
	ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU	
CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE	Data: 29/11/2022	Revisão: 00
Diretor(a): Sibelly Soares da Silva Email: saae@pitimbu.pb.gov.br Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – Telefone: (83) 3259-1030 Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas		Página: 1 / 7

Carta de Serviços ao Cidadão-usuário

Com base na Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, a Carta de Serviços tem como objetivo divulgar os serviços prestados pelo município, como acessar e obter esses serviços, quais são os compromissos com o atendimento e quais são os padrões estabelecidos.

1. Serviço: 2º VIA DE CONTA DE ÁGUA

1.1. Descrição do serviço: Emissão de segunda via de conta.

1.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel

1.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

On-line: agência virtual <https://saaeacau.com.br/#/agencia/inicio>

1.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Número da Matrícula do imóvel e/ou CPF que consta na conta mensal.

1.5. Valor do Serviço: Gratuito

2. Serviço: ÁGUA FRACA

2.1. Descrição do serviço: Nos casos em que é constatado a redução na pressão da água recebida diretamente da rede.

2.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel



2.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

Telefone: (83) 3259-1030

2.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Conta mensal do imóvel.

2.5. Valor do Serviço: Gratuito

	ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU		
CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE		Data: 29/11/2022	Revisão: 00
Diretor(a): Sibelly Soares da Silva Email: saac@pitimbu.pb.gov.br Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – Telefone: (83) 3259-1030 Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas		Página: 2 / 7	

3. Serviço: ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE

3.1. Descrição do serviço: Alteração do nome do proprietário ou inclusão do nome do usuário.

3.2. Público-alvo do serviço: Em caso de **alteração de propriedade:** proprietário ou ex-proprietário.

Em caso de **inclusão/exclusão de usuário:** proprietário do imóvel ou inquilino ou herdeiro ou detentor do direito de uso

3.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

3.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Conta mensal do imóvel; **Se pessoa física:** Documento de identidade com foto onde conste o CPF e **Se pessoa jurídica:** Documento de identidade com foto onde conste o CPF, Contrato Social e CNPJ. **Se terceira pessoa, além da documentação acima:** Procuração ou autorização assinada pelo proprietário e Cópia de Documento de identidade do proprietário com foto onde conste o CPF.

3.5. Valor do Serviço: Gratuito

4. Serviço: CERTIDÃO NEGATIVA OU POSITIVA DE DÉBITOS

4.1. Descrição do serviço: Certidão onde informa a situação do débito do imóvel, no caso de Negativa é quando o imóvel não possui débito, no caso de positiva, quando o imóvel possui débito e no caso de positiva com efeito Negativa é quando o imóvel não possui débitos em atraso, porém possui débitos a cobrar (parcelamentos, serviços, multa/correção).

4.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel devidamente cadastrado no SAAE.



4.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

On-line: agência virtual <https://saacacau.com.br/#/agencia/inicio>

4.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Acesse a Agência Virtual com o número da Matrícula ou CPF que consta na conta mensal; O cadastro do usuário precisa estar devidamente atualizado junto ao SAAE; O usuário pode se dirigir agência do SAAE portando com documento com foto e solicitar aos agentes.

4.5. Valor do Serviço: Gratuito

	ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU	
CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE	Data: 29/11/2022	Revisão: 00
Diretor(a): Sibelly Soares da Silva Email: saae@pitimbu.pb.gov.br Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – Telefone: (83) 3259-1030 Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas		Página: 3 / 7

5. Serviço: CONSULTAR PAGAMENTOS

5.1. Descrição do serviço: Consultar o histórico de pagamento de contas do imóvel.

5.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel devidamente cadastrado no SAAE.

5.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

On-line: agência virtual <https://saaeacau.com.br/#/agencia/inicio>

5.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Acesse a Agência Virtual com o número da Matrícula-DV que consta na conta mensal + CPF; O cadastro do usuário precisa estar devidamente atualizado junto ao SAAE; Procurar agência da sede do SAAE com matrícula + CPF do usuário.

5.5. Valor do Serviço: Gratuito

6. Serviço: CORTE A PEDIDO

6.1. Descrição do serviço: Corte de fornecimento do imóvel que não há débitos e que esteja desocupado, para que não gere contas mensais de tarifa de água/esgoto.

6.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel devidamente cadastrado no SAAE.

6.3 Forma de atendimento:



Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

6.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: O imóvel não pode ter débitos; Deve haver acesso para leitura; Conta mensal do imóvel E Documento de identidade com foto onde conste o CPF.

6.5. Valor do Serviço: Gratuito

Observações: O SAAE precisa ter acesso ao hidrômetro ou ramal predial de água. Não poderá haver pendências técnicas ou notificações não cumpridas junto ao SAAE. Deve ter acesso para a leitura, senão as contas não param de ser emitidas

7. Serviço: DECLARAÇÃO ANUAL DE QUITAÇÃO DE DÉBITOS

	ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU		
CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE		Data: 29/11/2022	Revisão: 00
Diretor(a): Sibelly Soares da Silva Email: saae@pitimbu.pb.gov.br Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – Telefone: (83) 3259-1030 Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas		Página: 4 / 7	

7.1. Descrição do serviço: Tem por finalidade informar o consumidor sobre a quitação integral dos seus débitos para com o SAAE no ano anterior.

7.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel devidamente cadastrado no SAAE.

7.3 Forma de atendimento:

On-line: agência virtual <https://saaeacau.com.br/#/agencia/inicio>

7.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Acesse a Agência Virtual com o número da Matrícula ou CPF que consta na conta mensal; O cadastro do usuário precisa estar devidamente atualizado junto ao SAAE.

