

# GUIA DO CLIENTE





A ÁGUA ESTÁ PRESENTE  
EM TODOS OS MOMENTOS  
DA VIDA DO SER HUMANO.  
SUA PRESENÇA É FATOR  
DETERMINANTE DO PROGRESSO,  
DO DESENVOLVIMENTO E DA  
QUALIDADE DE VIDA.

# SUMÁRIO



<b>4</b>	A SANEPAR
<b>9</b>	REGULAMENTO
<b>10</b>	TRATAMENTO DE ÁGUA
<b>12</b>	TRATAMENTO DE ESGOTO
<b>14</b>	LIGAÇÃO DE ÁGUA
<b>20</b>	QUALIDADE DA ÁGUA

<b>22</b>	CAIXA-D'ÁGUA
<b>26</b>	CONSUMO
<b>28</b>	VAZAMENTOS
<b>30</b>	FALTA DE ÁGUA
<b>32</b>	MEDIÇÃO DO CONSUMO
<b>34</b>	CONSUMO CONSCIENTE

<b>36</b>	LIGAÇÃO DE ESGOTO
<b>50</b>	GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS
<b>58</b>	CONHEÇA SUA CONTA
<b>62</b>	TARIFAS
<b>70</b>	SANEPAR MOBILE
<b>71</b>	AUTOATENDIMENTO VIRTUAL

<b>72</b>	TOTEM DE AUTOATENDIMENTO
<b>73</b>	CENTRAL DE RELACIONAMENTO
<b>74</b>	TELEATENDIMENTO
<b>75</b>	COMO PAGAR A CONTA
<b>76</b>	OUVIDORIA

## A SANEPAR

### Parabéns!

Você acaba de conquistar mais tranquilidade, conforto e saúde para sua família.

A Sanepar tem grande satisfação em recebê-lo como cliente. A partir de agora, você e sua família passam a contar com a segurança de um produto que, além de satisfazer suas necessidades básicas, tem um valor ainda maior: o de proporcionar mais saúde.

A qualidade da água que você irá receber em seu imóvel é controlada diariamente, desde o ponto onde a água é captada na natureza, durante todo o processo de tratamento nas estações, até chegar ao cavalete da sua residência.

A água entregue em sua casa é segura e tem garantia porque a Sanepar atende aos padrões de potabilidade estabelecidos pelo Ministério da Saúde. Atualizada periodicamente, a portaria do Ministério da Saúde define os parâmetros físicos, químicos e microbiológicos que devem ser analisados para atestar a qualidade da água.

A Sanepar realiza a análise de mais de 46 mil parâmetros por dia. Todo este controle é feito por meio de análises em laboratórios próprios, com número de amostras e resultados disponíveis na conta mensal de serviços de água e esgoto, pelo telefone, nas Centrais de Relacionamento (escritórios) ou pelo site [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br).

A ÁGUA TRATADA EVITA A CONTAMINAÇÃO DE DOENÇAS DE TRANSMISSÃO HÍDRICA, AUXILIANDO NA PREVENÇÃO DA CÁRIE.





## A SANEPAR

Com a mesma seriedade e responsabilidade com que trata a água, a Sanepar também promove o destino adequado do esgoto.

Todo o esgoto coletado pela Sanepar é tratado nas Estações de Tratamento de Esgoto – ETEs, onde é possível remover cerca de 98% da matéria orgânica.

Os processos industriais da Sanepar – captação, tratamento, armazenamento e distribuição de água tratada e coleta e tratamento de esgoto – são executados 24 horas por dia.

O DESPEJO DO ESGOTO IN NATURA NOS RIOS TEM CONSEQUÊNCIAS DANOSAS AO MEIO AMBIENTE E À SAÚDE DA POPULAÇÃO. POR ISSO É TÃO IMPORTANTE O PROCESSO DE TRATAMENTO DE ESGOTO, CONTRIBUINDO PARA A DESPOLUIÇÃO DOS RIOS, PRESERVANDO O MEIO AMBIENTE.

## A SANEPAR

# O QUE A SANEPAR OFERECE A VOCÊ

- 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;
  - Centrais de relacionamento (escritórios) para os clientes que preferem ser atendidos pessoalmente;
  - Canais de informação virtual: site, aplicativo Sanepar Mobile, WhatsApp e redes sociais;
  - Constante investimento para ampliação e modernização da rede de abastecimento de água e da coleta e tratamento de esgoto;
  - Experiência desde 1963 na área de saneamento.
- Bem-vindo à Sanepar!

## REGULAMENTO

# REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO ESTADO DO PARANÁ



Estação de Tratamento de Água Miringuava, em São José dos Pinhais

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar é a entidade responsável pela regulação, normatização, mediação e fiscalização de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário no Estado do Paraná, conforme a Lei Complementar nº 202, de 27 de dezembro de 2016.

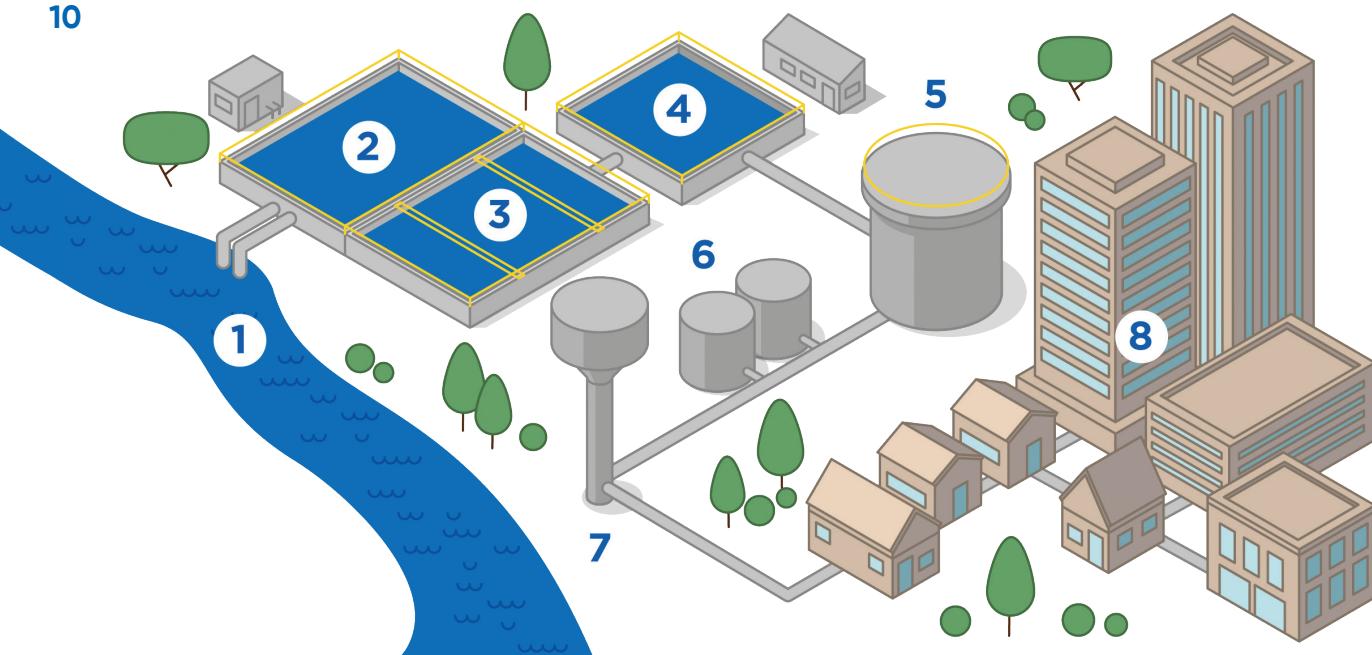
O Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto no Estado do Paraná está publicado como anexo da Resolução nº 003, de 14 de fevereiro de 2020, da Agepar.

Para consultar o regulamento, acesse o site [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br) e clique em "Regulamento de Serviços", no rodapé do site.

