

SERVIÇO AUTÔNOMO MUNICIPAL
DE ÁGUA E ESGOTO - IBIPORÃ/PR

CARTA DE SERVIÇOS



2025

SUMÁRIO

01	Carta de Serviços
01	Breve Histórico
02	Principais Indicadores
03	Sistema de Abastecimento de Água
04	Sistema de Esgoto
05	Coleta Seletiva
07	Central de Atendimento ao Cliente
08	Segunda Via da Fatura
09	Parcelamento de Débitos
09	Mudança de Titularidade
10	Ligação de Água
11	Ligação de Esgoto
12	Tarifa Social
13	Isenção
14	Substituição de Hidrômetro
14	Alteração de Cadastro
15	Restituição de Valores
16	Falta de Água
16	Verificação de Vazamento
17	Pedido de Desligamento
18	Atestado de Análise de Projetos de Loteamentos
18	Atestado de Viabilidade Técnica para Loteamentos
19	Setores e Contatos
20	Setores por Atividade Fim
21	Tabela de Tarifas e Serviços

CARTA DE SERVIÇOS

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

BREVE HISTÓRICO

O SAMAE foi criado através da Lei de criação nº 197/68 de 06/12/1968. Ocupa prédio próprio para suas instalações e funcionamento e tem por objetivo principal oferecer à população de Ibiporã serviços de saneamento ambiental com qualidade.

A estrutura administrativa é composta pela Direção, Jurídico, Seções de Contabilidade, Pessoal, Material/Transporte/Patrimônio, Almoxarifado, Licitações, Emissão e Controle de Contas e Atendimento ao Público. O sistema de Água é compreendido pela Estação de Tratamento de Água, Captação de Água do Ribeirão Jacutinga, Elevatória de Água, Reservatórios, Redes e Ramais de Água, dois Poços Artesianos perfurados junto ao Aquífero Guarani, que atende toda a área urbana da cidade. O SAMAE também implementa ações na área rural da cidade através de parcerias com a comunidade para levar saneamento a estas localidades.

O sistema de esgoto é compreendido, pelas Estações de Tratamento de Esgoto, Estações Elevatórias, Redes Coletoras, Ramais, Emissários e Linhas de Recalque de Esgoto Sanitário, e atende toda a área urbana da cidade. A Limpeza Pública é compreendida pela Coleta de Lixo, entre outros, que conta com serviços próprios e terceirizados.

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

PRINCIPAIS INDICADORES

Atualmente toda a área urbana do município é abastecida com água tratada, coleta e tratamento de esgoto urbano e coleta e destinação de resíduos sólidos.

ÍNDICE DE
ATENDIMENTO DE
ÁGUA: 100%



ÍNDICE DE
ATENDIMENTO DE
ESGOTO URBANO: 100%



ÍNDICE DE
TRATAMENTO DE
ESGOTO COLETADO:
100%



ÍNDICE DE COLETA DE
RESÍDUOS SÓLIDOS:
100%



SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

O sistema de abastecimento público de Ibiporã é atendido por dois mananciais, um superficial (ribeirão Jacutinga) e outro subterrâneo (poço do Aquífero Guarani), composto pelas seguintes etapas:

- Captação
- Adução de água bruta
- Tratamento (ETA Estação de Tratamento de Água)
- Reservação
- Distribuição
- Monitoramento e Controle de Qualidade da água

Captação Jacutinga (manancial superficial)

A captação de água do Ribeirão Jacutinga foi inaugurada em 1971 em substituição aos poços cacimba que abasteciam de forma precária o perímetro urbano de Ibiporã. Atualmente são captados 160,0 l/s ou 576,0 m³/h de água bruta que é aduzida até a Estação de Tratamento de Água (ETA), onde a água passa por todas as etapas do processo até ficar dentro do padrão estabelecido por norma para abastecimento público. A casa de bombas da captação conta com dois conjuntos moto bomba de 600cv, trabalhando em regime alternado para conservação dos equipamentos e prevenção contra riscos de desabastecimento. O processo de clarificação da água bruta do manancial superficial ocorre na seguinte sequência: ajuste das dosagens dos produtos utilizados no processo, floculação, decantação, filtração, desinfecção e fluoretação.

Captação Guarani (manancial subterrâneo)

A captação de água do Aquífero Guarani foi inaugurada em 2010, com o objetivo de ampliar a produção de água do SAMAE, visando dar mais segurança ao sistema de abastecimento público de Ibiporã. Atualmente são captados 100,0 l/s ou 360,0 m³/h de água bruta que é aduzida até o reservatório central de distribuição, onde recebe a adição de cloro e flúor antes da mistura com a água tratada do ribeirão Jacutinga na ETA. Por se tratar de água subterrânea, não se faz necessário passar pelo processo de tratamento convencional, que tem como objetivo principal eliminar a turbidez, promovendo a clarificação da água dentro dos padrões estabelecidos através das normas legais vigentes.

