

CARTA DE SERVIÇOS



SAAE

MARECHAL CÂNDIDO RONDON - PR

2026

MISSÃO

Prestar serviços de saneamento básico com gestão eficiente e comprometida, promovendo a preservação do meio ambiente e a qualidade de vida da população rondonense.

VISÃO

Ser uma autarquia municipal de saneamento referência na prestação de serviços para as comunidades urbanas e rurais.

VALORES

Ética
Justiça
Competência
Bom senso
Transparência
Satisfação profissional
Respeito
Excelência
Seriiedade

SUMÁRIO

HISTÓRIA	5
.....	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO SAAE	7
COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO	8
Acompanhamento para Retirada de Toco de Árvore:	10
Aferição de Hidrômetro	11
Análise de Água:	12
Atestado de Análise de Projeto de Loteamentos:.....	13
Atestado de Viabilidade Técnica para Loteamentos:.....	14
Verificação de Reparo em Passeio Público:	15
Conserto de Ligação:	16
Conserto de Ramal:	17
Conserto de Rede:	18
Débito automático:	19
Emissão de Segunda Via:.....	20
Emissão de Segunda Via:.....	20
Estudo e Viabilidade para Ligação de Água em Área Rural:.....	21
Fiscalização de Obras em Loteamentos:	22
Interligação da RDA e RCE em Loteamentos Novos:	23
Levantar Ligação:.....	24
Ligação de Água:	25
Pré-Ligação de Água:	26
Ligação de Água Pré-Instalada:	27
Ligação de Esgoto:.....	28
Locação de Equipamento por 24h (geofone):.....	29
Manutenções na Ligação e/ou Rede Coletora de Esgoto:	30
Mudança de Ligação de Água:	31
Mudança de Ligação de Esgoto:.....	32
Mudança de Titularidade:	33
Pedido de Desligamento de Água:	34
Prestação de Serviços em Sistemas Rurais:	35
Prestação de Serviços Método Não-destrutivo (MND).....	36
Tarifa Produtor Rural:.....	37
Recuperação de Nascentes:	38

Religação de Água por Corte:.....	39
Religação de Água por Pedido:	40
Tarifa Social:	41
Verificação da Qualidade da Água:	42
Verificação de Falta de Água:.....	43
Verificação de Leitura:	44
Verificação de Economia:.....	45
Verificação de Pressão:	46
Verificação do Hidrômetro:.....	47
Parcelamento de débitos:	48
Requerimento de Análise de Processo:	49
Restituição de Valores:	50
OUTROS CANAIS DE ACESSO PARA RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS.	51
TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO	52

HISTÓRIA

O primeiro prefeito de Marechal Cândido Rondon, senhor Arlindo Alberto Lamb, tinha uma preocupação em fornecer água para a população, então se dirigiu até a capital do estado para pedir junto a Agepar, atual Sanepar, a implantação de abastecimento de água tratada na cidade.

Foi então que recebeu incentivo de técnicos da própria Sanepar para que ele mesmo, com recursos do município e ajuda do estado, implantasse o sistema de água na cidade, trazendo na bagagem projetos arquitetônicos de um reservatório elevado com capacidade para 200 mil litros de água e um reservatório subterrâneo com capacidade para 450 mil litros de água, os quais foram construídos no centro da cidade, onde temos hoje anexo a sede administrativa do SAAE.

Também foi construída a primeira captação de água de mina (vertente) localizada na Avenida Rio Grande do Sul com a Avenida Irio Jacob Welp e consequentemente a rede de distribuição da água através de tubulação de ferro fundido.

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAAE - de Marechal Cândido Rondon – Paraná, autarquia municipal, foi criada através da lei nº 223/66, de 19 de agosto de 1966, na administração do senhor Werner Wanderer. Após tudo implantado e legalizado, o então ex-prefeito senhor Arlindo Alberto Lamb, é nomeado o primeiro diretor executivo da autarquia municipal SAAE, administrando de 19 de agosto de 1966 a 28 de fevereiro de 1971, seguido pelos seguintes diretores executivos:



Arlindo Alberto Lamb

19/08/1966 à 20/02/1971



Benno Weirich

01/03/1971 à 10/10/1972



Nelson Alois Hack

11/10/1972 à 11/09/1978



Eldor Egon Lamb

12/09/1978 à 02/04/1984



Ulices Pizzatto

02/04/1984 à 07/06/1985



Lauro Rohde

10/06/1985 à 02/01/1986



Norberto Neumeister

02/01/1986 à 03/01/1989

04/01/1993 à 30/12/1996

02/01/1997 à 08/05/1998



Haari Strenske

04/01/1989 à 30/12/1992



Rogério Ernesto Grenzel

08/05/1998 à 31/03/2000



Darci Ervino Schitz

03/04/2000 à 27/12/2000



Laércio Miguel Richter

02/01/2001 à 29/05/2002

13/08/2002 à 02/01/2003



Liria Arnhold Centenaro

01/06/2002 à 12/08/2002

03/01/2003 à 28/02/2003



Alcides Hollmann

29/02/2003 à 02/04/2004



Wilney Teske

03/04/2004 à 31/12/2008



João Marcos Gomes

01/01/2009 à 04/04/2012



Silvana da Silva

05/04/2012 à 21/01/2013



Luiz Carlos Grillo Lório

22/01/2013 à 31/12/2016



Dieter Leonhard Seyboth

01/01/2017 à 31/12/2020



Gerson Luiz da Silva

01/01/2021 à 31/01/2021



Vitor Giacobbo

01/02/2021 à 31/08/2023



Anderson Loffi Schmoeller

01/09/2023 à 21/02/2025



Fabio Alexandre Regelmeier

01/03/2025 até o momento

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DO SAAE

Para dar comodidade e agilidade ao processo de atendimento ao cliente, o SAAE disponibiliza 03 canais de contato:

• **Atendimento Telefônico:**

É o canal destinado a orientar o usuário quanto ao acesso a serviços e informações do SAAE. Por meio dele, é possível solicitar diversos serviços, entre eles: verificação de falta de água, qualidade da água e pressão, além de consertos de vazamentos, consulta ao andamento de ordens de serviço, bem como registrar reclamações, dúvidas e elogios.

Central telefônica: (45) 3284-5900

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

• **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.

Escritório - Rua Santa Catarina, 750 – CEP: 85960-146 – Marechal Cândido Rondon – PR
Horário de 2ª a 6ª feira, das 07h30 às 17h00.

No atendimento presencial, o tempo máximo de espera será de até 20 (vinte) minutos, sendo assegurada prioridade no atendimento às pessoas com deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes e às 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.

• **Atendimento Virtual:**

O usuário pode solicitar diversos serviços, entre eles: verificação de reparo em passeio público, conserto de calçadas, conserto de ligação, conserto de ramal e conserto de rede, bem como consultar o andamento das ordens de serviço, além de registrar reclamações, dúvidas e elogios, de forma totalmente segura e confiável.

Site: saaemcr.pr.gov.br

E-mail: saae@saaemcr.com.br

Whatsapp: **(45) 3284-5900**

As reclamações e manifestações dos usuários feitas por e-mail serão processadas e respondidas por e-mail ou ofício.



COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

O SAAE de Marechal Cândido Rondon compromete-se a prestar atendimento aos usuários observando os princípios da eficiência, transparência, respeito e cortesia.

- **Prioridade de atendimento**

Nos atendimentos presenciais serão observadas as prioridades previstas na legislação vigente, especialmente:

- pessoas com deficiência;
- pessoas idosas (60 anos ou mais);
- gestantes;
- lactantes;
- pessoas com crianças de colo;
- pessoas com mobilidade reduzida;
- pessoas com transtorno do espectro autista e demais beneficiários previstos em lei.

O atendimento prioritário será realizado sem prejuízo da ordem cronológica dos demais usuários, observadas as hipóteses legais.

O SAAE compromete-se ainda a:

- prestar atendimento com respeito, cordialidade e igualdade;
- fornecer informações claras e atualizadas;
- garantir acessibilidade aos usuários;
- manter sigilo das informações pessoais;
- buscar o cumprimento dos prazos informados nesta Carta de Serviços.

- **Tempo de espera para atendimento**

O atendimento presencial terá tempo máximo de espera de até 20 (vinte) minutos, ressalvadas situações excepcionais decorrentes de caso fortuito, força maior ou elevado fluxo de atendimento.

Os prazos para execução dos serviços encontram-se especificados nesta Carta de Serviços, conforme a natureza de cada solicitação.

PRINCIPAIS SERVIÇOS



Acompanhamento para Retirada de Toco de Árvore:

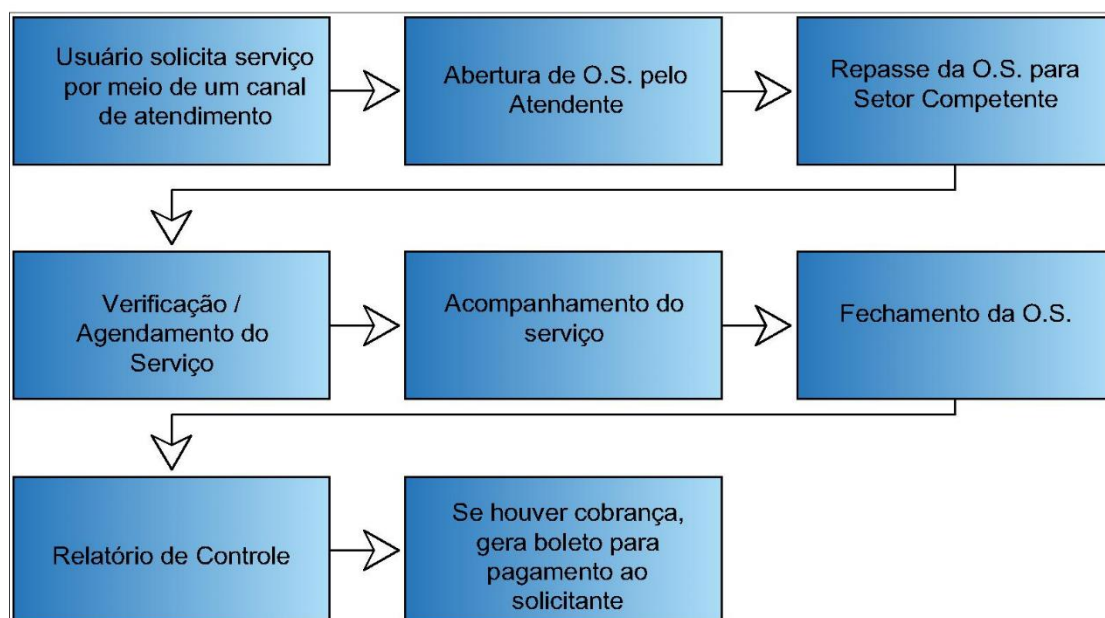
Como solicitar: através de um dos canais de atendimento (e-mail ou presencial), para a emissão de protocolo. Atenção: o serviço deve ser programado.

Documentos necessários: Fatura de água, endereço do imóvel ou nome do titular. Observação: A retirada somente será permitida após análise e autorização do técnico da Autarquia.

Prazo de atendimento: Após a autorização, é necessário confirmar a data do serviço com 02 (dois) dias de antecedência, para que os técnicos realizem o acompanhamento.

Valor: O serviço de acompanhamento não gera cobrança ao usuário, exceto nos casos em que não houver comunicação prévia e ocorrerem danos à infraestrutura da Autarquia, hipótese em que todas as despesas serão de responsabilidade do usuário. Caso ocorram danos a terceiros, os custos também serão repassados ao solicitante e/ou proprietário.

Como é realizado:



Aferição de Hidrômetro

O que é: É o procedimento de verificação do funcionamento do hidrômetro, com o objetivo de apurar eventual erro de indicação ou medição, conforme os limites estabelecidos pelos órgãos competentes.

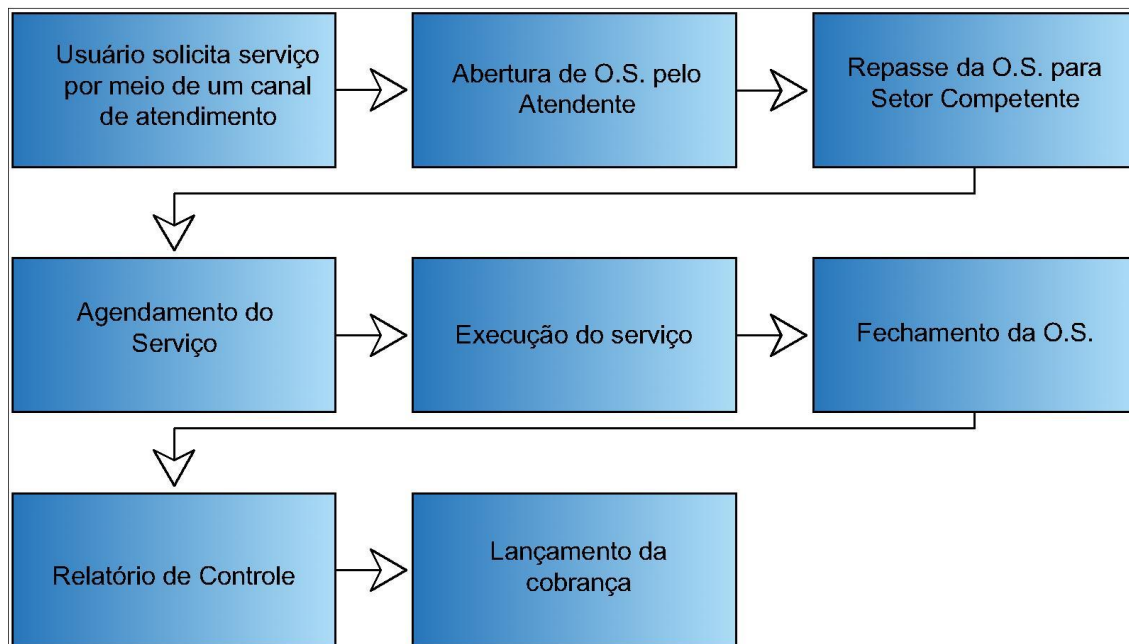
Como solicitar: O titular deverá comparecer ao SAAE para assinatura do requerimento e emissão da ordem de serviço.

Documentos necessários: Fatura de água ou informação do endereço e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: Até 10 dias.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Como é realizado:



Análise de Água:

Como solicitar: O cliente deverá comparecer ao escritório do laboratório do SAAE para realizar o cadastro e solicitar a análise. Na ocasião, será fornecido o material necessário para coleta da amostra de água, juntamente com as orientações da equipe técnica.

