

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

**Serviços oferecidos pelo
SAAEP
SERVIÇO AUTÔNOMO DE
ÁGUA E ESGOTO DE PARAUAPEBAS**



PREFEITURA DE
PARAUAPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

O Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Parauapebas (Saaep) é uma autarquia da administração indireta da prefeitura de Parauapebas, cujo objetivo é promover os serviços de captação, tratamento e distribuição de água potável para a população do município. Foi fundado em 2009, após a criação da Lei nº4.385, de 11 de agosto de 2009, para desenvolver os serviços de saneamento na cidade de Parauapebas, operando e investindo em projetos de saneamento ambiental em todo o núcleo urbano e vilas rurais.

Serviços oferecidos:

Serviço	Prazo	Valor
Falta de água na quadra ou na residência do usuário: A autarquia, por meio de solicitação, verifica o motivo da falta de água na quadra.	48h	Gratuito
Esgoto Obstruído: A autarquia, por meio de solicitação, verifica o motivo da obstrução na quadra.	72h	Gratuito
Vazamento antes e pós hidrômetro, no ramal de entrada e na rede geral: A autarquia, por meio de solicitação, identifica e providencia a manutenção necessária para resolver o vazamento.	48h	Gratuito
Vistoria de consumo elevado: É feita uma análise de discrepância do consumo, uma equipe é designada para realizar a vistoria e detectar se o hidrômetro está fazendo o cálculo correto ou se está danificado.	03 dias úteis	Gratuito
Emissão de Segunda Via de Faturas: Usuário solicita ao atendente que imprima uma nova via da fatura.	No Ato	R\$ 4,00 via presencial, gratuito via digital.
Instalação de Primeiro Hidrômetro: O usuário solicita a instalação de hidrômetro em residência já cadastrada junto à autarquia, que envia uma equipe para realização do serviço.	10 dias úteis	Gratuito
Hidrômetro Danificado: A autarquia, a pedido do usuário, designa uma equipe para vistoriar e avaliar o estado físico do hidrômetro, se constatado defeito de fábrica o hidrômetro é trocado gratuitamente, se configurar mau uso o hidrômetro também será trocado, porém gera multa ao usuário por violação.	15 dias úteis	Gratuito
Esgotamento de Fossa: A autarquia, a pedido do usuário, fornece carro específico para esvaziar a fossa da residência.	03 dias úteis	R\$ 18,40 até 5m / Acima disso um adicional de R\$ 3,50 por metro
Relocação de Hidrômetro a Pedido do Usuário: O usuário precisa mudar o hidrômetro de local, faz solicitação para a autarquia realizar o transporte e reinstalação.	15 dias úteis	R\$ 26,00

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Serviços oferecidos:

Serviço	Prazo	Valor
Recuperação de Calçada: Recuperação de calçada após a instalação do hidrômetro. O Saaep se responsabiliza apenas por recolocar o cimento, calçadas ornamentadas com cerâmicas, porcelanatos e afins devem ser recuperados pelo usuário.	15 dias úteis	Gratuito
Substituição de Hidrômetro: A autarquia, a pedido do usuário, designa uma equipe para vistoriar e avaliar o estado físico do hidrômetro, se constatada necessidade ele será substituído.	15 dias úteis	Gratuito
Instalação de Caixa de Proteção do Hidrômetro: O usuário identifica que seu hidrômetro está desprotegido e solicita a autarquia a instalação de caixa protetora.	30 dias úteis	Gratuito

Informações necessárias para acessar o serviço:

- Entrar em contato com a autarquia munido apenas dados pessoais:
Nome
Endereço do local onde o serviço será realizado.

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação por meio de ordem de serviço.
Após a abertura da ordem de serviço, servidores do Saaep encaminham para as equipes responsáveis, que, por sua vez tomam as providências necessárias (conforme demandado), dentro dos prazos dispostos, para que a ordem seja executada.
- Após a resolução do problema ou execução do pedido, o atendimento será encerrado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- Segue-se o prazo definido na tabela acima, iniciando a partir da abertura da ordem de serviço.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital. Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas pelo número de ordem de serviço gerado no atendimento ao público.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

CORTE A PEDIDO DO TITULAR

Serviços oferecidos:

- Quando o usuário necessita desligar a água de um imóvel com ligação existente.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para acessar o serviço de desligamento/encerramento de contrato o usuário deve entrar em contato com a autarquia e fornecer o número da inscrição junto ao Saaep ou endereço completo e CPF/CNPJ com os demais documentos necessários descritos abaixo:

- **Pessoa física:**

- Cadastro de Pessoa Física (CPF), desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal;
- Registro Geral (RG) ou na inexistência deste apresentar outro documento oficial com foto;
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI), no caso de indígenas;
- Se estrangeiro: Apresentação de passaporte com visto atualizado; data de nascimento e nome da mãe.
- Para solicitação do serviço na agência de atendimento presencial é necessário levar cópia dos documentos listados acima.

