

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SAAE ALVORADA DO SUL - PR .

A Carta de Serviços ao Cidadão tem como objetivo informar os cidadãos sobre os serviços oferecidos pelo SAAE, detalhando as formas de acesso a esses serviços, bem como os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público. Ela apresenta informações claras e precisas sobre cada serviço prestado, abordando, em especial, os seguintes aspectos: os serviços disponibilizados; os requisitos, documentos e informações necessários para acessá-los; as principais etapas do processamento; o prazo máximo para a prestação do serviço; a forma de entrega do serviço; os canais de comunicação com o solicitante; e os locais e métodos para acessar os serviços.

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Central de Atendimento ao Cliente oferece suporte a todos os cidadãos em relação aos serviços de saneamento, abrangendo questões como contas de água, emissão de 2ª via, leituras, débitos, novas ligações, reclamações e serviços em geral. O atendimento é realizado por meio de telefone, presencialmente e através da internet, incluindo WhatsApp e e-mail.

Atendimento Telefônico: É o Canal para orientar o usuário quanto ao acesso a serviços e informações do SAAE, é possível solicitar alguns serviços, entre eles, verificação de falta de água, consertos de vazamentos, consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar e elogiar. Central telefônica: **(43) 3157-1044** ou por Whatsapp através do número **(43) 8803-2851**.

As reclamações e manifestações dos usuários feitas por telefone serão processadas e respondidas da seguinte forma: por telefone, por e-mail ou por WhatsApp.

Atendimento Presencial: É o canal de atendimento responsável por recepcionar pessoalmente as demandas dos usuários, bem como esclarecer dúvidas, protocolar solicitações e prestar informações relativas aos serviços executados pelo SAAE.

SEDE – Rua José Januário da Silva, 543 – CEP: 86.150-000 – Alvorada do Sul-PR: Horário de 2ª a 6ª feira, das 8h00m às 17h00m

Atendimento Virtual: Através da nossa central de atendimento pelo link [SAAE Alvorada do Sul - Fale Conosco](#) ou pelo e-mail saaealv@uol.com.br

Aferição de Hidrômetro:

O que é: é o processo de conferência do sistema do hidrômetro, para verificação de erro de indicação/medição em relação aos limites estabelecidos pelos órgãos competentes.

Como solicitar: O titular deverá comparecer a sede do SAAE no Setor de Atendimento para assinatura de requerimento, e emissão de ordem de serviço.

Prazo de atendimento: até 10 dias.

Documentos necessários: fatura de água, ou endereço e nome do proprietário.

Valor: Gratuito.

Atestado de Análise de Projeto de Loteamentos:

Como solicitar? O proprietário ou responsável pelo empreendimento solicita através de requerimento ou ofício o atestado de viabilidade técnica para instalação da Rede de Distribuição de Água (RDA) no loteamento, devendo protocolar o pedido na no Setor de Protocolos da Prefeitura. No ofício deverá constar o assunto e número de telefone do responsável. Esta solicitação também pode ser feita via protocolo digital através do site da prefeitura: www.alvoradadosul.pr.gov.br

Prazo de atendimento: até 30 dias.

Documentos necessários:

- Cópia do CPF e RG do proprietário;
- Cópia do CNPJ do empreendimento (se houver);
- Cópia da matrícula atualizada da área onde será implantado o futuro empreendimento;
- Uma via da planta geral do loteamento, com arruamento interno e entorno.

Conserto de Ligação:

O que é: Manutenção necessária no conjunto de tubulação, conexão e dispositivo de medição (hidrômetro). Obs.: Exceto a manutenção na saída para a rede predial. **Na dúvida entre em contato.**

Como solicitar: através de um dos canais de atendimento (telefone, e-mail ou presencial), para a emissão de ordem de serviço.

Prazo de atendimento: 48 horas.

Documentos necessários: fatura de água, e/ou endereço e nome do proprietário.

Valor: o serviço não gera cobrança, exceto quando o dano é provocado pelo usuário.

Conserto de Ramal:

O que é: Manutenção necessária no Conjunto de condutores (tubulação) e acessórios instalados entre a rede de distribuição de água e o hidrômetro, localizada no passeio.

Como solicitar: O usuário poderá entrar em contato com o SAAE por telefone, e-mail ou de forma presencial e solicitar Ordem de Serviço.

Prazo de atendimento: 48 horas.

Documento necessários: fatura de água e/ou informar o endereço completo e nome do proprietário.

Valor: o serviço não gera cobrança, exceto quando o dano é provocado pelo usuário.

Conserto de Rede:

O que é: Manutenção devido a rompimento de tubulação de distribuição, geralmente instalada no passeio público. Caracterizado por vazão de grande quantidade de água.

Como solicitar: Através de um dos canais de atendimento (telefone, e-mail ou presencial), para a emissão de ordem de serviço.

