



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE MATO GROSSO DO SUL



VAMOS FALAR SOBRE

**ÁGUA,  
BEM-ESTAR  
E SAÚDE**  



# EXPEDIENTE

## AGEMS - AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MS

**Diretor-Presidente** Carlos Alberto de Assis

**Superintendente de Administração e Finanças** Roberto Coelho

**Head de Relações Institucionais** Rejane Monteiro

**Ouvidoria** Cristiane Leite

**Procuradoria Jurídica** Elton Tofano

**Diretora de Saneamento e Resíduos Sólidos** Iara Sônia Marchioretto

**Equipe Diretoria de Saneamento e Resíduos Sólidos**

Anahi David Bigarella

Danielle Adma M. Vendimiati

Guilherme Santana Silva

Janaina Felipe Alves

Leandro de Almeida Caldo

Vicky Y. Matoso de Oliveira

Nilda Ferreira Ribeiro de Carvalho

Paula Rafaela Aguilheira Pinto

Rubia Tatiane da Luz Silva

### COMUNICAÇÃO

**Editora-chefe** Rejane Monteiro DRT 257-MS

**Equipe de Jornalismo** Gizele Oliveira e Bruna Aquino

**Projeto Gráfico** Rodrigo Lupatini

# AGEMS

Somos uma Autarquia, criada pela Lei nº 2.363 de 19/12/2001, com personalidade jurídica de direito público, patrimônio próprio, autonomia técnica, administrativa e financeira, com sede e foro na capital do MS e prazo de duração indeterminado, vinculada à Secretaria de Estado de Governo. A Agência tem por atribuições a regulação e a fiscalização dos serviços de interesse público de natureza econômica, de competência do Estado, atuando para que os serviços prestados pelas operadoras delegadas, públicas ou privadas, sejam adequados para o atendimento de seus mercados, assegurando a qualidade desses serviços a preços justos e os direitos dos usuários.

Se você tiver qualquer problema com os serviços de água e esgoto, procure a Sanesul (**0800 067 6010**) e exija o número de protocolo do seu atendimento. Caso seu problema não seja resolvido, procure a Ouvidoria da Agems, por meio de nossos canais de comunicação. Nossas atendentes vão dar o devido encaminhamento aos seus questionamentos e vão acompanhar o caso até que haja uma solução.

A Agems quer ouvir e ajudar você cidadão sul-mato-grossense.



## Ouvidoria

0800 600 0506



## Site

[www.agems.ms.gov.br](http://www.agems.ms.gov.br)



## APP

MS DIGITAL > AGEMS

# ÁGUA: O QUE VOCÊ DEVE EXIGIR



**BOM ATENDIMENTO** É dever de todos os funcionários atender você da melhor maneira possível.

**QUALIDADE NA DISTRIBUIÇÃO** A água que chega à sua casa deve ser limpa e sem cheiro.



## **INSPEÇÃO OU TROCA DE HIDRÔMETRO**

Qualquer problema deve ser comunicado à Sanesul. No entanto, se caso a empresa constatar defeito e esse for atribuído a você, poderá haver cobrança na troca.

**DATA PARA PAGAMENTO** Você tem mais de uma opção de data para escolher como sendo o vencimento de sua conta.



# ÁGUA: O QUE VOCÊ DEVE EXIGIR

**MÉDIA DOS ÚLTIMOS SEIS MESES** Caso a Sanesul não consiga fazer a leitura do seu hidrômetro, será feita a média com base nos últimos 6 meses.



**CORREÇÃO DA CONTA** Se sua conta estiver com alguma informação ou até mesmo com os valores errados, peça a correção imediatamente.

**SEGUNDA VIA DE CONTA** Caso precise de uma 2ª via, entre em contato com a empresa por meio do site: [sanesul.ms.gov.br](http://sanesul.ms.gov.br)



Cortes indevidos devem ser reparados em até 24h.

Religações devem ser feitas em até 48h, após a regularização do pagamento.