- **Pessoa jurídica:**

- **Quando solicitado por um dos sócios:**

- Contrato ou Estatuto Social;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do sócio solicitante;

- **Quando solicitado por um representante da Pessoa Jurídica:**

- Contrato (ou Estatuto) Social constando o nome do solicitante como responsável pela pessoa jurídica;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do representante.

Nos casos em que o representante não conste no Contrato ou Estatuto Social, complementar os documentos com uma procuração particular assinada por pelo menos um dos sócios autorizando o solicitante a representar a empresa.

- **Quando a classificação da Pessoa Jurídica for Pequena ou Micro Empresa:**

Pode ser apresentado o registro no Cadastro Simples das Prefeituras Municipais em substituição ao Contrato ou Estatuto Social, juntamente com demais documentações dispostas nos itens acima. Em ambos os casos para solicitação via e-mail os documentos devem ser anexados em formato PDF.

- **Para solicitação do serviço de Corte à Pedido**, o usuário não deve possuir débitos pendentes junto ao Saaep.

- **Este serviço só pode ser solicitado pelo titular da inscrição.**

- **Caso o solicitante não seja o titular**, é preciso que o titular peça o serviço ou apresente uma procuração do titular autorizando o solicitante a proceder com o pedido junto ao Saaep.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação junto ao Saaep, que, por sua vez analisa a situação para tomar as providências necessárias (conforme demandado), dentro dos prazos dispostos.
- Após a execução do pedido, o atendimento será encerrado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O prazo para a realização do serviço é de 03 dias úteis, iniciando a partir da solicitação.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital.
Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas pelo número de ordem de serviço gerado no atendimento ao público.

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Serviços oferecidos:

- É o processo de negociação dos débitos existentes no nome do usuário de uma determinada inscrição, passando assim a ficar em dia com o Saaep. Esse consumidor passa novamente a ter direitos e obrigações com relação à prestação de serviços relativos ao fornecimento de água tratada e/ou coleta de esgoto, como pagamento das faturas e demais obrigações.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para acessar o serviço de desligamento/encerramento de contrato o usuário deve entrar em contato com a autarquia e fornecer o número da inscrição junto ao Saaep ou endereço completo e CPF/CNPJ com os demais documentos necessários descritos abaixo:

- **Pessoa física:**
 - Cadastro de Pessoa Física (CPF), desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal;
 - Registro Geral (RG) ou na inexistência deste apresentar outro documento oficial com foto;
 - Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI), no caso de indígenas;
 - Se estrangeiro: Apresentação de passaporte com visto atualizado; data de nascimento e nome da mãe.
 - Para solicitação do serviço na agência de atendimento presencial é necessário levar cópia dos documentos listados acima.
- **Pessoa jurídica:**
 - Quando solicitado por um dos sócios:**
 - Contrato ou Estatuto Social;
 - Registro de CNPJ;
 - CPF e RG do sócio solicitante;
 - Quando solicitado por um representante da Pessoa Jurídica:**
 - Contrato (ou Estatuto) Social constando o nome do solicitante como responsável pela pessoa jurídica;
 - Registro de CNPJ;
 - CPF e RG do representante.

Nos casos em que o representante não conste no Contrato ou Estatuto Social, complementar os documentos com uma procuração particular assinada por pelo menos um dos sócios autorizando o solicitante a representar a empresa.
- **Quando a classificação da Pessoa Jurídica for Pequena ou Micro Empresa:**

Pode ser apresentado o registro no Cadastro Simples das Prefeituras Municipais em substituição ao Contrato ou Estatuto Social, juntamente com demais documentações dispostas nos itens acima. Em ambos os casos para solicitação via e-mail os documentos devem ser anexados em formato PDF.
- **Para solicitação do serviço de Corte à Pedido**, o usuário não deve possuir débitos pendentes junto ao Saaep.
- **Este serviço só pode ser solicitado pelo titular da inscrição.**
- **Caso o solicitante não seja o titular**, é preciso que o titular peça o serviço ou apresente uma procuração do titular autorizando o solicitante a proceder com o pedido junto ao Saaep.
- **Caso algum documento ou informações obrigatórias não sejam fornecidos**, a solicitação será indeferida;
- **A emissão do parcelamento solicitado via e-mail**, implica no aceite de todas as condições impostas pelo Saaep.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação junto ao Saaep, que, por sua vez analisa a situação para tomar as providências necessárias (conforme demandado), dentro dos prazos dispostos.
- Após a execução do pedido, o atendimento será encerrado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O serviço é realizado no ato da solicitação.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital.
Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



0800 095 0001



94 3346-7261



atendimento@saaep.com.br



SAAEP



DAM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- Nesse caso a demanda é executada junto com o usuário no ato da solicitação, não necessitando de acompanhamento posterior.