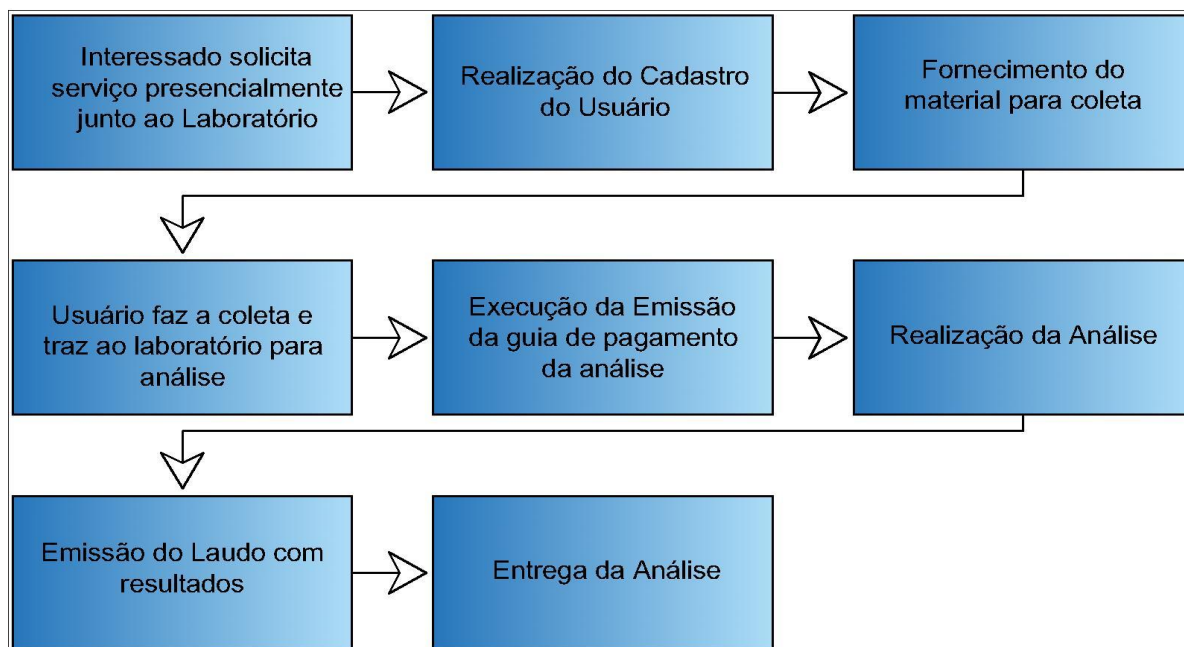
Documentos necessários: Documentos pessoais.

Prazo de atendimento: O prazo para emissão do resultado é de até 5 dias, contados a partir da entrega da amostra no laboratório e da quitação do boleto.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Observação: A coleta da amostra deverá ser realizada pelo usuário, conforme as orientações da equipe técnica e utilizando o material fornecido pelo SAAE. No momento da entrega da amostra no laboratório, será emitido o boleto referente ao custo da análise.

Como é realizado:



Atestado de Análise de Projeto de Loteamentos:

Como solicitar: O proprietário ou responsável pelo empreendimento deverá solicitar, por meio de requerimento ou ofício, o Atestado de Análise de Projeto da Rede de Distribuição de Água (RDA) e da Rede Coletora de Esgoto (RCE) do loteamento, devendo protocolar o pedido no setor de protocolo do SAAE. No requerimento ou ofício deverá constar o assunto, o nome do loteamento e o nome do responsável.

Documentos necessários:

- ✓ 02 (duas) vias impressas e 01 (uma) via digital (.dwg) dos projetos da Rede de Distribuição de Água (RDA), Rede Coletora de Esgoto (RCE) e Drenagem Pluvial;
- ✓ ART ou RRT dos projetos apresentados;
- ✓ Licença de Instalação do IAT;
- ✓ Teste de percolação.

Prazo de atendimento: Até 20 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Observação: A resposta será encaminhada oficialmente ao usuário, juntamente com cópias das pranchas do projeto aprovado. O arquivo digital poderá ser enviado para o e-mail engenharia@saaemcr.pr.gov.br. Caso necessário, poderão ser solicitadas vias adicionais dos projetos.

Como é realizado:



Atestado de Viabilidade Técnica para Loteamentos:

Como solicitar: O proprietário ou responsável pelo empreendimento deverá solicitar, por meio de requerimento ou ofício, o atestado de viabilidade técnica para implantação da Rede de Distribuição de Água (RDA) e da Rede Coletora de Esgoto (RCE) no loteamento, devendo protocolar o pedido no setor de protocolo do SAAE. No requerimento ou ofício deverá constar o assunto e o número de telefone do responsável.

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;
- ✓ 01 (uma) via da planta geral do loteamento, contendo o arruamento interno e o entorno.

O arquivo digital poderá ser enviado por e-mail para: engenharia@saaemcr.pr.gov.br.

Prazo de atendimento: 15 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Observação: A resposta será encaminhada oficialmente ao usuário.

Como é realizado:



Verificação de Reparo em Passeio Público:

O que é: Após a realização do conserto, o operador/executor deverá informar, na Ordem de Serviço, a necessidade de reparo da calçada. A solicitação será imediatamente encaminhada ao setor competente para emissão da Ordem de Serviço de conserto da calçada.

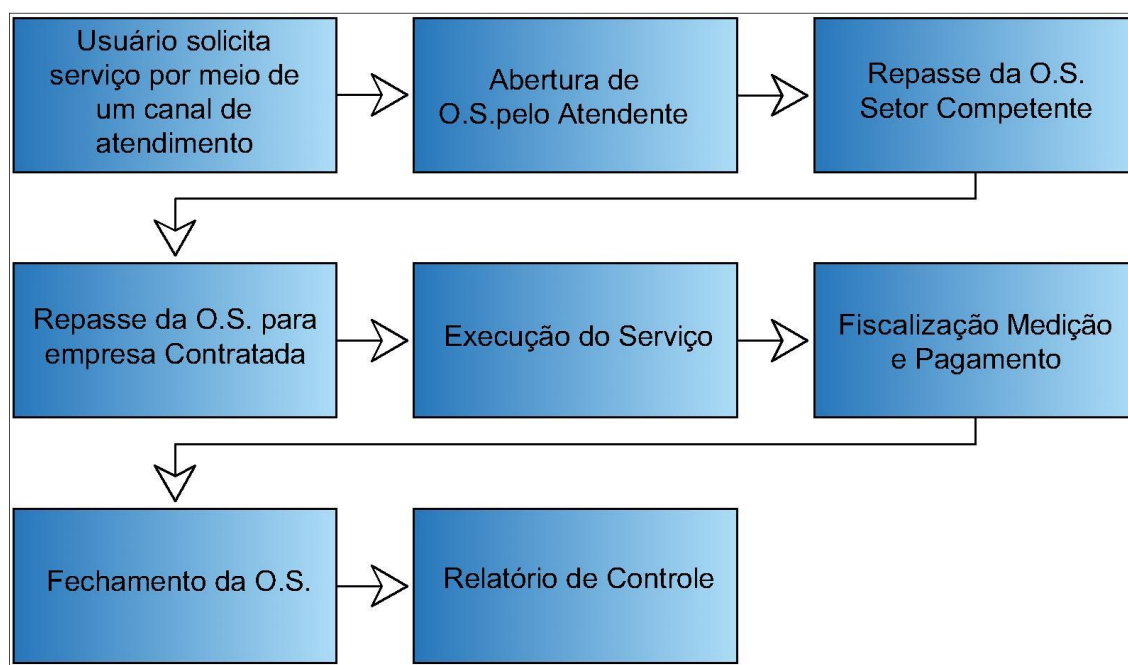
Como solicitar: O usuário poderá entrar em contato por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, e-mail ou presencialmente) para consultar o prazo ou cronograma de execução do serviço.

Documentos necessários: Fatura de água e/ou endereço do imóvel e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: Até 20 dias

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Conserto de Ligação:

O que é: Manutenção necessária no conjunto composto por tubulação, conexões e dispositivo de medição (hidrômetro). **Observação:** Não inclui manutenção na saída para a rede predial. Em caso de dúvidas, entre em contato com o SAAE.

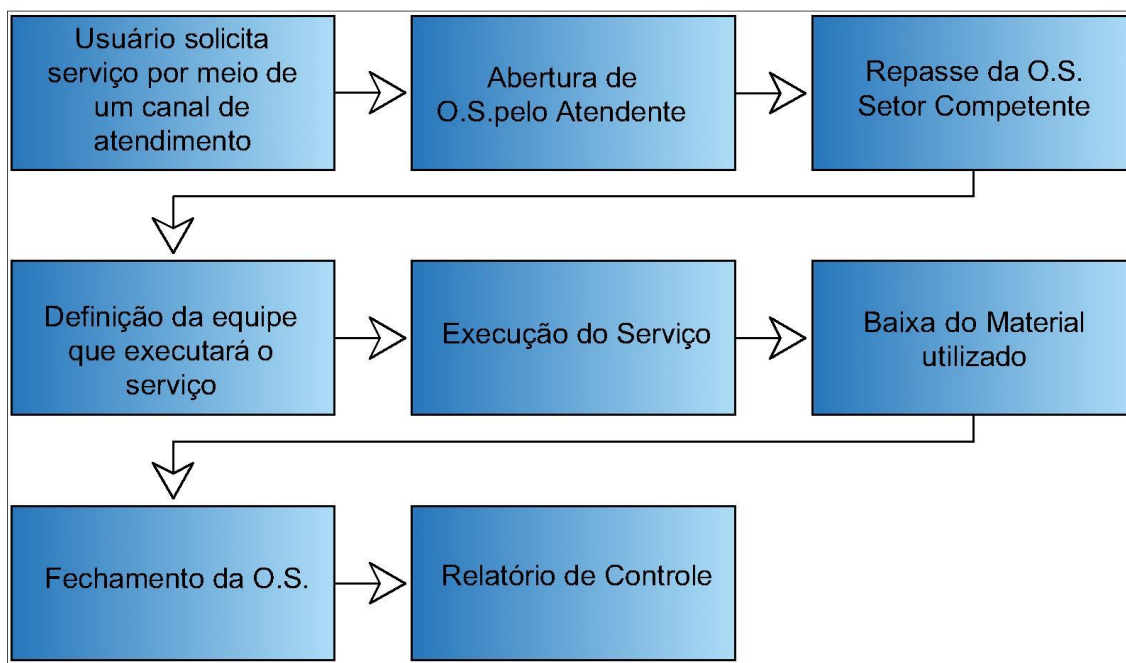
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, whatsapp, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

Documentos necessários: Fatura de água e/ou endereço do imóvel e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: Até 02 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário, exceto nos casos em que o dano tenha sido provocado pelo próprio usuário.

Como é realizado:



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, localizado no passeio público.

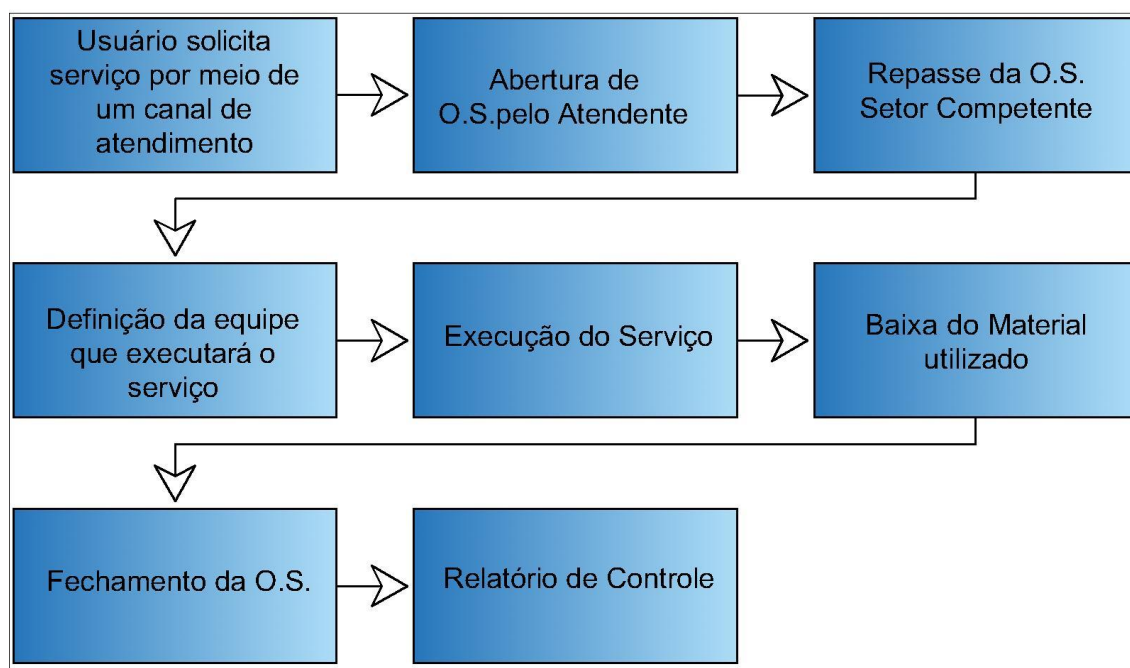
Como solicitar: O usuário poderá entrar em contato com o SAAE por telefone, whatsapp, e-mail ou presencialmente para solicitar a emissão da ordem de serviço.

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

Prazo de atendimento: Até 1 dia.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário, exceto nos casos em que o dano tenha sido provocado pelo próprio usuário.

Como é realizado:



Conserto de Rede:

O que é: Manutenção necessária em razão do rompimento da tubulação de distribuição de água, geralmente instalada no passeio público, a aproximadamente 80 cm da divisa predial, caracterizada por grande vazão de água.

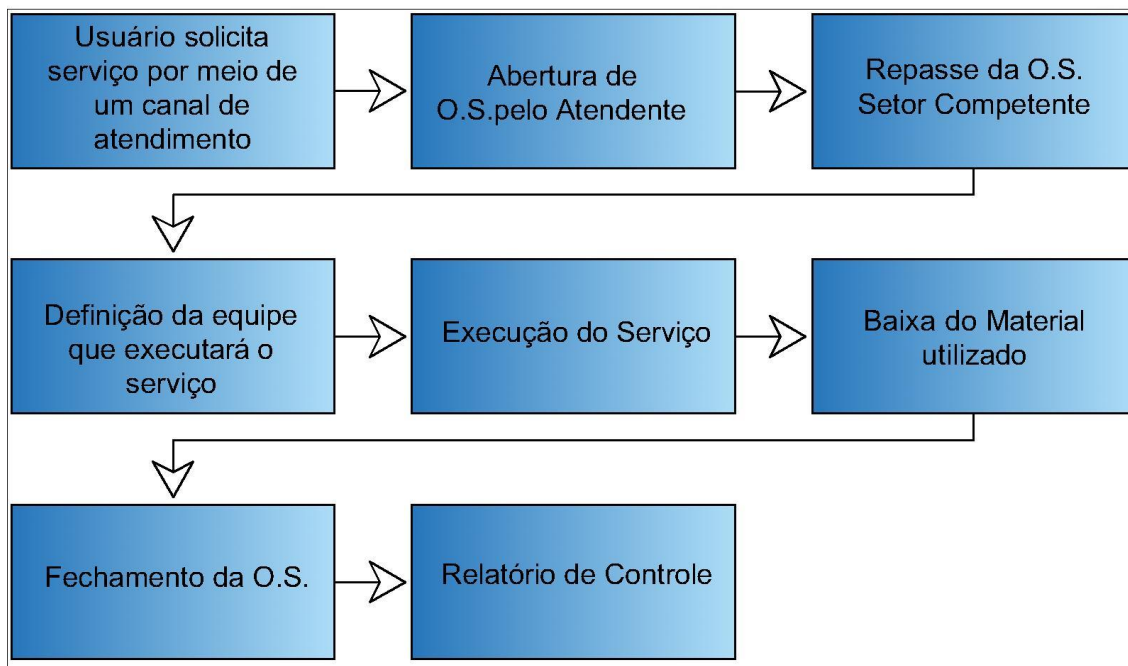
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, whatsapp, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

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

Prazo de atendimento: Até 01 dia.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário, exceto nos casos em que o dano tenha sido provocado pelo próprio usuário. Nos casos de conserto em redes de loteamentos novos, deverão ser observadas as cláusulas da Carta Acordo, podendo haver cobrança pelos serviços prestados.