# ÁGUA: O QUE VOCÊ

## NÃO PODE DEIXAR DE FAZER



**DEIXE O LOCAL PRONTO PARA A INSTALAÇÃO DO SEU HIDRÔMETRO** Caso for a primeira instalação.

**MANTENHA O HIDRÔMETRO EM BOM ESTADO**

Cuide dele, não viole, é ele quem registra o quanto você consumiu.



**PAGUE SUA CONTA EM DIA** Evite o corte da sua água; faça o pagamento até o dia do vencimento que você escolheu.

**IMPORTANTE** Se você não pagar a sua conta, você será avisado sobre a possibilidade de suspensão do serviço com antecedência de 15 dias.



# ÁGUA: O QUE VOCÊ

**NÃO PODE**  
DEIXAR DE FAZER



**INFORME O SEU TIPO DE IMÓVEL** Especifique por exemplo se é residência ou lanchonete e informe se houver alterações.

**NÃO FORNEÇA ÁGUA** Não use suas instalações para distribuir água. Esse é o trabalho da Sanesul.



**VAZAMENTO** Fique atento! Caso exista vazamento em sua localidade, comunique a Sanesul imediatamente para reparo. A ligação é gratuita pelo telefone **0800 067 6010**.



## **NÃO DESPERDICE ÁGUA**

### **evite gastos desnecessários**

Além de contribuir para que ela não falte em sua torneira, você ainda economiza na conta no final do mês.

Feche a torneira enquanto escova os dentes: 1 minuto com a torneira aberta você desperdiça mais de 12 litros de água.

### **Dê preferência para varrer calçadas em vez de lavá-las todas as vezes. Não utilize sua mangueira como vassoura.**

Veja se há vazamentos e faça ajustes em sua residência: Uma descarga desregulada desperdiça 20 litros de água toda vez que é acionada. Um cano de 2mm vazando escorre 96 mil litros de água em um mês, o que equivale a um gasto de R\$ 1.236! Esse desperdício de água também influencia no quanto você paga de esgoto! Seriam R\$ 618 a mais em sua conta. Zelando você pode deixar de gastar R\$ 1.845.

### **Feche a torneira ao escovar os dentes e ao se barbear: Uma torneira gotejando perde 40 litros de água por dia.**

Não polua rios, nascentes ou pontos de captação de água, pois são destinados ao seu próprio abastecimento.



*Agindo assim, você estará cumprindo seu dever como cidadão e também contribuirá para a melhoria dos serviços de saneamento básico e preservação do meio ambiente.*





# TARIFA SOCIAL

Para ter direito ao benefício o usuário precisa ter os seguintes requisitos:

Ser proprietário de um único imóvel.

**Ter renda familiar de até 1 (um) salário mínimo mensal.**

Ser morador de sub-habitação ou de construção em alvenaria ou outro tipo, onde a área deverá ser de até 50 m<sup>2</sup>.

**Ser consumidor monofásico de energia elétrica, cujo consumo não poderá ultrapassar 100 Kwh/mês.**

Não consumir mais do que 20 metros cúbicos por mês.

**Estar adimplente com a Sanesul. Caso esteja inadimplente, deverá efetuar acordo para pagamento do débito.**





# ESGOTO: CONECTE-SE À REDE COLETORA

## USO ADEQUADO DO ESGOTO

Não despeje óleo na pia, pois a gordura quando esfria fica sólida, causando obstrução da rede de coleta; em vez disso recolha o resto de óleo em recipientes descartáveis e entregue em pontos de coleta para reciclagem.

**Em residências, providencie a limpeza da caixa de gordura pelo menos uma vez ao ano. Em prédios, bares e restaurantes a limpeza da caixa de gordura precisa ser feita com mais frequência, e pode ocorrer mensalmente, semanalmente ou até diariamente.**

A Água da chuva deve ser direcionada para o sistema de drenagem.

**Não descarte lixo no vaso sanitário, nem mesmo papel higiênico, fio dental e absorventes. No Brasil a maioria das marcas não se desmancha facilmente e por isso as tubulações podem entupir.**



Este é o serviço que  
leva mais saúde para  
sua família e ainda  
valoriza seu imóvel.

