



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO NOVA FÁTIMA

Rua Dr. Aloysio de Barros Tostes, nº 442 – Centro
Nova Fátima – Paraná CNPJ-77.424.745/0001-02.

Fone – Fax (043) 3552-1810 CEP – 86310-000

Email.: atendimento@saaenovafatima.com.br

SITE : www.saaenovafatima.com.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2025



A **Carta de Serviços ao Usuário**, tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo **SAAE**, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, com informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com: o serviço oferecido; os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço; as principais etapas para processamento do serviço; o prazo máximo para a prestação do serviço; a forma de prestação do serviço; a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e os locais e formas de acessar o serviço.

APRESENTAÇÃO

O SAAE tem como **OBJETIVO PRINCIPAL** fornecer à população de Nova Fátima serviços abastecimento de água e futuramente esgotamento sanitário com qualidade

O SAAE foi criado pela Lei Municipal 291, de 15 de dezembro de 1964. O escritório está instalado em instalação própria. Das captações assumidas desde a criação, apenas a conhecida como Captação Canedo, ou Mina Canedo está em pleno funcionamento atualmente, as demais foram interrompidas por não apresentarem viabilidade econômico-financeira.

Possui uma estrutura administrativa enxuta, composta pela Direção, Jurídico, Contábil, Controle da Qualidade, Compras/Licitação, e Atendimento ao Público.

O sistema de abastecimento atualmente é composto por:

- Poço Artesiano Campo
- Poço Artesiano Maria Xavier
- Poço Artesiano Centro de Eventos
- Poço Artesiano Vila Rural 2
- Captação Canedo (composta por uma mina d'água, 2 poços profundo de baixa vazão)
- 1(um) Reservatório de alvenaria, circular, apoiado, com capacidade de armazenamento de 1.000.000 L (um milhão de litros) – responsável por abastecer mais da metade da cidade
- 1(um) Reservatório de alvenaria, retangular, semienterrado, com capacidade de armazenamento de 150.000 L (cento e cinquenta mil litros) – responsável como elevatória para o reservatório tubular metálico de 47m³.
- 1(um) Reservatório metálico, tubular, elevado, com capacidade de armazenamento de 47.000 L (quarenta e sete mil litros) – responsável por abastecer a região alta da cidade, o bairro Residencial Nova Fátima.
- 1(um) Reservatório metálico, tubular, apoiado, com capacidade de armazenamento de 80.000 L (oitenta mil litros) – responsável por abastecer os bairros Santa Edwiges e Mario Santos.
- 1(um) Reservatório metálico, taça, elevado, com capacidade de armazenamento de 50.000 L (cinquenta mil litros) – responsável por abastecer os bairros Vila Rural Tulhas, Cj. Antônio Ribeiro e Vila Amélia.

Desse modo, atende 100% do município com água potável e tratada.

Todo o sistema operacional, bem como o administrativo, estão sempre necessitando de modernização, ampliação, melhorias e reformas, tendo em vista aspectos como: crescimento populacional, mudanças na legislação e desenvolvimento tecnológico

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O atendimento ao usuário contempla solicitações de informações, esclarecimentos e serviços, como: conta de água, emissão de 2º via, leitura, débitos, ligações novas, reclamações e serviços em geral.

Os canais de atendimento disponíveis atualmente são:

- Telefônico
- Whatsapp
- E-mail
- Internet (site)
- Presencial

TELEFÔNICO

Esse canal tem finalidade mais orientativa, como: solicitar alguns serviços, entre eles, verificação de falta de água, da qualidade da água, da pressão, consertos de vazamentos, consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar e elogiar

CONTATO: (43) 3552-1810 (também é Whatsapp)

Em caso de reclamações e manifestações, tem a ouvidoria da prefeitura xxxxx e o órgão regulador ORCISPAR:

Elas serão processadas e respondidas, caso fornecido identificação, da seguinte forma: por telefone, por e-mail ou por WhatsApp

VIRTUAL (Whatsapp, e-mail, internet)

O usuário pode solicitar serviços, como emissão de segunda via de fatura, consultar o andamento das ordens de serviços (O.S.), reclamar, perguntar e elogiar. As reclamações e manifestações dos usuários feitas por e-mail serão processadas e respondidas por: e-mail ou ofício.

Email.: atendimento@saaenovafatima.com.br

SITE : www.saaenovafatima.com.br

Whatsapp : 4335521810

PRESENCIAL

Responsável por recepcionar pessoalmente as demandas dos usuários, bem como esclarecer dúvidas, protocolar solicitações e prestar informações relativas aos serviços executados pelo SAAE.

