



# Manual de atendimento ao cliente

---

**J***Jaguaruna*  
Saneamento



**Boas-vindas**

# Intro

Nós, da Jaguaruna Saneamento, apresentamos a você o nosso novo Guia de Atendimento.

O Guia de Atendimento foi desenvolvido com o objetivo de proporcionar uma experiência satisfatória e eficiente relacionada aos nossos serviços, além de trazer orientações sobre como contatar nossa equipe e resolver qualquer dúvida ou problema que possa surgir.

Estamos confiantes de que esse Guia será uma ferramenta importante para melhorar nosso relacionamento.

Agradecemos a sua confiança em nossos serviços e estamos sempre à disposição para atendê-lo da melhor forma possível.

# Quem Somos

Nós, da Jaguaruna Saneamento - empresa pertencente ao Grupo Atlantis - somos uma concessionária de saneamento básico responsável pelos serviços de esgotamento sanitário e captação, tratamento e distribuição de água do município de Jaguaruna.

Nascemos em 2016, quando conquistamos, por meio de um processo licitatório, a operação dos sistemas de abastecimento de água e esgoto dos Balneários Camacho e Garopaba do Sul, pelo prazo de 40 anos.

No início de 2023, incorporamos a empresa Águas de Jaguaruna e, então, passamos a atender os Balneários Arroio Corrente, Cascata Vermelha, Figueirinha, Nova Camboriú, Paraíso, Dunas do Sul, Campo Bom, Campos Verdes, Montreal e parte do Balneário Esplanada.

# Saneamento Básico

O saneamento básico corresponde a um conjunto de serviços fundamentais para o desenvolvimento socioeconômico no que se trata de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza e drenagem urbana, além do manejo dos resíduos sólidos e águas pluviais.

Direito garantido pela Constituição Federal e instituído pela Lei nº. 11.445/2007, o saneamento básico visa garantir condições de vida dignas e saudáveis para a população, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico, a preservação do meio ambiente e a redução das desigualdades sociais.

# Regulação

As reponsabilidades de regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Jaguaruna são desempenhadas pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS).

A instituição tem por objetivo regular a prestação dos serviços públicos de saneamento básico dos municípios de Santa Catarina, por meio de normas, regulamentos e instruções relativas.

A ARIS tem sede administrativa na Rua General Liberato Bitencourt, 1885<sup>a</sup> – 12º Andar, Canto, em Florianópolis. O telefone para contato é (48) 3954-9100.

# Canais de Relacionamento com os clientes

Nossos canais de atendimento estão sempre à disposição de nossos clientes para atender a todas as demandas, pedidos de informação, elogios e reclamações. Vale reforçar que, no momento do atendimento, nossa equipe fornece um número de protocolo para que o cliente siga com suas solicitações e até mesmo suas reclamações.

Seja por meio presencial ou remoto, a Jaguaruna Saneamento dispõe dos seguintes canais para falar com você.



## Site

[www.jaguarunasaneamento.com.br](http://www.jaguarunasaneamento.com.br)



## Central de Atendimento | 0800 500 4100

*\*As ligações devem ser realizadas por telefone fixo ou via operadora de celular.*

Horário de atendimento: 9h às 12h | 13h às 17h30



## Plantão | 0800 500 4100

Horário de atendimento: 17h30 às 8h



## Whatsapp | 0800 500 4100

Mensagem de texto e áudio



## Fale Conosco

[contato@jagurunasaneamento.com.br](mailto:contato@jagurunasaneamento.com.br)

# Nossas Lojas



## Balneário Arroio Corrente

Rua Rodovia SC 441, KM 12, nº 100 -  
Jaguaruna/SC.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 12h00  
e das 13h00 às 17h30.



## Balneário Camacho

Rua Sueli Vieira Ramos, nº 48 - sala 02 -  
Centro, Balneário Camacho, Jaguaruna/SC.

Horário de atendimento

De segunda a sexta-feira, das 9h00 às 12h00  
e das 13h00 às 17h30.



# Importante!

Nossas tabelas tarifas tarifárias e de serviços da Jaguaruna Saneamento estão disponíveis em nosso site.

Consulte



<https://jaguarunasaneamento.com.br/tarifas>

Bem-vindo à  *Jaguaruna*  
Saneamento

---