## TRATAMENTO DE ÁGUA

### CONHEÇA AS ETAPAS DO TRATAMENTO DA ÁGUA

- 1. CAPTAÇÃO NO RIO:** captar água consiste em retirá-la da fonte ou manancial em que se encontra na natureza;
- 2. COAGULAÇÃO:** consiste na adição de produtos químicos à água, chamados coagulantes, formando pequenos aglomerados de partículas;

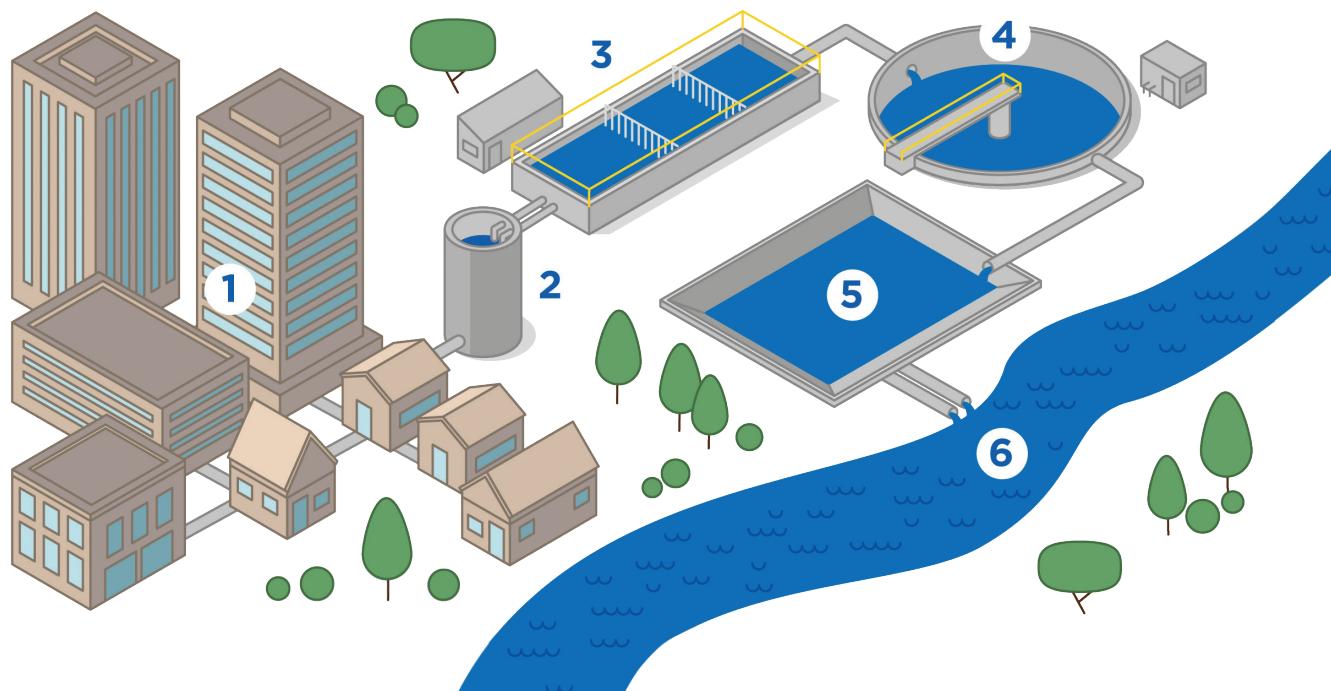


- 3. FLOCULAÇÃO:** agrupamento de partículas em suspensão formadas na fase de coagulação;
- 4. DECANTAÇÃO:** sedimentação dos flocos formados;
- 5. FILTRAÇÃO:** nesta fase são removidos os resíduos de impurezas e micro-organismos que porventura tenham permanecido na água;
- 6. DESINFECÇÃO E FLUORETAÇÃO:** utiliza-se um agente físico ou químico (desinfetante) para a destruição de micro-organismos patogênicos que possam transmitir doenças, além disso é feita a adição de compostos de flúor na água filtrada para prevenção de cáries, principalmente em crianças;
- 7. RESERVATÓRIO:** armazenamento da água tratada;
- 8. DISTRIBUIÇÃO:** distribuição da água tratada para os pontos de consumo (prédios, indústrias, residências etc.).

## TRATAMENTO DE ESGOTO

### CONHEÇA AS ETAPAS DO TRATAMENTO DE ESGOTO

- 1. REDE COLETORA:** o esgoto é coletado nas casas, prédios, escolas, indústrias e outros imóveis, por meio de redes coletoras e interceptores, e encaminhado até a estação de tratamento;
- 2. ESTAÇÃO ELEVATÓRIA:** onde é feito o bombeamento do esgoto para uma área mais elevada;



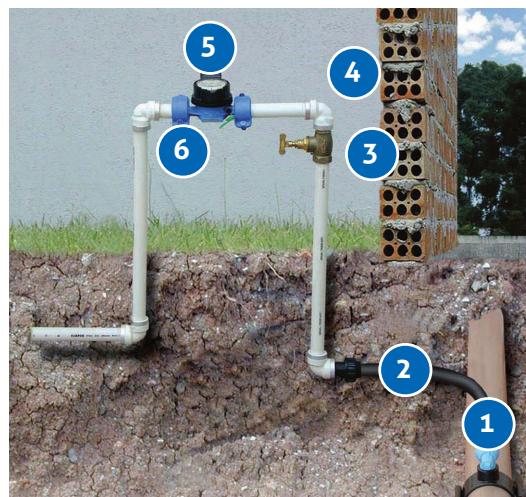
- 3. GRADEAMENTO MECÂNICO E DESARENADOR:** materiais sólidos e areia que chegam com os esgotos são eliminados;
- 4. RALF - REATOR ANAERÓBICO DE LODO FLUIDIZADO:** gradeamento fino que remove os sólidos flutuantes e em suspensão e os sólidos sedimentáveis;
- 5. LAGOA DE POLIMENTO:** onde é feita a desinfecção do efluente;
- 6. RIO:** após o tratamento, o efluente de esgoto é lançado no rio chamado de corpo receptor, com características que atendam à legislação ambiental.

## LIGAÇÃO DE ÁGUA

### CONHEÇA OS COMPONENTES DA LIGAÇÃO DE ÁGUA

- 1. REDE DE ÁGUA:** conjunto de tubulações, acessórios, instalações e equipamentos necessários ao transporte de água até os pontos de entrega, sendo parte integrante do sistema público de abastecimento de água;
- 2. RAMAL DE ÁGUA:** trecho da ligação de água, composto de tubulações e conexões, situado entre a rede pública de abastecimento de água e o cavalete;
- 3. REGISTRO:** conexão entre a tubulação que vai para o imóvel e o hidrômetro, sendo responsável por liberar o fluxo de água geral do imóvel;
- 4. COTOVELO OU JOELHO:** tubulação que compõe o cavalete;

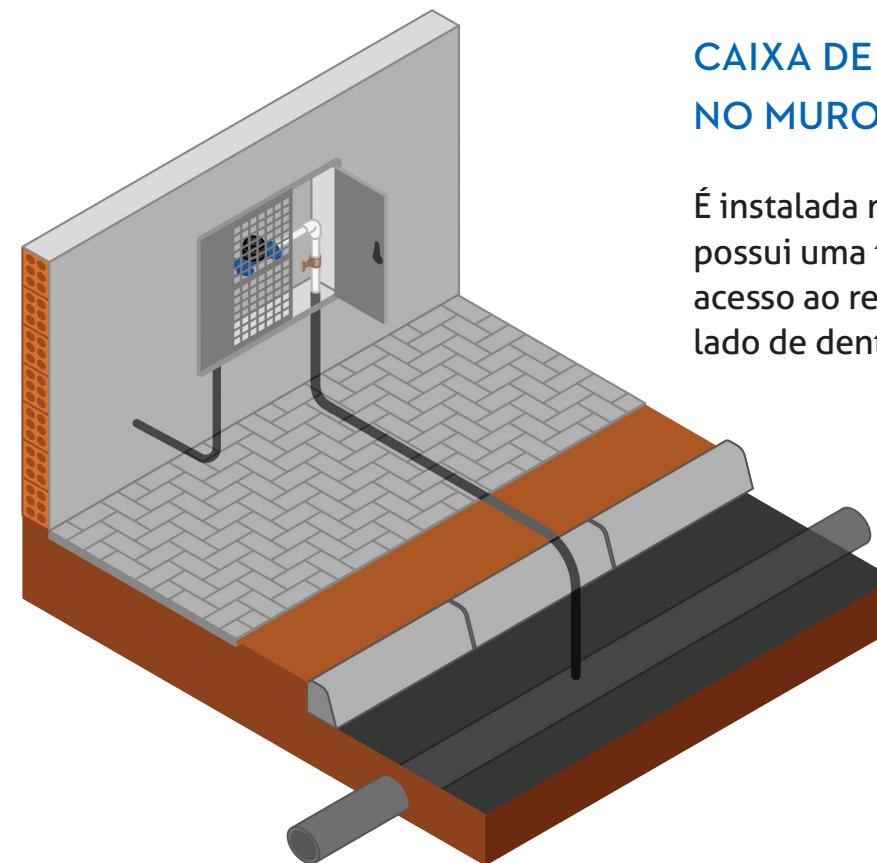
- 5. HIDRÔMETRO:** medidor de água, que registra o volume de água fornecido a uma ligação;
- 6. LACRES:** dispositivo de segurança que preserva a integridade e a inviolabilidade do medidor e da ligação de água para não prejudicar a medição e o sistema de abastecimento de água.



## LIGAÇÃO DE ÁGUA

### PADRÃO DE LIGAÇÃO

A Sanepar utiliza três padrões de ligação de água de 3/4". A escolha do padrão de ligação para o seu imóvel é definida por critérios técnicos a fim de garantir o acesso da Sanepar ao hidrômetro e fazer a leitura mensal e manutenção, quando necessário.