Reservatórios

- Reservatório semienterrado com capacidade de 3.500 m³;
- Reservatório subterrâneo com capacidade de 1.550,0 m³;
- Reservatório elevado com capacidade de 300,0 m³;
- Reservatório Apoiado com capacidade de 1.000,0 m³.

Redes de Distribuição

O sistema de abastecimento público de Ibiporã conta com 477.000 metros lineares de redes de distribuição de água, atendendo todo perímetro urbano do município e boa parte da zona rural, distritos e bairros que estão localizados fora deste perímetro. O sistema de distribuição de água também conta com válvulas redutoras de pressão, registro de manobra e descarga, estações elevatórias (booster), entre outros dispositivos indispensáveis para um bom funcionamento do sistema.

Nossa capacidade de produção de água atualmente é de aproximadamente 22.500,0 m³/dia e a demanda média nos períodos mais críticos do verão é de aproximadamente 20.000,0 m³/dia, portanto, nosso sistema continua atendendo de forma satisfatória, fornecendo água de qualidade à nossa população, promovendo saúde e qualidade de vida.

SISTEMA DE ESGOTO

O tratamento dos esgotos sanitários, antes de seus lançamentos em qualquer corpo hídrico, tem como objetivo prevenir e reduzir a disseminação de doenças de veiculação hídricas causadas pelos microrganismos patogênicos presentes no esgoto bruto. A água é de importância vital para todos os seres vivos e a manutenção de uma boa qualidade é imprescindível para que o corpo hídrico não se torne um veículo de transmissão de inúmeras doenças infecciosas e parasitárias.



A preservação dos rios depende da existência de um bom sistema de coletas e tratamento do esgotamento sanitário em todas as localidades próximas a este corpo hídrico, evitando dessa forma a poluição de suas águas por conta do lançamento de excreta (fezes e urina) de pessoas e animais, tornando a água um veículo de propagação de doenças e imprópria para consumo ou elevando substancialmente os custos para o tratamento.

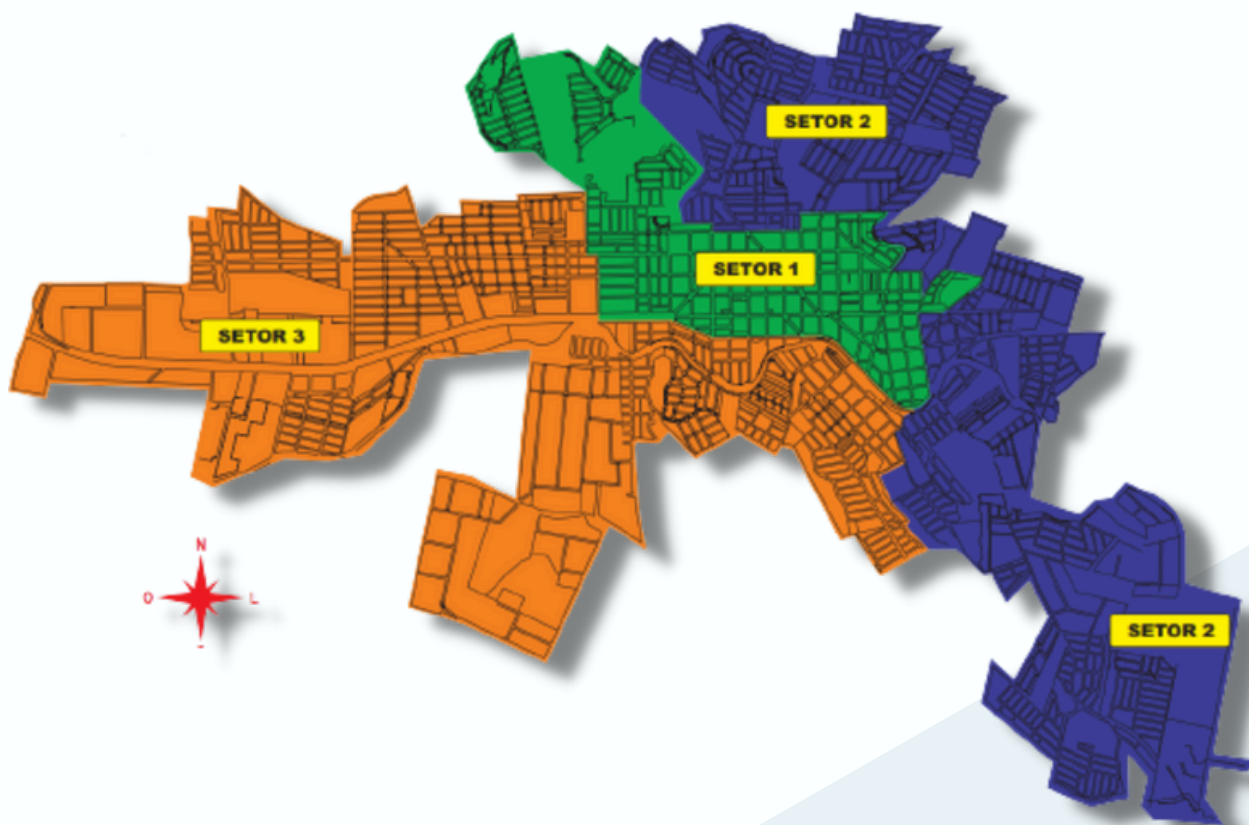
O perímetro urbano do município de Ibiporã, contrariando o cenário nacional, conta com 100% de redes coletoras de esgoto e todo esgoto coletado é tratado em uma das duas unidades de tratamento existente, sendo lançado no rio que se configura como corpo receptor do sistema, um efluente dentro dos padrões estabelecidos em norma específica, de acordo com o licenciamento ambiental. Existem ainda, duas comunidades que se encontram fora do perímetro urbano, Jardim John Kennedy e Taquara do Reino que contam com 100% de redes coletoras e 100% de tratamento de seu esgotamento sanitário. Se encontra em fase final de conclusão de projeto a implantação do sistema de coleta do esgotamento sanitário da Vila Rural que integrará o sistema de tratamento da Taquara do Reino.