Como é realizado:



Débito automático:

O que é: Inclusão da fatura de água mensal em uma conta bancária em Débito Automático.

Quem pode solicitar: A inclusão da fatura mensal em débito automático deverá ser solicitada junto a um dos Bancos Conveniados, sendo de responsabilidade do solicitante conferir a efetivação do pagamento na data determinada.

Bancos Conveniados: Banco do Brasil, Itau, Sicredi, Caixa Econômica, Sicoob e Bradesco.

Como solicitar: Presencialmente em uma agência bancária.

Como é realizado:



Emissão de Segunda Via:

Como solicitar: O usuário poderá acessar o site do SAAE (saaemcr.pr.gov.br), no link “Imprimir Fatura”, ou solicitar a emissão da fatura pelos seguintes canais de atendimento:

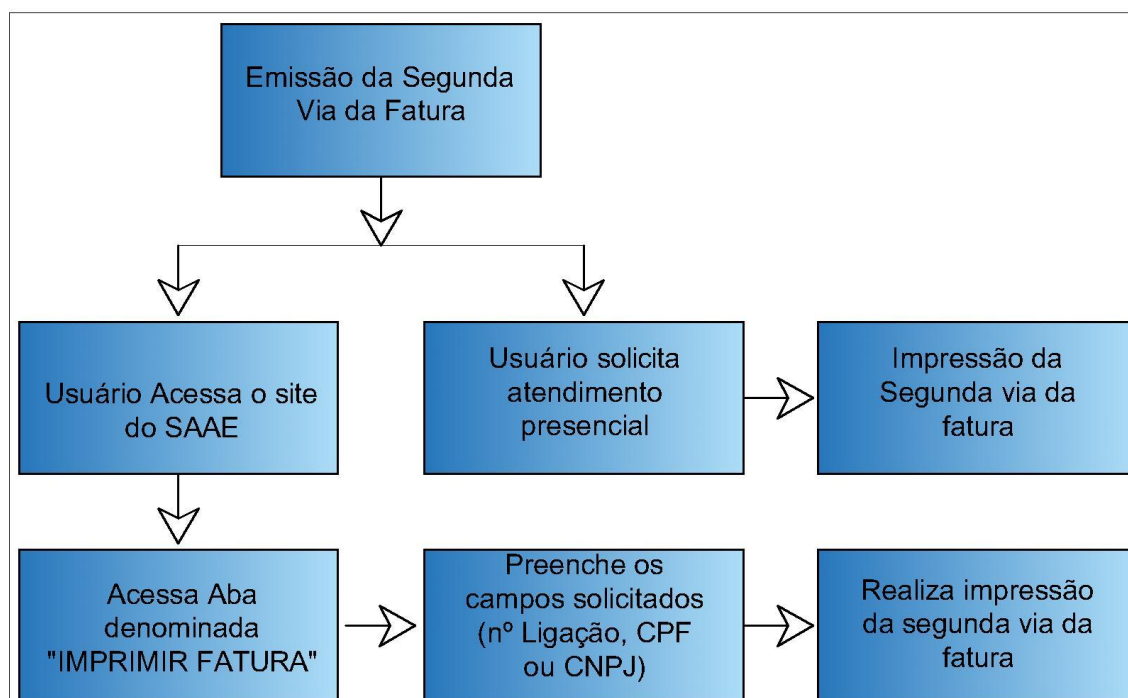
- WhatsApp: (45) 3284-5900;
- E-mails: fatura@saaemcr.pr.gov.br ou saae@saaemcr.pr.gov.br;
- Presencialmente, no Setor de Atendimento.

Documentos necessários: Número da ligação de água, CPF ou CNPJ do titular, para emissão pelo site.

Prazo de atendimento: Imediato para solicitações realizadas pelo site ou presencialmente no Setor de Atendimento. Nos casos de solicitação por e-mail, o prazo é de até 2 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Estudo e Viabilidade para Ligação de Água em Área Rural:

Como solicitar: O titular do imóvel deverá comparecer ao escritório do SAAE, junto ao setor de protocolo, para solicitar o estudo de viabilidade para ligação de água em área rural.

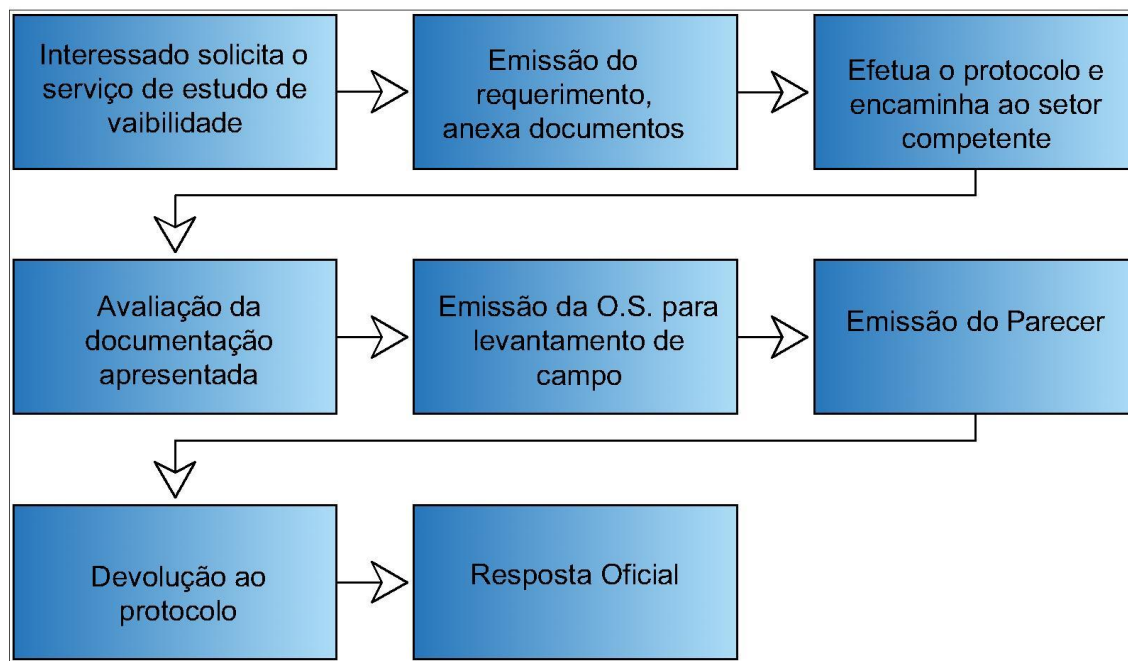
Documentos necessários: Cópia da matrícula atualizada do imóvel; mapa de localização; documentos e dados pessoais do proprietário. **Observação:** A apresentação de contrato de compra e venda não dispensa a apresentação da matrícula atualizada do imóvel.

Prazo de atendimento: Até 20 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Observação: Após a realização do estudo, serão apresentadas ao usuário as condições necessárias para efetivação da ligação, bem como a definição se pertencerá a um sistema rural (SAR) ou sistema de Abastecimento do SAAE (SAA e/ou SAD).

Como é realizado:



Fiscalização de Obras em Loteamentos:

Como solicitar: O proprietário ou responsável pelo empreendimento deverá informar, por meio de requerimento ou ofício, o início da execução das obras de infraestrutura da Rede de Distribuição de Água (RDA) e da Rede Coletora de Esgoto (RCE), para fins de fiscalização, devendo protocolar o pedido no setor de protocolo do SAAE.

Documentos necessários:

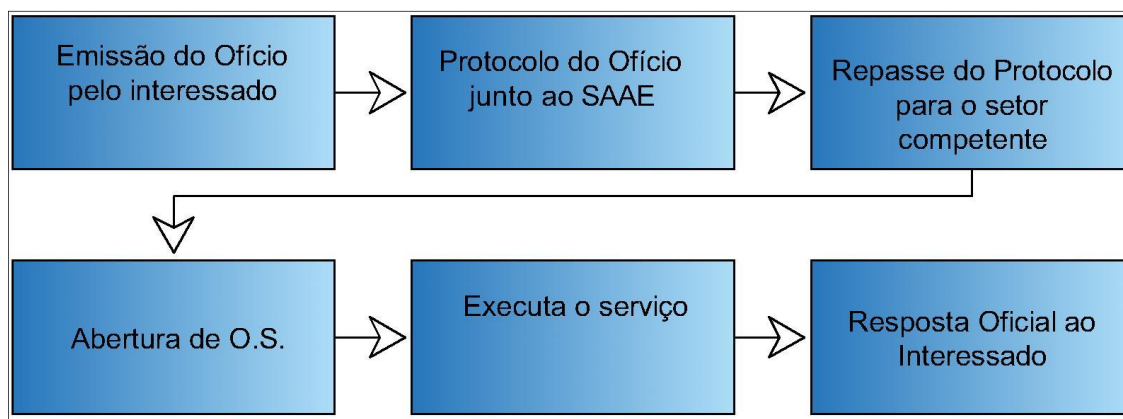
- ✓ ART ou RRT de execução da obra de infraestrutura;
- ✓ Certificado de garantia da tubulação;
- ✓ Decreto de aprovação do loteamento.

Prazo de atendimento: Até 02 dias.

Valor: o serviço não gera cobrança ao usuário.

Observação: A comunicação do início das obras é obrigatória por parte do responsável pelo empreendimento.

Como é realizado:



Interligação da RDA e RCE em Loteamentos Novos:

Como solicitar: O proprietário ou responsável pelo empreendimento deverá solicitar, por meio de requerimento ou ofício, a interligação da infraestrutura da Rede de Distribuição de Água (RDA) e da Rede Coletora de Esgoto (RCE) do loteamento à rede existente, bem como autorizar o SAAE a realizar os testes de estanqueidade e escoamento, devendo protocolar o pedido no setor de protocolo do SAAE.

Documentos necessários:

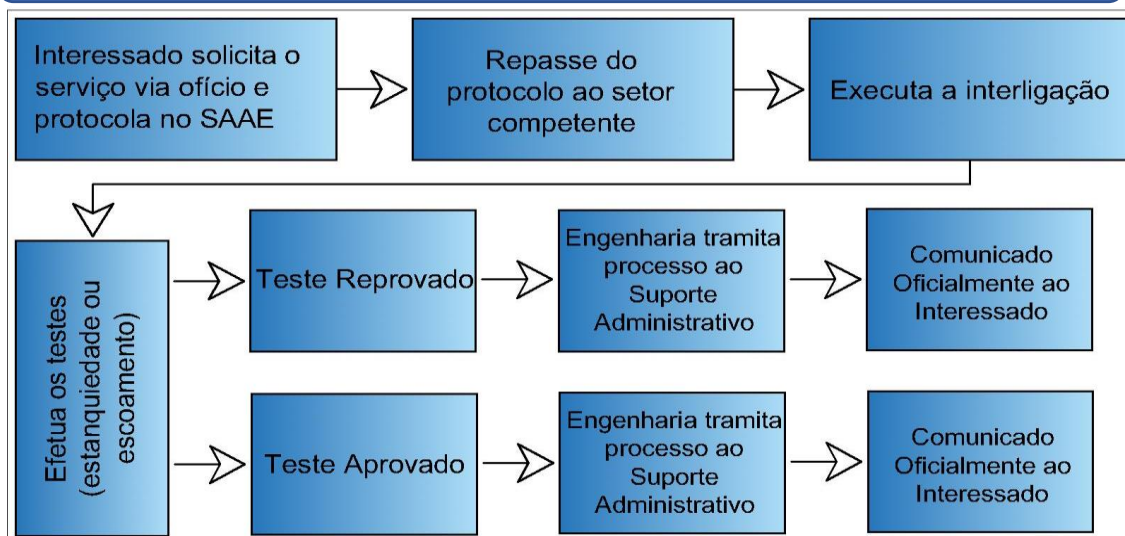
- Projetos Como Construído (*As Built*), em formato impresso e digital (.dwg):
 - ✓ Rede de Distribuição de Água (RDA);
 - ✓ Rede Coletora de Esgoto (RCE);
 - ✓ Drenagem pluvial.

Prazo de atendimento: Até 15 dias

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário. As conexões necessárias para a interligação, previstas no projeto aprovado, deverão ser disponibilizadas pelo proprietário do empreendimento.

Observação: Caso sejam constatados vazamentos ou outras irregularidades, a responsabilidade pelos reparos será do empreendedor. O SAAE poderá executar os consertos, porém os custos dos serviços serão repassados ao proprietário e/ou executor do empreendimento, conforme tabela de preços vigente. Não havendo problemas operacionais, o SAAE dará sequência ao procedimento de recebimento e liberação do loteamento.

Como é realizado:



Levantar Ligação:

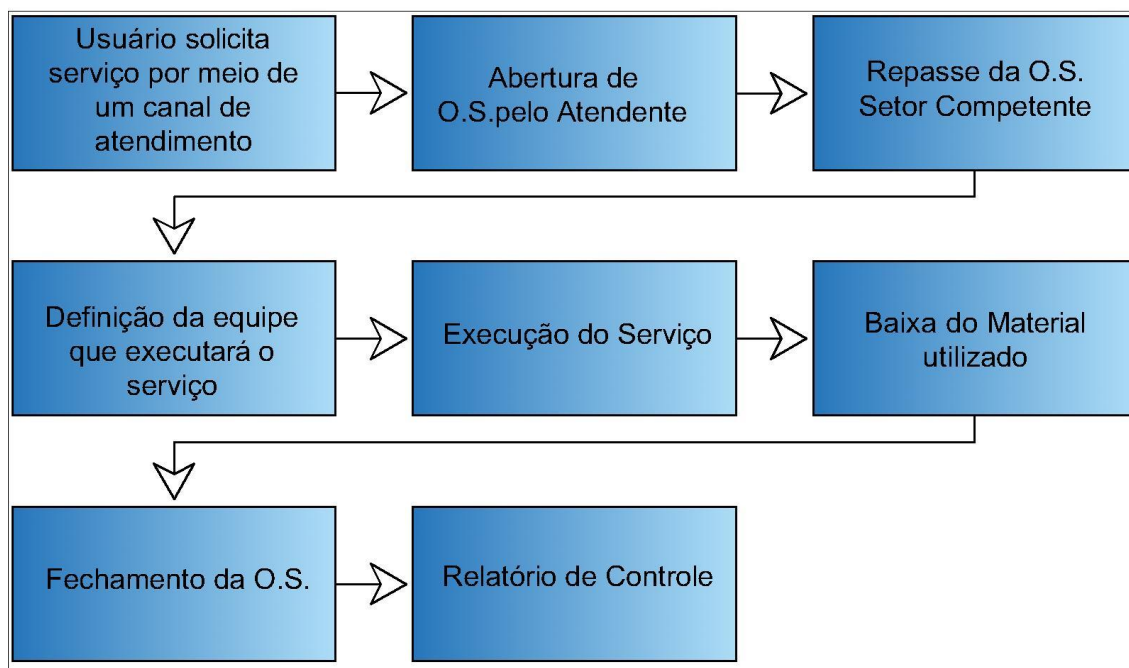
Como Solicitar: o usuário poderá entrar em contato através de um dos canais de atendimento (telefone, e-mail ou presencial), para solicitar o serviço.