### CAIXA DE PROTEÇÃO NO MURO

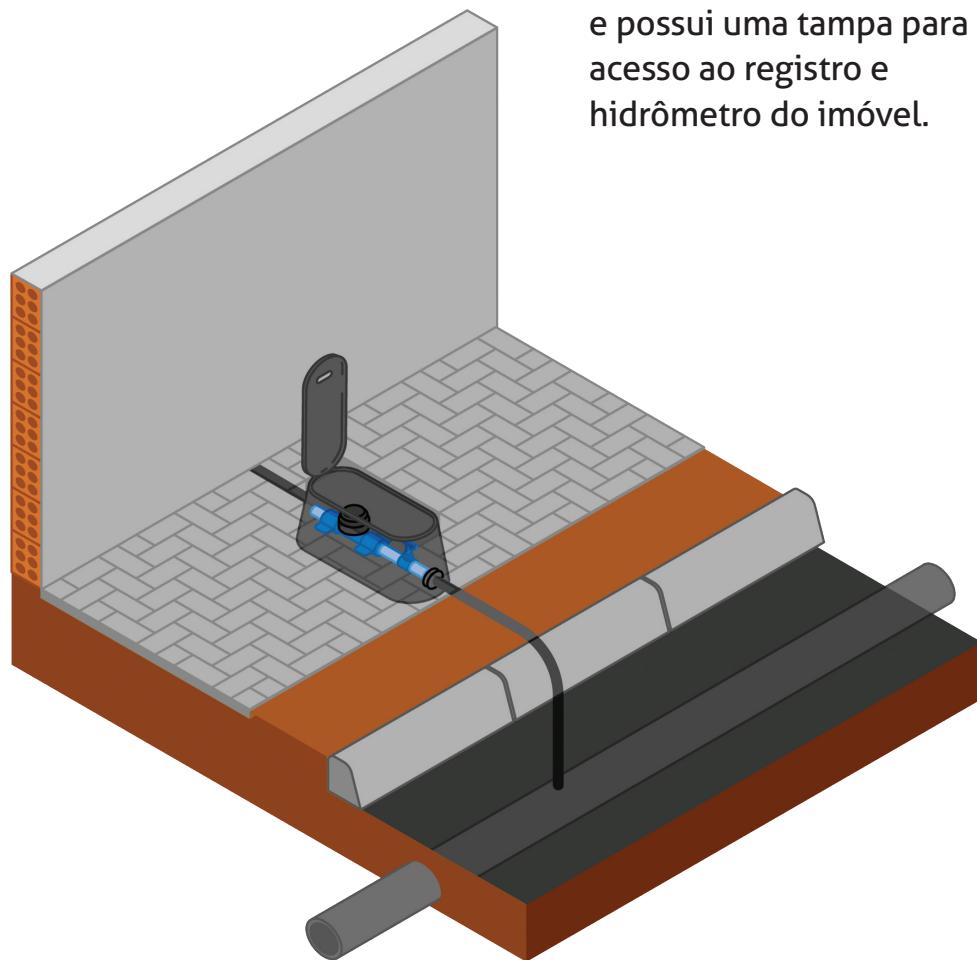
É instalada no muro e possui uma tampa de acesso ao registro, pelo lado de dentro do imóvel.

## LIGAÇÃO DE ÁGUA

### CAIXA DE PROTEÇÃO SUBTERRÂNEA

É instalada no chão, no passeio, em frente ao imóvel.

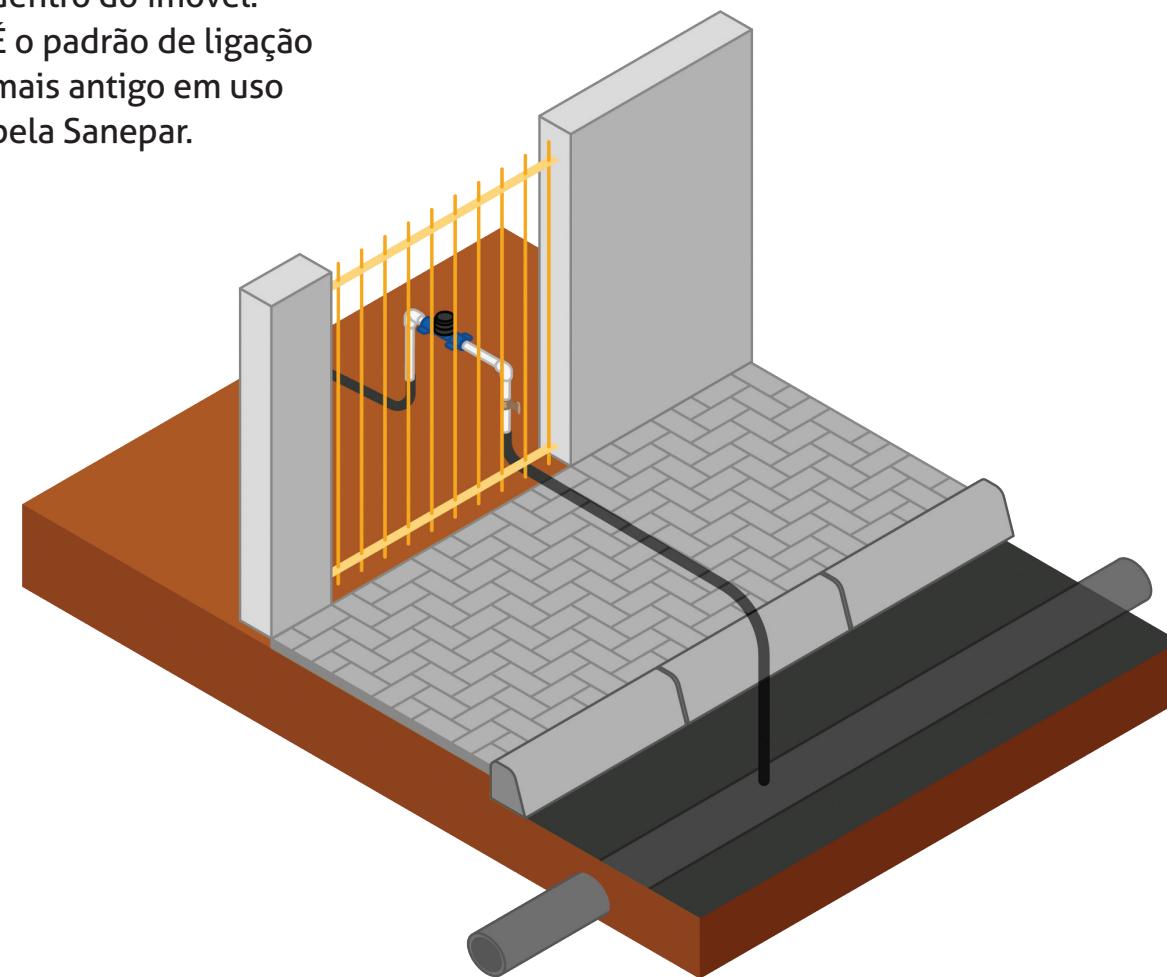
É fabricada em PP (polipropileno) e possui uma tampa para acesso ao registro e hidrômetro do imóvel.



## LIGAÇÃO DE ÁGUA

### CAVALETE

É instalado no chão, dentro do imóvel. É o padrão de ligação mais antigo em uso pela Sanepar.



## LIGAÇÃO DE ÁGUA



## CUIDE DE SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA!

A responsabilidade pela integridade do cavalete e do hidrômetro é do cliente a partir da adesão ao serviço.

Vale lembrar que o cliente está sujeito a sanções administrativas e custos de regularização nos casos de violação, furto, perda, quebra ou adulteração do padrão da ligação.

DE ACORDO COM O ART. 10 DO REGULAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO NO ESTADO DO PARANÁ, É PROIBIDO "O USO DE DISPOSITIVOS NA INSTALAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA, INCLUSIVE ELIMINADOR DE AR, QUE PREJUDIQUEM O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA".



---

## QUALIDADE DA ÁGUA

A Sanepar garante a qualidade da água fornecida até o ponto de entrega, atendendo ao padrão de potabilidade definido pelo Ministério da Saúde (veja mais informações em [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br)). Entretanto, para manter a qualidade da água que será consumida, alguns cuidados na instalação, manutenção e limpeza da caixa-d'água são importantes.

É necessário verificar as condições de higiene e vedação da caixa-d'água para prevenir a entrada de insetos e outros corpos estranhos.

A cor esbranquiçada da água não deve ser motivo de preocupação. A ocorrência não se deve ao excesso de cloro, mas, sim, pela presença de microbolhas causadas pela variação da pressão interna das tubulações. Para que a água volte à cor normal, basta deixá-la descansar por alguns segundos.

**A INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS NO CAVALETE PODE CONTAMINAR A ÁGUA.**

**NUNCA MISTURE A ÁGUA QUE VOCÊ RECEBE EM SUA CASA COM A ÁGUA VINDA DE OUTRO LOCAL, COMO POÇOS ARTESIANOS, POIS ELA NÃO PASSA PELO MESMO CONTROLE DE QUALIDADE FEITO DIARIAMENTE PELA SANEPAR.**



## CUIDE DE SUA CAIXA-D'ÁGUA!

Além de garantir o suprimento de água em caso de paralisação do sistema, a caixa-d'água é o local de armazenamento da água que você e sua família vão consumir. Por isso, deve estar bem protegida, limpa e desinfetada.