COLETA SELETIVA

A coleta seletiva representa a maneira ecológica mais adequada para o descarte de lixo. Associado ao tema de educação ambiental e do desenvolvimento sustentável, a coleta seletiva evita a poluição do solo e das águas.

O Programa de Separação de Lixo está implantado em Ibiporã desde 2009 e propõe aos moradores que separem o lixo em três partes: **Reciclável**, **Orgânico** (para virar compostagem) e **Rejeitos**.

O território do município de Ibiporã é dividido por setores que são distribuídos conforme a figura abaixo.



PROGRAMA DE COLETA SELETIVA

Programa de Coleta Seletiva de lixo de Ibiporã SETOR 1

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
ORGÂNICO	REJEITO	ORGÂNICO	REJEITO	ORGÂNICO	REJEITO
	RECICLADO		RECICLADO		RECICLADO

RECICLÁVEL (saco verde) Plásticos, vidros, metal alumínio, papel e papelão.
 REJEITOS (saco cinza) Fraldas, absorventes, cigarro papel higiênico, roupas e calçados
 ORGÂNICOS (outros sacos) Restos de comida

HORÁRIO DE INÍCIO DA COLETA APÓS ÀS 17:00 Hrs. (da tarde)

NÃO HAVERÁ COLETA NOS FERIADOS FEDERAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS.

Programa de Coleta Seletiva de lixo de Ibiporã SETOR 2

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
ORGÂNICO	REJEITO	ORGÂNICO	RECICLÁVEL	ORGÂNICO	REJEITO

RECICLÁVEL (saco verde) Plásticos, vidros, metal alumínio, papel e papelão.
 REJEITOS (saco cinza) Fraldas, absorventes, cigarro papel higiênico, roupas e calçados
 ORGÂNICOS (outros sacos) Restos de comida

HORÁRIO DE INÍCIO DA COLETA ÀS 7:00 Hrs. (da manhã)

NÃO HAVERÁ COLETA NOS FERIADOS FEDERAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS.

Programa de Coleta Seletiva de lixo de Ibiporã SETOR 3

SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO
REJEITO	ORGÂNICO	RECICLÁVEL	ORGÂNICO	REJEITO	ORGÂNICO

RECICLÁVEL (saco verde) Plásticos, vidros, metal alumínio, papel e papelão.
 REJEITOS (saco cinza) Fraldas, absorventes, cigarro papel higiênico, roupas e calçados
 ORGÂNICOS (outros sacos) Restos de comida

HORÁRIO DE INÍCIO DA COLETA ÀS 7:00 Hrs. (da manhã)

NÃO HAVERÁ COLETA NOS FERIADOS FEDERAIS, ESTADUAIS E MUNICIPAIS.

CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Central de Atendimento ao Cliente faz o atendimento de todos os cidadãos relativo aos serviços de saneamento incluindo: conta de água, emissão de 2º via, leitura, débitos, ligações novas, reclamações e serviços em geral. Faz atendimento telefônico, presencial e pela internet (WhatsApp e e-mail).



Atendimento Telefônico:

É o Canal para orientar o usuário quanto ao acesso a serviços e informações do SAMAE, é possível solicitar alguns serviços, entre eles, verificação de falta de água, da qualidade da água, da pressão, consertos de vazamentos, consultar o andamento das ordens de serviços, reclamar, perguntar e elogiar.

Central telefônica: (43) 3258-8195

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

Atendimento Presencial:

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

Escritório – Av. Santos Dumont, 565 – CEP: 86.200-000 – Ibiporã-PR: Horário de 2ª a 6ª feira, das 8h30m às 16h30m.

No atendimento presencial, o tempo máximo de espera será até de 20 (vinte) minutos, tendo preferência no atendimento as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

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

Atendimento Virtual:

O usuário pode solicitar serviços, como emissão de segunda via de fatura, consultar o andamento das ordens de serviços (O.S.), reclamar, perguntar e elogiar.

O nosso Site é: www.samaeibi.com.br o e-mail é: emissao@samaeibi.com.br

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

Nome do responsável: Odair José Antonio

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565

Telefone: (43) 3258-8169, 3258-8195 e WhatsApp (43) 99120-0017

E-mail: emissao@samaeibi.com.br

Horário de funcionamento: 8:30h às 16:30h

SEGUNDA VIA DA FATURA

A segunda via da fatura pode ser emitida na sede do SAMAE, Av. Santos Dumont, 565, Horário de atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h30m às 16h30m, ou de forma online, sem custo para o usuário, conforme orientações descritas a seguir:



**Aponte a
câmera do
Celular**



ACESSE O SITE

1

Acesse o site oficial pelo endereço abaixo ou QR Code:
www.samaeibi.com.br



2ª VIA FATURA

2

Clique no botão **2ª Via Fatura**
Insira os dados de acesso: CPF/CNPJ e senha. Caso seja o primeiro acesso, clique em cadastrar.



IMPRIMIR/VISUALIZAR

3

Após login você terá acesso às faturas disponíveis para emissão. Basta clicar em imprimir para visualizar.



PAGAMENTO

4

Você pode pagar a fatura em um dos correspondentes autorizados, rede bancária ou via pix.

PARCELAMENTO DE DÉBITOS

O que é?

Negociações de pendências financeiras, registradas no sistema comercial, de usuário da unidade cadastrada no SAMAE.

Quem pode solicitar

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

Requisitos e/ou documentos exigidos

Para pessoa física: CPF e RG ou CNH.

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

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

MUDANÇA DE TITULARIDADE

O que é?

Solicitações de mudanças de titularidade de usuário e/ou proprietário de unidade cadastrada no SAMAE.

Quem pode solicitar?

Proprietário/Usuário, Responsável com Procuração ou Inventariante.

Requisitos e/ou documentos exigidos:

Para pessoa física: CPF e RG ou CNH

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

Documento de Vinculação do Usuário ao Imóvel:

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

LIGAÇÃO DE ÁGUA

O que é?

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

Quem pode solicitar?

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

Requisitos e/ou documentação exigidos:

Pessoa Física:

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis quando já estiver em nome do requerente, ou;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto;

Pessoa Jurídica:

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou documento que caracterize a posse do imóvel;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Contrato Social;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto do representante legal.

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

Tempo estimado de espera

Aproximadamente 15 minutos.

Previsão de prazo para execução o serviço

Em até 10 dias úteis após a instalação do padrão para nova ligação;

Forma de prestação do serviço e/ou etapas do serviço:

1. Solicitação através de um dos meios disponíveis;
2. Cadastro do usuário, análise da documentação e definição do parcelamento ou não da cobrança da nova ligação;
3. Informação ao usuário sobre os padrões para ligação;
4. Se necessário ocorre a vistoria para viabilizar a ligação;
5. Execução da mureta por parte do usuário;
6. Após informação do usuário que o padrão está pronto é aberta de ordem de serviço para execução;
7. Estando a mureta de acordo com o padrão vigente é realizada a ligação de água.

Valores e/ou taxas do serviço

Serviço tarifado de acordo com valor que consta na Tabela de Tarifas Vigente.

LIGAÇÃO DE ESGOTO

O que é?

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

Quem pode solicitar?

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

Requisitos e/ou documentos exigidos:

Pessoa Física:

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis quando já estiver em nome do requerente, ou;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto.