Documentos necessários: ter em mãos a conta de água e/ou endereço e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: 15 dias

Valor: o serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Ligação de Água:

Como solicitar: O proprietário do imóvel deverá comparecer ao escritório do SAAE para assinatura do requerimento de ligação.

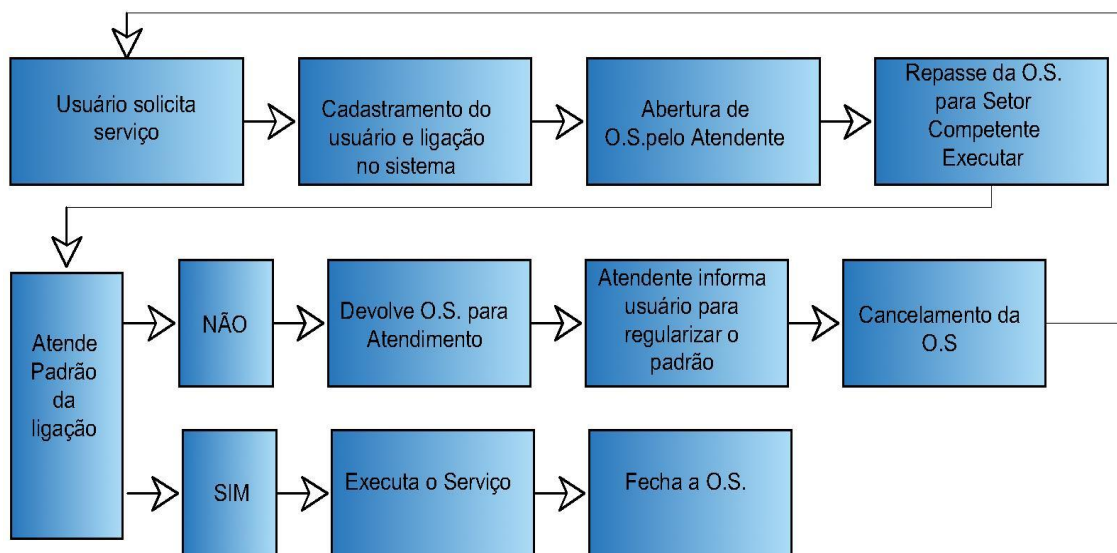
Documentos necessários: Documentos pessoais (RG ou outro documento oficial com foto e CPF) e documentos do imóvel (Escritura Pública e/ou contrato de compra e venda). Observação: Em caso de apresentação de cópias, estas deverão estar acompanhadas dos documentos originais. A critério da Autarquia, poderá ser exigida apresentação de cópia da matrícula atualizada.

Prazo de atendimento: Até 20 dias

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Observação: É obrigatória a disponibilização do padrão para instalação da ligação de água. Caso o padrão não esteja em conformidade, a Ordem de Serviço será cancelada, devendo o usuário solicitar novamente o serviço.

Como é realizado:



Pré-Ligação de Água:

O que é: Serviço similar à ligação de água, porém sem a instalação do hidrômetro

Como solicitar: O proprietário do imóvel deverá comparecer ao escritório do SAAE para assinatura do requerimento.

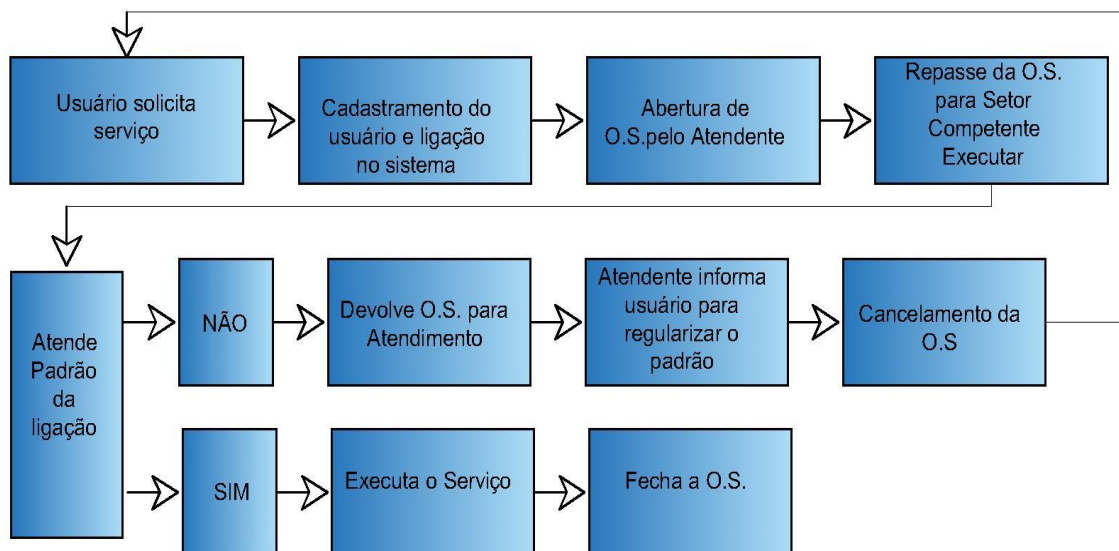
Documentos necessários: Documentos pessoais (RG ou outro documento oficial com foto e CPF); e documentos do imóvel (Escritura Pública e/ou contrato de compra e venda). Observação: Em caso de apresentação de cópias, estas deverão estar acompanhadas dos documentos originais.

Prazo de atendimento: Até 20 dias

Valor: O serviço gera cobrança de acordo com a tabela de preços.

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.

Como é realizado:



Ligação de Água Pré-Instalada:

O que é: Serviço realizado após a execução da pré-ligação, momento em que é a instalação do hidrômetro.

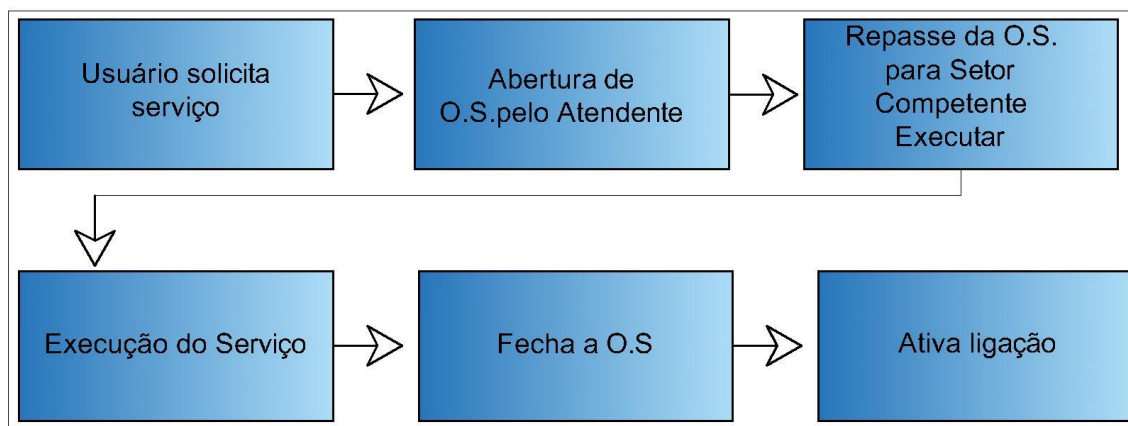
Como solicitar: O proprietário do imóvel deverá comparecer ao escritório do SAAE para assinatura do requerimento.

Documentos necessários: Documentos pessoais originais (RG ou outro documento oficial com foto e CPF).

Prazo de atendimento: Até 5 dias

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Ligação de Esgoto:

Como solicitar: O proprietário do imóvel deverá comparecer ao escritório do SAAE para assinatura do requerimento de solicitação do serviço.

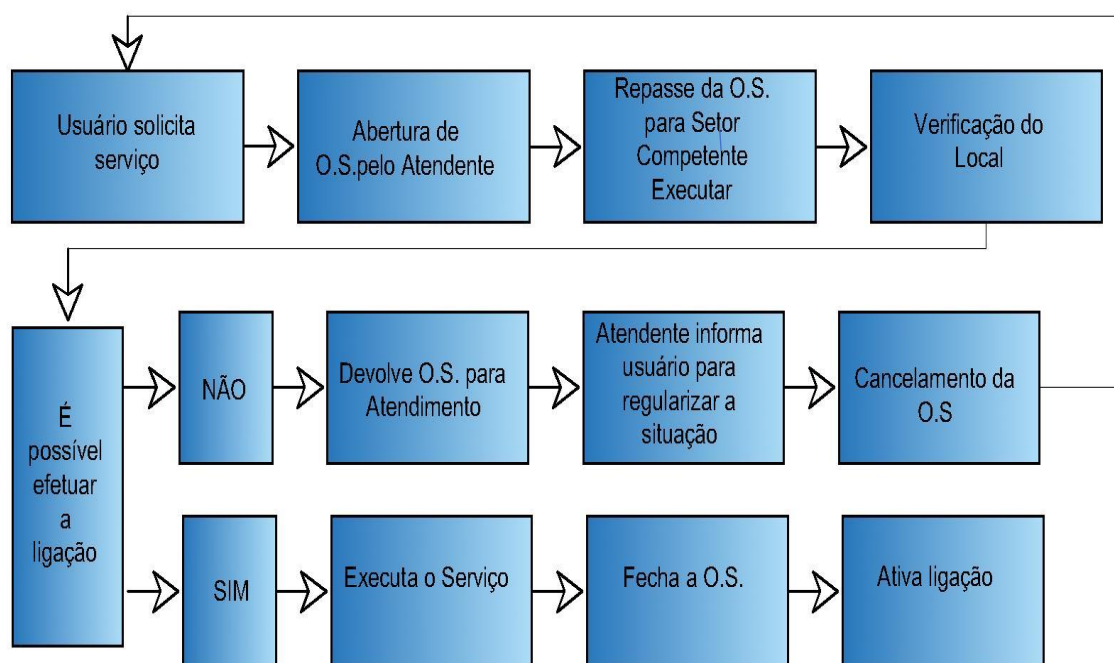
Documentos necessários: Fatura de água e documentos pessoais.
Observação: Nos casos em que houver cobertura de rede coletora, a ligação de esgoto deverá ser solicitada conjuntamente com a ligação de água.

Prazo de atendimento: Até 15 dias

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Observação: É necessária a existência de rede coletora disponível no local. Para verificar a cobertura de esgoto, acesse o site do SAAE, na aba “Estrutura” > “Esgoto”, onde estão disponíveis informações e o mapa das áreas atendidas.

Como é realizado:



Locação de Equipamento por 24h (geofone):

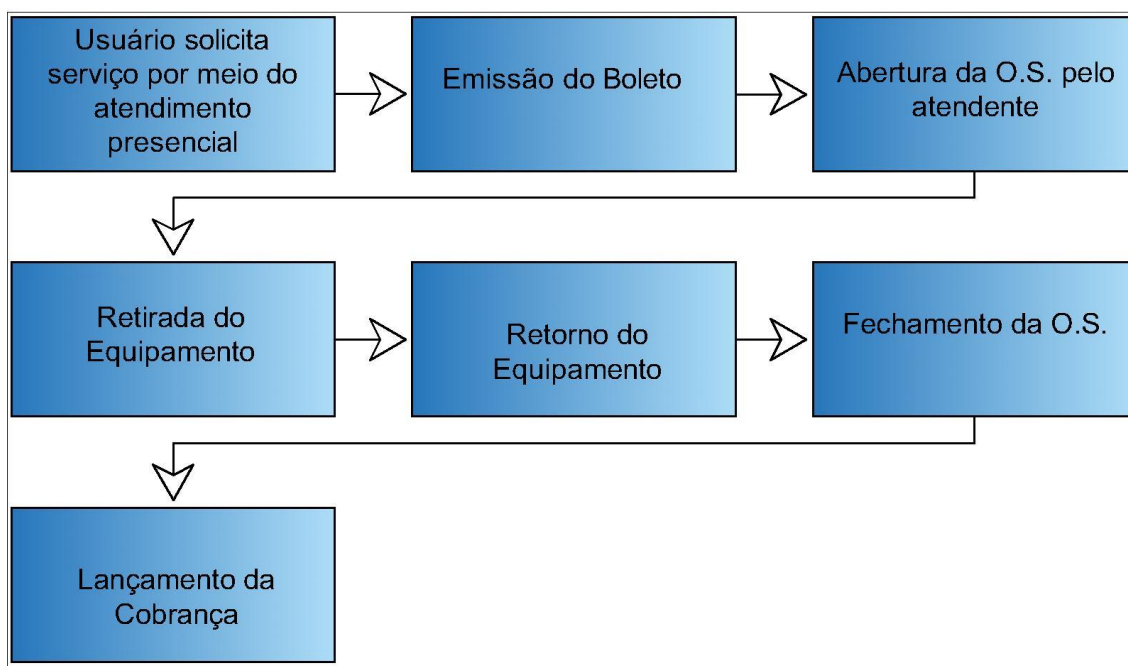
Como solicitar: O usuário deverá comparecer ao escritório do SAAE para retirada do equipamento e assinatura do termo de empréstimo.

Documentos necessários: Fatura de água e documentos pessoais.

Prazo de Atendimento: Conforme disponibilidade do equipamento.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Como é realizado:



Manutenções na Ligação e/ou Rede Coletora de Esgoto:

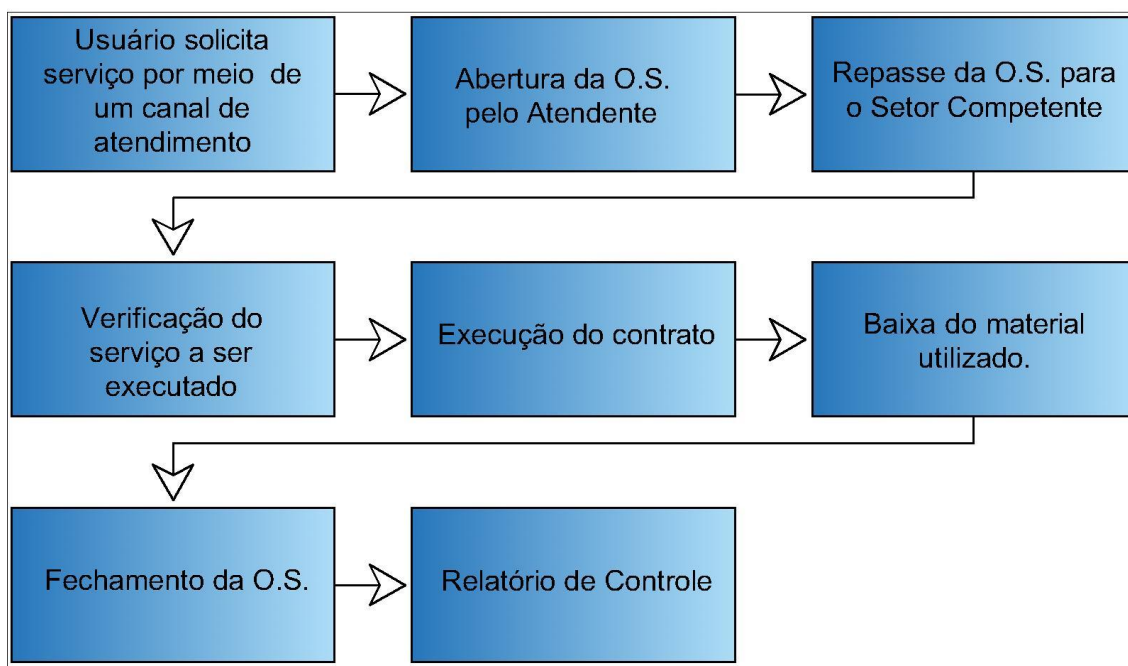
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

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

Prazo de atendimento: Até 02 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário, exceto nos casos em que o dano tenha sido provocado pelo próprio usuário.