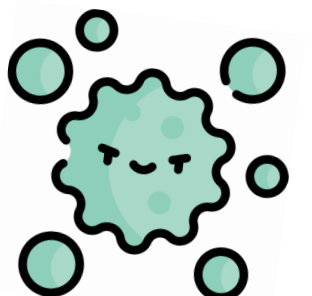
Cigarros, papéis, entre outros materiais, também causam o entupimento das redes de esgoto e ainda comprometem o bom funcionamento das estações de tratamento.

**Mantenha ralos de chuveiro, pia e tanque sempre limpos, assim o material sólido não será levado para o sistema de esgoto.**

Nunca despeje líquidos inflamáveis como querosene, gasolina e solventes na rede de esgotos, pois isso pode causar explosões.



# PRINCIPAIS DOENÇAS CAUSADAS PELA FALTA DE TRATAMENTO DE ESGOTO



DIARREIA AGUDA

FEBRE TIFÓIDE

CÓLERA

HEPATITE A

POLIOMIELITE

SER HUMANO HOSPEDEIRO



Fezes  
Urina

## PERIGOS SANITÁRIOS

Banheiros sem a devida conexão a rede coletora de esgotos

Armazenamento e tratamentos inadequados

Transporte inadequado

Estação de tratamento de esgotos inadequada

Disposição final inadequada

## EVENTOS PERIGOSOS

Vetores

Animais

Mananciais superficiais

Áreas de cultivo

Águas subterrâneas

## EXPOSIÇÃO

cultivares/ alimento

Usos da água

Dedos

Pés e pele

Objetos, superfícies e chão

DOENÇAS E IMPACTOS À SAÚDE

**Impacto direto:** doenças feco-orais, infecções por helmintos e doenças transmitidas por vetores.

**Sequelas:** desnutrição e dificuldade de crescimentos, consequências de desnutrição, pneumonia, anemia e funções cognitivas prejudiciais.

**Bem estar social e saúde mental:** ansiedade, assédio sexual, problemas no nascimento de novas crianças, pobreza, ausência na escola, desrespeito na produtividade econômica e resistência a anti microbianos.



## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DE SE CONECTAR À REDE DE ESGOTO

Mais saúde para sua família e comunidade.

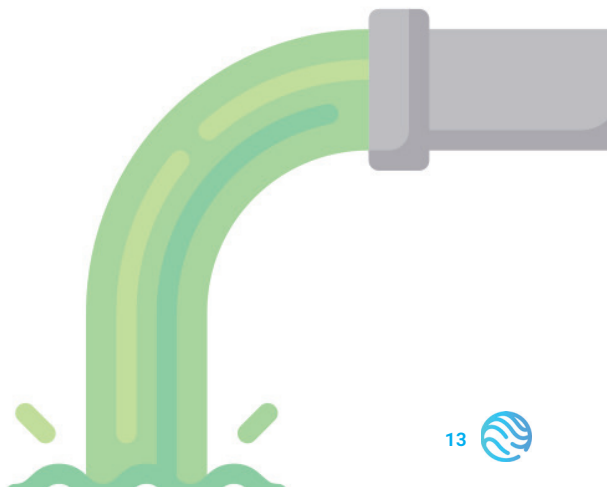
Preservação do meio ambiente.

Valorização de imóveis e melhor infraestrutura da cidade.





*O sistema de coleta e tratamento evita a contaminação das pessoas e a proliferação de doenças. Lembre-se de verificar a sua conexão com as redes de esgoto, e se chegar na sua rua, faça a ligação, isso ajuda a preservar o meio ambiente e melhora a saúde e bem-estar de todos.*



# RESÍDUOS SÓLIDOS:

Resíduos sólidos, são todos os materiais que resultam das atividades humanas e que muitas vezes podem ser aproveitados tanto para reciclagem como uma forma de salvar o meio ambiente.

## MITOS DA RECICLAGEM



### ***"Para que separar se já pago a taxa do lixo?"***

Como cidadão temos o dever de promover a sustentabilidade ambiental. A reciclagem de resíduos permite reduzir o consumo de matérias-primas, gerando emprego e renda.

