



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



BREVE HISTÓRIA

Os serviços de saneamento no município foram administrados diretamente pela prefeitura através do Departamento de Água e Esgoto (DAE), que pertencia a Secretaria Municipal de Urbanismo.

Em 2006, através da Lei Municipal nº 1.279 foi criada a Autarquia Águas de Sarandi - Serviço Municipal de Saneamento Ambiental, com personalidade jurídica de direito público interno, integrante da Administração Pública Indireta, é responsável pelo fornecimento dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da cidade de Sarandi - Paraná.

Conforme artigo 2º da referida lei, são competências do órgão:

I - estudar, projetar e executar, diretamente ou mediante contrato com organizações especializadas, as obras e serviços relativos à construção, ampliação ou remodelação dos sistemas públicos de abastecimento de água potável e de esgotos sanitários;

II - atuar como órgão coordenador e fiscalizador da execução dos convênios entre o Município e os órgãos federais ou estaduais para estudos, projetos e obras de construção, ampliação e/ou remodelação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotos sanitários;

III - operar, manter, conservar e explorar, diretamente, os serviços de abastecimento água e de esgotos sanitários em todo o território do Município de Sarandi;

IV - lançar, fiscalizar e arrecadar taxas e/ou tarifas de contribuição que incidirem sobre os terrenos e/ou imóveis beneficiados com tais serviços;

V - exercer quaisquer outras atividades relacionadas com os sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário compatíveis com as leis gerais e especiais;

VI - Executar as obras de galerias de águas pluviais, quando houver relevante interesse público, devidamente justificado, mediante Lei Municipal.

A classificação dos serviços prestados, as taxas, tarifas, remunerações e condições para a sua utilização são estabelecidas por regulamento que define e disciplina os critérios a serem aplicados aos serviços de abastecimento de água e de esgoto sanitário, administrados pela Autarquia.



ATENDIMENTO

Endereço da Autarquia

Av. Londrina, 1764 - Jardim Nova Independência - CEP: 87114-010 - Sarandi-PR

Horário de Funcionamento

De segunda à sexta-feira, das 8h00 às 17h30min

Telefone: **(44) 3264-4870**

Whatsapp Atendimento: **(44) 99138-9804**

Previsão de tempo de espera para atendimento: 15 minutos.

E-mail: superintendencia@aguasdesarandi.com.br

Site: www.aguasdesarandi.com.br

Portal da Transparência: <https://sarandi.eloweb.net/portaltransparencia/4/>

Redes Sociais

[instagram.com/aguasdesarandi](https://www.instagram.com/aguasdesarandi)

[facebook.com/aguasdesarandi](https://www.facebook.com/aguasdesarandi)

Prioridades de Atendimento

Os atendimentos relacionados à Conserto de Vazamento de Rede, Conserto de Vazamento de Cavalete e Reclamação por Falta de Água são considerados prioritários para atendimento.

Para comunicar a falta de água entre em contato por um dos canais de atendimento:

- Telefone: (44) 3264-4870
- WhatsApp: (44) 99138-9804

O prazo para atendimento é de 24 horas.

A falta de água pode ocorrer por vários motivos. Antes de solicitar um atendimento, por favor, verifique se:

- A falta de água é apenas no seu imóvel ou se os seus vizinhos também estão sem água.
- O registro do seu cavalete está aberto.
- Sai água da torneira de jardim ou da primeira torneira direto da rua, mas não tem água no interior do seu imóvel. Neste caso, pode haver algum problema interno como, por exemplo, um vazamento.



MISSÃO

A Autarquia adota como missão prestar serviços na área de saneamento básico e ambiental de forma sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, acreditando na sustentabilidade como diretriz para nortear nossas ações na cidade de Sarandi, equilibrando resultados econômico-financeiros com a necessidade da preservação ambiental, entendendo que a água é um dos, senão, o mais nobre recurso natural que temos, essencial para a vida, e o acesso à ela de forma consciente implica em saúde, bem-estar, qualidade de vida e justiça social.