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

VISTORIA DE NOVAS LIGAÇÕES

Serviços oferecidos:

- Quando o usuário necessita ligar a água em uma residência que nunca teve água fornecida pelo Saaep.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para solicitação do serviço de Nova Ligação o titular da inscrição não deve possuir débitos pendentes junto ao Saaep e não pode existir Inscrição/Ligação no local para o qual está sendo solicitado o serviço. Este serviço só pode ser solicitado pelo titular da inscrição. Caso o solicitante não seja o titular, é preciso que o titular peça o serviço ou apresente uma procuração do titular autorizando o solicitante a proceder com o pedido junto ao Saaep.

● Pessoa física:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF), desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal;
- Registro Geral (RG) ou na inexistência deste apresentar outro documento oficial com foto;
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI), no caso de indígenas;
- Se estrangeiro: Apresentação de passaporte com visto atualizado; data de nascimento e nome da mãe.
- Para solicitação do serviço na agência de atendimento presencial é necessário levar cópia dos documentos listados acima.

● Pessoa jurídica:

Quando solicitado por um dos sócios:

- Contrato ou Estatuto Social;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do sócio solicitante;

Quando solicitado por um representante da Pessoa Jurídica:

- Contrato (ou Estatuto) Social constando o nome do solicitante como responsável pela pessoa jurídica;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do representante.

Nos casos em que o representante não conste no Contrato ou Estatuto Social, complementar os documentos com uma procuração particular assinada por pelo menos um dos sócios autorizando o solicitante a representar a empresa.

● Quando a classificação da Pessoa Jurídica for Pequena ou Micro Empresa:

Pode ser apresentado o registro no Cadastro Simples das Prefeituras Municipais em substituição ao Contrato ou Estatuto Social, juntamente com demais documentações dispostas nos itens acima. Em ambos os casos para solicitação via e-mail os documentos devem ser anexados em formato PDF.

- Para pedido de nova ligação cuja atividade seja industrial ou comercial, serviços e outras atividades, o cliente deve fornecer informações e documentação referente à atividade desenvolvida na instalação, neste caso, informar o CNPJ e os demais documentos necessários.

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação junto ao Saaep, que, por sua vez analisa a situação do fornecimento de água na rua onde está situada a residência que receberá a nova ligação para tomar as providências necessárias (conforme demandado);
- Feita a vistoria, é avaliado se a ligação poderá ser instalada e em qual prazo o serviço será finalizado; Após a execução do pedido, o atendimento será por encerrado.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O prazo para a realização do serviço é de 05 dias úteis para ligações de água com até 1/2" de diâmetro; 07 dias úteis para ligações de água acima de 1/2" de diâmetro; ambos iniciando a partir da solicitação. O custo para o usuário é de R\$ 48,00 para ligações de água com até 1/2" de diâmetro, e de R\$ 57,00 para ligações de água acima de 1/2" de diâmetro.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital. Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



0800 095 0001



94 3346-7261



atendimento@saaep.com.br



SAAEP



DAM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas pelo número de ordem de serviço gerado no atendimento ao público.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

VISTORIA DE LIGAÇÕES PROVISÓRIAS

Serviços oferecidos:

- É o fornecimento provisório de água, com data de início e término, destinado ao atendimento de eventos temporários, tais como: Comícios, festividades, circos, parques de diversão, feiras, exposições, vendedores ambulantes, etc. O período máximo para ligação sem medição é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais dois períodos de 30 dias. Poderá ser ligada com medição em situações específicas, definidas pelo Saaep.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para solicitação do serviço de Nova Ligação o titular da inscrição não deve possuir débitos pendentes junto ao Saaep e não pode existir Inscrição/Ligação no local para o qual está sendo solicitado o serviço. Este serviço só pode ser solicitado pelo titular da inscrição. Caso o solicitante não seja o titular, é preciso que o titular peça o serviço ou apresente uma procuração do titular autorizando o solicitante a proceder com o pedido junto ao Saaep.

