



## **Seja Bem-Vindo a APAPS,**

Este é o Manual do Usuário do Depto. de Água da APAPS, um guia que traz informações importantes sobre o que é oferecido pela Associação, além de orientações sobre as melhores práticas sobre o uso racional da água e seus principais direitos e deveres como usuário dos serviços de abastecimento de água.

Antes de iniciarmos efetivamente este manual, gostaríamos de falar um pouco sobre a APAPS.

*Em 1972 foi lançado de forma muito pioneira para a época um loteamento de chácaras de lazer no KM 63,5 da rodovia Castelo Branco, com uma grande campanha de marketing. Inovador pela proposta urbanística e pelas dimensões, sua planta urbanística foi assinada por Oscar Niemayer e Burle Marx.*

*Da área total, de cerca de 16 milhões de metros quadrados, sete milhões e meio foram destinados às propriedades e os restantes 8,5 milhões de metros quadrados, compostos de matas e aquíferos, foram definidos como áreas de preservação.*

*Ao longo destes 40 anos a Associação construiu e implantou um sistema de captação, tratamento e distribuição de água potável para todos os lotes.*

*Vencido o desafio e a missão inicial, atualmente a Associação possui uma infraestrutura adequada à administração do seu território e, por estatuto, atua na defesa e preservação do meio ambiente, conforme sua vocação original.*

*A APAPS administra o Residencial, realizando o rateio de despesas para aplicação em conservação das vias públicas, distribuição de água tratada, manutenção de jardins e clube. Há uma Segurança Patrimonial terceirizada que se responsabiliza pelos controles de acesso e pela realização de ronda 24 horas por dia, além dos vigilantes que fazem os controles de acesso.*

Este manual é mais uma forma de lhe prestarmos contas dos serviços prestados pelo Depto. de Água.

## Principais Direitos e Deveres do Usuário

### São os principais direitos do usuário:

1. Receber a prestação de serviços de abastecimento de água de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;
2. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento.
3. Ter publicado no site da APAPS, [www.portasol.com.br](http://www.portasol.com.br), a Estrutura Tarifária, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços vigentes, a Tabela de Preços das Infrações e o Manual do Usuário;
4. Ter publicado na recepção da Administração a Estrutura Tarifária, a Tabela de Preços e Prazos de Serviços vigentes e a Tabela de Preços das Infrações;
5. Responder apenas por débitos relativos à fatura de água da sua responsabilidade;
6. Ter o serviço de atendimento telefônico disponível para o registro de problemas operacionais e emergenciais, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada, permitindo o acompanhamento de sua demanda;
7. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
8. Ser informado, após 60 (Sessenta) dias corridos de atraso de pagamento de fatura de boleto condominial, com aviso de corte e supressão do fornecimento de água, por e-mail cadastrado no sistema da APAPS, correspondência registrada no imóvel cadastrado como residência, correspondência registrada no imóvel cadastrado como imóvel de veraneio;
9. Ser informado, após 90 (noventa) dias corridos de atraso de pagamento de fatura de boleto condominial, com comunicado de corte e supressão do fornecimento de água, no imóvel aonde a ligação de água está instalada;
10. Ser informado, sobre o percentual de reajuste ou revisão da tarifa de água com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação a sua aplicação;
11. Receber da APAPS, até o mês de fevereiro de cada ano, recibo de quitação anual de débitos referente ao exercício anterior;
12. Ter a água religada, no caso de suspensão indevida, a partir da constatação pela APAPS ou da reclamação do Associado, o que ocorrer primeiro, sem ônus para o Associado;
13. Ter a água religada, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após o pagamento dos débitos, multa, juros e atualização de faturas pendentes;
14. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pela APAPS, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
15. Ter, para fins de consulta, na Administração da APAPS e no site, acesso às Normativas da APAPS e a Resolução da Agência Reguladora que estabeleça as Condições Gerais para a Prestação e Utilização dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água.