Para o cumprimento de tal missão, a Autarquia Águas de Sarandi se compromete a:

- Criar campanhas para conscientização da população quanto à conservação e preservação dos recursos hídricos;
- Melhorar as condições dos reservatórios de água no município;
- Realizar o tratamento dos esgotos gerados, desenvolvendo programas e estudos para melhorar a estrutura de captação visando a proteção ambiental e bem-estar da população;
- Estimular o uso racional e consciente da água;
- Prestar serviços com preço justo, inclusive com tarifas sociais para população de baixa renda;
- Desenvolver estudos visando a melhoria contínua do nosso trabalho e investir de maneira consciente para melhor atender a população.



VALORES

- **RESPONSABILIDADE**

Ser responsável por nossas ações e decisões, em comprometimento com os objetivos do órgão em respeito à população;

- **INOVAÇÃO**

Buscar novas soluções, visando a eficiência e a universalização do saneamento ambiental, em constante melhoria na oferta de nossos serviços;

- **COMPETÊNCIA E PROFISSIONALISMO**

Executar nossas atribuições profissionais com o suporte do conhecimento, habilidades e atitudes assertivas, minimizando impactos que possam prejudicar a população, o meio ambiente e o município;

- **RESPEITO**

Agir de forma correta, respeitando a diversidade, a sociedade e o meio ambiente;

- **COMPROMETIMENTO**

Agir de forma dedicada e comprometida com os princípios, os valores, a visão e a missão do órgão, bem como os contribuintes e o meio ambiente;

- **TRANSPARÊNCIA**

Atuar e informar de forma clara e verdadeira, de maneira igualitária para todos;

- **ÉTICA**

Agir de acordo com valores que norteiam uma conduta íntegra, transparente e honesta.



SERVIÇOS

ABERTURA DE LIGAÇÃO

O que é?

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

Quem pode solicitar?

Proprietário do imóvel ou terceira pessoa com procuração ou autorização assinada e reconhecida pelo proprietário.

Documentos necessários:

1. Cópia do contrato de compra e venda ou escritura (páginas que constem aq uadra e lote do imóvel e as assinaturas com firma reconhecida);
2. Cópia: RG, CPF;
3. Cadastro imobiliário (prefeitura);
4. Certidão negativa de IPTU;
5. Acima de 600m² de construção deverá ter o projeto da obra.

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

Orientações para que seja efetuado o serviço de abertura de ligação:

1. Manter a frente do terreno sempre limpa e sem materiais de construção;
2. Identificar o local com numeração predial, nome da rua, quadra e lote;

Obs.: Caso o local estiver obstruído não será efetuada a ligação.

VALOR DO SERVIÇO:

Água: R\$ 251,81, com parcelamento em até 3 vezes;

Esgoto: R\$ 251,19, com parcelamento em até 3 vezes.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: 30 dias.



DESLIGAMENTO

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Se for o titular:

1. Cópia (xerox) do RG e CPF
2. Fatura de água original

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

Caso seja o proprietário do imóvel, mas não for o TITULAR:

1. Será necessário fazer a transferência de titularidade;
2. Após isto, solicitar o desligamento com cópia (xerox) do RG e CPF;
3. Fatura de água original.

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

Atenção: Apenas o titular pode fazer o pedido de desligamento do hidrômetro, desde que não haja débitos no imóvel.

Caso necessite fazer a religação, será cobrado a taxa deste serviço.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Para atendimento presencial é imediato, e através do site até 7 dias, com a apresentação de toda a documentação necessária.

SERVIÇOS

PARCELAMENTO

O que é?

Negociações de pendências financeiras, registradas no sistema comercial, de usuário da unidade cadastrada no sistema do serviço de saneamento.

Quem pode solicitar?