### ***Devo lavar as embalagens antes de colocar para coleta de recicláveis?***

Não. Durante o processo de reciclagem, estes resíduos passam pela fase de limpeza e não há necessidade de gastar água duas vezes.



### ***"Separar os Resíduos tira o emprego das pessoas?"***

Pelo contrário. A sua ação de separação dos resíduos domiciliares reconhece e valoriza o trabalho desempenhado por estes profissionais.

## DICAS PARA RECICLAR!

- 1** Reutilize paletes e caixas de fruta: crie peças de decoração e mobiliário, como mesas e cadeiras.
- 2** Use frascos de vidro: guarde bolachas, compotas, doces e até mesmo o óleo que não utiliza mais; organize talheres, pregos e parafusos, material de escritório ou outros; transforme em porta velas, vasos para flores, entre outros.
- 3** Reutilize caixas de papelão: forre as caixas com tecidos usados ou outros materiais e utilize para guardar objetos ou para decoração.
- 4** Reutilize garrafas PET: transforme-as em floreiras ou hortas para ervas aromáticas.
- 5** Recupere móveis antigos: lixe, pinte e conserte o que estiver estragado e ficará com um móvel lindo na sua decoração.
- 6** Recupere os seus equipamentos elétricos e eletrônicos; evite comprar um novo quando o seu ainda tem conserto.

### Quais são os materiais recicláveis?

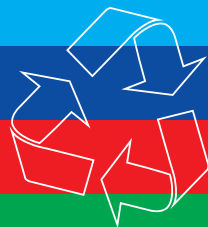
Os materiais recicláveis trazem esses símbolos marcados em alto relevo ou impressos:

**LATA**

**PAPEL**

**PLÁSTICO**

**VIDRO**



# RECICLÁVEIS QUAIS & COMO?



**METAIS RECICLÁVEIS** LATAS DE ALUMÍNIO (EX. LATAS DE BEBIDAS), LATAS DE AÇO (DE ÓLEO, SARDINHA, MOLHO DE TOMATE), TAMPAS, FERRAGENS, CANOS, ESQUADRIAS E MOLDURAS DE QUADROS.

**COMO SEPARÁ-LOS** DEVEM ESTAR SEMPRE QUE POSSÍVEL REDUZIDOS A UM MENOR VOLUME (AMASSADOS).

**PAPÉIS RECICLÁVEIS** JORNAIS, REVISTAS, PAPELÃO, FOLHAS DE CADERNO, CARTOLINAS E IMPRESSOS EM GERAL

**COMO SEPARÁ-LOS** DEVEM ESTAR SECOS, LIMPOS (SEM GORDURA, RESTOS DE COMIDA, GRAXA), DE PREFERÊNCIA NÃO AMASSADOS.

**PLÁSTICOS RECICLÁVEIS** TAMPAS, POTES DE ALIMENTOS (MARGARINA), FRASCOS, UTILIDADES DOMÉSTICAS, EMBALAGENS DE REFRIGERANTE, GARRAFAS DE ÁGUA MINERAL, RECIPIENTES PARA PRODUTOS DE HIGIENE E LIMPEZA, PEÇAS DE BRINQUEDOS, ENGRADADOS DE BEBIDAS, BALDES.

**COMO SEPARÁ-LOS** POTES E FRASCOS SEM RESÍDUOS PARA EVITAR ANIMAIS TRANSMISSORES DE DOENÇAS PRÓXIMO AO LOCAL DE ARMAZENAMENTO.

**VIDROS RECICLÁVEIS** TAMPAS, POTES, FRASCOS, GARRAFAS DE BEBIDAS, COPOS, EMBALAGENS.

**COMO SEPARÁ-LOS** DEVEM ESTAR SEM RESÍDUOS. PODEM ESTAR INTEIROS OU QUEBRADOS. SE QUEBRADOS, DEVEM SER EMBALADOS EM PAPEL GROSSO (JORNAL OU CRAFT).