No atendimento presencial, o tempo máximo de espera será até de 20 (vinte) minutos, tendo preferência no atendimento as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo. As reclamações e manifestações dos usuários feitas preferencialmente serão processadas e respondidas da seguinte forma: verbalmente, por e-mail ou por ofício.

Endereço do escritório: Rua Interventor Manoel Ribas, 398, Centro, Nova Fátima-PR, CEP 86310-000.

LICITAÇÃO E COMPRAS

O setor de Licitação e Compras do SAAE é responsável pelo atendimento aos fornecedores contratados e aqueles que tem interesse em fornecer bens ou serviços para o SAAE. Realiza devidas orientações, despacho de pedidos, conferência no recebimento de bens, e faz a condução de processos licitatórios e compras diretas.

Endereço: Rua Interventor Manoel Ribas, 398, Centro, Nova Fátima-PR, CEP 86310-000.

Telefone: (43) 3552-1810

E-mail: licitacaosaaenf@gmail.com

Horário de funcionamento: 08:00 às 17:00

QUALIDADE DA ÁGUA

É responsável pela análise e controle da qualidade de água para o abastecimento público. Orienta o operacional o processo de tratamento e gestão das águas, quando aplicável. Emite relatórios que aparecem mensalmente na fatura de água e demais relatórios específicos.

Nome do responsável: Eng. Química Maria Rita Gonçalves

Endereço: Rua Interventor Manoel Ribas, 398, Centro, Nova Fátima-PR, CEP 86310-000.

Telefone: (43) 3552-1810

E-mail: saaenflaboratorio@gmail.com

Horário de funcionamento: 08:00 às 17:00

SERVIÇOS E VALORES

Aqui encontra os serviços prestado pelo SAAE e os respectivos valores, caso houver.

- PROGRAMA DE FOMENTO A AGRICULTURA FAMILIA NA VILA RURAL TULHAS

O programa contempla na redução de 50% no valor da tarifa de água conforme previsto na Lei Municipal nº 2411/2023 e suas alterações.

Deverá ser solicitado ao setor de atendimento por qualquer um dos canais de atendimento,

Quem tem direito?

I – Não detenha, a qualquer título, área maior do que 04 (quatro) módulos fiscais;

II – Utilize mão-de-obra da própria família nas atividades econômicas da sua produção, admitindo nos casos necessários complemento de mão de obra de terceiros;

III – Tenha renda familiar não superior a 03 (três), salários mínimos, nestes casos não sendo considerado benefício do BPC (LOAS), ou outro devidamente comprovado, quando utilizado exclusivamente em despesas com cuidados à idosos no ambiente familiar;

O que precisa?

- I - Ser agricultor familiar ou equivalente a ele;
- II - Residir com a família no local;
- III - Possuir equipamentos inerentes a atividade desenvolvida de plantio ou criação de animais, tais como paiol, galinheiro, curral, chiqueiro, implementos agrícolas, etc.
- IV - Residir em Imóvel cujo cadastro da ligação de água junto ao SAAE seja residencial;
- V - Possuir apenas uma (01) ligação de água, na categoria residencial;
- VI - Possuir cavalete instalado do lado externo ao quintal, padronizado conforme regulamento do SAAE;
- VII - Possuir aparelho de micromedição (hidrômetro) em perfeitas condições de leitura e com data de fabricação inferior a sete (7) anos;
- VIII - Possuir numeração de identificação da chácara, quadra e lote, em local apropriado;
- IX - Possuir caixa de correio para entrega da fatura;

- PROGRAMA DE ISENÇÃO DE TARIFA PARA APOSENTADOS

Trata-se de um benefício criado pela Lei Municipal nº 979/97.

Quem tem direito?

Pessoas aposentadas, pensionistas e deficientes.

O que precisa?

- I- Não estar em débito com o SAAE;
- II- Receber como espécie de aposentadoria até 1,3 (um vírgula três) salários mínimos;
- III- Renda familiar não poderá ser superior 2,5 (dois vírgula cinco) salários-mínimos;
- IV- O hidrômetro deverá estar em perfeito estado de funcionamento
- V- Não consumir mais que 10m³ (dez metros cúbicos) de água por mês.