● Pessoa física:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF), desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal;
- Registro Geral (RG) ou na inexistência deste apresentar outro documento oficial com foto;
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI), no caso de indígenas;
- Se estrangeiro: Apresentação de passaporte com visto atualizado; data de nascimento e nome da mãe.
- Para solicitação do serviço na agência de atendimento presencial é necessário levar cópia dos documentos listados acima.

● Pessoa jurídica:

Quando solicitado por um dos sócios:

- Contrato ou Estatuto Social;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do sócio solicitante;

Quando solicitado por um representante da Pessoa Jurídica:

- Contrato (ou Estatuto) Social constando o nome do solicitante como responsável pela pessoa jurídica;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do representante.

Nos casos em que o representante não conste no Contrato ou Estatuto Social, complementar os documentos com uma procuração particular assinada por pelo menos um dos sócios autorizando o solicitante a representar a empresa.

● Quando a classificação da Pessoa Jurídica for Pequena ou Micro Empresa:

Pode ser apresentado o registro no Cadastro Simples das Prefeituras Municipais em substituição ao Contrato ou Estatuto Social, juntamente com demais documentações dispostas nos itens acima. Em ambos os casos para solicitação via e-mail os documentos devem ser anexados em formato PDF.

- Para pedido de nova ligação cuja atividade seja industrial ou comercial, serviços e outras atividades, o cliente deve fornecer informações e documentação referente à atividade desenvolvida na instalação, neste caso, informar o CNPJ e os demais documentos necessários.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação junto ao Saaep, que, por sua vez analisa a situação do fornecimento de água na rua onde está situada a residência que receberá a nova ligação para tomar as providências necessárias (conforme demandado);
- Feita a vistoria, é avaliado se a ligação poderá ser instalada e em qual prazo o serviço será finalizado; Após a execução do pedido, o atendimento será por encerrado.

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O prazo para a realização do serviço é de 05 dias úteis para ligações de água com até ½" de diâmetro; 07 dias úteis para ligações de água acima de ½ " de diâmetro; ambos iniciando a partir da solicitação. O custo para o usuário é de R\$ 48,00 para ligações de água com até ½ " de diâmetro, e de R\$ 57,00 para ligações de água acima de ½ " de diâmetro.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital. Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



0800 095 0001



94 3346-7261



atendimento@saaep.com.br



SAAEP



DAM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas pelo número de ordem de serviço gerado no atendimento ao público.

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

SOLICITAÇÃO DE RELIGAÇÃO DE ÁGUA

Serviços oferecidos:

- Quando o cliente necessita religar a água de um imóvel com ligação já existente.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Para acessar o serviço de Religação de Água o usuário deve entrar em contato com a autarquia e fornecer o número da inscrição junto ao Saaep ou endereço completo e CPF/CNPJ com os demais documentos necessários descritos abaixo:

● Pessoa física:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF), desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal;
- Registro Geral (RG) ou na inexistência deste apresentar outro documento oficial com foto;
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI), no caso de indígenas;
- Se estrangeiro: Apresentação de passaporte com visto atualizado; data de nascimento e nome da mãe.
- Para solicitação do serviço na agência de atendimento presencial é necessário levar cópia dos documentos listados acima.

● Pessoa jurídica:

Quando solicitado por um dos sócios:

- Contrato ou Estatuto Social;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do sócio solicitante;

Quando solicitado por um representante da Pessoa Jurídica:

- Contrato (ou Estatuto) Social constando o nome do solicitante como responsável pela pessoa jurídica;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do representante.

Nos casos em que o representante não conste no Contrato ou Estatuto Social, complementar os documentos com uma procuração particular assinada por pelo menos um dos sócios autorizando o solicitante a representar a empresa.

● Quando a classificação da Pessoa Jurídica for Pequena ou Micro Empresa:

Pode ser apresentado o registro no Cadastro Simples das Prefeituras Municipais em substituição ao Contrato ou Estatuto Social, juntamente com demais documentações dispostas nos itens acima. Em ambos os casos para solicitação via e-mail os documentos devem ser anexados em formato PDF.

- **Para solicitação do serviço de Religação** o titular da Inscrição não deve possuir débitos pendentes junto ao Saaep e não pode existir Inscrição/Ligação no local para o qual está sendo solicitado o serviço.
- **Este serviço só pode ser solicitado pelo titular da inscrição.**
- **Caso o solicitante não seja o titular,** é preciso que o titular peça o serviço ou apresente uma procuração do titular autorizando o solicitante a proceder com o pedido junto ao Saaep.