Proprietário do imóvel ou terceira pessoa com procuração ou autorização assinada e reconhecida pelo proprietário.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

No caso de ser o PROPRIETÁRIO:

1. Cópia do contrato de compra e venda ou escritura (páginas que constem a quadra e lote do imóvel e as assinaturas);
2. Cópia: RG, CPF;
3. Cadastro Imobiliário;
4. Fatura de água original.

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

No caso de ser o LOCATÁRIO:

1. Cópia do contrato de locação vigente com firma reconhecida de LOCADOR e do LOCATÁRIO;
2. Cadastro Imobiliário;
3. Cópia: RG, CPF;
4. Fatura de água original.

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

Atenção: O parcelamento só é feito pela vigência do contrato de aluguel.

Para o parcelamento de débitos com ligação de água cortada, deverá ser paga uma entrada à vista nos seguintes termos:

- 20% do débito quando o devedor estiver inscrito no cadastro único (CadÚnico) para programas sociais.
- 30% para os demais devedores;
- 50% para os devedores com corte no fornecimento de água ativo.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço:

Para atendimento presencial é imediato, e através do site até 7 dias, com a apresentação de toda a documentação necessária.



SERVIÇOS

TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

O que é?

Caso necessite de fazer a transferência de titularidade, se atentem a estas duas situações:

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

No caso de ser o PROPRIETÁRIO:

1. Fatura de água (original) ou número do hidrômetro;
2. Cadastro imobiliário (prefeitura);
3. Cópia do contrato de compra e venda ou escritura (páginas que constem a quadra e lote do imóvel e as assinaturas);
4. Cópia: RG, CPF;
5. Cópia: escritura ou contrato de compra e venda (principalmente das páginas que temos dados referente a quadra e lote do imóvel e as assinaturas com firma reconhecida);

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

Atenção: a transferência só pode ser feita para o titular da escritura ou do contrato de compra e venda, desde que todos os débitos estejam quitados.

VALOR DO SERVIÇO: R\$ 5,95

No caso de ser o INQUILINO:

1. Fatura de água (original) ou número do hidrômetro;
2. Cópia: RG, CPF;
3. Cadastro Imobiliário;
4. Cópia do contrato de compra e venda ou escritura do imóvel;
5. Cópia: contrato de locação vigente com firma reconhecida do LOCADOR e do LOCATÁRIO.

Obs.: Em caso de assinatura digital é necessário a validação das assinaturas impressa.

Atenção: a transferência só pode ser feita para o titular do contrato de locação, desde que todos os débitos estejam quitados..

VALOR DO SERVIÇO: R\$ 5,95

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço: Para atendimento presencial é imediato, e através do site até 7 dias, com a apresentação de toda a documentação necessária.