7.5. Valor do Serviço: Gratuito

8. Serviço: DÉBITO AUTOMÁTICO DA CONTA DE ÁGUA

8.1. Descrição do serviço: Inclusão ou exclusão da conta mensal do SAAE em débito automático.

8.2. Público-alvo do serviço: A inclusão ou exclusão da fatura mensal em débito automático deverá ser solicitada junto ao banco pretendido, sendo de responsabilidade do solicitante conferir a efetivação do pagamento na data determinada conforme o grupo da fatura mensal. Inclusão/Exclusão direta com os Bancos Conveniados, são eles: Banco do Brasil, Banco Mercantil do Brasil, Banco Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú e Santander.

8.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

8.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Código para Débito Automático que consta na conta mensal.

8.5. Valor do Serviço: Gratuito

9. Serviço: ENVIO DE FATURA PARA ENDEREÇOS DIVERSOS

9.1. Descrição do serviço: Envio da fatura para endereço diferente da ligação.

9.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel devidamente cadastrado no SAAE.

9.3 Forma de atendimento:



CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE

Data:
29/11/2022

Revisão:
00

Diretor(a): Sibelly Soares da Silva **Email:** saae@pitimbu.pb.gov.br
Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – **Telefone:** (83) 3259-1030
Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas

Página:
5 / 7

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

9.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Conta mensal do imóvel, Documento de identidade com foto onde conste o CPF.

9.5. Valor do Serviço: Tarifado

10. Serviço: FALTA DE ÁGUA

10.1. Descrição do serviço: Falta de água no cavalete do imóvel, ou seja, imóvel não está sendo abastecido pelas redes da Autarquia.

10.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel.

10.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

Telefone: (83) 3259-1030

10.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Conta mensal do imóvel.

10.5. Valor do Serviço: Gratuito

11. Serviço: HISTÓRICO DE CONSUMO DE ÁGUA

11.1. Descrição do serviço: Consultar o histórico de consumo de água do imóvel.

11.2. Público-alvo do serviço: Usuário do Imóvel devidamente cadastrado no SAAE.

11.3 Forma de atendimento:

On-line: agência virtual <https://saaeacau.com.br/#/agencia/inicio>

11.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Acesse a Agência Virtual com o número da Matrícula ou CPF que consta na conta mensal, O cadastro do usuário precisa estar devidamente atualizado junto ao SAAE.

11.5. Valor do Serviço: Gratuito

12. Serviço: LIGAÇÃO DE ÁGUA

12.1. Descrição do serviço: Pedido de ligação de água para o imóvel/terreno.



CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE

Data:
29/11/2022

Revisão:
00

Diretor(a): Sibelly Soares da Silva **Email:** saae@pitimbu.pb.gov.br
Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – **Telefone:** (83) 3259-1030
Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas

Página:
6 / 7

12.2. Público-alvo do serviço: Proprietário do imóvel ou terceira pessoa com procuração ou autorização assinada pelo proprietário.

12.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

12.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Documento com foto que conste CPF e Documentação do terreno/imóvel.

Se terceira pessoa, além da documentação acima: Procuração ou autorização assinada pelo proprietário e Cópia de Documento de identidade do proprietário com foto onde conste o CPF.

12.5. Valor do Serviço: Tarifado

13. Serviço: PARCELAMENTO DE DÉBITOS

13.1. Descrição do serviço: Efetuar parcelamento de débitos para imóveis com contas em atraso.

13.2. Público-alvo do serviço: Proprietário do imóvel ou terceira pessoa com procuração ou autorização assinada pelo proprietário ou usuário responsável pelo período dos débitos mediante comprovação (contrato de locação).

13.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.



13.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Conta mensal do imóvel; **Se pessoa física:** Documento de identidade com foto onde conste o CPF; **Se pessoa jurídica:** Documento de identidade com foto onde conste o CPF, Contrato Social e CNPJ e Contrato de locação (se usuário).

Se terceira pessoa, além da documentação acima: Procuração ou autorização assinada pelo proprietário e Cópia de Documento de identidade do proprietário com foto onde conste o CPF.

13.5. Valor do Serviço: Gratuito

14. Serviço: RELIGAÇÃO

14.1. Descrição do serviço: Pedido de religação quando o imóvel teve o fornecimento de água cortado por inadimplência ou cortado a pedido.

	ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE PITIMBU		
CARTA DE SERVIÇOS DO SAAE		Data: 29/11/2022	Revisão: 00
Diretor(a): Sibelly Soares da Silva Email: saae@pitimbu.pb.gov.br Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú – Telefone: (83) 3259-1030 Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas		Página: 7 / 7	

14.2. Público-alvo do serviço: Usuário do imóvel devidamente cadastrado no SAAE.

14.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

14.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Conta mensal do imóvel; Documento de identidade com foto onde conste o CPF; Comprovante de pagamento da(s) conta(s) em caso de corte por inadimplência.

14.5. Valor do Serviço: Tarifado

15. Serviço: VAZAMENTO DE ÁGUA NA CALÇADA/RUA

15.1. Descrição do serviço: Vazamento na rede de abastecimento em via pública, ou seja, na rua ou na calçada.

15.2. Público-alvo do serviço: Usuário do imóvel ou qualquer transeunte que tenha verificado o vazamento.

15.3 Forma de atendimento:

Presencial: O horário de atendimento ao público externo é de Segunda à Sexta-feira das 08:00 às 14:00 horas. Endereço: Rua Luiz Xavier de Araujo,31- Acaú.

15.4. Documentos necessários para solicitar o serviço: Endereço do Local e ponto de referência.

15.5. Valor do Serviço: Gratuito