Como é realizado:



Mudança de Ligação de Água:

Como solicitar: O proprietário do imóvel deverá comparecer ao escritório do SAAE para assinatura do requerimento de solicitação do serviço.

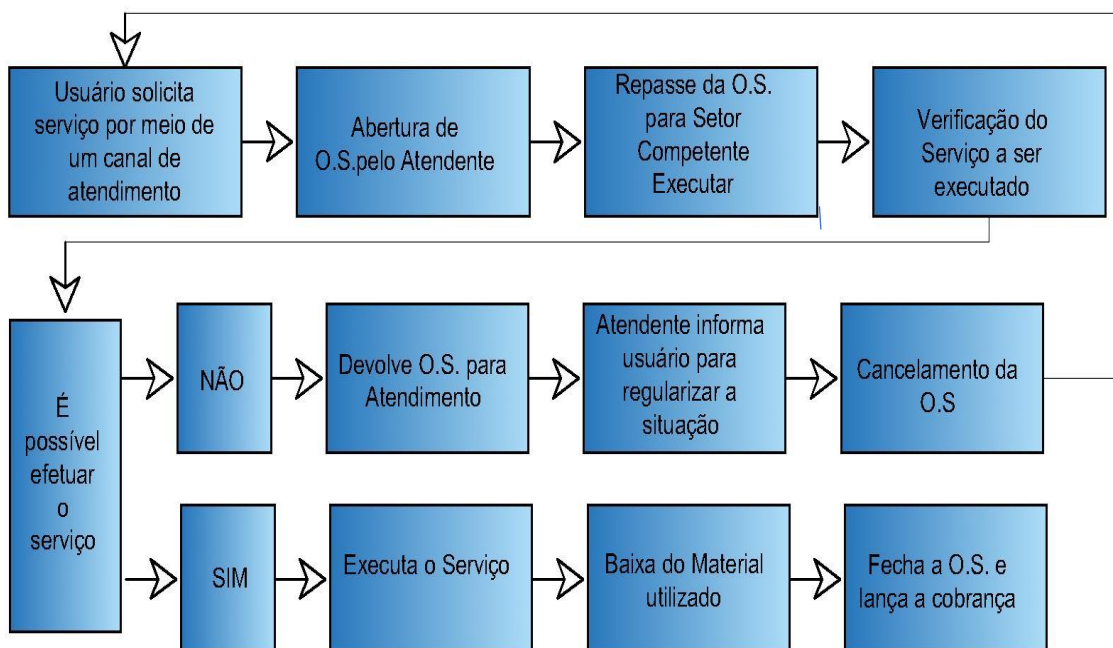
Documentos necessários: fatura de água e documentos pessoais.

Prazo de atendimento: Até 20 dias

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Observação: É necessária a disponibilização do padrão para instalação do hidrômetro. **ATENÇÃO:** O SAAE não realiza o conserto do pavimento no passeio para este serviço, sendo a recuperação de responsabilidade do usuário.

Como é realizado:



Mudança de Ligação de Esgoto:

Como solicitar: o proprietário do imóvel deverá comparecer ao escritório para assinatura de requerimento.

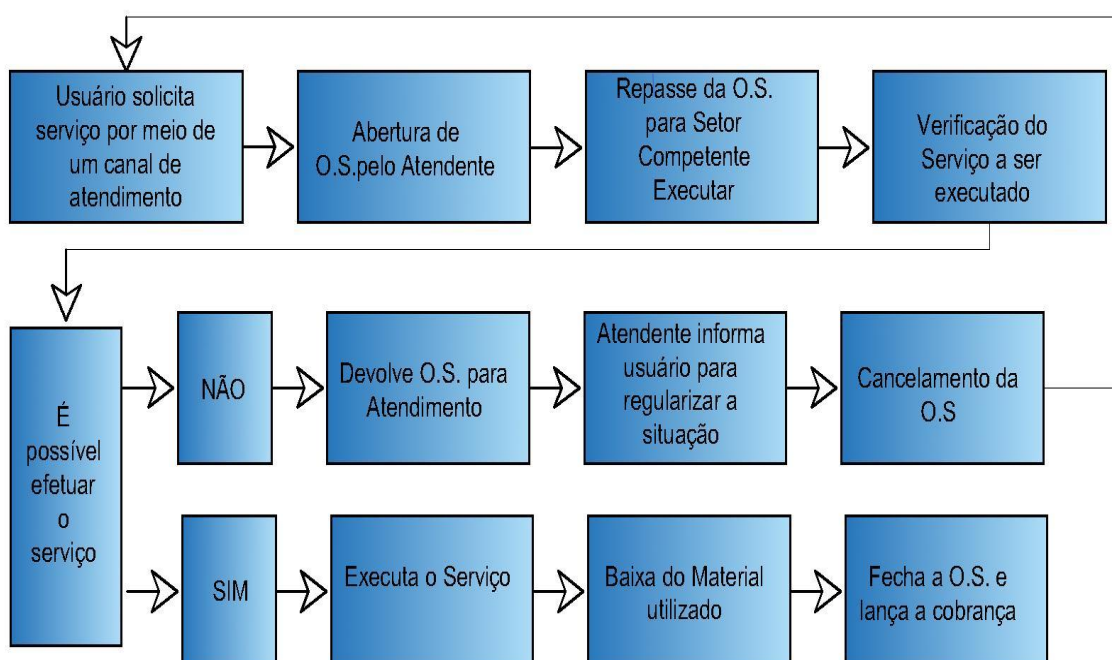
Documentos necessários: Fatura de água documentos pessoais.

Prazo de atendimento: Até 15 dias.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Observação: O SAAE não realiza o conserto do pavimento no passeio para este serviço, sendo a recuperação de responsabilidade do usuário.

Como é realizado:



Mudança de Titularidade:

Como solicitar: O(s) interessado(s) (locatário ou proprietário) deverá(ão) comparecer ao escritório do SAAE, no Setor de Atendimento, para assinatura do Termo de Transferência.

Documentos necessários:

Em caso de compra e venda: escritura pública ou contrato de compra e venda do imóvel e documentos pessoais.

Quem pode efetuar a solicitação em caso de locação:

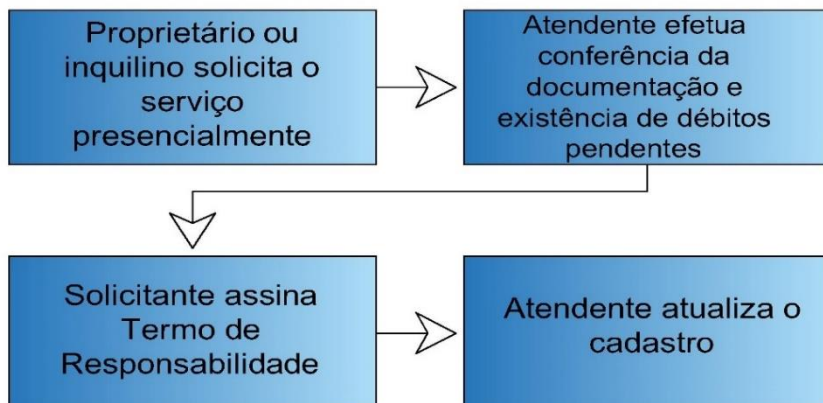
- O locatário ou o proprietário podem comparecer ao Setor de Atendimento, mediante apresentação de documentos pessoais, contrato de locação e assinatura do termo de responsabilidade.
- Empresa Imobiliárias, em comparecimento ao Setor de Atendimento, mediante apresentação de contrato de administração do imóvel, contrato de locação e assinatura do requerimento. Conforme Resolução 84/2017.

Prazo de atendimento: Imediato, desde que não haja pendências.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Observação: Em casos de pendência, o interessado deverá protocolar requerimento para análise do processo.

Como é realizado:



Pedido de Desligamento de Água:

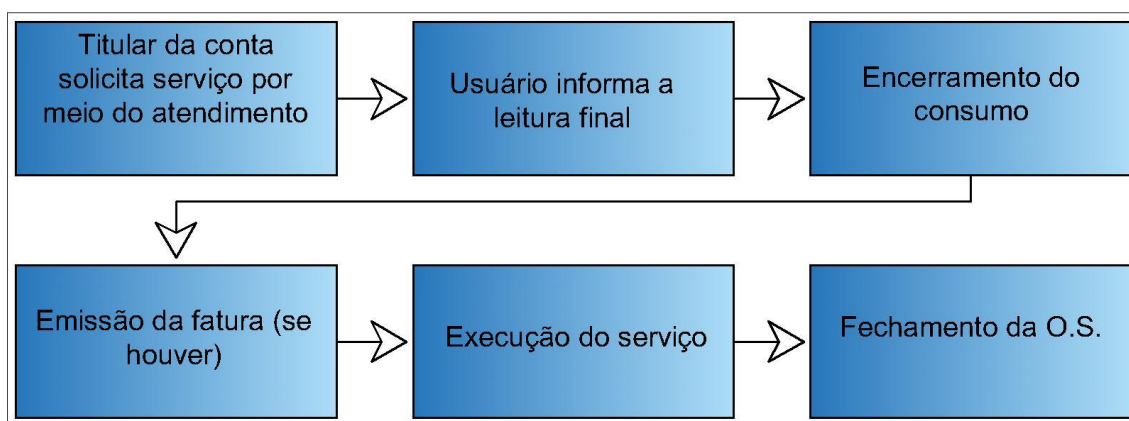
Como solicitar: O titular da fatura deverá comparecer ao escritório do SAAE, no Setor de Atendimento, para assinatura do requerimento de solicitação do serviço.

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

Prazo de atendimento: Até 05 dias

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Prestação de Serviços em Sistemas Rurais:

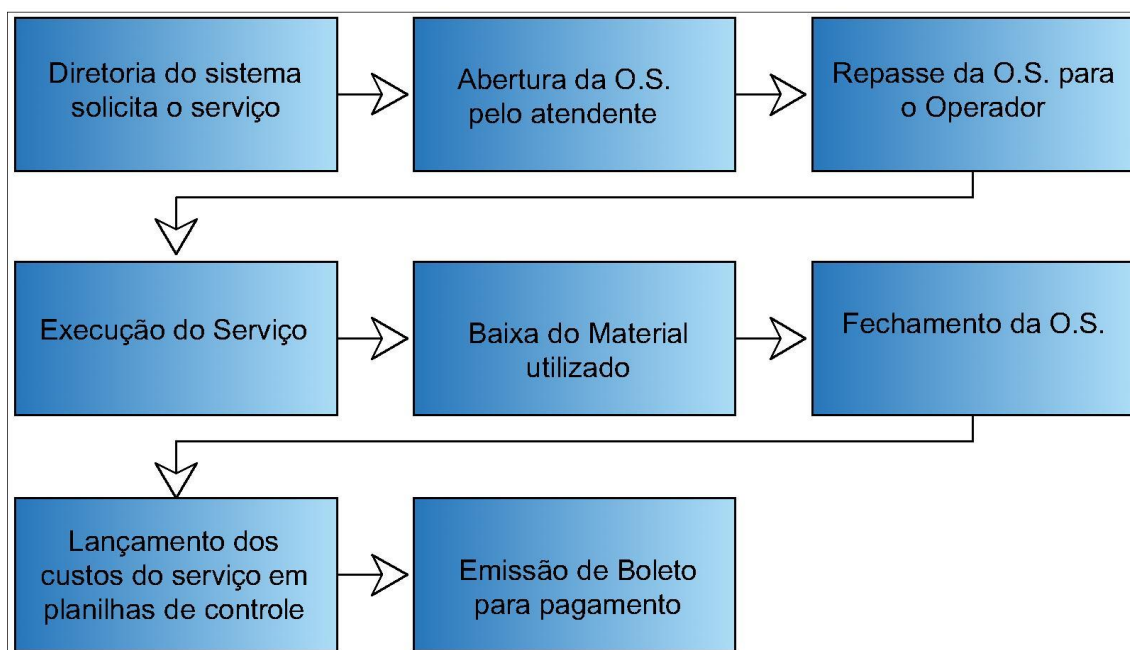
Como solicitar: Um integrante da diretoria deverá entrar em contato com o SAAE pelo telefone (45) 3284-5900 ou comparecer presencialmente à Autarquia para solicitar o serviço.

Documentos necessários: Somente informar a identificação da associação e do usuário.

Prazo de atendimento: Variável, entre 01 e 10 dias, conforme o tipo de serviço solicitado.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Como é realizado:



Prestação de Serviços Método Não-destrutivo (MND)

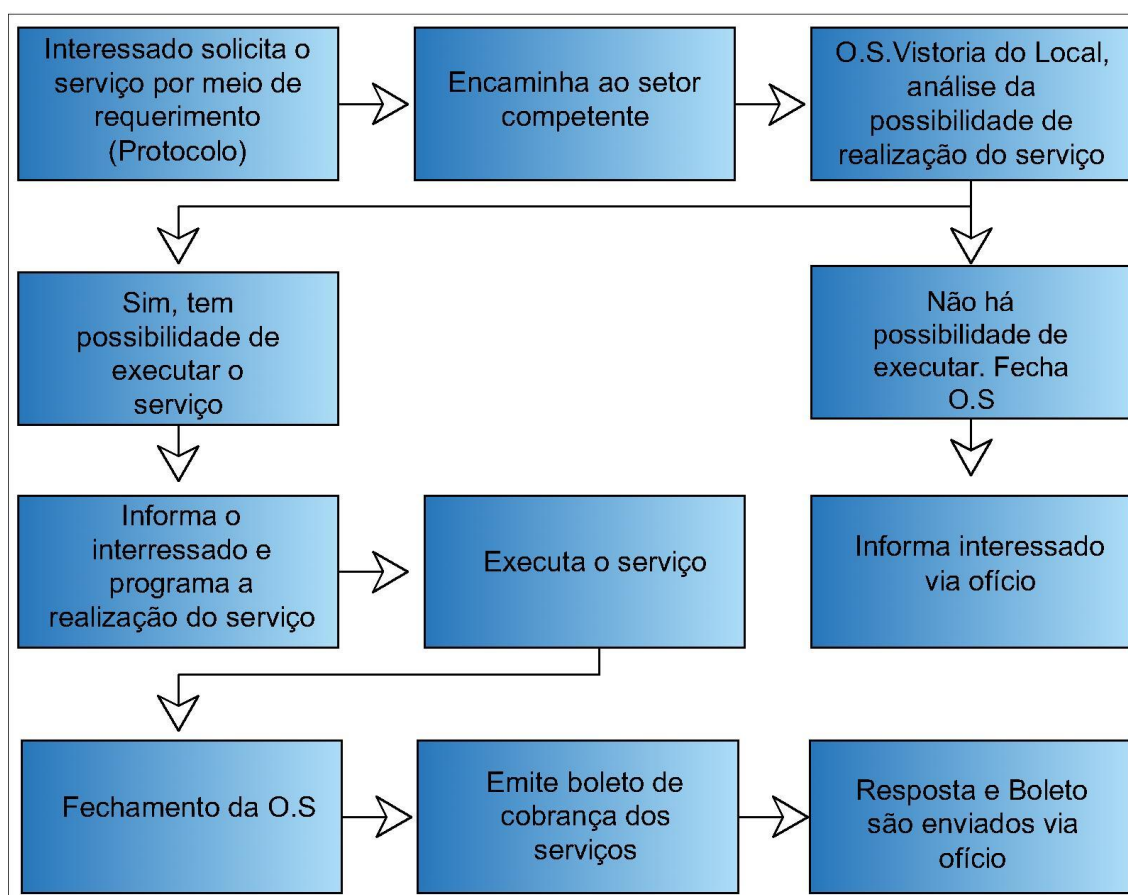
Como solicitar: O interessado poderá realizar a solicitação por meio de um dos canais de atendimento do SAAE, mediante preenchimento de requerimento.