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação junto ao Saaep, que, por sua vez analisa a situação do fornecimento de água na rua onde está situada a residência que receberá a religação para tomar as providências necessárias (conforme demandado).
- Após a execução do pedido, o atendimento será encerrado.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O prazo para a realização do serviço é de 48h; iniciando a partir da solicitação.
O custo para o usuário é de R\$ 38,00.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital.
Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



0800 095 0001



94 3346-7261



atendimento@saaep.com.br



SAAEP



DAM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas pelo número de ordem de serviço gerado no atendimento ao público.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho



Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

SAAEP

SOLICITAÇÃO DE TROCA DE TITULARIDADE

Serviços oferecidos:

- É o processo de substituição do nome do usuário de uma determinada inscrição, encerrando-se a relação contratual entre o Saaep e esse consumidor, passando o novo consumidor a ter direitos e obrigações com relação à prestação de serviços relativos ao fornecimento de água tratada e/ou coleta de esgoto, como pagamento das faturas e demais obrigações.

Informações necessárias para acessar o serviço:

Este serviço só pode ser solicitado pelo titular da inscrição. Caso o solicitante não seja o titular, é preciso que o titular peça o serviço ou apresente uma procuração do titular autorizando o solicitante a proceder com o pedido junto ao Saaep.

O novo titular da inscrição não deve possuir débitos pendentes junto à autarquia vinculados ao seu CPF em quaisquer outras inscrições.

● Pessoa física:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF), desde que não esteja em situação cadastral cancelada ou anulada de acordo com Instrução Normativa da Receita Federal;
- Registro Geral (RG) ou na inexistência deste apresentar outro documento oficial com foto;
- Registro Administrativo de Nascimento Indígena (RANI), no caso de indígenas;
- Se estrangeiro: Apresentação de passaporte com visto atualizado; data de nascimento e nome da mãe.
- Para solicitação do serviço na agência de atendimento presencial é necessário levar cópia dos documentos listados acima.

● Pessoa jurídica:

Quando solicitado por um dos sócios:

- Contrato ou Estatuto Social;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do sócio solicitante;

Quando solicitado por um representante da Pessoa Jurídica:

- Contrato (ou Estatuto) Social constando o nome do solicitante como responsável pela pessoa jurídica;
- Registro de CNPJ;
- CPF e RG do representante.

Nos casos em que o representante não conste no Contrato ou Estatuto Social, complementar os documentos com uma procuração particular assinada por pelo menos um dos sócios autorizando o solicitante a representar a empresa.

● Quando a classificação da Pessoa Jurídica for Pequena ou Micro Empresa:

Pode ser apresentado o registro no Cadastro Simples das Prefeituras Municipais em substituição ao Contrato ou Estatuto Social, juntamente com demais documentações dispostas nos itens acima. Em ambos os casos para solicitação via e-mail os documentos devem ser anexados em formato PDF.

Principais etapas do serviço:

- O serviço inicia-se quando o usuário entra em contato e registra sua solicitação junto ao Saaep, que, por sua vez analisa a situação do fornecimento de água na rua onde está situada a residência que receberá a religação para tomar as providências necessárias (conforme demandado).
- Após a execução do pedido, o atendimento será encerrado.

Serviços oferecidos pelo

SAAEP

Centro Administrativo: Rua Rio Dourado, S/N, bairro Beira Rio - Parauapebas/PA

Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera:

- O prazo para a realização do serviço é de 48h, iniciando a partir da solicitação, gerando um custo para o usuário de R\$ 16,00.

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?

- O serviço é realizado presencialmente ou de maneira digital. Para atendimento presencial, o usuário deve procurar o seguinte endereço:
 - Agência de Atendimento Saaep: Rua Rio dourado, S/N, bairro Beira Rio, de segunda a sexta das 8h às 14h
 - Posto avançado localizado no Departamento de Arrecadação Municipal (DAM): Rua F, nº 244, Bairro União.
 - Via telefone: de segunda a sexta das 8h às 14h.
 - Via e-mail.



0800 095 0001



94 3346-7261



atendimento@saaep.com.br



SAAEP



DAM

Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado

- As demandas são recebidas pelos canais de comunicação informados e acompanhadas pelo número de ordem de serviço gerado no atendimento ao público.

Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço

A maneira oficial de manifestação é por meio da Ouvidoria Municipal ou presencialmente na agência de atendimento ao público do Saaep.



0800 033 0202



94 3356-0772



94 99191-1787



ouvidoria@parauapebas.pa.go.br

Prioridade no atendimento:

- As prioridades são realizadas conforme a Lei nº 10048, Lei da Prioridade no Atendimento.



PREFEITURA DE
PARAUPEBAS
Aqui tem força. Aqui tem trabalho