DE ACORDO COM A ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT), CADA IMÓVEL DEVE TER CAIXA-D'ÁGUA COM CAPACIDADE PARA ATENDER ÀS NECESSIDADES POR, NO MÍNIMO, 24 HORAS.

## CAIXA-D'ÁGUA

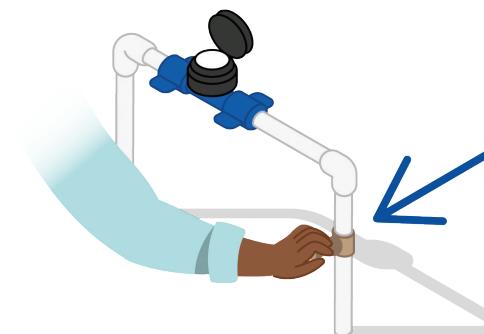
## SAIBA COMO LIMPAR A CAIXA-D'ÁGUA

Um dia antes da limpeza, feche o registro de entrada ou amarre a boia da caixa-d'água. Assim, você vai consumir a água da caixa até atingir a quantidade necessária para a limpeza, evitando o desperdício.

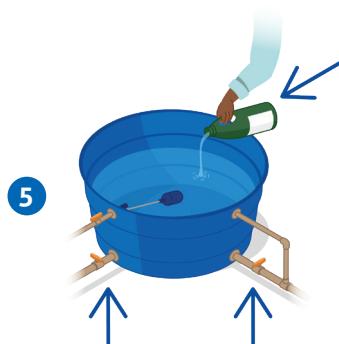
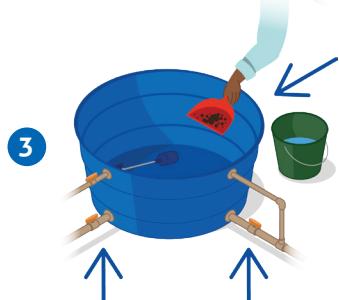
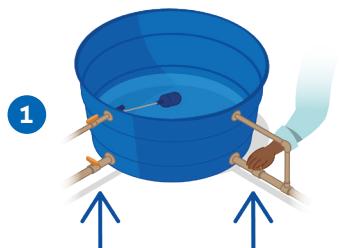
Antes de começar, separe:

- Balde;
- Panos limpos;
- Esponja ou escova nova e limpa (não pode ser de aço);
- Colher de sopa;
- Água sanitária;
- Pá de plástico.

**NUNCA UTILIZE SABÃO, DETERGENTE OU OUTRO PRODUTO DE LIMPEZA PARA LAVAR A CAIXA-D'ÁGUA. APENAS ÁGUA SANITÁRIA.**



**ATENÇÃO!  
CONFORME O TAMANHO DA SUA CAIXA-D'ÁGUA, VOCÊ PRECISARÁ DE UMA HORA PARA FAZER A LIMPEZA ADEQUADAMENTE.**



1 Feche a saída com um tampão ou pano, tomando o cuidado de reservar um palmo de água na caixa-d'água;

2 Lave as paredes e o fundo da caixa com esponja ou escova;

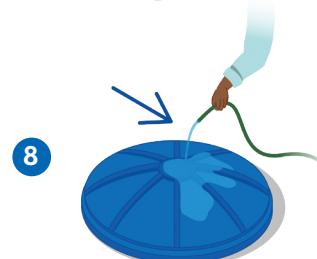
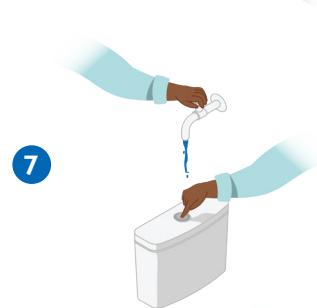
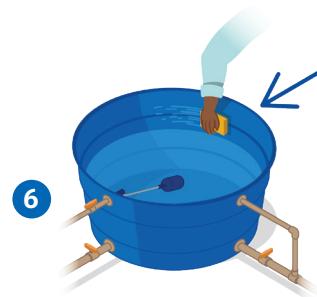
3 Abra a saída da caixa-d'água para que escorra toda a água da lavagem. Usando um balde e uma pá de plástico, retire a água e os resíduos que restarem;

4 Abra o registro de entrada de água e encha a caixa-d'água até a metade;

5 Feche novamente o registro e a saída da caixa-d'água. Em seguida, adicione água sanitária conforme tabela abaixo:

Capacidade	Água sanitária
500 litros	10 colheres de sopa
750 litros	15 colheres de sopa
1.000 litros	20 colheres de sopa

**EVITE O DESPERDÍCIO.**



6 Lave novamente as paredes e o fundo da caixa-d'água com esponja ou escova nova e limpa;

7 Abra novamente a saída da caixa e as torneiras da casa, deixando toda a água da lavagem sair. Para evitar o desperdício, guarde-a em baldes para lavar pisos e calçadas;

8 Lave a tampa da caixa d'água com água corrente e coloque-a no lugar. Também é importante colocar um filtro (tela de nylon) na saída do cano extravasor ou cano ladrão, que é aberto quando a caixa-d'água está muito cheia. Geralmente, a saída desse cano localiza-se no lado exterior do telhado;

9 Para evitar o acúmulo de ar no encanamento da casa, antes de abrir o registro de entrada, abra todas as torneiras até que a água comece a sair;

10 Deixe a caixa-d'água encher. Observe válvulas e caixas de descarga. É possível que continuem despejando água após a abertura do registro.

**LEMBRE-SE:**

**LIMPE A CAIXA-D'ÁGUA A CADA SEIS MESES.**

## CONSUMO

### ACOMPANHE O CONSUMO DE ÁGUA

Na conta, todo volume registrado pelo hidrômetro (medidor) é considerado consumo.

O total de metros cúbicos (m<sup>3</sup>) apresentado na sua conta mensal representa o consumo efetivo, desperdícios e vazamentos.

#### CONSUMO EFETIVO

É o consumo real nas atividades da família, como banho, preparo de alimentos, limpeza da casa, lavagem da roupa etc. Varia em função da necessidade de cada domicílio.

#### VAZAMENTOS

Os vazamentos são os grandes vilões do consumo de água. Verifique as condições da sua instalação hidráulica e saiba onde podem ocorrer vazamentos:

- **Ramal** – vazamento externo (água da rua);
- **Cavalete** – hidrômetro, cotovelos, tubetes;
- **Caixa-d'água** – pode ocorrer na boia da caixa-d'água desregulada;
- **Encanamento interno** – válvulas, caixas de descarga, torneiras e tubulação.



#### DESPERDÍCIOS

Perdas voluntárias, próprias das atividades domésticas e vinculadas aos maus hábitos.



## VAZAMENTOS

### SAIBA COMO VERIFICAR VAZAMENTOS

#### TESTE 1

#### VÁLVULA OU CAIXA DE DESCARGA

Esgote ao máximo a água do vaso sanitário e observe o nível.

Caso a água volte ao nível em que se encontrava antes, há vazamento na válvula ou na caixa de descarga.

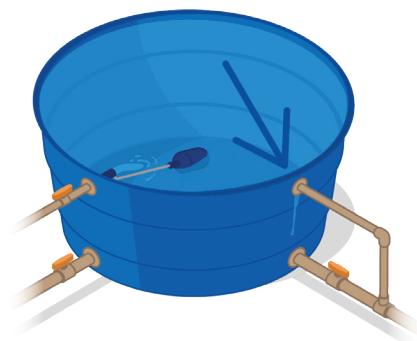


#### TESTE 2

#### BOIA DA CAIXA-D'ÁGUA

Em dias não chuvosos, observe se há vazamento pelo telhado ou calhas.

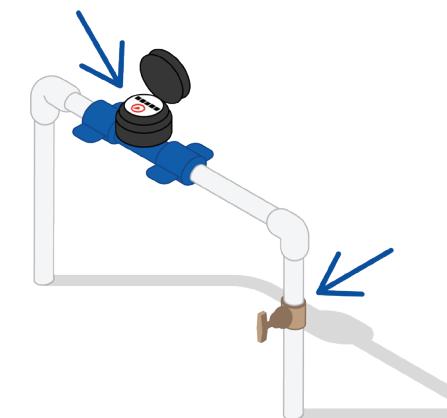
Quando há água saindo pelo extravasor, é possível que a torneira da boia da caixa-d'água esteja com defeito.



#### TESTE 3

#### RAMAL INTERNO ALIMENTADO PELA REDE DE ÁGUA

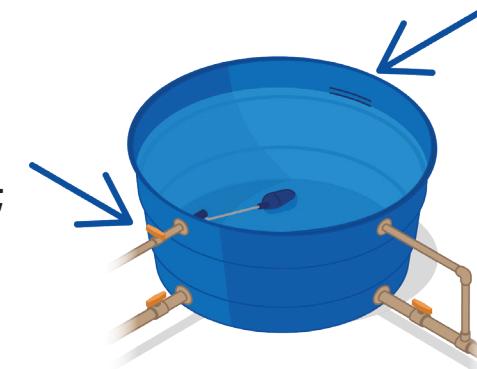
- 1 Mantenha aberto o registro do cavalete;
- 2 Feche bem todas as torneiras de casa e não utilize os sanitários;
- 3 Feche completamente a torneira da boia da caixa, não permitindo a entrada de água;
- 4 Verifique no hidrômetro (medidor) se houve alteração na marcação. Em caso afirmativo, há vazamento no ramal interno alimentado diretamente pela rede. Chame um encanador.