- SOLICITAÇÃO DE VIABILIDADE TÉCNICA PARA LOTEAMENTOS

A solicitação poderá ser para o atendimento, o que irá fazer devidas orientações (não possui valor a ser cobrado):

PRIMEIRO passo, solicitamos o envio do formulário preenchido conforme modelo anexo (REG-AD-003), e ainda, acompanhado de:

- Dados dos responsáveis legais/proprietários e responsável técnico;
 - RG, CPF, CREA ou equivalente, CNPJ, e Contrato Social (caso for CNPJ)
- Procuração do proprietário para o profissional;
- Registro do imóvel atualizado (mínimo de 30 dias de validade)
- Planta altimétrica com coordenadas SIRGAS 2000, com curva metro em metro, escala 1:1.000 ou ajustável, de modo ficar fácil visualização, coordenadas UTM nos vértices e situação urbanística do loteamento inserida, entregue impressa e com cópia em mídia digital, com extensão dwg.
- Croqui de localização do empreendimento a ser instalado.

Após a PRIMEIRA etapa citada acima, **enviaremos um ofício da viabilidade** com algumas condicionantes, que é a **SEGUNDA etapa**, e é composta por:

> Análise completa do projeto, e deverá apresentar:

- Memorial descritivo e planilhas de cálculos;
- Folha de situação e estatística;
- Planta de rede de distribuição de água (RDA) georreferenciada utilizando o sistema de coordenadas SIRGAS 2000 em escala adequada, com levantamento planialtimétrico de metro em metro, com coordenadas UTM nos vértices contendo a indicação de material, classe, diâmetro, extensões, conexões, registros, hidrantes e equipamentos;
- Detalhamento dos registros de manobra, descarga de rede e macromedidor, e caso necessário, válvula redutora de pressão, ventosa e booster. (os materiais poderão ser consultados no site ORCISPAR);
- Planta de rede coletora de esgoto sanitário (RDE), georreferenciada utilizando o sistema de coordenadas SIRGAS 2000 em escala adequada, com levantamento planialtimétrico de metro em metro, contendo a indicação de material, classe, diâmetro, extensão declividade, acessórios e cota da geratriz inferior nas singularidades;
- Perfil do leito carroçável e passeio indicando a posição da rede de água, esgoto, drenagem e demais interferências;
- Indicação do recobrimento mínimo e distâncias da rede de água e esgoto ao alinhamento predial;
- Cópia da carta de viabilidade técnica fornecida pelo SAAE, e demais projetos aprovados na fase anterior;
- Apresentação dos projetos de terraplanagem e de pavimentação;
- Projetos de travessias de rios, rodovias, ferrovias e/ou áreas de terceiros, caso necessário;
- Teste de percolação;
- Licença de instalação do IAT;
- Os projetos deverão estar acompanhados de ART/RRT;
- Para a análise, os projetos poderão ser enviados eletronicamente, em extensão .dwg;
- O SAAE deverá retornar em até 15 dias com a aprovação ou solicitação de correções, documentos ou projetos complementares que vier a ser necessário;
- Aprovado a análise do projeto. Os mesmos deverão ser entregues em duas vias impressas.
- O SAAE emitirá a Carta de Acordo e Doação (REG-AD-004) e a partir desse momento, o requerente estará apto para iniciar as obras.

- VALORES

TARIFA DE ÁGUA SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVA FÁTIMA – PR – EM VIGÊNCIA