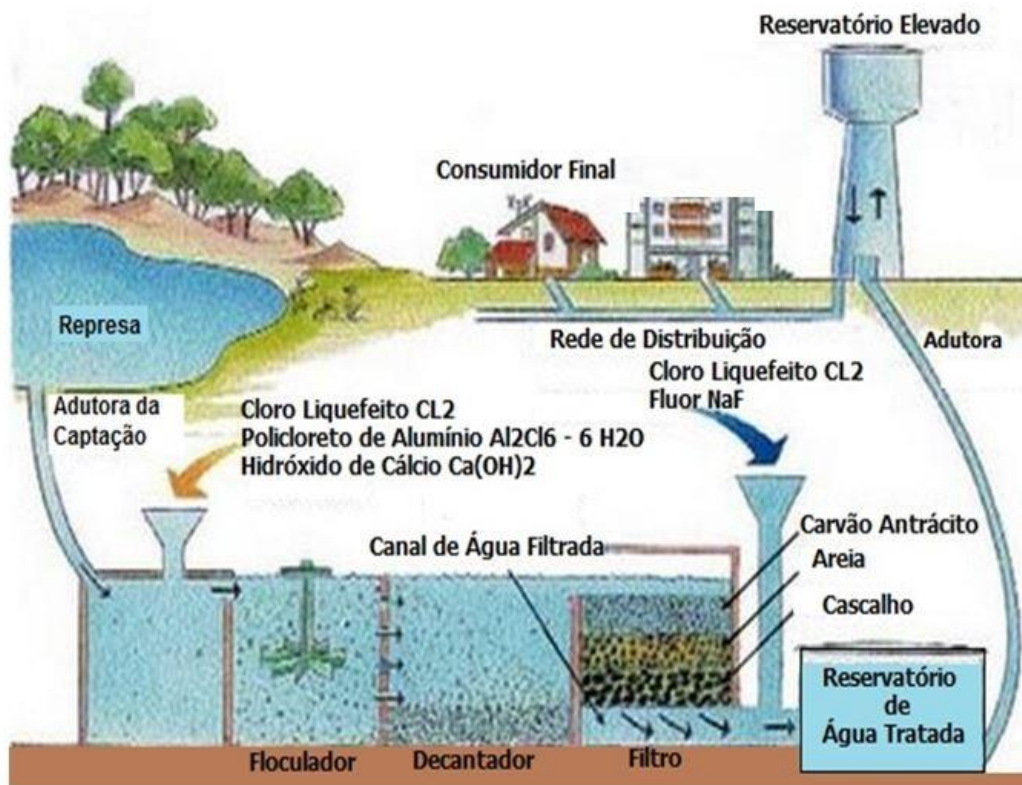
16. Ter as leituras do medidor efetuadas, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias, de acordo com o calendário de leitura;
17. Receber na fatura, informações relativas à qualidade da água fornecida e a tabela com os padrões de referência, conforme legislação vigente;
18. Ter restaurados os passeios e revestimentos nos logradouros públicos danificados em decorrência de intervenções no ramal predial de água ou de esgoto, realizados no interesse da APAPS;
19. Ter assegurado que a APAPS utilizará as informações contidas no seu cadastro exclusivamente para proceder às medidas legais, judiciais e extrajudiciais, para a liquidação e execução de débitos, bem como para a aplicação de penalidades por infrações.

**São os principais deveres do usuário:**

1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações hidráulicas internas (tubulações e equipamentos) da unidade usuária, inclusive quanto à adequação da reserva da caixa d'água, de acordo com as normas e procedimentos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, da APAPS e de outros órgãos competentes;
2. Atender aos padrões e modelos estabelecidos pela APAPS para as instalações da ligação de água, de acordo com as especificações técnicas exigidas pela APAPS que, podem ser acessadas no site: [www.portasol.com.br](http://www.portasol.com.br);
3. Construir o abrigo de proteção do cavalete, na testada do imóvel, instalar a caixa padrão de ligação e disponibilizar o alimentador predial com registro de esfera interno, de acordo com o padrão técnico exigido pela APAPS que pode ser acessado no site: [www.portasol.com.br](http://www.portasol.com.br);
4. Manter e/ou recuperar o muro ou mureta, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo Associado em particular, executados pela APAPS;
5. Responder pela guarda e integridade do medidor, dos componentes do padrão de ligação e pelos lacres, instalados na unidade usuária;
6. Comunicar imediatamente à APAPS qualquer avaria na unidade usuária, no medidor, bem como o rompimento dos lacres;
7. Responsabilizar-se pelo consumo apurado no hidrômetro, estando ele aferido, e gerando um aumento excessivo do volume de água fornecido ao imóvel, decorrente de vazamentos na rede interna do imóvel, bem como pelos custos e providências necessárias a ao conserto da mesma, em conformidade com as normas do ente regulador;
8. Não realizar intervenções na rede mestra de distribuição e no ramal predial de água, nem manipular ou violar o medidor;