Pessoa Jurídica:

- Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou documento que caracterize a posse do imóvel;
- Escritura do terreno atualizada, ou;
- Contrato de Compra e Venda com firma reconhecida ou documento que caracterize a posse do imóvel, quando aplicável e acompanhada da Certidão de matrícula atualizada do imóvel (30 dias) expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis, ou;
- Contrato de locação ou equivalente, quando aplicável;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Contrato Social;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto do representante legal.

Como solicitar:

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

Tempo estimado de espera

Aproximadamente 15 minutos.

Previsão de prazo para execução o serviço

Em até 10 dias úteis após a instalação do padrão para nova ligação.

Forma de prestação do serviço e/ou etapas do serviço

1. Solicitação do usuário através de um dos meios de solicitação disponíveis;
2. Recebimento da solicitação;
3. Análise dos documentos;
4. Abertura de ordem de serviço;
5. Finalização do atendimento.

Valores e/ou taxas do serviço

Serviço tarifado de acordo com valor que consta na Tabela de Tarifas Vigente.

TARIFA SOCIAL

O que é?

A Tarifa Social é um benefício que tem como propósito a inclusão social, favorecendo famílias em situação de vulnerabilidade com a aplicação de uma tarifa diferenciada.



Quem pode solicitar?

Poderá cadastrar-se na Tarifa Social da Água o usuário residencial com ligação simples de água e que consome até quinze mil litros de água por mês (15m³/mês), que esteja adimplente com o SAMAE, e atenda aos requisitos legais (Lei Municipal nº 2.902, de 01 de dezembro de 2017).

Requisitos:

- I. Esteja inscrito ou cadastrado como beneficiário nos Programas de Proteção Social do Governo Federal, Estadual ou Municipal;
- II. comprove renda familiar bruta mensal de até 02 (dois) salários mínimos nacionais;
- III. sendo inscrito no Seguro Desemprego, devendo apresentar a documentação comprobatória, com valor do benefício familiar de até 02 (dois) salários mínimos nacionais;
- IV. seja morador de habitação com área de até 75 m² (setenta e cinco metros quadrados), independente do número de economias nela cadastradas.

Documentos:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto;
- Comprovante de renda e/ou Carteira de Trabalho;
- Conta de água
- Folha resumo do cadastro único (retirar no cadastro único ou no CRAS)

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

ISENÇÃO

O que é?

Isenção do pagamento de tarifa de água, esgoto e taxa de lixo ao idoso, mediante emissão de parecer de estudo social pela Secretaria de Assistência Social do Município



Quem pode solicitar?

Idoso aposentado com mais de 60 anos de idade, que cumpra os requisitos legais (Lei Municipal nº 2.901, de 01 de dezembro de 2017.)

Requisitos:

- I. Comprovação de renda familiar bruta de até dois salários mínimos nacionais;
- II. Ser proprietário de um único imóvel com área construída não superior a 75,00 metros quadrados;
- III. Ser locatário de um imóvel com área construída não superior a 75,00 metros quadrados e não possuir nenhum imóvel;
- IV. Estar residindo no imóvel;
- V. Ter um consumo de água de até 10 metros cúbicos mensais;
- VI. Quando o consumo de água for superior a 10 metros cúbicos mensais por economia, a perda do benefício ocorrerá no mês em que houver esse excedente de consumo;
- VII. A ligação de água ser residencial e estar em nome do beneficiário;
- VIII. Não ter débito vencido de qualquer natureza, com o SAMAE;
- IX. A cada período de 12 (doze) meses do deferimento do benefício de isenção, o interessado deverá comprovar que continua preenchendo os requisitos exigidos nesta lei.

Documentos:

- Cadastro de Pessoa Física (CPF) e Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH) ou outro documento oficial com foto;
- Comprovante de renda e/ou Carteira de Trabalho;
- Conta de água
- Folha resumo do cadastro único (retirar no cadastro único ou no CRAS)

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO

O que é?

Solicitações de substituição do hidrômetro por quebra do equipamento.

Quem pode solicitar?

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

Requisitos/documentos necessários

Para pessoa física: CPF e RG ou CNH.

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

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

ALTERAÇÃO DE CADASTRO

O que é?

Alteração ou atualização de dados cadastrais.

Quem pode solicitar?

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

Requisitos e/ou documentos exigidos:

Para pessoa física: CPF e RG ou CNH.

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

Escritura ou contrato de compra e venda do imóvel.