#### TESTE 4

#### RAMAL INTERNO ALIMENTADO PELA CAIXA-D'ÁGUA

- 1 Feche todas as torneiras da casa e não utilize os sanitários;
- 2 Feche completamente a torneira da boia da caixa, impedindo a entrada de água;
- 3 Marque, na caixa-d'água, o nível da água e, após uma hora, no mínimo, verifique se ele baixou;
- 4 Em caso afirmativo, há vazamento na tubulação, nas torneiras ou nos sanitários alimentados pela caixa-d'água.



---

## FALTA DE ÁGUA

### FALTOU ÁGUA. E AGORA?

Se o seu imóvel estiver sem água, você poderá verificar, pelo site [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br) ou no aplicativo Sanepar Mobile, se há alguma parada no abastecimento e qual a previsão de normalização do abastecimento.

As paradas no abastecimento poderão ocorrer quando for necessário efetuar conserto ou manutenção do sistema de abastecimento. Falta de energia elétrica, acidentes ou estragos causados por chuvas fortes também afetam o funcionamento do sistema de abastecimento.

Se a parada do abastecimento na sua cidade não está informada no site, avise a Sanepar ligando para o telefone [0800-200-0115](tel:0800-200-0115).

**PARA EVITAR O  
DESABASTECIMENTO  
DE SEU IMÓVEL,  
INSTALE CAIXA-D'ÁGUA  
COM CAPACIDADE  
SUFICIENTE PARA  
SUPRIR O SEU  
CONSUMO POR  
ATÉ 24 HORAS.**



## MEDIÇÃO DO CONSUMO

### ENTENDA COMO É CALCULADO O SEU CONSUMO

O consumo é a diferença entre a leitura atual do hidrômetro (relógio medidor) e a leitura do mês anterior. A conta é calculada em função deste consumo.

#### MOSTRADOR DO HIDRÔMETRO

Marca o volume de água utilizado pelo cliente, em metros cúbicos (m<sup>3</sup>).

#### LEITURA

Numeração em preto no mostrador do hidrômetro (relógio medidor):

M <sup>3</sup>	Volume
1 m <sup>3</sup>	1.000 litros
5 m <sup>3</sup>	5.000 litros
e assim por diante	

CONTROLE SEU CONSUMO E CONFIRA SUA CONTA REALIZANDO PERIODICAMENTE A LEITURA DO HIDRÔMETRO. DESTA MODO, VOCÊ PODERÁ DESCOBRIR VAZAMENTOS E CONSERTÁ-LOS A TEMPO, EVITANDO DESPERDÍCIO E ACRÉSCIMO NO VALOR DA CONTA.

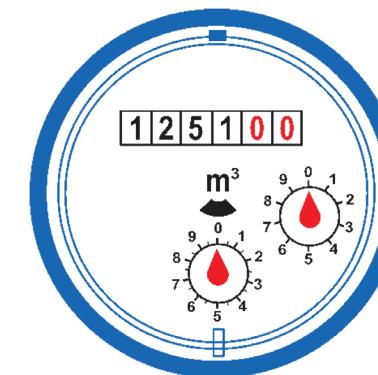
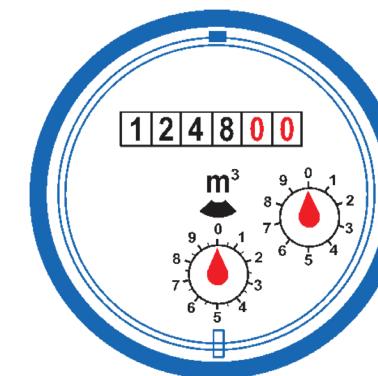
### COMO FAZER A LEITURA DO HIDRÔMETRO

Escolha um dia da semana e anote a leitura dos números pretos do seu hidrômetro (1248). Os números vermelhos não devem ser anotados.

Na semana seguinte, anote novamente os números pretos de seu hidrômetro e veja a diferença.

**Exemplo:** 1.251 - 1.248 = 3 m<sup>3</sup>.

Esse foi o seu consumo durante a semana que passou.



## CONSUMO CONSCIENTE



**NÃO DESPERDICE.  
O USO RACIONAL DA ÁGUA  
SIGNIFICA ÁGUA PARA TODOS.**

### CALÇADAS

Evite lavar calçadas, carros e irrigar os jardins várias vezes por semana.

### VIAGENS

Quando for viajar, feche o registro do cavalete de entrada de água, para evitar qualquer desperdício durante a sua ausência.

### TORNEIRA

Ao lavar as mãos, feche a torneira na hora de usar o sabonete e só abra quando for enxaguá-las.

Para escovar os dentes, feche a torneira durante a escovação e só volte a abri-la na hora de enxaguar a boca.

Ao lavar roupas e louças, feche a torneira na hora de ensaboá-las e só abra na hora de enxaguá-las.

### CHUVEIROS

Diminua o fluxo de água do chuveiro e ensaboe-se com o chuveiro fechado.

### LAVADORA DE ROUPA

Sempre que possível, reutilize a água da máquina de lavar roupa para limpar o quintal, calçadas e pisos, ou para lavar tapetes e panos de chão.

**EM CASO DE VAZAMENTOS NO RAMAL OU CAVALETE,  
AVISE A SANEPAR.**

### VASO SANITÁRIO

Acione a descarga apenas quando necessário.

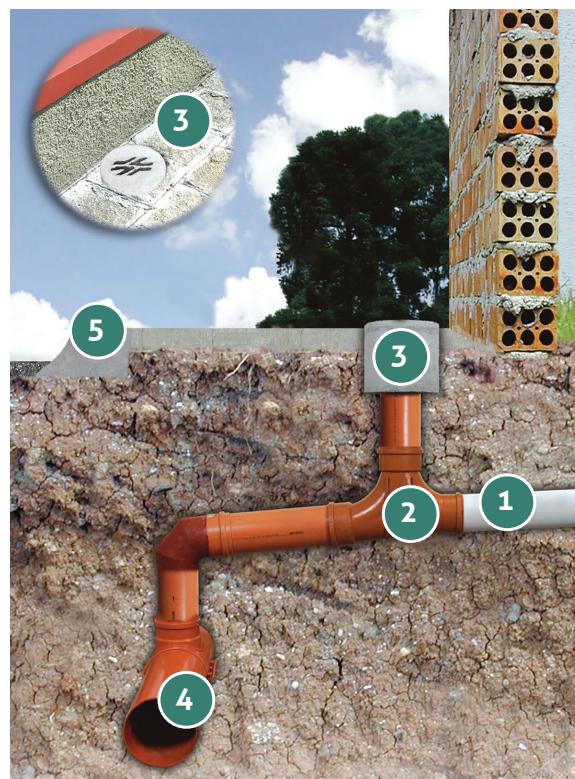
Regule periodicamente a válvula ou a caixa de descarga.

Nunca jogue papel ou lixo dentro do vaso. Além de favorecer o entupimento das redes, serão necessárias mais descargas.

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### CONHEÇA OS COMPONENTES DA LIGAÇÃO DE ESGOTO

- 1 ENCANAMENTO INTERNO
- 2 CONEXÃO "T"
- 3 DTI - DISPOSITIVO TUBULAR DE INSPEÇÃO
- 4 REDE COLETORA DE ESGOTO
- 5 PASSEIO



AO LIGAR SEU IMÓVEL NA REDE COLETORA DE ESGOTO, VOCÊ E SUA FAMÍLIA DERAM UM PASSO ESSENCIAL PARA O BEM-ESTAR DE TODOS, EVITANDO A POLUIÇÃO DO MEIO AMBIENTE, QUE COMPROMETE A QUALIDADE DE VIDA DA REGIÃO EM QUE VOCÊ MORA.