Documentos necessários: documentos pessoais (RG ou documento com foto e CPF e/ou CNPJ) e comprovante de endereço.

Prazo de atendimento: Até 15 dias, conforme disponibilidade do equipamento.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Como é realizado:



Tarifa Produtor Rural:

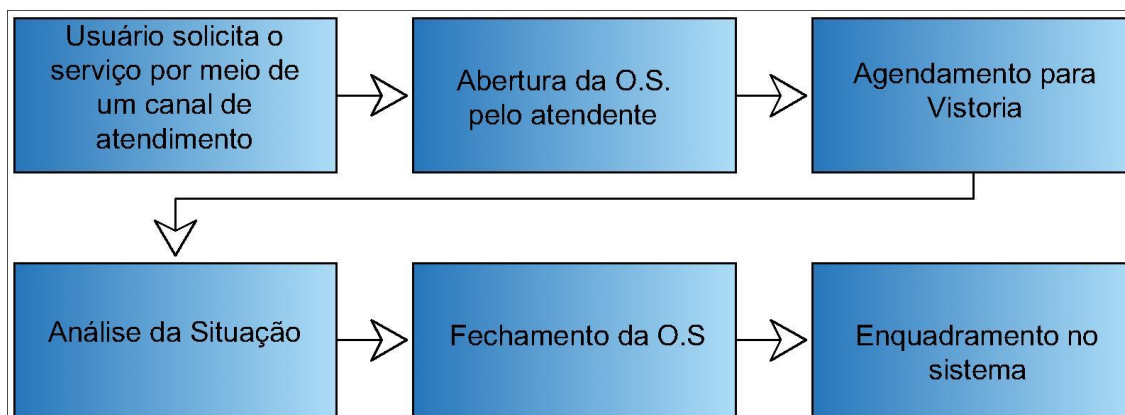
Como solicitar: Para enquadramento na categoria de “Produtor Rural”, o agricultor ou hortifrutigranjeiro deverá realizar cadastro junto ao Setor de Atendimento do SAAE, comprovando exercer atividade de produção de aves, suínos, bovinos ou hortifrutigranjeiros, observando-se a quantidade mínima de animais (suínos: 60 matrizes ou 960 cabeças/ano; bovinos: 10 cabeças, incluindo vacas em produção ou em confinamento; aves: 01 aviário padrão para frangos de corte ou postura), ou a produção mínima individual exigida. A condição de hortifrutigranjeiro deverá ser comprovada mediante apresentação de nota de produtor rural. A produção animal será verificada por servidor do SAAE, por meio de visita técnica e emissão de laudo de aprovação. Caso o produtor não atenda às quantidades mínimas de uma única atividade, mas possua produção parcial em diferentes categorias, poderá ser beneficiado, mediante análise e deliberação da Autarquia.

Documentos necessários: Documentos pessoais, fatura de água e nota de produtor rural.

Prazo de atendimento: Até 05 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Recuperação de Nascentes:

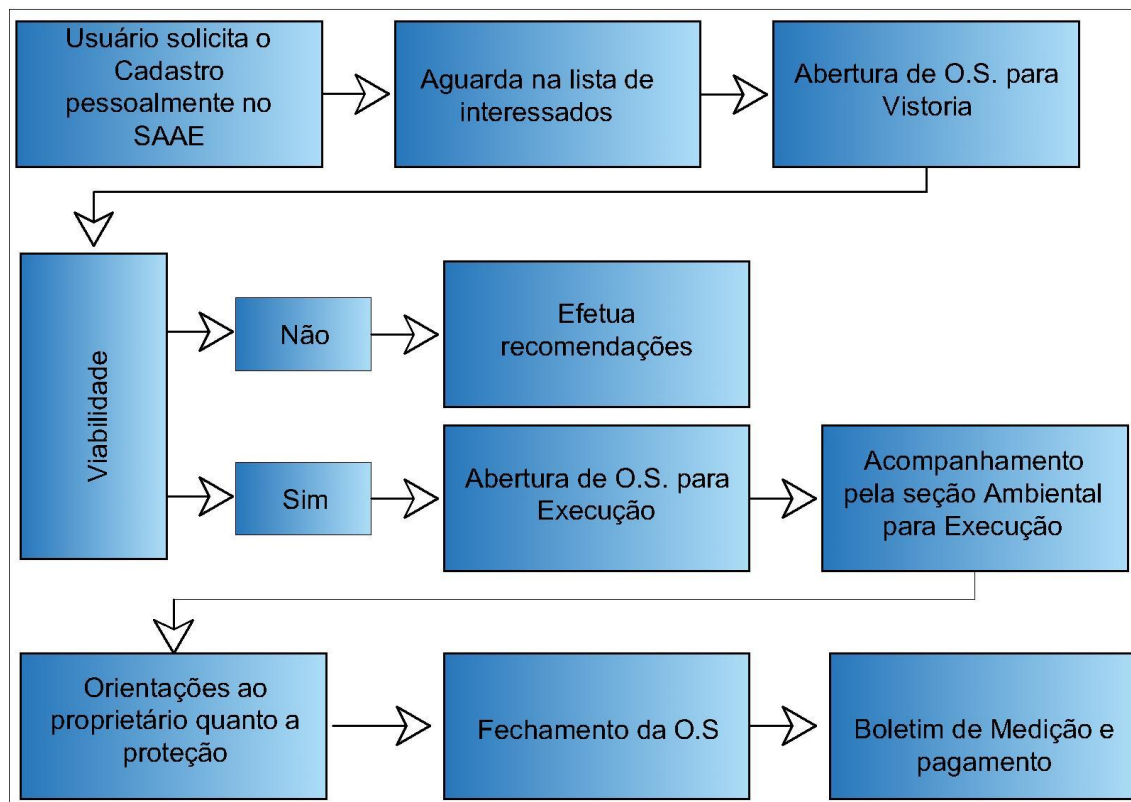
Como solicitar: O usuário deverá comparecer ao escritório do SAAE, no Setor de Atendimento, para assinatura do requerimento.

Documentos necessários: Escritura pública da propriedade e documentos pessoais.

Prazo de atendimento: Conforme cronograma do projeto.

Valor: O serviço não gera custos ao proprietário, exceto nos casos em que houver necessidade de materiais não incluídos no contrato da empresa executora do projeto, tais como: manilhas de concreto, mangueiras, cercamento, entre outros.

Como é realizado:



Religação de Água por Corte:

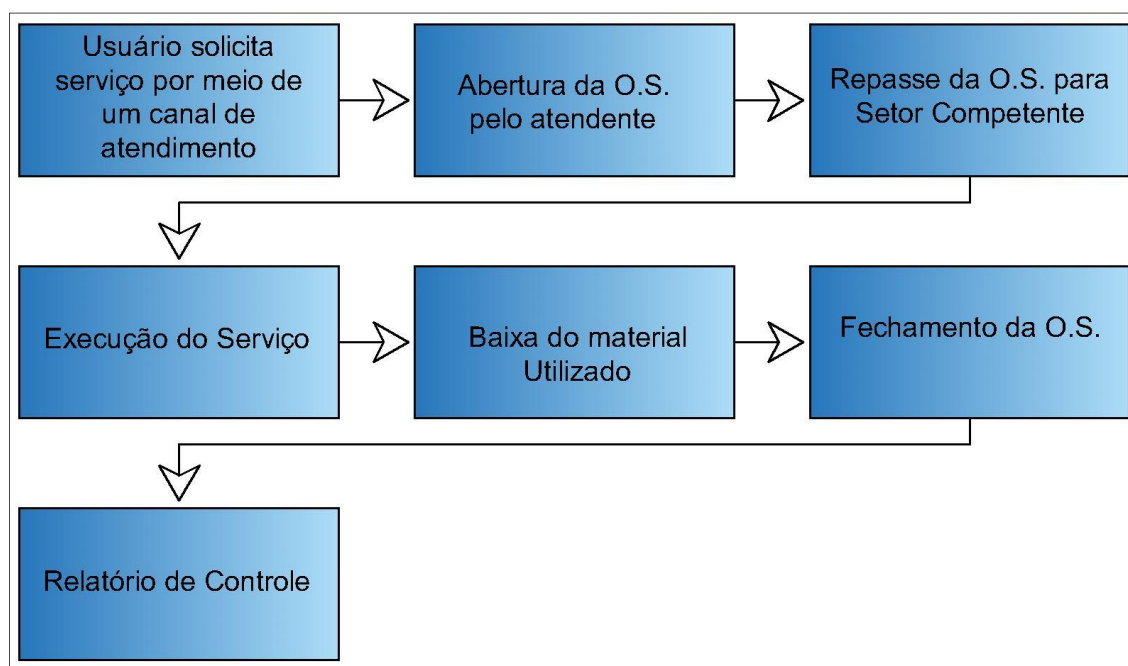
Como solicitar: O usuário deverá comparecer ao escritório do SAAE, no Setor de Atendimento, para assinatura do requerimento de solicitação do serviço.

Documentos necessários: Apresentação das faturas quitadas referentes a eventuais débitos, acompanhadas dos respectivos comprovantes de pagamento.

Prazo de atendimento: Até 48 horas após a comprovação da quitação dos débitos e solicitação da religação pelos meios disponibilizados pela Autarquia.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Como é realizado:



Religação de Água por Pedido:

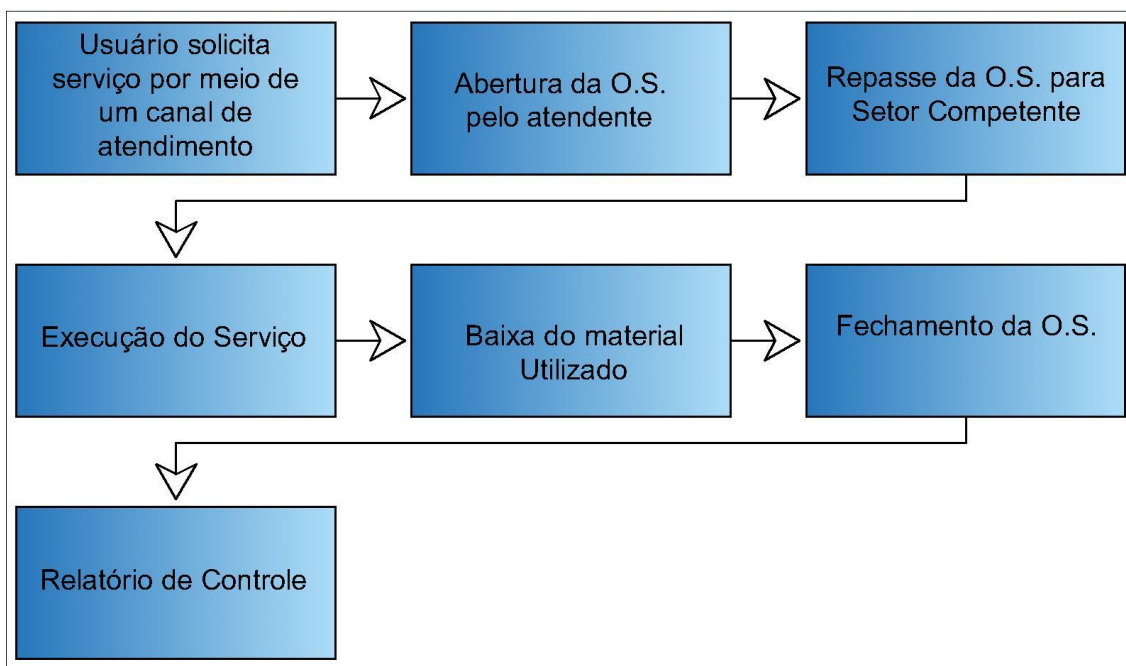
Como solicitar: O usuário deverá comparecer ao escritório do SAAE, no Setor de Atendimento, para assinatura do requerimento de solicitação do serviço.

Documentos necessários: Documentos pessoais do proprietário, ou, em caso de locação, documentos pessoais do locatário e contrato de locação.

Prazo de atendimento: Até 02 dias.

Valor: O serviço gera cobrança conforme tabela de preços vigente.

Como é realizado:



Tarifa Social:

Como solicitar: Para obtenção do direito à tarifa residencial de água e esgoto com valor diferenciado, será concedido desconto de 50% (cinquenta por cento), aplicado aos primeiros 15 m³ de consumo por residência enquadrada no benefício. Sobre o volume excedente, será cobrada a tarifa regular.

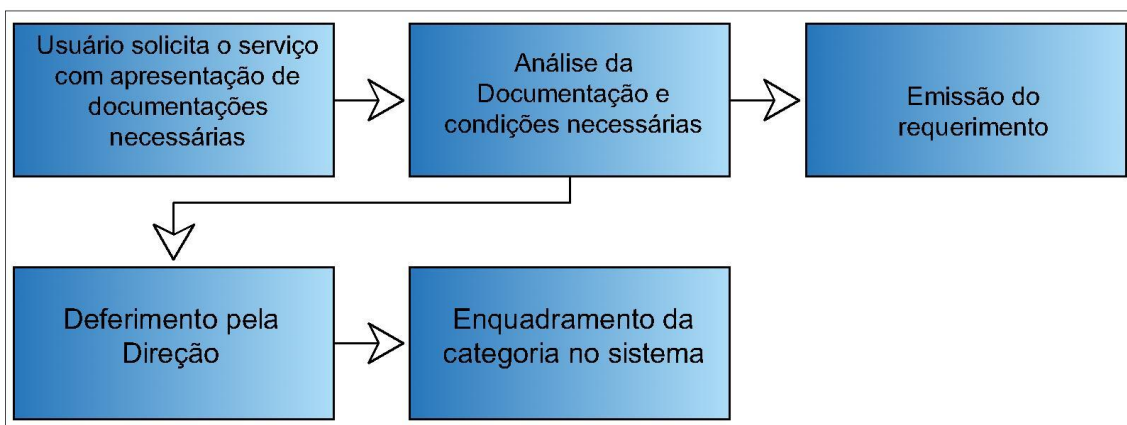
O benefício é destinado a famílias de baixa renda com renda per capita de até 1/2 (meio) salário mínimo ou que recebam o Benefício de Prestação Continuada (BPC). O beneficiário deverá estar inscrito em programa social do Governo Federal. O benefício será concedido a uma única economia.

Documentos necessários: CadÚnico e documentos pessoais do núcleo familiar.