9. Permitir o livre acesso de empregados e representantes da APAPS, desde que devidamente identificados, para fins de leitura do medidor e realização de inspeções;
10. Pagar a fatura dos serviços de abastecimento de água e outros serviços prestados pela APAPS, até a data do vencimento, de acordo com as tarifas e preços homologados e aprovados em Conselho Deliberativo e Assembleia Geral, sujeitando-se em caso de inadimplemento da fatura por prazo superior a 90 (trinta) dias corridos, ao corte da ligação de água e após 180 dias ao registro do débito junto ao Depto. Jurídico da APAPS para medidas judiciais cabíveis.
11. Correrão por conta do Associado atingido com o desligamento do abastecimento da unidade usuária as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços, quando as mesmas se derem por ação do Associado;
12. Informar corretamente e manter sempre atualizados os seus dados cadastrais junto à APAPS, sobretudo quando deixar de ser Associado, sob pena de se manter responsável pela unidade usuária.
13. Responder, na forma da lei, por declarações falsas ou omissão de informações;
14. Responder, na forma da lei, perante a APAPS, pelos danos materiais ou pessoais causados em decorrência da má utilização de suas instalações, infraestruturas e equipamentos, colocados à sua disposição;
15. Coibir o lançamento de esgoto sanitário interno do imóvel na rede de águas pluviais;
16. Realizar o descarte correto de águas servidas e do esgotamento sanitário do lote, sem gerar resíduos contaminantes que poluam o perímetro da APAPS.

## Conheça as Fases do Tratamento de Água da APAPS:



Para maiores informações acesse o site [www.portasol.com.br](http://www.portasol.com.br) e conheça o Padrão de Qualidade da Água distribuída pela APAPS e/ou verifique em sua fatura as Informações Sobre a Qualidade da Água Distribuída.

### Como Manter o Abastecimento de Seu Imóvel:

Instale uma caixa d'água adequada e tenha mais conforto.

A APAPS procura manter, na rede de distribuição, água em quantidade, qualidade e pressão suficientes para abastecer seus usuários durante todo o tempo. Porém, alguns casos como: rompimento de tubulação, manutenção preventiva da malha hidráulica e falta de energia elétrica podem comprometer o abastecimento.

Por isso, é importante manter uma caixa d'água. Ela compensa uma possível e temporária falta de água, permitindo que você tenha menos problemas e mais conforto. Mas é fundamental estar atento à sua limpeza e conservação.

Para definir o tamanho de sua caixa d'água, considere 200 litros de água por dia para cada pessoa.

Lembre-se: se você utiliza com frequência seu imóvel ou recebe muitos parentes, é importante aumentar a reserva da sua caixa de d'água.

## Dicas de Como Encontrar Vazamentos em Seu Imóvel:

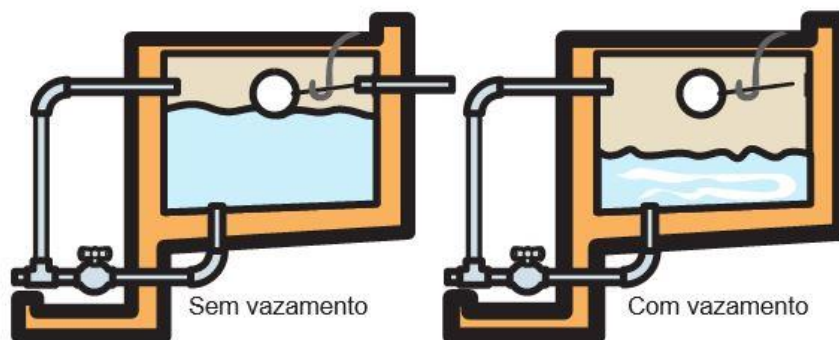
Sem saber, você pode estar desperdiçando água e pagando por isso. Os vazamentos podem existir sem que você possa vê-los.