Prazo de atendimento: 48 horas.

Documento necessários: Fatura de água e/ou informar o endereço completo e nome do proprietário.

Ligação de Água:

O que é: Trata-se da solicitação de nova ligação de água para atender imóvel/terreno, ou um ponto de conexão com o sistema de abastecimento público de água.

Como solicitar: o proprietário do imóvel deve comparecer a sede do SAAE no setor de atendimento para assinatura de requerimento.

Documentos necessários: Documentos Pessoais (RG ou documento com foto e CPF);

Documentos do Imóvel: Escritura Pública e/ou contrato de compra e venda. Obs. Em caso de cópias, deverão estar autenticadas e/ou acompanhadas do documento original. A critério da

Autarquia poderá ser exigido apresentação de cópia da matrícula atualizada.

Prazo de atendimento: 07 dias

Valor: R\$293,83 á vista ou em 3x de R\$117,53

Observação: *é obrigatório a disponibilização do padrão para instalação da ligação de água. Em casos de não atender ao padrão de água, a Ordem de Serviço é cancelada e o Usuário deverá solicitar novamente o serviço.*

Mudança de Ligação de Água:

O que é: Mudança do local em que está instalado o cavalete e hidrômetro para outro local dentro do mesmo imóvel.

Como solicitar: o proprietário do imóvel deve comparecer a sede do SAAE no Setor de Atendimento.

Documentos necessários: fatura de água e documentos pessoais.

Prazo de atendimento: 07 dias

Valor: De acordo com a quantidade de material usado conforme [Decreto Municipal 164/2023](#).

Observação: *é obrigatório a disponibilização do padrão para instalação da ligação de água. Em casos de não atender ao padrão de água, a Ordem de Serviço é cancelada e o Usuário deverá solicitar novamente o serviço.*

ATENÇÃO: O SAAE não realiza o conserto do pavimento no passeio para esse serviço, sendo por conta do usuário a recuperação.

Mudança de Titularidade:

O que é? Solicitações de mudanças de titularidade de usuário e/ou proprietário de unidade consumidora cadastrada no SAAE

Como solicitar: O(s) interessado(s) (locatário e/ou proprietário) deve comparecer a sede do SAAE no Setor de Atendimento.

Quem pode efetuar a solicitação: Proprietário/Usuário, Responsável com Procuração, ou Inventariante.

Documentos necessários:

Para pessoa física: CPF e RG ou CNH

Para Pessoa jurídica: CNPJ, Contrato Social, CPF e RG ou CNH do representante legal.

Documento de Vinculação do Usuário ao Imóvel:

- Escritura pública do imóvel/Matrícula Atualizada do Registro de Imóveis; ou Contrato de Compra e venda (Com firma reconhecida ou com a assinatura de duas testemunhas ou Assinado Eletronicamente com Certificado de Conclusão-Sumário);
- ou Contrato de Locação vigente (Com firma reconhecida ou com a assinatura de duas testemunhas ou Assinado Eletronicamente com Certificado de Conclusão-Sumário);
- ou Termo Distrato do Contrato de Locação, Entrega de Chaves ou Reintegração de Posse;

Prazo de atendimento: Imediato, quando não houver pendências.

Valor: o serviço não gera cobrança ao usuário.

Parcelamento de débitos:

O que é? Negociações de pendências financeiras, registradas no sistema comercial, de usuário da unidade consumidora cadastrada no SAAE.

Como solicitar? Presencialmente na sede do SAAE no setor de atendimento.

Quem pode solicitar: Proprietário do imóvel ou terceira pessoa com procuração ou autorização assinada e reconhecida pelo proprietário.

Documentos necessários: Para pessoa física: CPF e RG ou CNH.

Para Pessoa jurídica: CNPJ, Contrato Social, CPF e RG ou CNH do representante legal.

Pedido de Desligamento de Água:

Como solicitar: o titular da fatura deve comparecer na sede do SAAE para assinar requerimento.

Documentos necessários: fatura de água, documentos pessoais e apresentação da leitura final do hidrômetro e quitação de todos os eventuais débitos.

Prazo de atendimento: 05 dias.

Valor: o serviço não gera cobrança ao usuário.

Segunda via de fatura:

Como solicitar: A segunda via da fatura pode ser emitida presencialmente na sede do SAAE, via WhatsApp pelo número (43) 8803-2851, ou de forma online através do link, [SAAE Alvorada do Sul - Serviços](#), sem custo para o usuário.

Documentos necessários: fatura de água e documentos pessoais.

Verificação de Falta de Água:

Como solicitar: através de um dos canais de atendimento telefone, e-mail ou presencial (horário comercial), para a emissão de ordem de serviço. Antes de solicitar a prestação do serviço, o usuário deve verificar se o registro da ligação está aberto.

Plantão falta de água: (43) 98803-2851.

Prazo de atendimento: 06 horas.