### DTI

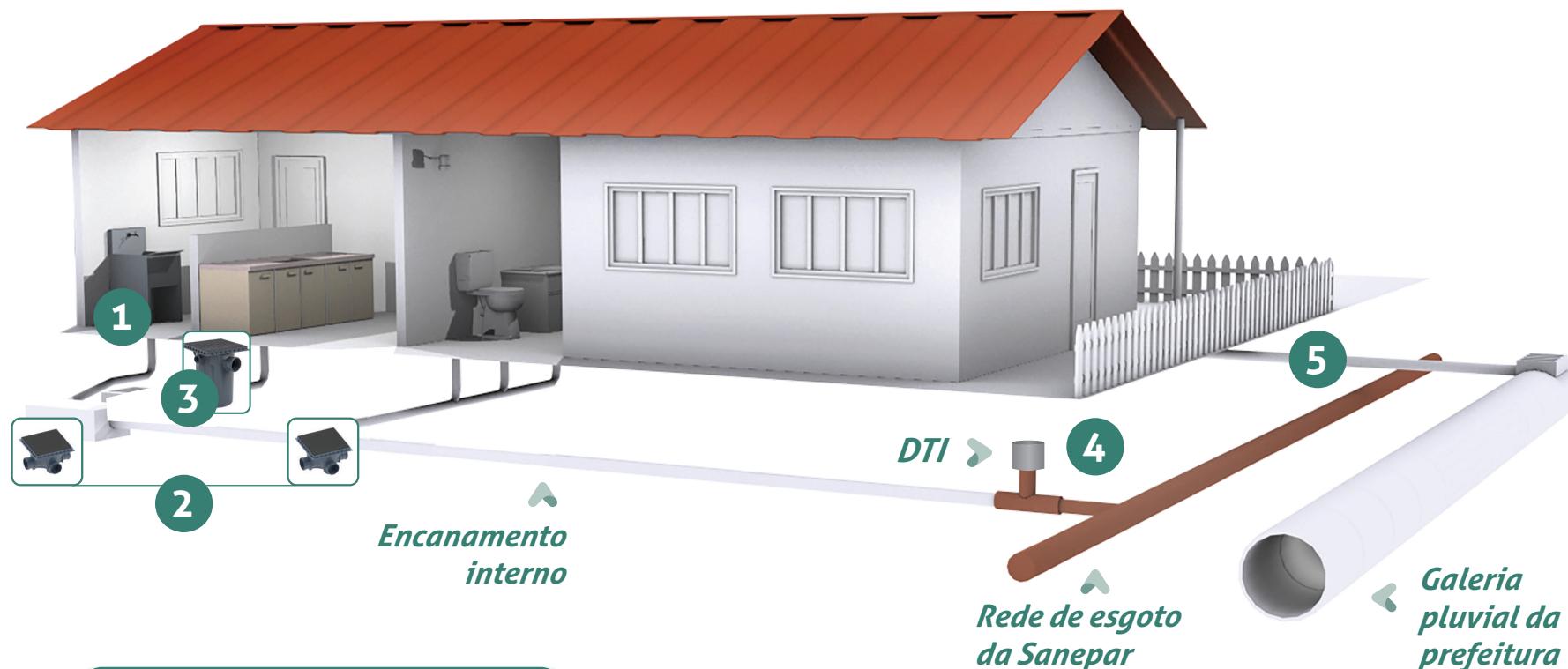
O dispositivo tubular de inspeção (DTI) identifica a ligação de esgoto ou "T" de interligação do imóvel com a rede coletora da Sanepar.

O DTI não deve ser lacrado nem encoberto por calçadas, grama ou plantas, pois é utilizado pela Sanepar para vistorias e manutenção da rede de esgoto.

Em algumas ligações, o DTI pode não ter sido instalado.

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### COMO DEVE SER A LIGAÇÃO DE ESGOTO



#### 5 CALHA E RALO DA ÁGUA DE CHUVA

Canalize toda a água de chuva para a galeria de águas pluviais da Prefeitura Municipal. Água de chuva na rede de esgoto causa refluxo, comprometendo todo o sistema.



#### 1 LAVANDERIA

Deve ser coberta e o esgoto produzido deve ir direto para a rede coletora da Sanepar, sem passar pela caixa de gordura.

#### 2 CAIXAS DE INSPEÇÃO E PASSAGEM

Facilitam a manutenção da rede interna de esgoto. Devem ser instaladas quando houver desvios ou declividades nas tubulações.

#### 3 CAIXA DE GORDURA

É obrigatória a instalação de uma caixa de gordura, com volume de retenção de 18 litros, para cada pia de cozinha. Deve possuir sifão ou septo e sua tampa deve ser removível para facilitar a limpeza periódica.

#### 4 DTI - DISPOSITIVO TUBULAR DE INSPEÇÃO

É o ponto de conexão entre a rede de esgoto da Sanepar e o imóvel. Não é necessário cortá-lo. Sempre manter aparente a tampa de concreto.

AS INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS DO SEU IMÓVEL DEVEM ESTAR EM CONFORMIDADE COM A NORMA TÉCNICA ABNT NBR 8160/1999 - SISTEMAS PREDIAIS DE ESGOTO SANITÁRIO.

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### LOCAL PARA INSTALAÇÃO

Você deverá indicar o local para que a Sanepar instale o ponto para a interligação do imóvel com a rede.

#### RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

- Utilize material de boa qualidade;
- Utilize anéis de borracha para vedação das juntas;
- Faça a ligação dentro das especificações técnicas;
- Contrate profissional qualificado.

#### ATENÇÃO!

USE CORRETAMENTE A REDE COLETORA DE ESGOTO. ELA NÃO FOI PROJETADA PARA TRANSPORTAR LIXO OU ÁGUA DE CHUVA.

### VENTILAÇÃO OU RESPIRO

Caso a tubulação do lavatório seja conectada à tubulação do vaso sanitário antes de chegar à caixa de inspeção, acrescente uma coluna de ventilação ao seu sistema de esgoto. Isso vai evitar o odor do esgoto.

A CORRETA INTERLIGAÇÃO COM A REDE COLETORA PÚBLICA PODE EVITAR TRANSTORNOS, COMO VAZAMENTOS E INFILTRAÇÕES, QUE CAUSAM ODORES DESAGRADÁVEIS E PROBLEMAS DE HIGIENE EM SUA CASA.



---

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### CUIDADOS COM A LIGAÇÃO

A Sanepar é responsável pela manutenção da rede coletora de esgoto até o ponto de interligação com o imóvel.

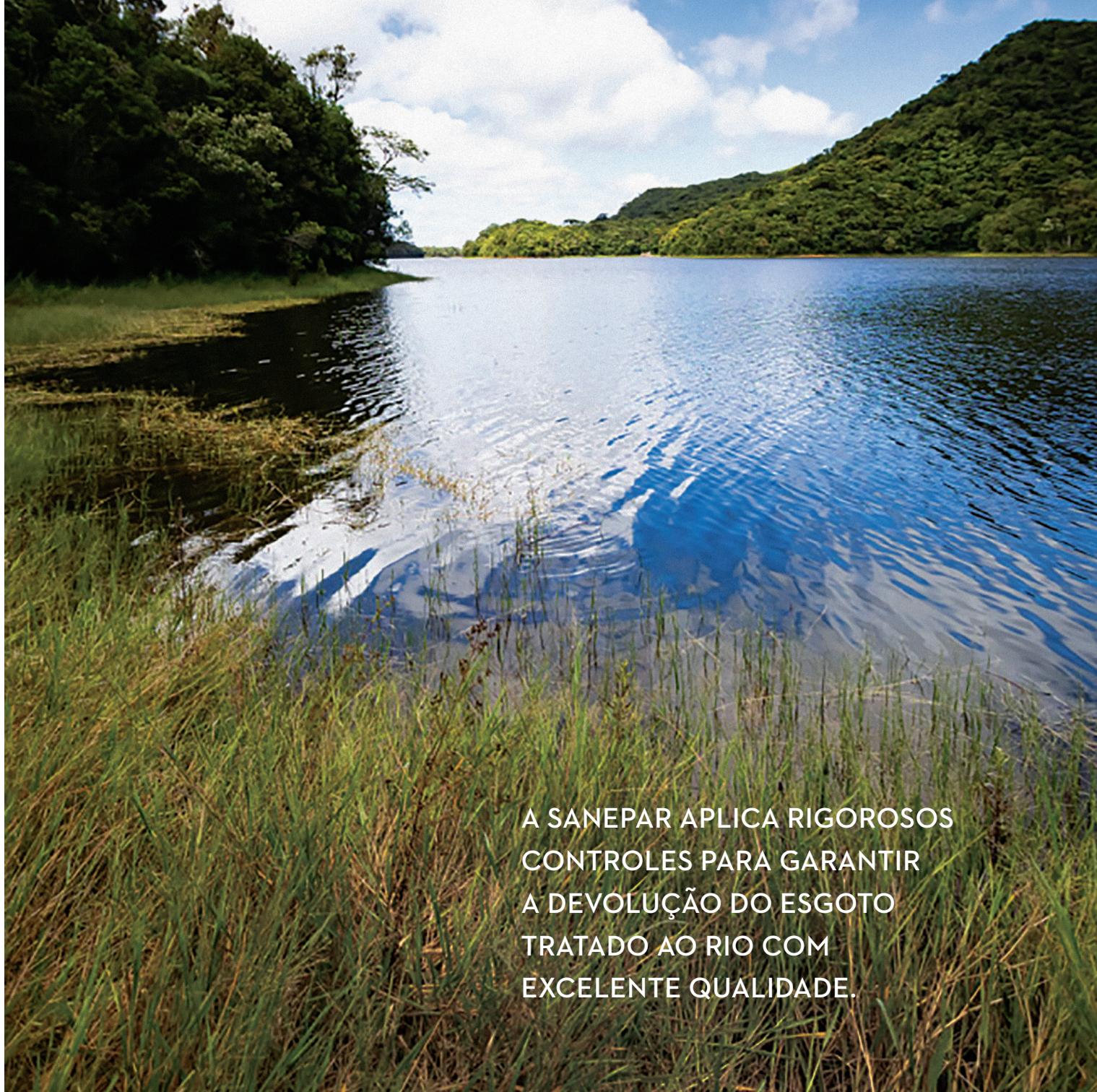
As instalações internas (sifões, tubos, caixas de passagens) são de responsabilidade do cliente.