CATEGORIA	M³	VALOR	V RURAL LEI	CATEGORIA	M³	VALOR	CATEGORIA	M³	VALOR	CATEGORIA	M³	VALOR
Residencial	0	47,34	23,67	Comercial	0	55,34	Industrial	0	55,34	Pública	0	80,22
Residencial	1	47,34	23,67	Comercial	1	55,34	Industrial	1	55,34	Pública	1	80,22
Residencial	2	47,34	23,67	Comercial	2	55,34	Industrial	2	55,34	Pública	2	80,22
Residencial	3	47,34	23,67	Comercial	3	55,34	Industrial	3	55,34	Pública	3	80,22
Residencial	4	47,34	23,67	Comercial	4	55,34	Industrial	4	55,34	Pública	4	80,22
Residencial	5	47,34	23,67	Comercial	5	55,34	Industrial	5	55,34	Pública	5	80,22
Residencial	6	47,34	23,67	Comercial	6	55,34	Industrial	6	55,34	Pública	6	80,22
Residencial	7	47,34	23,67	Comercial	7	55,34	Industrial	7	55,34	Pública	7	80,22
Residencial	8	47,34	23,67	Comercial	8	55,34	Industrial	8	55,34	Pública	8	80,22
Residencial	9	47,34	23,67	Comercial	9	55,34	Industrial	9	55,34	Pública	9	80,22
Residencial	10	47,34	23,67	Comercial	10	55,34	Industrial	10	55,34	Pública	10	80,22
Residencial	11	54,26	27,13	Comercial	11	63,61	Industrial	11	63,61	Pública	11	91,20
Residencial	12	61,18	30,59	Comercial	12	71,89	Industrial	12	71,89	Pública	12	102,18
Residencial	13	68,10	34,05	Comercial	13	80,16	Industrial	13	80,16	Pública	13	113,16
Residencial	14	75,02	37,51	Comercial	14	88,44	Industrial	14	88,44	Pública	14	124,14
Residencial	15	81,95	40,98	Comercial	15	96,71	Industrial	15	96,71	Pública	15	135,13
Residencial	16	89,13	44,57	Comercial	16	104,98	Industrial	16	104,98	Pública	16	146,11
Residencial	17	96,32	48,16	Comercial	17	113,26	Industrial	17	113,26	Pública	17	157,09
Residencial	18	103,50	51,75	Comercial	18	121,53	Industrial	18	121,53	Pública	18	168,07
Residencial	19	110,69	55,35	Comercial	19	129,81	Industrial	19	129,81	Pública	19	179,05
Residencial	20	117,87	58,94	Comercial	20	138,08	Industrial	20	138,08	Pública	20	190,03
Residencial	21	126,01	63,01	Comercial	21	146,35	Industrial	21	146,35	Pública	21	201,01
Residencial	22	134,16	67,08	Comercial	22	154,63	Industrial	22	154,63	Pública	22	211,99
Residencial	23	142,30	71,15	Comercial	23	162,90	Industrial	23	162,90	Pública	23	222,97
Residencial	24	150,44	75,22	Comercial	24	171,18	Industrial	24	171,18	Pública	24	233,95
Residencial	25	158,59	79,30	Comercial	25	179,45	Industrial	25	179,45	Pública	25	244,94
Residencial	26	166,73	83,37	Comercial	26	187,72	Industrial	26	187,72	Pública	26	255,92
Residencial	27	174,87	87,44	Comercial	27	196,00	Industrial	27	196,00	Pública	27	266,90
Residencial	28	183,01	91,51	Comercial	28	204,27	Industrial	28	204,27	Pública	28	277,88
Residencial	29	191,16	95,58	Comercial	29	212,55	Industrial	29	212,55	Pública	29	288,86
Residencial	30	199,30	99,65	Comercial	30	220,82	Industrial	30	220,82	Pública	30	299,84
Residencial	31	207,44	103,72	Comercial	31	229,09	Industrial	31	229,09	Pública	31	310,82
Residencial	32	215,59	107,80	Comercial	32	237,37	Industrial	32	237,37	Pública	32	321,80
Residencial	33	223,73	111,87	Comercial	33	245,64	Industrial	33	245,64	Pública	33	332,78
Residencial	34	231,87	115,94	Comercial	34	253,92	Industrial	34	253,92	Pública	34	343,76
Residencial	35	240,02	120,01	Comercial	35	262,19	Industrial	35	262,19	Pública	35	354,75
Residencial	36	248,16	124,08	Comercial	36	270,46	Industrial	36	270,46	Pública	36	365,73
Residencial	37	256,30	128,15	Comercial	37	278,74	Industrial	37	278,74	Pública	37	376,71
Residencial	38	264,44	132,22	Comercial	38	287,01	Industrial	38	287,01	Pública	38	387,69
Residencial	39	272,59	136,30	Comercial	39	295,29	Industrial	39	295,29	Pública	39	398,67
Residencial	40	280,73	140,37	Comercial	40	303,56	Industrial	40	303,56	Pública	40	409,65
Residencial	41	288,87	144,44	Comercial	41	311,83	Industrial	41	311,83	Pública	41	420,63
Residencial	42	297,02	148,51	Comercial	42	320,11	Industrial	42	320,11	Pública	42	431,61
Residencial	43	305,16	152,58	Comercial	43	328,38	Industrial	43	328,38	Pública	43	442,59
Residencial	44	313,30	156,65	Comercial	44	336,66	Industrial	44	336,66	Pública	44	453,57
Residencial	45	321,45	160,73	Comercial	45	344,93	Industrial	45	344,93	Pública	45	464,56
Residencial	46	329,59	164,80	Comercial	46	353,20	Industrial	46	353,20	Pública	46	475,54
Residencial	47	337,73	168,87	Comercial	47	361,48	Industrial	47	361,48	Pública	47	486,52
Residencial	48	345,87	172,94	Comercial	48	369,75	Industrial	48	369,75	Pública	48	497,50
Residencial	49	354,02	177,01	Comercial	49	378,03	Industrial	49	378,03	Pública	49	508,48
Residencial	50	362,16	181,08	Comercial	50	386,30	Industrial	50	386,30	Pública	50	519,46