A seguir, veja alguns testes para ajudar você a descobrir vazamentos em seu imóvel:

### Teste da cisterna

#### Vazamento em cisternas;

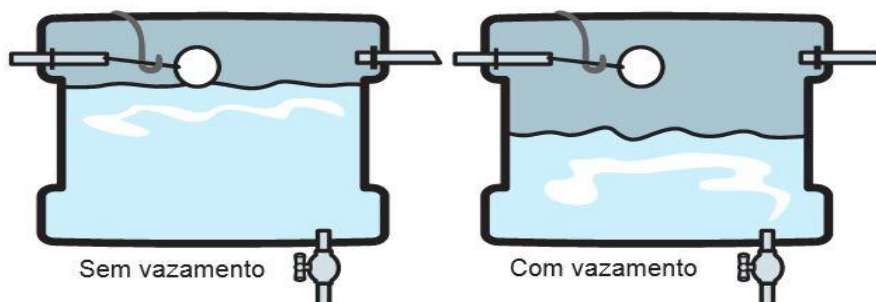
- 1 - Feche o registro de saída da caixa d'água do imóvel;
- 2 - Prenda completamente a boia da caixa d'água impedindo a entrada da água;
- 3 - Marque no reservatório o nível da água. Após uma hora, no mínimo, veja se ele baixou;
- 4 - Em caso afirmativo, há vazamento na caixa d'água.



### Teste da caixa d'água

#### Vazamento na instalação alimentada pela caixa;

- 1 – Feche todas as torneiras do imóvel e não utilize os sanitários;
- 2 – Prenda completamente a boia da caixa, impedindo a entrada de água;
- 3 – Marque na caixa o nível da água. Após uma hora, no mínimo, veja se ele baixou;
- 4 – Em caso afirmativo, há vazamento na rede interna ou nos aparelhos hidráulicos conectados (torneiras, pias, outros).



## Teste da cinza

### Vazamento na válvula ou na caixa de descarga

- 1 – Jogue cinza fina no vaso sanitário;
- 2 – O normal é a cinza ficar depositada no fundo do vaso;
- 3 – Em caso contrário, é sinal de que existe vazamento na válvula ou na caixa de descarga.



## Teste da Rede Interna

- 1 – Mantenha aberto o registro do cavalete;
- 2 – Feche bem todas as torneiras do imóvel e não utilize os sanitários;
- 3 – Feche completamente as torneiras de boias das caixas, não permitindo a entrada de água na caixa;
- 4 – Marque a posição dos mostradores menores do seu hidrômetro e, após uma hora verifique se eles movimentaram-se;
- 5 – Em caso afirmativo, há vazamento na rede interna do imóvel.

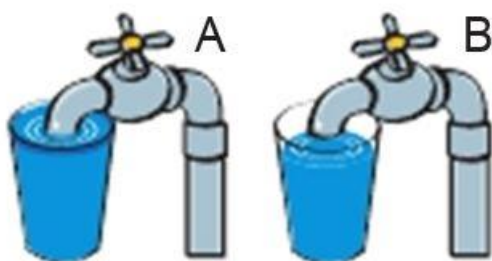




## Teste do copo

### Vazamento no ramal direto da rede

- 1 – Feche o registro do cavalete;
- 2 – Abra uma torneira alimentada diretamente pela rede da APAPS (torneira de jardim ou tanque);
- 3 – Espere até a água parar de correr;
- 4 – Coloque um copo cheio de água na boca da torneira, como na figura A;
- 5 – Se houver sucção da água do corpo pela torneira (figura B), é sinal que existe vazamento diretamente pela rede.



### IMPORTANTE:

Os vazamentos que ocorrem com mais frequência, localizam-se no ladrão da caixa d'água (extravasor), nas torneiras, na válvula de descarga ou na caixa de descarga.

Veja como um vazamento aparentemente pequeno, mas constante, pode desperdiçar grande quantidade de água:



## Estrutura Tarifária

A APAPS é uma associação e realiza a cobrança da água através de rateio de consumo. Esse rateio é realizado por meio de hidrômetros individuais instalado em cada propriedade.

Alguns serviços são cobrados individualmente pois são solicitados por associados ou são destinados somente ao lote.

Tipo do Serviço	Valor
Hidrômetro com capacidade até 3,0m <sup>3</sup> /h (danificado)	R\$ 70,00*
Religação de água referente à supressão	R\$ 150,00
Corte de água por inadimplência do pagamento das tarifas (Débito)	R\$ 57,00
Mudança de cavalete	R\$ 100,00
Prolongamento de rede de água / metro	R\$ 10,00 o metro**
Ligação de água	R\$ 235,00
Caixa de ligação	R\$120,00***
Verificação metrológica em hidrômetro (Revisão de Cobrança de Consumo de Água)	R\$ 46,00****
Reparo de cavalete	R\$ 66,00
Substituição de registro esfera	R\$ 40,00
Vistoria interna no consumidor (Geofone)	R\$ 80,00*****

\* A cobrança de troca de hidrômetro só será efetuada caso o medidor seja danificado intencionalmente.