SERVIÇOS	VALOR	OBSERVAÇÃO
Taxa de consumo de água	R\$ 28,90	Para consumo de até 10m ³ (dez metros cúbicos)
Taxa de esgotamento sanitário	-----	70% (setenta por cento) da taxa de consumo de água
Abertura de ligação de fornecimento de água	251,81	Parcelado em até 3 vezes
Aferição de hidrômetro	24,24	-----
Ampliação de rede de água	15,29	Valor aplicado por metro
Ampliação de rede esgoto	18,84	Valor aplicado por metro
Análise de água e esgoto	0,00	-----
Caixa protetora do cavalete	0,00	-----
Caminhão pipa/falta de água	0,00	-----
Colocar tampa de esgoto	0,00	-----
Conserto de asfalto	0,00	-----
Conserto de calçada	0,00	-----
Conserto de cavalete	32,30	-----
Corte de obturador	0,00	-----
Corte de ramal (rua)	0,00	-----
Crítica de leitura	0,00	-----
Desligamento de ligação de água	0,00	-----
Desvirar hidrômetro e lacrar	0,00	-----
Elevação de cavalete	58,75	-----
Hidrômetro furtado	121,17	-----
Hidrômetro furtado com boletim de ocorrência	121,17	-----
Hidrômetro para teste	0,00	-----
Informação de vazamento	0,00	-----
Inspeção de danos no imóvel	0,00	-----
Inspeção de esgoto	0,00	-----
Inspeção de hidrômetro	23,52	-----
Inspeção de irregularidades	0,00	-----
Inspeção de ligação	22,46	-----
Inspeção de vazamento interno	32,30	Para confirmação da realização de conserto
Instalação de ventosa	31,34	-----
Instalação de hidrômetro	121,17	-----
Lacrar hidrômetro	0,00	-----
Ligação de esgoto	251,19	-----
Ligação de água provisória	251,81	-----
Limpeza de fossa séptica	236,98	-----
Limpeza de rua	0,00	-----
Manutenção de esgoto	0,00	-----
Mudança de cavalete	130,03	-----
Multa por obstrução de acesso ao hidrômetro	30,00	-----
Multa por ligação clandestina	681,13	-----
Multa por ligação direta	681,13	-----
Multa por violação de lacre	70,40	-----
Multa por religação por conta própria	70,40	-----
Multa por rompimento de tubulação acima de 4 polegadas	888,66	-----
Multa por rompimento de tubulação de até 2 polegadas	296,22	-----
Multa por rompimento de tubulação de até 4 polegadas	592,44	-----
Multa por violação ou remoção de hidrômetro	375,88	-----
Parcelamento de débitos	0,00	Observada as condições legalmente previstas
Reabertura de ligação	32,30	-----
Reclamação por falta de água	0,00	-----
Religação de ramal	121,17	-----
Religação de água após corte	32,30	-----
Remoção de hidrômetro por violação de corte	0,00	-----
Requerimento de viabilidade técnica	0,00	-----
Retirada de hidrômetro por falta de pagamento	0,00	-----
Revisão de cadastro	0,00	-----
Revisão de consumo	0,00	-----
Revisão de corte	0,00	-----
Revisão de fatura	0,00	-----
Transferência de débito	0,00	-----
Transferência de titularidade	5,95	-----
Troca de hidrômetro	127,17	-----
Vazamento de ramal	0,00	-----
Vazamento de rede	0,00	-----
Xerox	1,00	(por folha)





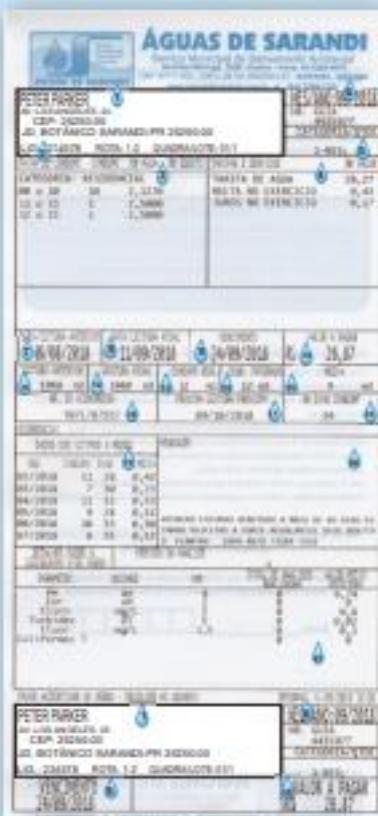
Serviço
Municipal de
Sarandiense
Ambiental

