

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO – SAAE, DE CAMETÁ

Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) do SAAE Cametá tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder executivo Municipal no âmbito desta autarquia, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, a CSU é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pelo SAAE, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

São eles:

1. 2ª via de conta de água;
2. Consulta de pagamentos ou débitos;
3. Atualização/alteração cadastral;
4. Alteração de vencimento de fatura;
5. Declaração anual de débitos;
6. Declaração de quitação de débitos;
7. Serviço de informação ao consumidor (fale conosco);
8. Ouvidoria;
9. Solicitação de Corte;
10. Solicitação de nova ligação;
11. Comunicação de falta de água.

Serviços ao Usuário



2ª via de conta

Requisitos	Matrícula, nome ou endereço do titular do serviço
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 2 dias pelo site ou imediatamente presencial
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE e horário de atendimento comercial; Site do SAAE (<u>SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)</u>)



Seção de Informações ao Cidadão, Protocolo e Arquivo

Atendimento geral ao cidadão, Serviço de Informações ao Cidadão – SIC de que trata a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e de protocolo geral de documentos/requerimentos, com encaminhamento aos setores competentes.

Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	- Informações solicitadas via SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 20 dias prorrogáveis por mais 10, conforme a necessidade; - Atendimento geral ao cidadão e protocolo de documentos: De imediato, respeitando-se apenas o tempo de espera para atendimento de até 20 minutos.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial

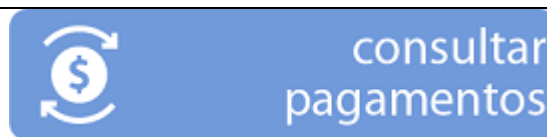
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).
---------------------------------------	--



Ouvidoria


Acesso ao Serviço de Ouvidoria, que consiste na promoção e atuação direta na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos através do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações.


Requisitos	Nenhum
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	30 dias
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).



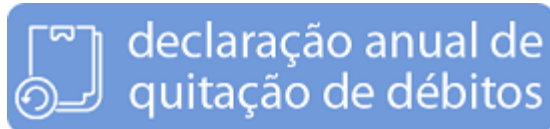
Requisitos	Matrícula, nome ou endereço do titular do serviço
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 2 dias pelo site ou imediatamente presencial
Forma de atendimento e	Eletrônico ou presencial

acesso	
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).

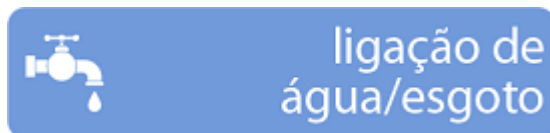
 certidão negativa de débitos	
Requisitos	Matrícula, nome ou endereço do titular do serviço
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 2 dias pelo site ou imediatamente presencial
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).

 alteração vencimento da conta	
Requisitos	Matrícula, nome ou endereço do titular do serviço
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 2 dias pelo site ou imediatamente presencial
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de	Endereço do SAAE em horário comercial;

atendimento	Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).
--------------------	--



Requisitos	Matrícula, nome ou endereço do titular do serviço
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 2 dias pelo site ou imediatamente presencial
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).




Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos pessoais do titular (RG e CPF); - Comprovante de residência ou comprovante de compra, doação ou declaração de residência referente ao imóvel; - Autorização da SETTOB; e,
-------------------	--


	- taxa de ligação nova.
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 10 dias após a entrega dos documentos solicitados.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).



Requisitos	Dados a serem atualizados e matrícula, nome ou endereço da unidade a ser atualizada.
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 2 dias pelo site ou imediatamente presencial
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).

--

 solicitação de corte	
Requisitos	Matrícula, nome ou endereço da unidade a ser cortada.
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 10 dias pelo site ou pedido presencial após a vistoria feita pela equipe técnica do SAAE.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de atendimento	Endereço do SAAE em horário comercial; Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).

 Comunicação de falta de água	
Requisitos	Matrícula, nome ou endereço da unidade que está sem água ou localidade.
Quem pode acessar?	Cidadão interessado
Prazo máximo para resposta	Até 10 dias pelo site ou pedido presencial após a vistoria feita pela equipe técnica do SAAE.
Forma de atendimento e acesso	Eletrônico ou presencial
Local / Horário de	Endereço do SAAE em horário comercial;



SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÀGUA E ESGOTO DE CAMETÁ

CNPJ: 05.845.227/0001-51



atendimento	Site do SAAE (SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Cametá (prefeituradecameta.pa.gov.br)).
--------------------	--