\*\* Junto com o custo do prolongamento de rede de água  $\frac{3}{4}$ , será adicionado o custo de mudança ou ligação de água.

\*\*\* A caixa de ligação será entregue para o associado ou prestador que irá realizar a instalação na fachada do lote, e será cobrada junto com o custo de mudança ou ligação de água.

\*\*\*\* A cobrança será gerada a partir de um segundo pedido em 6 meses, e terá a isenção em casos de:

- Apontamento incorreto de consumo no medidor da APAPS, ocasionadas por erro de sistema;
- Casos inerentes a detecção de vazamentos em malha hidráulica interna do associado (desde que seja comprovado por laudo de vistoria de geofone da APAPS).

\*\*\*\*\* O serviço será cobrado a partir de um segundo pedido no período de 6 meses.

Para Ligação de Água é necessário solicitar o serviço por ouvidoria junto a recepção ou via e-mail, com o pedido registrado o Associado recebe o folheto autoexplicativo para instalação da caixa padrão, após a aquisição da caixa de ligação de água, será realizada uma ligação provisória no lote. O Associado terá 5 dias para construção do local a ser instalado a caixa padrão de ligação de água, e após a caixa instalada e aprovada por um técnico da Porta do Sol, a mudança de ligação ocorrerá em até 10 dias.

## Água- Contando com o nosso tratamento as taxas de rateio são:

### Consumo mínimo:

0 à 10m <sup>3</sup>	R\$ 16,05
11 à 20m <sup>3</sup>	R\$ 2,04 / m <sup>3</sup>
21 à 50m <sup>3</sup>	R\$ 5,85 / m <sup>3</sup>
51 à 60m <sup>3</sup>	R\$ 7,31 / m <sup>3</sup>
61 à 100m <sup>3</sup>	R\$ 14,00 / m <sup>3</sup>
Acima de 101m <sup>3</sup>	R\$ 28,00 / m <sup>3</sup>

### Curiosidade:

*A correlação entre a tarifa mínima e o consumo de 10 m<sup>3</sup> por mês, para uma categoria residencial, está fundamentada no mínimo necessário para uma família manter os hábitos de higiene e consumo. Este é o parâmetro recomendado pela Organização Mundial de Saúde – OMS. O Brasil, assim como inúmeros países, adota este parâmetro como base para a política de atendimento de abastecimento de água tratada, garantindo condições mínimas de saneamento a todos.*

## Ligação de Água

### Padrão técnico da ligação predial de água

O Padrão de Ligação de Água é o conjunto de equipamentos hidráulicos padronizados, constituído por: ramal predial, abrigo para proteção do cavalete e alimentador predial com registro. Nas próximas páginas, você obterá informações detalhadas de como construir o padrão técnico predial de ligação de água. Tais informações também estão disponíveis no site da APAPS.

## Procedimento para ligação e remanejamento de água



**1** A caixa de proteção do hidrômetro deverá ser instalada na parte mais alta do imóvel (conforme as imagens 1 e 2) ou onde o técnico da Porta do Sol indicar.\*

**2** A caixa de proteção do hidrômetro deverá ser instalada em uma base de alvenaria de 0,70 a 1,0 metro de altura e devidamente nivelada com o terreno.\*

**3** Deverá ser instalado o tubo corrugado na parede do imóvel para interligar a caixa padrão a calçada, por onde será passado o tubo da ligação da água.\*