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

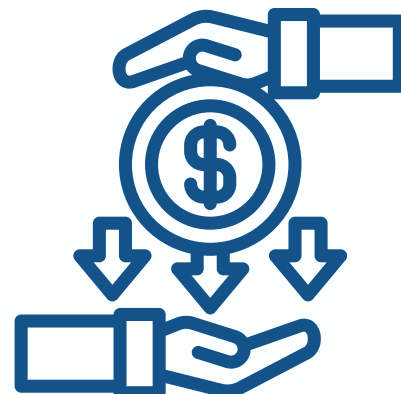
Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

RESTITUIÇÃO DE VALORES

O que é?

Solicitações de restituição de valores oriundos de:

- Pagamento indevido;
- Pagamento de fatura em duplicidade;
- Pagamento de fatura com valor a maior;
- Erro de leitura;
- Deficiência Técnica de medição;
- Volume excessivo de água fornecida ao imóvel, decorrente de vazamento de difícil identificação;
- Alteração de Economia/Categoria.



Quem pode solicitar?

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

Requisitos e/ou documentos exigidos:

Para pessoa física: CPF e RG ou CNH.

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

Documento Referentes à Restituição:

Documentos comprobatórios de pagamento em duplicidade (faturas com comprovante de pagamento ou declaração de responsabilidade).

Como solicitar?

Presencialmente na sede do SAMAE

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro – Ibiporã.

FALTA DE ÁGUA

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.

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

Telefones: (43) 3258-8169, 3258-8195

WhatsApp: (43) 99120-0017

Horário de atendimento: 8:30h às 16:30h

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565

VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTO

O que é?

Serviço destinado verificação de vazamentos localizados na rua, calçada ou cavalete.

Quem pode solicitar?

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

Requisitos e/ou documentos exigidos

Pessoa Física/Jurídica:

- Endereço completo (rua, número, bairro).
- Fatura de serviços de água e/ou esgoto.
- Número da unidade consumidora.

Como solicitar?

Pelos telefones: (43) 3258-8169, 3258-8195 ou presencialmente na sede do SAMAE.

De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.

Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro - Ibiporã.

PEDIDO DE DESLIGAMENTO

O que é?

Desligamento Temporário: Trata-se da interrupção do fornecimento de água, solicitada pelo usuário, podendo optar pela suspensão temporária do abastecimento de água por um tempo não superior a 12 meses seguidos, não é necessário a retirada do ramal de ligação, apenas o hidrômetro é lacrado.

Desligamento Definitivo: Trata-se da interrupção do fornecimento de água de forma definitiva, com a retirada e todo o ramal da ligação.



Quem pode solicitar?

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

Requisitos e/ou documentos exigidos:

- Documento oficial com foto
- Leitura atual do hidrômetro

Como solicitar?

- Presencialmente na sede do SAMAE
- De segunda à sexta das 08h30 às 16h30.
- Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565, Centro – Ibiporã.

Previsão de prazo para execução o serviço:

Após pagamento das tarifas, até 5 dias úteis.

Forma de prestação do serviço e/ou etapas do serviço:

1. Solicitação do usuário através de um dos meios de solicitação.
2. Recebimento da solicitação
3. Abertura da ordem de serviço
4. Pagamento da tarifa do serviço
5. Desligamento de água por lacre ou retirada do hidrômetro,
6. Finalização do atendimento.

Valores e/ou taxas do serviço:

Serviço tarifado de acordo com valor que consta na Tabela de Tarifas Vigente.

ATESTADO DE ANÁLISE DE PROJETO DE LOTEAMENTOS

Como solicitar?

O proprietário ou responsável pelo empreendimento solicita através de requerimento ou ofício o Atestado de Análise de Projeto da Rede de Distribuição de Água (RDA) e Rede Coletora de Esgoto (RCE) no loteamento, devendo protocolar o pedido na Ouvidoria da Prefeitura. No ofício deverá constar o assunto e nome do loteamento e do responsável.

Atualmente este protocolo é realizado de forma online através do site da prefeitura e após o projeto aprovado recebemos vias impressas para fazermos o carimbo de aprovação e arquivamento das vias. A orientação que consta em projeto é que a cada fase que se inicia de água e/ou esgoto o SAMAE deve ser comunicado para que possa vistoriar o loteamento e a tubulação só pode ser aterrada após a vistoria e liberação do SAMAE para este serviço,

Documentos necessários:

- 02 Vias dos Projetos impressas e 01 digital (.dwg) da Rede de Distribuição de Água (RDA), Rede Coletora de Esgoto (RCE) e de Drenagem Pluvial;
- ART ou RRT do Projetos apresentados;
- Licença de Instalação do IAP;
- Teste de Percolação.

ATESTADO DE VIABILIDADE TÉCNICA PARA LOTEAMENTOS

Como solicitar?