Tente retirar o máximo de resíduos sem utilizar água, ou se necessário, faça uso de água reaproveitada, como água utilizada para lavar louça, por exemplo.



# NÃO RECICLÁVEIS



**METAIS NÃO RECICLÁVEIS** CLIPES, GRAMPOS, ESPONJAS DE AÇO, LATAS DE TINTAS, LATAS DE COMBUSTÍVEL E PILHAS.

**PAPÉIS NÃO RECICLÁVEIS** ADESIVOS, ETIQUETAS, FITA CREPE, PAPEL CARBONO, FOTOGRAFIAS, PAPEL TOALHA, PAPEL HIGIÊNICO, PAPÉIS E GUARDANAPOS ENGORDURADOS, PAPÉIS METALIZADOS, PARAFINADOS OU PLASTIFICADOS.

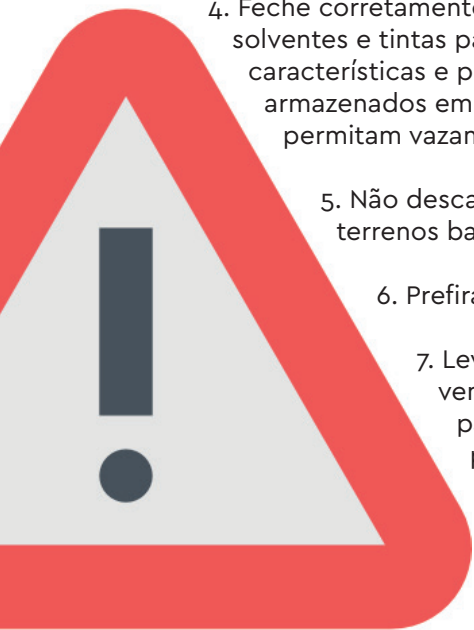
**PLÁSTICOS NÃO RECICLÁVEIS** CABOS DE PAINEL, TOMADAS, ISOPOR, ADESIVOS, ESPUMA, TECLADOS DE COMPUTADOR, ACRÍLICOS.

**VIDROS NÃO RECICLÁVEIS** ESPELHOS, CRISTAL, AMPOLAS DE MEDICAMENTOS, CERÂMICAS E LOUÇAS, LÂMPADAS, VIDROS TEMPERADOS PLANOS.



# RESÍDUOS PERIGOSOS

1. Opte por equipamentos elétricos e eletrônicos que não utilizem pilhas e quando não houver alternativa, use pilhas recarregáveis.
2. Utilize lâmpadas econômicas e dê o devido descarte às que já não funcionam.
3. Respeite as dosagens dos produtos, não desperdice.
4. Feche corretamente os recipientes que contenham solventes e tintas para que estes mantenham as suas características e possam ser utilizados. Deixe-os armazenados em locais secos, arejados e que não permitam vazamentos.
5. Não descarte material de construção em terrenos baldios ou vias públicas.
6. Prefira produtos de limpeza biodegradáveis.
7. Leve os medicamentos que sobram ou vencidos até a farmácia mais próxima para que eles façam a logística reserva para os laboratórios.





**“Precisamos nos conscientizar e entender que para evitar um futuro poluído e sem água para nossa geração precisamos agir hoje. Nós estamos trabalhando e muito para cuidar e orientar o cidadão a respeito dos seus direitos e deveres sobre a água, o esgoto e principalmente dos resíduos sólidos”.** *CARLOS ALBERTO DE ASSIS*  
**DIRETOR-PRESIDENTE DA AGEMS**

**“A Educação Ambiental desperta o interesse e proporciona uma maior aceitação e adesão aos sistemas de esgotamento sanitário, até mesmo para evitar possíveis problemas relacionados ao uso incorreto destes. A Agems traz em pauta assuntos pertinentes para orientar urgentemente a nossa sociedade sobre o futuro do meio ambiente”.**  
*IARA MARCHIORETTO*  
**DIRETORA DE SANEAMENTO  
E RESÍDUOS SÓLIDOS DA AGEMS**