**4** Veja como e onde instalar sua caixa, nas imagens 1 e 2 ao lado.

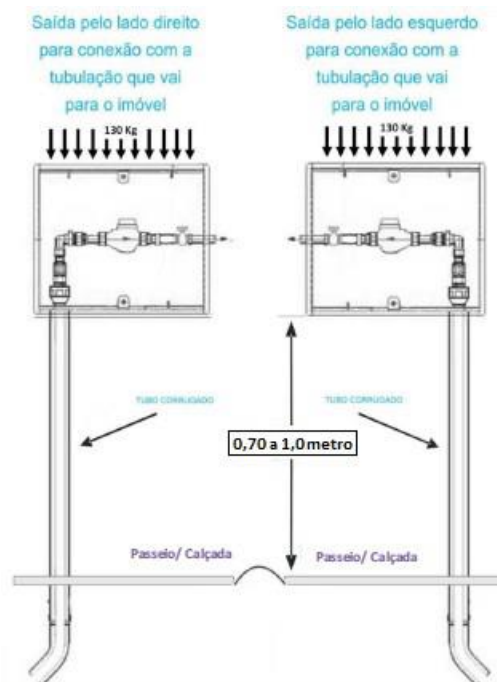
**5** A montagem do cavalete e a ligação de água à rede da via pública serão executadas somente por encanadores da Porta do Sol.

**6** O cliente deverá instalar um registro controlador na tubulação que interliga a caixa padrão ao seu imóvel para seu uso, ou seja, na parte externa ou interna do imóvel.

**7** As dimensões externas da caixa de proteção do hidrômetro são: 384 x 349 x 130mm. As informações de resistência da caixa estarão em folheto que será entregue junto com a mesma.

**8** A ligação de água será executada somente na caixa padrão homologada pela Porta do Sol, a qual já está inclusa no valor da ligação/religação.

*\*A instalação deve ser realizada pelo proprietário.*



**O Padrão da Ligação de Água é exigido para os serviços de:**

- Ligações Prediais de Água;
- Deslocamento de Cavalete;
- Mudança de Ramal;

- Desdobramento da Ligação;
- Religação por Retirada do Ramal Predial;
- Reativação de Ligação Desativada.

### Responsabilidades quanto ao Padrão de Ligação Predial de Água

O *Ramal de Ligação Predial* de Água constitui-se de canalização perpendicular ao passeio público, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o cavalete inclusive, de responsabilidade da APAPS.

O *Alimentador Predial* constitui-se de canalização, situado entre o cavalete e a primeira derivação ou válvula de flutuador (boia) do reservatório de distribuição do imóvel, de responsabilidade do Associado.

O *Ponto de Entrega de Água* (cavalete) caracteriza-se como o limite de responsabilidade da APAPS.

O *Abrigo Padrão para Proteção do Cavalete* é uma caixa plástica homologada pela APAPS, instalada na cavidade em parede, muro ou mureta, em alvenaria e rebocada, de acordo com as especificações e padrão de ligação de água definidas pela APAPS, destinado à proteção do kit cavalete e do medidor, construído na testada do imóvel e de responsabilidade do Associado.

### PADRÃO TÉCNICO DE LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA



## O que é um Hidrômetro e como Calcular o Volume de Água Fornecido ao seu Imóvel

O hidrômetro é um aparelho utilizado para medir e registrar o volume de água fornecido ao imóvel. Possui modernos padrões tecnológicos aprovados pelo INMETRO, e somente a APAPS poderá prestar assistência técnica. O hidrômetro instalado em seu imóvel é de propriedade da APAPS, mas o associado é responsável pela integridade física dele.

É dever do associado permitir o acesso ao hidrômetro, pois todos os meses nosso Leiturista anotará os volumes de água nele registrados. Caso ocorra algum problema, comunique à APAPS.

Transforme em hábito a leitura periódica do seu hidrômetro. Além de controlar o volume de água fornecido ao seu imóvel, você poderá até descobrir vazamentos.

### Leitura do hidrômetro

No hidrômetro deve-se ler os algarismos pretos e desprezar os outros.

Exemplos: a leitura do mostrador é de 1.393 m<sup>3</sup>.



### Controle do volume de água fornecido ao imóvel

- Leia periodicamente o hidrômetro, anotando o número indicado e a data.
- Calcule o volume de água pela diferença entre duas leituras.
- Calcule o volume médio diário dividindo o volume do período pelo número de dias correspondentes.

### Tabela para o controle do volume de água fornecido ao imóvel

Para facilitar seus cálculos use a tabela abaixo.

A primeira data vai corresponder a sua primeira leitura. Só a partir da segunda é que você poderá começar a medir o volume de água fornecido.