PREÇOS PUBLICOS SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO		PRAZOS
SERVIÇO	VALOR	
Atendimento Caminhão pipa 6000 litros	R\$ 60,00	UMA HORA
Ligação de Água	R\$ 290,00	10 DIAS
Religação de água	R\$ 48,25	24 HORAS
Mudança de Nome	R\$ 16,99	ESTANTANEO
Segunda via de fatura	R\$ 2,04	ESTANTANEO
Mudança de cavalete	16,99 hora + material utilizado	10 DIAS
Mudança de cavalete com uso de retroescavadeira	16,99 hora + material utilizado	10 DIAS
Troca de hidrômetro	R\$ 106,15	10 DIAS
Troca de Registro de Pressão ferro 1400	R\$ 45,00	10 DIAS
troca de cabeçote de Registro ferro 1400	R\$ 27,90	10 DIAS
VALOR PEÇAS		
Adaptador PVC 25mm	R\$ 0,35	

REGISTRO DE PRESSÃO 1400	R\$ 45,00	
REGISTRO PVC ROSQUEAVEL 25 MM NBR 5648	R\$ 5,72	
cabeçote de Registro ferro 1400	R\$ 27,90	
TUBO PEAD 20X2,3MM 80 RAMAL NBR 15561	R\$ 3,60	
JOELHO PVC ROSQ 3/4 BRANCO NBR 5648	R\$ 1,19	
LUVA PVC ROSQ 3/4 BRANCO NBR 5648	R\$ 0,79	
TEE PVC ROSQ 3/4 BRANCO NBR 5648	R\$ 1,39	
NIPLE PVC BRANCO C/ ROSCA 3/4 NBR 5648	R\$ 0,44	
	R\$ 5,85	
Tubo PVC Rosc ¾ BR 6m	R\$ 5,57	
CAP PVC BRANCO ESG 100 MM NBR 5688	R\$ 3,29	
TUBO PVC BRANCO ESGOTO 6 m 100 MM NBR 5688	R\$ 10,66	
REGISTRO PEAD DE PASSEIO RAMAL AZUL CABEÇAQUADRADA 20X3/4 MM NBR 15561	R\$ 5,80	
CAIXA PROTEÇÃO PARA CAVALETE SUBTERRANEA 34X 21 PARA HIDROMETROS DE 115 MM 165 MM 190 MM	R\$ 45,00	
JOELHO SOLDAVEL LR 25X34 MARROM NBR 5648	R\$ 0,70	
LUVA PVC SOLDAVEL LR COM ROSCA 25X3/4 NBR 5648	R\$ 0,59	

Serviços;

Ligação de água, segunda via, conserto de cavalete, deslocamento de cavalete, atendimento caminhão pipa, parcelamento de débitos, corte de água, pedido de desligamento, desconto produtor rural vila rural, isenção da tarifa aposentados, comunicado de consumo excessivo.

Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

O consumidor solicita o serviço através de um requerimento com o CPF e RG do proprietário; CNPJ do empreendimento e a escritura do empreendimento.

Etapas do processamento dos serviços;

O proprietário ou responsável pelo empreendimento solicita o serviço através de um requerimento em seguida é aberto uma OS para a realização do serviço que é passado para a parte operacional depois de concluído o servidor operacional devolve a OS que é fechado no sistema.

Canais para manifestações e/ou reclamações.

Site da prefeitura. www.novafatima.pr.gov.br/ouvidoria

Canais de atendimento ao cliente do SAAE;

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

Escritório - Rua Interventor Manoel Ribas, 398, Centro, Nova Fátima-PR, CEP 86310-000.

Horário de 2ª a 6ª feira, das 8h00m às 11:00 da manhã e da 13:00 às 16h00 da tarde.

Estrutura organizacional do SAAE;

O SAAE localiza se na Rua Interventor Manoel Ribas, 398, Centro, Nova Fátima-PR, CEP 86310-000.

Total de ligações ativas;

2.602 ligações ativas.

Quantitativo de ligações no período;

3.265 ligações.

Valores arrecadados (água e serviços);

\$199.000,00, mensais aproximadamente.