Prazo de atendimento: Imediato.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Verificação da Qualidade da Água:

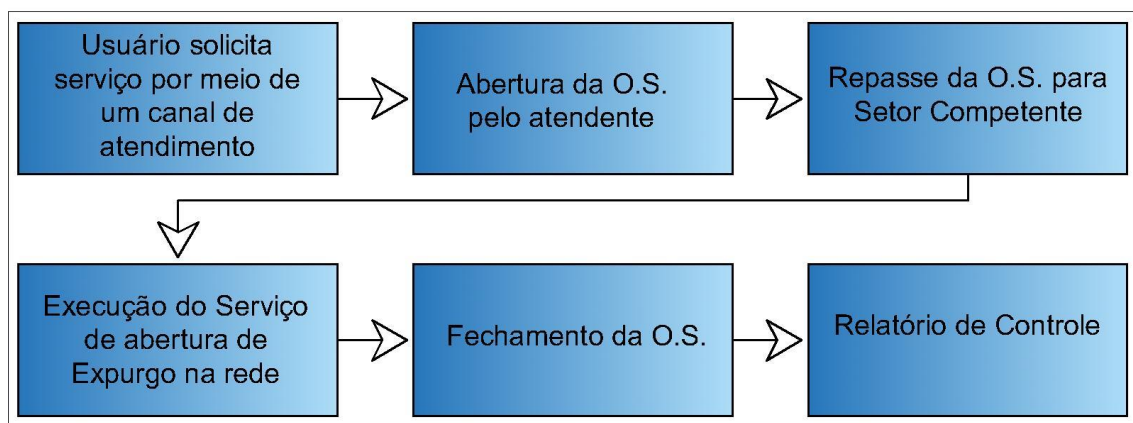
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

Documentos/informações necessários: Fatura de água, endereço do imóvel e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: Até 6 horas

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Verificação de Falta de Água:

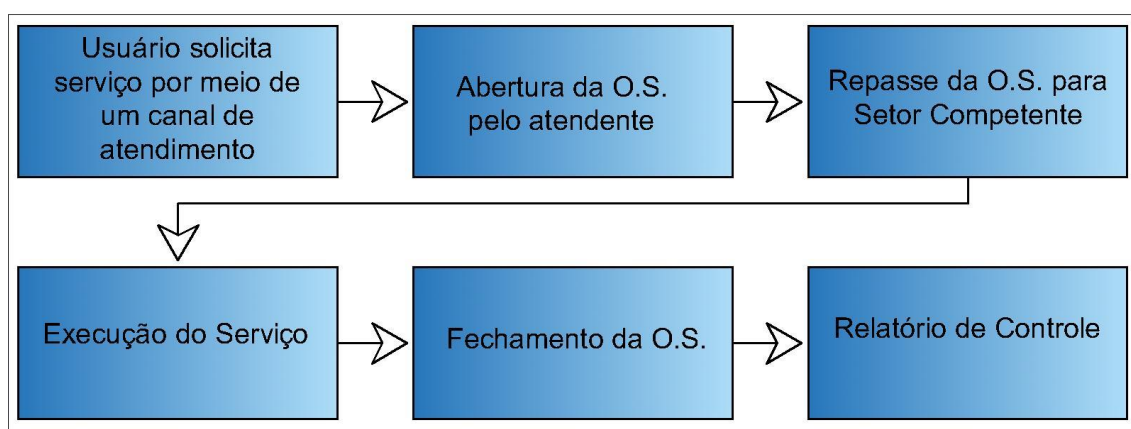
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, whatsapp, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço. Antes de solicitar a prestação do serviço, o usuário deverá verificar se o registro da ligação está aberto.

Documentos/informações necessários: Fatura de água, endereço do imóvel e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: Até 6 horas

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Verificação de Leitura:

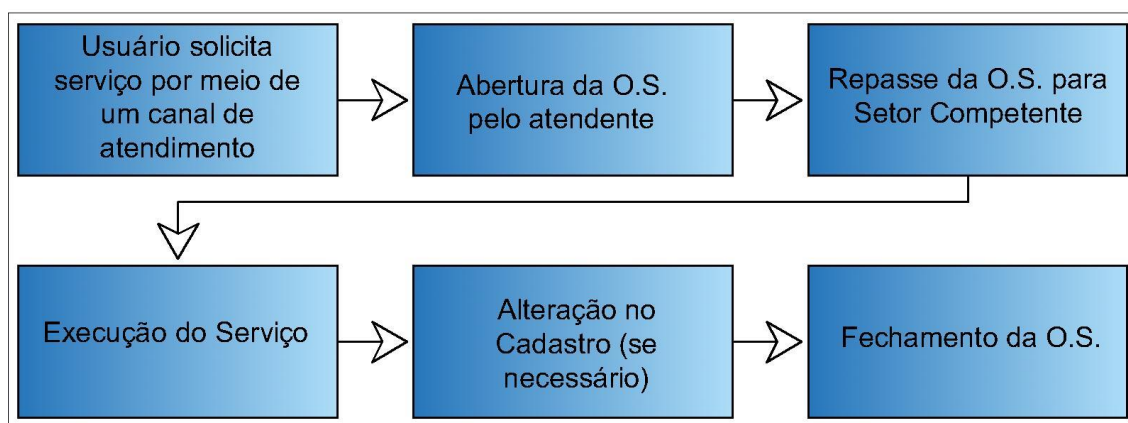
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

Documentos/informações necessários: Fatura de água e/ou endereço do imóvel e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: 02 dias.

Valor: o serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Verificação de Economia:

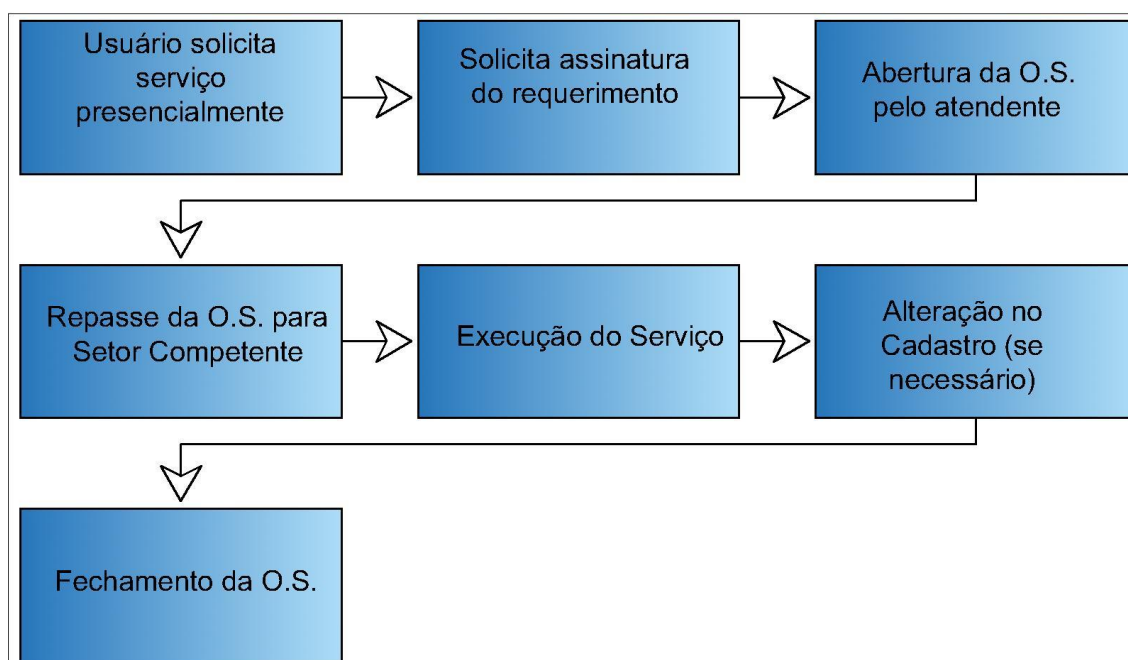
Como solicitar: O usuário deverá comparecer ao Setor de Atendimento do SAAE para solicitar o serviço, mediante assinatura do requerimento.

Documentos/informações necessários: Fatura de água e/ou endereço do imóvel e nome do proprietário.

Prazo de atendimento: Até 02 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Verificação de Pressão:

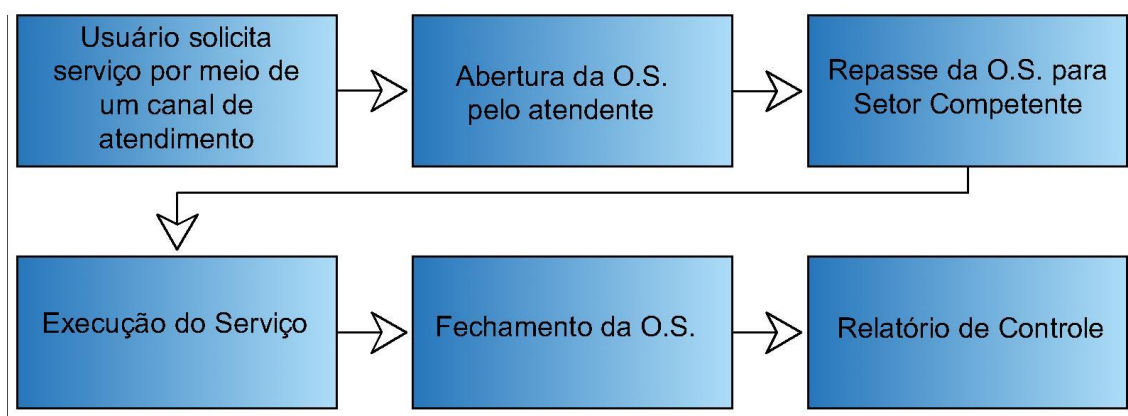
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, whatsapp, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

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

Prazo de atendimento: Até 03 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Verificação do Hidrômetro:

O que é: Serviço que pode ser solicitado quando o hidrômetro apresentar condições que dificultem a realização da leitura, como hidrômetro embaçado, sujo ou parado.

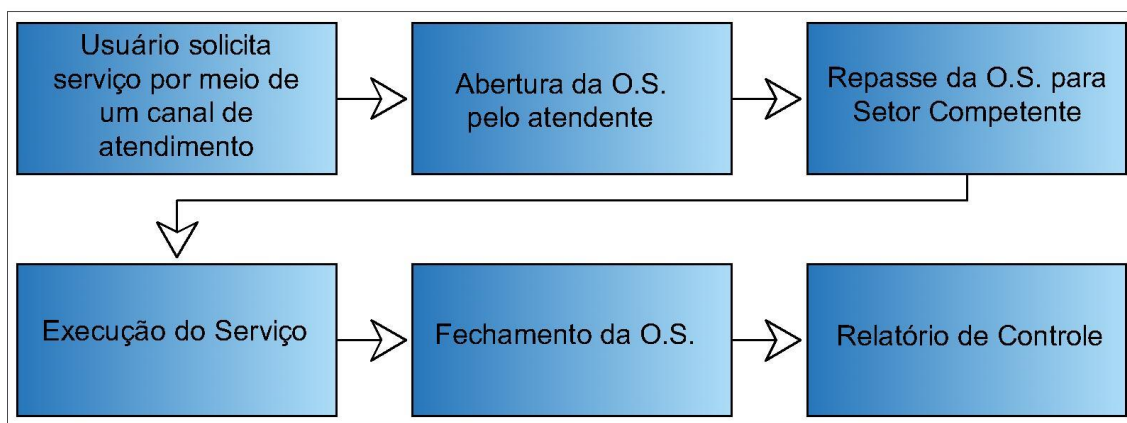
Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, e-mail ou presencialmente), para emissão da ordem de serviço.

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

Prazo de atendimento: Até 10 dias.

Valor: O serviço não gera cobrança ao usuário.

Como é realizado:



Parcelamento de débitos:

O que é: Pagamento do saldo devedor de forma parcelada.

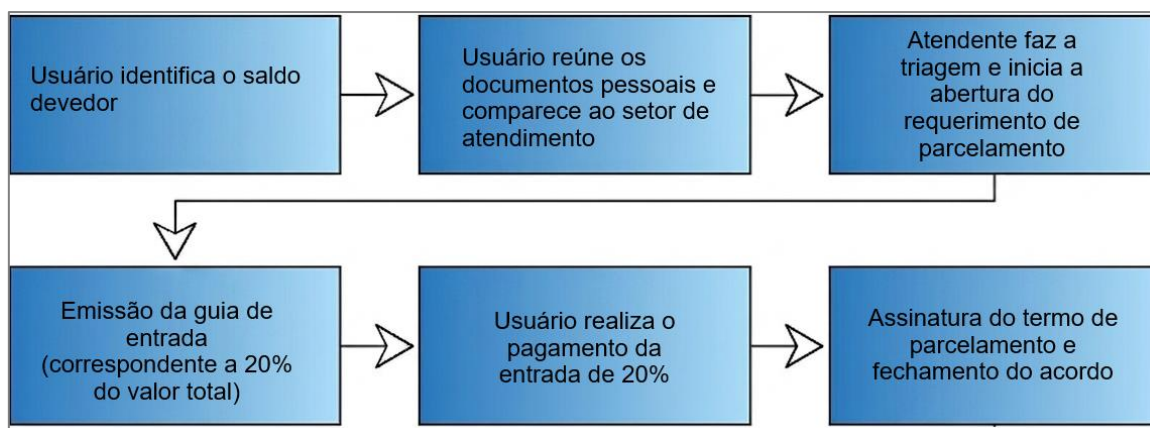
Quem pode solicitar: Proprietário do imóvel, locatário ou procurador.

Como solicitar: Presencialmente no setor de atendimento.

Documentos necessários: Documentos pessoais.

Prazo de atendimento: Imediato, mediante pagamento de entrada de 20% do valor. Em se tratando de reparcelamento, o percentual deverá ser alterado de 20% para 40%. Deverá ser observada a vulnerabilidade econômica do consumidor (os percentuais poderão ser minorados).

Como é realizado:



Requerimento de Análise de Processo:

O que é: A Análise de Processo consiste em estudo técnico realizado pelo SAAE, podendo abranger qualquer solicitação ou serviço não previsto e especificado nesta Carta de Serviços.

Como solicitar: A solicitação poderá ser realizada por meio de um dos canais de atendimento do SAAE (telefone, e-mail ou presencialmente), para abertura de protocolo.

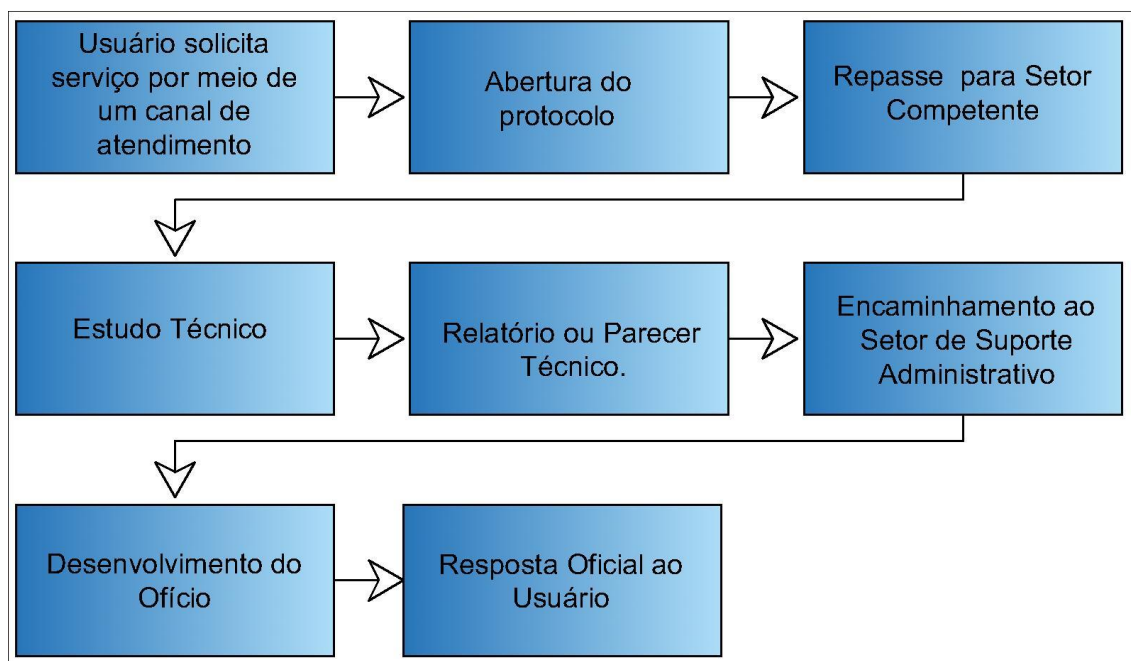
Documentos necessários: Documentos pessoais e/ou fatura de água.