DATA	LEITURA	CONSUMO	Nº DE DIAS	CONSUMO MÉDIO/DIÁRIO
01/01	1.393			
11/01	1.400	7	10	0,7m <sup>3</sup>
21/01	1.412	12	10	1,2m <sup>3</sup>
31/01	1.421	9	10	0,9m <sup>3</sup>

*Importante: Se o volume diário de água fornecido apresentar um aumento significativo, sem que tenha havido qualquer anormalidade, verifique com urgência suas instalações internas, pois pode haver algum vazamento.*

*Fique alerta, pois a ocorrência de vazamento poderá aumentar sua conta; por isso, se você encontrar algum em seu imóvel providencie imediatamente o conserto.*

## **Irregularidades e Infrações**

Constituem irregularidades ou infrações passíveis de aplicação de penalidades a prática ou a responsabilidade desta, pelo Associado das seguintes ações ou omissões:

- Intervenção nos equipamentos e/ou instalações de abastecimento de água de responsabilidade da APAPS;
- Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;
- Lançamento, na rede coletora, de esgoto proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso prévio à APAPS;
- Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio;
- Lançamento de águas pluviais nas instalações ou nos coletores prediais de esgotos sanitários;
- Derivação do ramal predial antes do medidor (By pass);
- Danificação propositada, inversão ou supressão do medidor;
- Ligação clandestina de água;
- Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;
- Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;
- Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos, com ou sem débito;
- Impedimento voluntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete e medidor e/ou inspeção por empregados da APAPS ou seu preposto;
- Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- Violação do lacre da porta do abrigo padrão da ligação;
- Violação do lacre de proteção do cavalete e do medidor;
- Utilização indevida do hidrante instalado nas áreas de uso comum;
- Ausência de abrigo de proteção do cavalete e medidor;
- Impedimento involuntário à promoção da leitura do medidor, à execução de serviços de manutenção do cavalete e medidor pela APAPS;
- Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- Instalação de aparelhos não homologados pela APAPS;
- Uso de quaisquer dispositivos que estejam fora das especificações do padrão de ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou abastecimento público de água;



- Qualquer intervenção no ponto de entrega de água após a aprovação do pedido de ligação;
- Lacrar a tampa da caixa de inspeção - CI;
- Instalação de equipamento nas adjacências do medidor, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido o subitem 9.4 da Portaria Nº 246/2000 do INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia.

O cometimento de qualquer irregularidade ou infração sujeitará o infrator ao pagamento de multa e ao ressarcimento dos prejuízos arcados pela APAPS, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

## Canais de Atendimento

A APAPS oferece os canais de atendimento Presencial e Remoto.

### Atendimento Presencial

Na Recepção da Administração, através de preenchimento de formulário o Associado pode fazer solicitações, sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios, comentários ou pedido de informações.

O associado receberá a confirmação da sua ouvidoria em um prazo de 48h, e um retorno com a tratativa desta em até 10 dias corridos.

APAPS- Administração

Endereço: Avenida do Sol – Número 6000 - Bairro Porta do Sol – Mairinque – CEP 18.120-000

### Atendimento Remoto

#### **Atendimento via telefone.**

Atendimento às solicitações referentes à área Operacional/Comercial, das 07h às 16h45.

(011) 4246-6464

#### **Atendimento via e-mail.**

Através de envio de e-mail ao [sap@portasol.com.br](mailto:sap@portasol.com.br) você pode fazer solicitações, sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios, comentários ou pedido de informações.

O associado receberá a confirmação da sua ouvidoria em um prazo de 48h, e um retorno com a tratativa desta em até 10 dias corridos.

#### **Atendimento via site.**

Pelo site [www.portasol.com.br](http://www.portasol.com.br), através do preenchimento de formulário o interessado pode fazer solicitações, sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios, comentários ou pedido de informações.



Após o registro da solicitação, o associado receberá a confirmação da sua ouvidoria em um prazo de 48h, e uma retorno com a tratativa desta em até 10 dias corridos.

### **Ouvidoria APAPS**

A ouvidoria representa o Associado junto à APAPS.

A ouvidoria atende as sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios, comentários ou pedido de informações do Associado que, tendo recorrido aos Canais de Atendimento da APAPS não se sentiu satisfeito com o atendimento prestado ou com a solução dada ao seu problema.

Para entrar em contato com o Departamento de Serviço de Atendimento ao Proprietário, use o e-mail [sap@portasol.com.br](mailto:sap@portasol.com.br), identificando a sua ouvidoria com o número do seu lote.

Após o envio, o associado receberá a confirmação da sua ouvidoria em um prazo de 48h, e uma retorno com a tratativa desta em até 10 dias corridos.