



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

1. SERVIÇOS PRESTADOS

1.1 Visão Geral

- Água tratada com garantia de qualidade, conforme os padrões exigidos internacionalmente;
- Análises diárias da qualidade da água entregue aos clientes;
- Coleta e tratamento do esgoto produzido em seu imóvel, com rígido controle de qualidade;
- Gestão dos resíduos sólidos;
- Estrutura adequada aos sistemas de distribuição de água e de coleta e tratamento de esgoto;
- Serviços de manutenção das redes 24 horas por dia, todos os dias do ano;
- Leitura do consumo, emissão e entrega da conta;
- Atendimento telefônico 24 horas por dia para solicitação de serviços;
- Central de relacionamento (escritório) para os clientes que preferem ser atendidos pessoalmente;
- Canais de informação virtual: site, aplicativo marialva+digital, WhatsApp e redes sociais;
- Constante investimento para ampliação e modernização da rede de abastecimento de água e da coleta e tratamento de esgoto;
- Autarquia criada em 2010.

1.2. Água

O SAEMA serviço de água e esgoto de Marialva produz e distribui água tratada para mais de 41.851 pessoas.

O SAEMA mantém tratamento de água em todos os pontos de captação. Para assegurar o atendimento à legislação quanto aos índices de potabilidade, a autarquia realiza semanalmente, quinzenalmente, mensalmente, semestralmente e anualmente análises da água, desde a captação, saída de tratamento e também nas redes de distribuição. O Saema conta com laboratório próprio em sua sede e também utiliza de exames laboratoriais junto ao consórcio CIPAR.

A água do SAEMA passa por rigoroso controle em seu tratamento e distribuição, desde sua captação e por fim, a mesma recebe cloro e flúor, garantindo potabilidade, qualidade e auxiliando na prevenção de cáries dentárias. A Autarquia segue procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água, determinados pelo Ministério da Saúde. O trabalho é realizado nos mais de 40 pontos de captação por todo território Marialvense, a fim de garantir a qualidade da água que distribui.



Resultados de alguns parâmetros são divulgados periodicamente no site da autarquia, em um Relatório Anual, de forma resumida na conta mensal dos clientes, em atendimento ao Decreto Federal nº 5.440/2005, além da divulgação obrigatória para as Secretarias de Saúde municipais e estaduais e o Ministério da Saúde.

1.3. Esgoto

O esgotamento sanitário é um dos maiores desafios para melhorar a condição de vida e saúde dos brasileiros, por meio do combate às doenças de veiculação hídrica. É também um dos principais fatores de proteção ambiental, ao reduzir o despejo de dejetos em córregos e rios.

Benefícios do esgotamento sanitário:

Coleta rápida, segura e adequada do esgoto residencial;

Tratamento adequado dos resíduos líquidos, melhorando a qualidade dos corpos hídricos receptores;

Mais conforto e saúde para a população, reduzindo doenças de veiculação hídrica;

Melhora na qualidade de vida da população atendida.

O SAEMA faz a destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos por meio de quatro estações de tratamento – ETE duas no ribeirão Marialva, ribeirão Sarandi e ribeirão Aquidaban.

Ainda, a autarquia está realizando junto com o município de Marialva a construção de uma nova estação de tratamento com tecnologia nominada de “estação compacta” que não causa cheiro e da tratabilidade mais eficiente ao efluente, a nova estação que será inaugurada em 2024 receberá esgoto de mais de 50% da população Marialvense.

2. SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

Serviços ofertados:

- segunda via de fatura: <https://saemamarialva.com.br/servicos/>
- informação onde pagar sua conta: https://saemamarialva.com.br/pagina/754_Onde-pagar-suas-Faturas.html
- Declaração quitação débito: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Débitos parcelados presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Leitura e consumo: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Débitos pendentes: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.



- Pagamentos efetuados: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Boleto bancário: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Atualização cadastral: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Entrega alternativa da conta: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Análise da conta de água: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Consulta serviços solicitados: ouvidoria fone 156, presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Solicitação de serviços: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Fatura Digital: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Negociação – refiz 2024: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Informações ao Cliente: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Conheça sua conta de água: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Tarifas: <https://saemamarialva.com.br/servicos/>
- Ligação de água e esgoto: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Como verificar vazamentos: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Limpeza de caixa d'água: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Consumo responsável: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Guia do Cliente: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital em breve pelo link <https://saemamarialva.com.br/>
- Alteração de Titularidade: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Suspensão e Religação: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.
- Eliminadores de ar: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.



- Aplicativo : Marialva+Digital
- Parcelamento de Débitos: presencialmente no endereço Avenida Padre Theo Hermann, 571, Marialva-PR, WhatsApp (44)3232-6853, APP Marialva+Digital.

3. CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

A estrutura de relacionamento com o cliente é composta dos seguintes canais:

1. Atendimento telefônico

O atendimento telefônico (44)3232-6853 horário comercial, e (44)99104-6446 24 horas por dia e todos os dias da semana.

Por meio do atendimento telefônico é possível informar sobre vazamentos nas ruas, calçadas e nos cavaletes, esclarecimentos de qualquer tipo de dúvida quanto à falta d'água, débitos pendentes, entre outras, além de solicitações e cancelamentos de serviços e reclamações, como por exemplo, cobrança indevida, denúncia de irregularidades e qualidade da água.

2. Atendimento presencial

O atendimento presencial é realizado no endereço AVENIDA PADRE THEO HERMANN, JARDIM CUSTÓDIO, MARIALVA-PR CEP: 86990-000.

3. Autoatendimento virtual

O autoatendimento virtual consiste na utilização de sistema de autoatendimento por meio do site <https://saemamarialva.com.br/>. O cliente pode se cadastrar para consultas e solicitações de serviços, impressão de segunda via e consulta de materiais de apoio, entre outros. Outra opção rápida e fácil é a consulta de débitos pendentes e emissão de documentos para pagamento, que pode ser realizada sem senha, apenas com a confirmação de dados cadastrais. No autoatendimento virtual também estão disponíveis informações sobre paradas no abastecimento programadas e emergenciais por região afetada.

4. Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal onde o cliente pode explicar suas críticas, elogios, reclamações e sugestões pelo site <https://www.marialva.pr.gov.br/>, E https://www.mobby.app.br/marialva-pr/all-services?aggregator_only=ouvidorias ou pelo telefone 156.

5. Marialva+Digital

Marialva+digital é um aplicativo para dispositivos móveis (smartphones e tablets) que funciona nas plataformas Android e iOS. O aplicativo oferece ao cliente as seguintes facilidades: atualizar os dados cadastrais, verificar falta de água, localizar centrais de relacionamento, consultar onde pagar a conta, solicitar outra data de vencimento,



solicitar entrega da conta em outro endereço, solicitar serviços de conserto de cavalete e qualidade da água, obter código para pagamento, consultar informações sobre pagamentos efetuados, débitos, leitura e consumo, fazer a adesão à fatura digital, baixar a conta em PDF.

6. Redes Sociais

O SAEMA possui conta com atendimento personalizado por meio da rede Social INSTAGRAM @saemamarialva.

7. Totens de autoatendimento

O SAEMA possui totem de autoatendimento em sua sede. O equipamento conta com serviços como consulta de débitos pendentes, emissão de segunda via de conta, pagamento por meio de cartão de débitos e cartão de crédito de contas de água e contas serviço, consulta de histórico de pagamentos e consumo.

8. Whatsapp

O contato do SAEMA, por meio do WhatsApp, é feito através do número (44) 3232-6853. O atendimento é feito personalizado pelos atendentes da equipe do SAEMA.