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

Documentos necessários:

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

O arquivo digital poderá ser enviado por protocolo para:

<https://ibipora.eloweb.net/protocolo/aberturaProcessoExterno>

Prazo de atendimento: 30 dias. Valor: o serviço não gera cobrança ao usuário.

Solicitação de anuência para lançamento de esgoto na rede do SAMAE, deverá ser verificado junto ao responsável técnico na categoria biólogo, as tramitações e documentos, e que todas as solicitações sejam feitas via protocolo digital.

SETORES E CONTATOS

SETOR DE COMPRAS:

O setor de compras do SAMAE atua de uma forma a receber todas requisições de compras das diversas áreas da gestão. Nessa atuação, dará encaminhamentos para compras diretas sem licitação, ou no caso de compra por licitação, encaminhará para os procedimentos licitatórios. Também faz atendimento de fornecedores em geral, recebimento de mercadorias e liquidações em notas fiscais.

- Endereço: Av. Santos Dumont, nº 565
- Telefone: (43) 3258-8159, 3258-8195
- E-mail: compras@samaeibi.com.br
- Horário de funcionamento: 8:00h às 17:00h

SETOR DE LICITAÇÕES E CONTRATOS ADMINISTRATIVOS

O setor de Licitações do SAMAE atua de forma à planejar, dirigir, coordenar e executar as licitações na forma da legislação e normas pertinente, e de acordo com a dotação orçamentária, para a contratação de serviços e fornecimento de materiais e equipamentos em geral.

- Endereço: Av.Santos Dumont, nº 565
- Telefone: (43) 3258-8161, 3258-8195
- E-mail: licitacoes@samaeibi.com.br
- Horário de funcionamento: 8:00h às 17:00h

SETOR DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Faz atendimento de todos os cidadãos relativo a serviços de coleta de lixo, carcaças de animais, resíduos perigosos, tóxicos e especiais, bem como a entrega de sacos de lixo para material reciclável e rejeito. Fiscaliza os serviços de coleta de lixo executados através de empresas terceirizadas Faz atendimento presencial, telefônico e pela internet (e-mail).

- Endereço: Av. Santos Dumont,nº 565
- Telefone: (43) 3258-8159, 3258-8195
- E-mail: residuos.solidos@samaeibi.com.br
- Horário de funcionamento: 8:00às 17:00h

SETORES POR ATIVIDADE

Captação, tratamento e distribuição de água:

Processo relacionado ao fornecimento de água potável

- Telefone: (43) 3258-8168, 3258-8195
- E-mail: eta@samaeibi.com.br
- Horário de funcionamento: 24 horas por dia

Coleta e tratamento de esgotos:

Processo relacionado a coleta e tratamento de esgotos

- Telefone: (43) 3258-8195
- E-mail: eta@samaeibi.com.br
- Horário de funcionamento: 24 horas por dia

Responsabilidade Técnica na Categoria Biólogo:

- Responsável: Edivaldo de Paula
- Telefone: (43) 3258-8195
- E-mail: engenharia@samaeibi.com.br

Responsabilidade Técnica na Categoria Engenheiro:

- Responsáveis:
- Dicesar Ramos Alves Filho
- Alan Pedro Mansano
- Telefone: (43) 3258-8195
- E-mail: engenharia@samaeibi.com.br

TABELA DE TARIFAS E SERVIÇOS

TABELA 1 - VALORES DAS TARIFAS DE ÁGUA E ESGOTO
RESOLUÇÃO CRFS Nº 12, DE 9 DE JULHO DE 2024

TARIFA RESIDENCIAL R\$/M³			
Tarifa social será cobrada a razão de 60% da tarifa de água normal e nos demais requisitos elencados na Lei 2.267/09 e 2.902/17.			
Tarifa para moradores da Vila Rural será cobrada a razão de 10% da tarifa normal, para aqueles que tiverem horta de 500m² e demais requisitos elencados nas Leis 1.796/02 e 1.860/03.			
Tarifa Isenta, para os aposentados com renda de até 02 salários mínimos e demais requisitos elencados na Lei 1.880/04 e 2901/17.			
Faixa de consumo	Unidade	Residencial R\$ m³	Percentual Esgoto
Até 10	mínimo	35,08	70%
De 11 a 50	m³	7,35	70%
De 51 a 80	m³	8,64	70%
De 81 a 110	m³	9,96	70%
Acima de 111	m³	11,56	70%
TARIFA COMERCIAL R\$/M³			
Faixa de consumo	Unidade	Comercial R\$ m³	Percentual Esgoto
Até 10	mínimo	46,48	70%
Acima de 11	m³	9,09	70%
TARIFA INDUSTRIAL/PODERES PÚBLICOS R\$/M³			
Faixa de consumo	Unidade	Comercial R\$ m³	Percentual Esgoto
Até 10	mínimo	102,14	70%
De 11 a 100	m³	9,09	70%
Acima de 101	m³	9,72	70%