Níveis de inadimplência;

Inadimplência de 15% a 30% dependendo do mês.

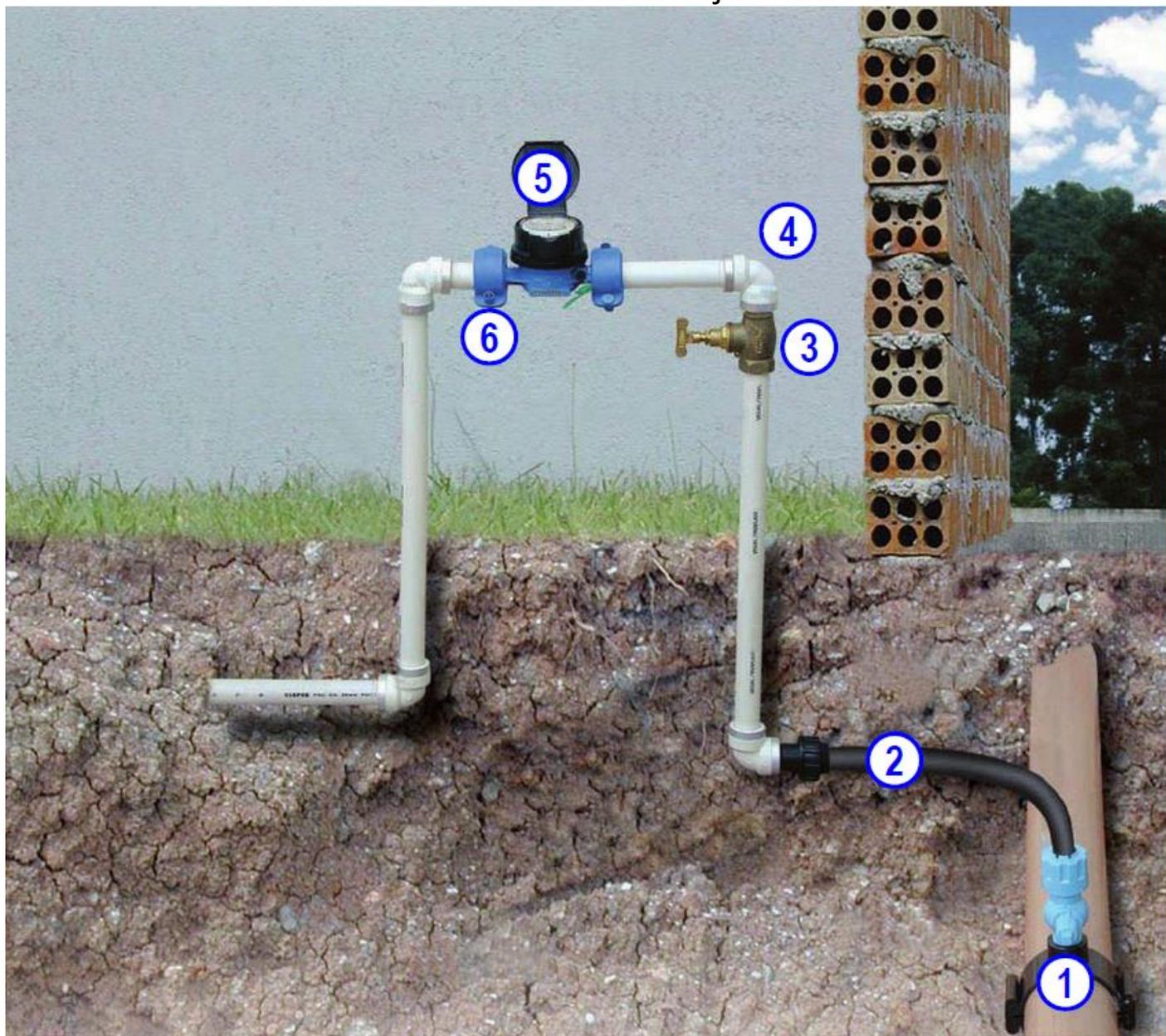
Quantidade de serviços realizados (ligações, desligamentos, consertos etc.);

740 ordens de serviço realizados até julho de 2025.

Volume de água produzida (em litros);

742.287³ litros no ano de 2024.

PADRÃO DE CAVALETE DE LIGAÇÃO DE ÁGUA



- 1 – REDE DE ÁGUA
- 2 – RAMAL DE ÁGUA
- 3 - REGISTRO
- 4 – COTOVELO OU JOELHO
- 5 – HIDRÔMETRO
- 6 - LACRES