ÁGUAS DE SARANDI

ENTENDA A SUA FATURA DE ÁGUA

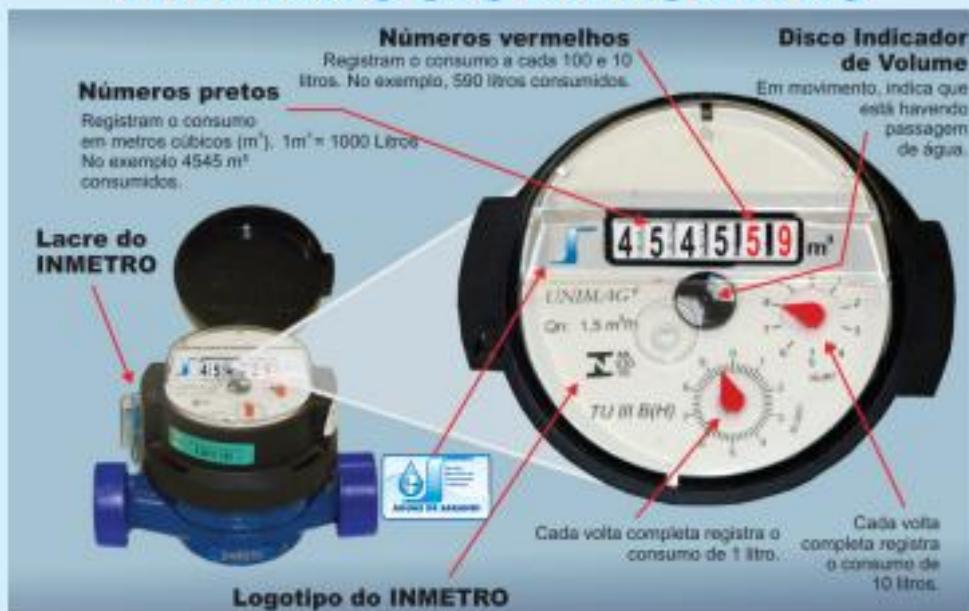
Sua fatura mensal traz diversas informações importantes. Saiba como identificá-las.

1. Identificação do contribuinte.
2. Número da ligação do hidrômetro.
3. Valores de consumo padrão da categoria.
4. Composição de todos os valores da tarifa de água da residência.
5. Categoria do imóvel: residencial, comercial, pública.
6. Mês da leitura da fatura.
7. Data da leitura anterior.
8. Data da leitura atual.
9. Data de vencimento da fatura.
10. Valor total a pagar da fatura.



11. Leitura do mês anterior em m³.
12. Leitura do mês atual em m³.
13. Consumo real em m³: valor da Leitura Atual - Leitura anterior.
14. Consumo real em m³: valor da Leitura Atual - Leitura anterior.
15. Quantidade de m³ que foram faturados no mês da leitura.
16. Número do hidrômetro.
17. Previsão da data da próxima leitura: fique atento para manter o hidrômetro acessível ao leiturista.
18. Número de dias de consumo: período entre a leitura anterior e a atual.
19. Histórico com as medições dos últimos 6 meses.
20. Mensagens sobre atrasos e outras informações relevantes.
21. Detalhes da qualidade da água consumida.

ENTENDA O SEU HIDRÔMETRO



Alguns cuidados e procedimentos são importantes:

1. Verifique se existem vazamentos próximos ao hidrômetro. Se houver, comunique rapidamente a Autarquia para que o problema possa ser solucionado e evite problemas na sua fatura;
2. Deixe o hidrômetro sempre visível e acessível para que a Autarquia possa fazer a leitura correta do mesmo;
3. Sempre compare a medição que vem na fatura com o que está marcada no seu hidrômetro. Evite surpresas!





Com exceção do parcelamento de débitos, que requer solicitação presencial na Autarquia, os demais serviços podem ser solicitados por meio da “Agência Virtual” disponível no nosso site:

www.aguasdesarandi.com.br

Também oferecemos o **aplicativo “Sua Água”**: muito prático para você que prefere pagar suas contas pelo celular, pois ele mostra os valores das suas faturas e fornece os códigos de pagamento, inclusive de pix. E tem diversas outras funcionalidades, disponíveis de maneira rápida e gratuita:

- Segunda via da fatura;
- Histórico de consumo;
- Solicitação de serviços;
- Consulta de Protocolos de atendimentos;
- Emissão de certidão negativa de débitos e quitação on-line.

Lembrando que os dados de acesso ao aplicativo “Sua Água” são os mesmos usados na Agência Virtual (número da Unidade Consumidora e senha). Mas caso você ainda não possua uma senha de acesso, faça a solicitação na Agência Virtual.