TABELA 2 - VALORES DOS PREÇOS PÚBLICOS
RESOLUÇÃO CRFS Nº 23, DE 7 DE JULHO DE 2023

LIGAÇÕES DE ÁGUA		
Diâmetro de ligação para todas as categorias até 25 mm	À VISTA	03 PARCELAS
	R\$ 288,23	R\$ 96,08
Com diâmetro acima de 25 mm	Cabe contrato especial de ligação de acordo com o diâmetro a instalar	

TABELA DE TARIFAS E SERVIÇOS

LIGAÇÕES DE ESGOTO		
DIÂMETRO DE LIGAÇÃO PARA TODAS AS CATEGORIAS ATÉ 100mm	À VISTA	03 PARCELAS
	R\$ 144,14	R\$ 48,05
COM DIÂMETRO ACIMA DE 100 mm	CABE CONTRATO ESPECIAL DE LIGAÇÃO DE ACORDO COM O DIÂMETRO A INSTALAR	
REESTABELECIMENTO DO FORNECIMENTO DE ÁGUA		
No cavalete por falta de pagamento no período diurno	R\$ 20,97	
No cavalete por falta de pagamento no período noturno	R\$ 47,99	
No cavalete por falta de pagamento com lacre violado	R\$ 96,06	
No cavalete com hidrômetro/Ligação violada	R\$ 800,16	
DESLIGAMENTO		
Por solicitação do usuário	R\$ 15,56	
VISTORIA NA INSTALAÇÃO PREDIAL		
Por solicitação do usuário	R\$ 35,91	
CUSTO POR HORA DE MÃO DE OBRA		
De encanador	R\$ 25,60	
De auxiliar	R\$ 19,24	
CONSUMO DE ÁGUA DESTINADO A CIRCOS, PARQUES, ETC.		
Custo fixo de consumo até 15 dias	R\$ 257,29	
Custo fixo mensal de consumo para permanência superior a 15 dias	R\$ 412,88	
AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO		
Por solicitação do usuário	R\$ 32,93	
DESLOCAMENTO DO CAVALETE DE ÁGUA		
Por solicitação do usuário, acima de 1,50 m	R\$ 191,48	
PREÇOS DE SERVIÇOS DIVERSOS		
Emissão de segunda via de conta de água	R\$ 3,20	
Transferência de nome a pedido do usuário	R\$ 3,20	
Análise bacteriológica da água	R\$ 421,52	
Análise físico-químico de água	R\$ 421,52	
Conserto de cavalete	R\$ 62,45	
Desentupimento de caixa de esgoto	R\$ 41,61	
Troca de registro	R\$ 35,93	
Hidrômetro roubado	R\$ 256,17	
Caixa de proteção para hidrômetros	R\$ 92,17	
Caminhão de água até 3m ³ , sem entrega	R\$ 163,03	
Caminhão de água acima de 3m ³ , sem entrega (Valor por m ³)	R\$ 48,90	
Hidrômetro quebrado	R\$ 256,17	

TABELA DE TARIFAS E SERVIÇOS

TAXA MUNICIPAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS					
ANEXO I - LEI 2.449/2011 - DE 18/04/2011					
Decreto n.º 629, de 11 de Dezembro de 2024 TABELA VÁLIDA PARA O PERÍODO DE FEV/2025 À JAN/2026					
Faixa de metragem	Setor 1	Setor 2	Setor 3	Rural	Itaúna
0 a 50	R\$ 10,89	R\$ 10,89	R\$ 10,89	R\$ 10,89	R\$ 22,70
51 a 100	R\$ 20,46	R\$ 13,63	R\$ 13,63	R\$ 10,89	R\$ 22,70
101 a 150	R\$ 35,79	R\$ 23,86	R\$ 23,86	R\$ 10,89	R\$ 22,70
151 a 200	R\$ 43,97	R\$ 29,32	R\$ 29,32	R\$ 10,89	R\$ 22,70
201 a 250	R\$ 51,13	R\$ 34,09	R\$ 34,09	R\$ 11,37	R\$ 22,70
251 a 500	R\$ 61,36	R\$ 40,50	R\$ 40,50	R\$ 13,63	R\$ 22,70
500 a 1000	R\$ 122,69	R\$ 81,80	R\$ 81,80	R\$ 27,27	-
1001 a 9999	R\$ 204,70	R\$ 136,47	R\$ 136,47	R\$ 45,48	-