Prazo de atendimento: Até 30 dias, contados a partir do protocolo.

Valor: O serviço não gera cobrança.

Observação: A resposta ao usuário será fornecida oficialmente pela Autarquia.

Como é realizado:



Restituição de Valores:

O que é: Solicitação de restituição de valores oriundos de pagamento indevido, pagamento de fatura em duplicidade ou pagamento de fatura com valor maior (erro de leitura, deficiência técnica de medição, volume excessivo de água fornecida ao imóvel decorrente de vazamento de difícil identificação ou alteração de Economia/Categoria).

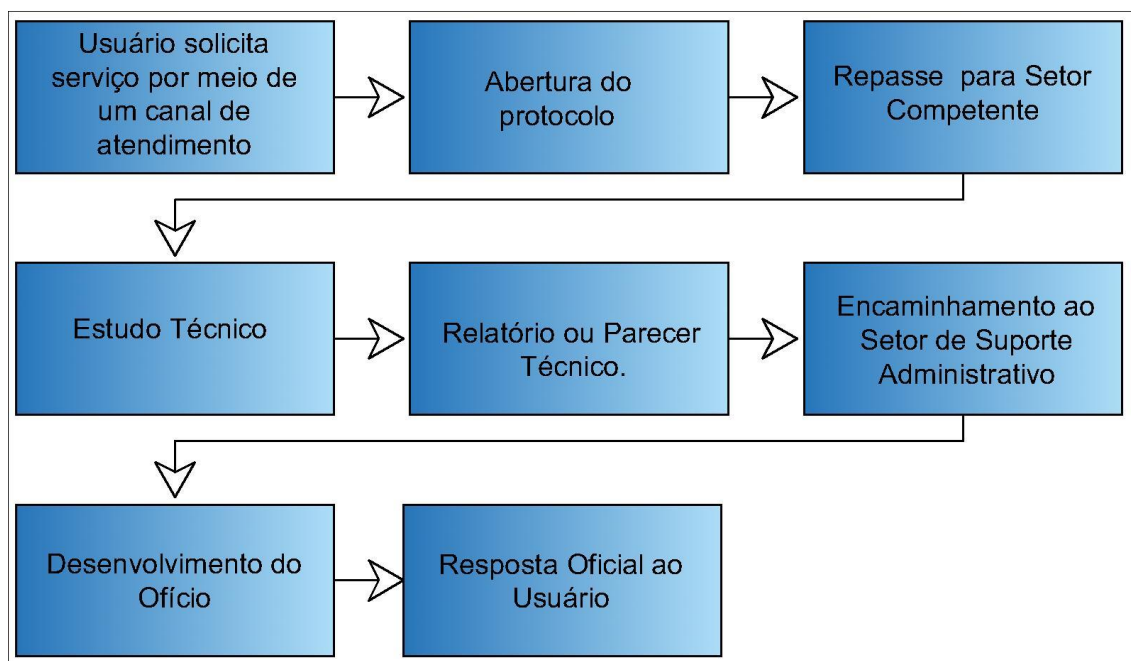
Como solicitar: Presencialmente na Sede Administrativa.

Quem pode solicitar: Proprietário do imóvel ou usuário/inquilino com documentos necessários.

Documentos necessários: Documentos pessoais, endereço completo ou número da ligação exposto na fatura de água, documentos que comprovem o pagamento (faturas com comprovantes de pagamento) e dados da conta bancária para restituição.

Prazo de atendimento: Até 30 dias, contados a partir do protocolo.

Como é realizado:



OUTROS CANAIS DE ACESSO PARA RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, SUGESTÕES, CRÍTICAS E ELOGIOS.

O cidadão ainda pode contar com outros canais de acesso para denúncias, sugestões e elogios:

- **Ouvidoria Municipal:**

Site: mcr.pr.gov.br

E-mail: ouvidoria@mcr.pr.gov.br

Telefone: (45) 3284-8820

- **Ouvidoria ORCISPAR:**

Site: www.orcispar.pr.gov.br

E-mail: ouvidoria@orcispar.pr.gov.br

Telefone: (44) 3123-2830



TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO

RESOLUÇÃO Nº 0064/2026 – SAAE, DE 02 DE ABRIL DE 2026.

TABELA 1 – VALORES DAS TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO

CATEGORIAS	FAIXAS	TARIFAS		CATEGORIAS	FAIXAS	TARIFAS		CATEGORIAS	FAIXAS	TARIFAS	
		ÁGUA	ESGOTO			ÁGUA	ESGOTO			ÁGUA	ESGOTO
RESIDENCIAL SOCIAL	TDS	R\$ 15,17	R\$ 11,37	COMERCIAL	TDS	R\$ 47,67	R\$ 35,75	RESIDENCIAL	TDS	R\$ 30,32	R\$ 22,75
	0 a 5m³	R\$ 1,47	R\$ 1,10		0 a 5m³	R\$ 5,33	R\$ 3,99		0 a 5m³	R\$ 2,93	R\$ 2,20
	6 a 10m³	R\$ 1,52	R\$ 1,15		6 a 10m³	R\$ 5,58	R\$ 4,19		6 a 10m³	R\$ 3,06	R\$ 2,29
	11 a 15 m³	R\$ 2,05	R\$ 1,53		11 a 15 m³	R\$ 6,83	R\$ 5,13		11 a 15 m³	R\$ 4,10	R\$ 3,07
	16 a 20m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55		16 a 20m³	R\$ 8,13	R\$ 6,10		16 a 20m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55
	21 a 40 m³	R\$ 7,01	R\$ 5,26		21 a 40 m³	R\$ 9,39	R\$ 7,04		21 a 40 m³	R\$ 7,01	R\$ 5,26
	41 a 60 m³	R\$ 8,25	R\$ 6,19		41 a 60 m³	R\$ 10,89	R\$ 8,17		41 a 60 m³	R\$ 8,25	R\$ 6,19
	>60m³	R\$ 9,87	R\$ 7,40		>60m³	R\$ 12,55	R\$ 9,42		>60m³	R\$ 9,87	R\$ 7,40
PÚBLICA	TDS	R\$ 30,32	R\$ 22,75	INDUSTRIAL	TDS	R\$ 57,62	R\$ 43,22	PRODUTOR RURAL	TDS	R\$ 39,00	R\$ 29,25
	0 a 5m³	R\$ 2,93	R\$ 2,20		0 a 5m³	R\$ 5,08	R\$ 3,81		0 a 60m³	R\$ 2,93	R\$ 2,20
	6 a 10m³	R\$ 3,06	R\$ 2,29		6 a 10m³	R\$ 5,32	R\$ 3,99		61 a 150m³	R\$ 3,06	R\$ 2,29
	11 a 15 m³	R\$ 4,10	R\$ 3,07		11 a 15 m³	R\$ 6,52	R\$ 4,89		151 a 300	R\$ 4,10	R\$ 3,07
	16 a 20m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55		16 a 20m³	R\$ 7,74	R\$ 5,80		>300m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55
	21 a 40 m³	R\$ 7,01	R\$ 5,26		21 a 40 m³	R\$ 8,95	R\$ 6,71				
	41 a 60 m³	R\$ 8,25	R\$ 6,19		41 a 60 m³	R\$ 10,37	R\$ 7,78				
	>60m³	R\$ 9,87	R\$ 7,40		>60m³	R\$ 11,95	R\$ 8,97				
PEQUENO COMERCIO	TDS	R\$ 39,00	R\$ 29,25	MULTI-MISTA (PREDOMINANTE COMERCIAL)	TDS	R\$ 39,00	R\$ 29,25	MULTI-MISTA (PREDOMINANTE RESIDENCIAL)	TDS	R\$ 30,32	R\$ 22,75
	0 a 5m³	R\$ 2,93	R\$ 2,20		0 a 5m³	R\$ 2,93	R\$ 2,20		0 a 5m³	R\$ 2,93	R\$ 2,20
	6 a 10m³	R\$ 3,06	R\$ 2,29		6 a 10m³	R\$ 3,06	R\$ 2,29		6 a 10m³	R\$ 3,06	R\$ 2,29
	11 a 15 m³	R\$ 4,10	R\$ 3,07		11 a 15 m³	R\$ 4,10	R\$ 3,07		11 a 15 m³	R\$ 4,10	R\$ 3,07
	16 a 20m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55		16 a 20m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55		16 a 20m³	R\$ 6,08	R\$ 4,55
	21 a 40 m³	R\$ 8,51	R\$ 6,39		21 a 40 m³	R\$ 8,51	R\$ 6,39		21 a 40 m³	R\$ 8,51	R\$ 6,39
	41 a 60 m³	R\$ 9,88	R\$ 7,41		41 a 60 m³	R\$ 9,88	R\$ 7,41		41 a 60 m³	R\$ 9,88	R\$ 7,41
	>60m³	R\$ 11,38	R\$ 8,54		>60m³	R\$ 11,38	R\$ 8,54		>60m³	R\$ 11,38	R\$ 8,54

TABELA 2 – DOS OUTROS PREÇOS PÚBLICOS

Ligação de água – SAS ¹		
1. HIDRÔMETROS 3M³ - SEM CAIXA PROTETORA		
Forma Pagamento	Valor da Parcela – R\$	Valor Total – R\$
À vista	480,35	480,35
02 pagamentos = 1+1	247,41	494,82
03 pagamentos = 1+2	166,57	499,71
04 pagamentos = 1+3	126,15	504,60
2. HIDRÔMETROS 3M³ - COM CAIXA PROTETORA		
Forma de Pagamento	Valor da Parcela – R\$	Valor Total – R\$
À Vista	R\$ 655,15	R\$ 655,15
02 pagamentos = 1+1	R\$ 337,40	R\$ 674,80
03 pagamentos = 1+2	R\$ 227,04	R\$ 681,12
04 pagamentos = 1+3	R\$ 171,96	R\$ 687,84
3. LIGAÇÕES ESPECIAIS		
3.1 - Com hidrômetros de 7 a 10m ³ - Sem Caixa Protetora		
Forma de Pagamento	Valor da parcela – R\$	Valor Total – R\$
À vista	R\$ 972,69	R\$ 972,69
3.2 Para Parques e Circos (Provisórios)		
Forma de Pagamento	Valor da Parcela – R\$	Valor Total – R\$
À vista – até 15 dias	R\$ 636,55	R\$ 636,55
À vista – de 16 à 30 dias	R\$ 922,66	R\$ 922,66
¹ SAS – Sistema de Água da Sede Municipal		
4. LIGAÇÕES DE ÁGUA – SAD² E SAR³		
4.1 - Hidrômetro 3m ³ - Sem Caixa Protetora		
Forma de Pagamento	Valor da Parcela – R\$	Valor Total – R\$
À vista	R\$ 595,13	R\$ 595,13
02 pagamentos = 1+1	R\$ 306,52	R\$ 613,04
03 pagamentos = 1+2	R\$ 206,36	R\$ 619,08
04 pagamentos = 1+3	R\$ 156,30	R\$ 625,20

¹ SAS – Sistema de Água da Sede Municipal

² SAD – Sistema de Água dos Distritos

³ SAR – Sistema de Água Rural

Observações:		
1. Dentro do perímetro urbano estará incluso o serviço de deslocamento de máquina e material;		
2. Fora do perímetro urbano estará incluso o deslocamento de máquina, exceto material de rede e conexões;		
3. Em caso de incluir Caixa Protetora de Hidrômetros, cobrar R\$ 174,48 pertinente;		
4. Em caso de extensão de rede é necessário estudo de viabilidade técnica.		
5. LIGAÇÕES DE ESGOTO – SES⁴		
Forma de Pagamento	Valor da Parcela – R\$	Valor Total – R\$
À vista	R\$ 307,97	R\$ 307,97
03 pagamentos = 1+2	R\$ 106,79	R\$ 320,37
04 pagamentos = 1+3	R\$ 80,88	R\$ 323,52
05 pagamentos = 1+4	R\$ 65,34	R\$ 326,70
06 pagamentos = 1+5	R\$ 54,97	R\$ 329,82
6. VALORES PARA SERVIÇOS DIVERSOS		
DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	VALOR – R\$	
Religação de água padrão	R\$ 42,88	
Religação de água por corte no tubete	R\$ 65,80	
Violação de fita – Após o prazo mínimo de 7 dias	R\$ 128,65	
Violação de lacre no tubete	R\$ 128,65	
Violação de hidrômetro (hidrômetro novo + violação do lacre)	R\$ 336,14	
Aferição de hidrômetro	R\$ 42,88	
Conserto de ligação/cavalete – Taxa mínima	R\$ 42,88 + material	
Geofonamento – Locação de Aparelho – Taxa mínima	R\$ 57,18 por dia	
Assistência Técnica (Elétrica/Hidráulica)	R\$ 64,33 por hora	
Assistência Técnica (por km rodado do veículo)	R\$ 2,00 + material	
Cargas avulsas de água potável com até 10m ³	R\$ 85,77	

⁴ SES – Sistema de Esgoto Sanitário

Mudança de ligação de água/esgoto SEM caixa protetora com conserto de calçada. Obs. Conserto de calçada e material poderá ser por conta do usuário, quando for o caso.	R\$ 264,67 + material
Mudança de ligação de água/esgoto COM caixa protetora (Serviços + material com caixa protetora) Obs. 1- é possível fazer em até 2 pagamentos sem acréscimo; Obs. 2- conserto de calçada e material poderá ser por conta do usuário, quando for o caso.	R\$ 414,87 + material
Serviço de Perfuração Método Não Destrutivo – MND	R\$ 78,62 por metro linear
Serviços de Máquina Retroescavadeira	R\$ 278,96 por hora
Valores de Referência: Hidrômetros - R\$ 207,38 Caixa de proteção para hidrômetro - R\$ 174,48	
Análise de Projetos de Loteamento	
Projeto hidrossanitário de prédios	
VALORES PARA ANÁLISES LABORATORIAIS	
Análise em Geral	Valor
Bacteriologia (C.T./Escherichia Coli) P/A	R\$ 114,47
Bacteriologia (C.T./Escherichia Coli) Quantificada	R\$ 150,20
Física (Cor, turbidez, pH, ORP, Tº, CL e F)	R\$ 61,49
Análises – Em atenção à Lei Municipal n.º 5099/2018 SAC⁵	Valor
Bacteriológica (C.T./Escherichia Coli) P/A	R\$ 57,18
Física (Cor, turbidez, pH, ORP, Tº, CL e F)	R\$ 37,21
Manutenção de cloradores – por assistência/equivalência produto químico	R\$ 41,52

⁵ SAC – Sistema de Água Comunitário