O uso correto e a adequada interligação do imóvel à rede coletora de esgoto são de responsabilidade do cliente, sendo proibidas algumas práticas prejudiciais ao bom funcionamento das redes e do processo de tratamento.

Leia com atenção o que diz o art. 10 do Regulamento dos Serviços

de Água e Esgoto no Estado do Paraná: é vedado o "lançamento de águas pluviais na rede pública de esgoto pelo usuário" e o "lançamento de esgoto ou lançamento indevido de efluentes não domésticos na rede pública de esgoto ou em galerias de águas pluviais".

Também não é permitido mexer, rebaixar, lacrar ou encobrir com calçamento o ponto de interligação ou DTI (dispositivo tubular de inspeção), lançar materiais sólidos (lixo) à rede coletora, sob risco de provocar refluxo (retorno do esgoto da rede para o imóvel) e poluição ambiental. É obrigatória a utilização da caixa de gordura.



A SANEPAR APLICA RIGOROSOS CONTROLES PARA GARANTIR A DEVOLUÇÃO DO ESGOTO TRATADO AO RIO COM EXCELENTE QUALIDADE.

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### INFORMAÇÕES ÚTEIS

Evite o refluxo do esgoto. Não jogue lixo no vaso sanitário, limpe periodicamente a caixa de gordura e faça corretamente a ligação para a água da chuva, que deve ter rede separada do esgoto. Faça a sua parte usando bem o sistema de esgoto. O ganho será de todos!

### REDE DE ESGOTO

Normalmente é de manilha de barro ou de PVC, com diâmetro médio de 100 a 400 mm, e é destinada exclusivamente à coleta e transporte do esgoto do imóvel até a estação de tratamento. Operado pela Sanepar, o processo garante a qualidade do esgoto tratado, em cumprimento às exigências dos órgãos ambientais reguladores: Conselho Nacional do Meio Ambiente – Conama e Instituto Água e Terra – IAT.

### GALERIA PLUVIAL (ÁGUA DA CHUVA)

A coleta e a destinação são de responsabilidade da Prefeitura Municipal. Geralmente, é feita com tubulação de concreto, com mais de meio metro de diâmetro. Serve exclusivamente para coletar a água da chuva.

QUANDO CHOVE, A ÁGUA DEVE ESCORRER PELAS CALHAS E SER DIRECIONADA PARA AS GALERIAS OU PARA AS BOCAS DE LOBO INSTALADAS NAS RUAS. A ÁGUA DA CHUVA NUNCA PODE SER INTERLIGADA À REDE DE ESGOTO. O CLIENTE QUE LIGA A ÁGUA DA CHUVA NA REDE DE ESGOTO, OU LANÇA ESGOTO NA GALERIA DE ÁGUA PLUVIAL, PODE SER AUTUADO PELA VIGILÂNCIA SANITÁRIA, TENDO QUE CORRIGIR A IRREGULARIDADE E AINDA PAGAR MULTA.



## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### O QUE PODE SER LANÇADO NA REDE DE ESGOTO

- Água de banho e descarga;
- Água de lavatórios, como pia de cozinha ou de churrasqueira, banheiro, tanque e área de serviço;
- Ralos de escoamento de banheiros, cozinha, área de serviço ou churrasqueira;
- Água de máquinas de lavar louças e roupas;
- Água utilizada por quaisquer outros equipamentos geradores de esgoto doméstico.

Todos os imóveis atendidos por coleta de esgoto deverão ser ligados ao sistema de esgoto, conforme o art. 31 da Resolução nº 003/2020 da Agepar, que regulamenta os serviços de água e esgoto no Paraná, e a Lei Federal nº 11.445/2007, art. 45.



O TRATAMENTO DO ESGOTO AJUDA A PRESERVAR OS NOSSOS RIOS. O ESGOTO TRATADO É CHAMADO EFLUENTE E VOLTA PARA O RIO NA FORMA LÍQUIDA. A PARTE SÓLIDA PODE SER TRANSFORMADA EM ADUBO PARA A AGRICULTURA. O PROCESSO DE TRATAMENTO GERA GASES QUE PODEM SER TRANSFORMADOS EM ENERGIA ELÉTRICA.

## LIGAÇÃO DE ESGOTO

### O QUE NÃO PODE SER LANÇADO NA REDE DE ESGOTO

- Papel higiênico;
- Fio dental;
- Cabelo;
- Papel;
- Água da chuva;
- Absorvente;
- Preservativo;
- Plástico;
- Óleo usado;
- Fralda;
- Cigarro;
- Embalagem.

### FOSSAS SÉPTICAS

Fossas sépticas e sumidouros devem ser eliminados e aterrados quando você já tiver a rede de esgoto instalada no seu imóvel. Nos imóveis ainda não atendidos com a rede pública de coleta, o esgoto deve ser mantido no terreno, confinado em fossa séptica. Deve ser feita limpeza periódica para evitar extravasamento para o seu terreno ou de vizinhos.

NUNCA UTILIZE OS POÇOS DE VISITA (TAMPÕES DE FERRO NAS CALÇADAS) PARA JOGAR RESÍDUOS DE FOSSAS OU LIXO. ESSES POÇOS SERVEM PARA QUE A SANEPAR FAÇA A MANUTENÇÃO E A LIMPEZA DAS REDES COLETORAS.



UM ÚNICO LITRO DE ÓLEO DE COZINHA USADO CONTAMINA MILHARES DE LITROS DE ÁGUA, O SOLO E OS MANANCIAIS DE ABASTECIMENTO.

COLOQUE O ÓLEO USADO EM UMA GARRAFA PET E PROCURE O SERVIÇO DE COLETA DA PREFEITURA OU OUTRA ENTIDADE QUE FAÇA O RECOLHIMENTO.

## GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

### GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

A Sanepar faz a destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos para sete municípios na região norte do Estado.

A Sanepar atua por meio das seguintes ações:

- Operação de aterros sanitários;
- Disposição final dos resíduos sólidos urbanos;
- Gestão dos resíduos sólidos;
- Educação ambiental.

Por meio de contratos com os municípios de Cianorte, Apucarana e Cornélio Procópio, a Companhia administra três aterros sanitários que, em 2021, movimentaram aproximadamente 65 mil toneladas de resíduos e atenderam uma população de 297 mil habitantes.

A experiência na gestão de resíduos sólidos começou em 2002, em Cianorte. O aterro, que opera de forma regionalizada, atende os municípios de São Tomé, Terra Boa, Guaporema e Indianópolis, e foi o primeiro do País sob gestão de uma empresa pública a receber a certificação ISO 14001, de gestão ambiental.

## REDUZIR, REUTILIZAR E RECICLAR

### REDUZIR

É possível diminuir o lixo e também a emissão de poluentes por meio de um consumo mais consciente, poupando também os recursos naturais.

Exemplos:

- **Utilizar** sacolas retornáveis em vez de sacolas plásticas no supermercado;
- **Usar** copos e materiais reutilizáveis em vez dos descartáveis;
- **Consertar** objetos ao em vez de jogá-los fora e comprar novos.



## GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

### REUTILIZAR

Reutilizar um produto é poder dar uma nova utilidade para algo que, normalmente, seria jogado fora. Assim, evitamos que um lixo seja produzido e que também outro produto seja comprado, reduzindo tanto o descarte quanto o consumo.

Exemplos:

- **Aproveitar** latas para fazer porta-lápis;
- **Utilizar** garrafas plásticas na fabricação de bancos, cordas de varais e vassouras;
- **Consertar** um móvel ou eletrodoméstico quebrado em vez de jogá-lo fora.



## GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

### RECICLAR

Reciclagem é a transformação de um produto que não pode ser mais utilizado em um novo produto ou matéria-prima. Reciclar é diferente de reutilizar, pois, na reutilização, o material reaproveitado continua sendo o mesmo, embora possa ser usado para fins diferentes.

Exemplos:

- **Papéis velhos** podem virar um novo papel reciclado;
- **Garrafas PET** podem ser desfiadas e utilizadas na fabricação de sacolas;
- **Latas de alumínio** podem ser usadas como matéria-prima para novas latas.



### MAS NEM TUDO É RECICLÁVEL!

Alguns materiais possuem resíduos ou revestimentos que inviabilizam a sua reciclagem.

Exemplos:

- **Papel:** adesivos, etiquetas adesivas, fita-crepe, papel-carbono, fotografias, papel-toalha, papéis engordurados, metalizados, parafinados, plastificados etc.;
- **Metal:** cliques, grampos, esponjas de aço;
- **Plásticos:** adesivos, espumas, acrílicos, celofane;
- **Vidro:** espelhos, cerâmicas, porcelanas, cristal, vidro temperado.

## GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

### QUANTO TEMPO O LIXO LEVA PARA SE DECOMPOR?



## LIXO COMUM



- **Rejeitos:** papéis higiênicos, papéis-toalha, guardanapos, fraldas descartáveis, absorventes e preservativos;

- **Lixo orgânico:** restos de alimentos, cascas de frutas, verduras, produtos deteriorados.

A separação correta do lixo contribui para o aumento da vida útil dos aterros sanitários, minimização dos impactos ambientais e geração de emprego e renda nas associações de catadores.

para o tratamento e disposição final de resíduos sólidos, atendendo à legislação ambiental e à Política Nacional de Resíduos Sólidos, buscando a sustentabilidade ambiental, social e econômica. Os esforços são para reduzir a poluição, preservar o meio ambiente e oferecer melhores condições de saúde à população.

Em todos os locais onde atua na gestão de resíduos sólidos, a Sanepar busca novas tecnologias

# CONHEÇA SUA CONTA



Endereço: Rua Engenheiros Rebouças nº 1376  
CEP 80.215-900 Curitiba - PR  
CNPJ/MF 76.484.013/0001-45  
Inscrição Estadual 101.80080-64  
Internet: www.sanepar.com.br

**1**

NOME DO CLIENTE **2** MATRÍCULA **3**

ENDEREÇO **4** NÚMERO **5**

CEP **6** LOCAL **7**

ROTEIRO DE LEITURA **8** HIDRÔMETRO **9** CAT - RES - COM - IND - UTP - POP **10**

QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA	Turbidez	Cor	Cloro	Flores	Col. Totais	Definições no verso
Nº Mínimo de Amostras Exigidas						
Nº Amostras Realizadas	<b>11</b>					

Nº Amostras que Atenderam à Legislação

Conclusão

HISTÓRICO DE PAGAMENTOS - CONDICIONADO ÀS OBSERVAÇÕES CONSTANTES NO VERSO

Ano	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Sep	Out	Nov	Dez
<b>12</b>												

**13**



HISTÓRICO DE CONSUMO m<sup>3</sup>

DIAS DE CONSUMO	DATA LEITURA	LEITURA ANTERIOR	LEITURA ATUAL	CONSUMO m <sup>3</sup>	REFERÊNCIA
<b>14</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>19</b>

MOTIVO DA AUSÊNCIA DE LEITURA **20**

MÉDIA DE CONSUMO m<sup>3</sup> ÚLTIMOS 5 MESES **21**

VENCIMENTO **22**

PREVISÃO PRÓXIMA LEITURA ÁGUA **24**

ESGOTO **25**

SERVIÇOS **26**

TOTAL **27**

**28**

**29**

AUTENTICAÇÃO NO VERSO OBSERVAÇÕES NO VERSO COMPROVANTE CLIENTE

**30**



MATRÍCULA REFERÊNCIA VENCIMENTO VALOR TOTAL

AUTENTICAÇÃO NO VERSO COMPROVANTE SANEPAR



**31**

**INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

TURBIDEZ: ocorre devido às partículas em suspensão na água.  
COR: ocorre devido às substâncias dissolvidas na água.  
CLORO: produto químico utilizado para eliminar bactérias.  
FLUOR: produto químico adicionado à água para prevenir a cárie dentária.  
COLIFORMES TOTAIS: bactérias provenientes da natureza.

- O Relatório Anual da Qualidade da Água está disponível no site [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br) e pode ser solicitado pelo 0800-200-0115 e nas Centrais de Relacionamento.
- De acordo com o Art. 4º da Lei 12.007/2009, o Histórico de Pagamentos, constante nesta conta, substitui as contas mensais para comprovação de quitação, relativos aos meses nela consignados, não quitando outros débitos anteriores ou posteriores aos indicados na conta, nem aqueles questionados judicialmente. Os meses que se encontram com o campo preenchido com a letra (X) significa que a conta está pendente, cancelada ou não existe conta para a referência e com a anotação "pago" que a conta está quitada.
- Autorize o débito automático da sua conta. Informe-se na sua agência bancária.
- Contas pagas após o vencimento há incidência de atualização monetária pela variação do IPCA entre as datas de vencimento e pagamento, multa de 2% e juros de mora de 0,033% ao dia, conforme o Art. 125 da Resolução 003/2020 - AGEPAR. A atualização monetária, multa e juros de mora serão incluídos em conta futura.
- O não pagamento da conta poderá ocasionar a suspensão do abastecimento, conforme estabelecido no Decreto Federal 7.217/2010 e implicará na sua inscrição no Cadastro Informativo Estadual - CADIN, conforme a Lei Estadual 18.466/2015.
- Informações sobre tarifas e onde pagar sua conta, acesse [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br).
- Não há incidência de tributação estadual ou municipal nesta conta.
- É vedada a instalação de eliminador de ar, bomba de sucção ou elementos estranhos na ligação de água, bem como a derivação da tubulação, conexão cruzada, violação ou retirada dos lacres da ligação, conforme o Art. 10 da Resolução 003/2020 - AGEPAR.
- Para fazer a leitura do hidrômetro, anote somente os números pretos, desprezando os números vermelhos, se houver.
- Para comunicar vazamentos, solicitar ou cancelar serviços, informações sobre o bloqueio da cobrança da taxa de lixo, se houver, e outras informações ligue para 0800-200-0115 ou acesse [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br).
- Todos os serviços prestados são lançados e faturados, exclusivamente, via conta. Caso solicitem qualquer valor em dinheiro em nome da Sanepar, não concorde e denuncie pelo site [www.canalintegro.com.br/sanepar](http://www.canalintegro.com.br/sanepar).
- Baixe o aplicativo Sanepar Mobile, disponível no Google Play e App Store.
- Mantenha seus dados cadastrais atualizados.
- Ouvidoria AGEPAR - telefone: 0800-644-2013.

Mais informações para você ➔

AUTENTICAÇÃO MECÂNICA

COMPROVANTE CLIENTE

AUTENTICAÇÃO MECÂNICA

COMPROVANTE SANEPAR

**1 - FONE SANEPAR:**  
0800-200-0115;

**2- NOME DO CLIENTE:** nome do responsável pela conta;

**3 - MATRÍCULA:** número que identifica a ligação de água/ esgoto de seu imóvel;

**4 - ENDEREÇO:** nome da rua, número do imóvel e complemento de localização;

**5 - NO LADO/NA FRENTE:** número do imóvel ao lado e em frente onde está localizada a ligação;

**6 - CEP:** Código de Endereçamento Postal;

**7 - LOCAL:** município onde se localiza a ligação;

**8 - ROTEIRO DE LEITURA:** sequência de números codificados para a execução da leitura;

**9 - HIDRÔMETRO:** código que identifica o número do hidrômetro da ligação de seu imóvel;

**10 - CAT – RES – COM – IND – UTP – POP:** identifica o tipo de ocupação, se residencial, comercial, industrial, utilidade pública ou poder público, e a quantidade de imóveis abastecidos;

**11 - QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA:** mostra o número de amostras coletadas no mês, identificando as exigidas, realizadas e que atenderam à legislação, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, descrevendo a conclusão geral das análises;

**12 - HISTÓRICO DE PAGAMENTOS:** declaração de quitação anual de débitos, lista as contas que foram pagas no ano anterior e no atual;

---

## CONHEÇA SUA CONTA

### 13 - MOSTRA A DESCRIÇÃO

dos serviços que estão sendo cobrados, parcelas e valores, podendo ainda conter serviços não pertencentes à Sanepar, como a taxa de coleta de lixo – que é repassada à Prefeitura Municipal – e o descritivo dos valores de água/esgoto a serem pagos, de acordo com a categoria e número de economias;

### 14 - HISTÓRICO DE CONSUMO:

mostra o consumo medido dos últimos 11 meses, podendo estar identificado com R – refaturado (contas refaturadas devido a problemas de consumo) ou A – atribuído (contas com ausência de leitura por impossibilidade da mesma). Ver item 21;

### 15 - DIAS DE CONSUMO:

mostra a quantidade de dias entre a data da leitura do mês anterior e a data da leitura do mês atual;

### 16 - DATA LEITURA;

### 17 - LEITURA ANTERIOR;

### 18 - LEITURA ATUAL;

**19 - CONSUMO/M<sup>3</sup>:** mostra o volume em metros cúbicos medido, podendo ser representado pelo consumo real ou atribuído – ver item 14;

**20 - REFERÊNCIA:** mostra o mês e o ano a que se refere a conta;

**21 - MOTIVO DA AUSÊNCIA DE LEITURA:** mostra o motivo pelo qual, excepcionalmente, não houve leitura;

### 22 - MÉDIA DE CONSUMO/M<sup>3</sup> ÚLTIMOS 5 MESES;

**23 - VENCIMENTO:** data do vencimento da conta;

**24 - PREVISÃO PRÓXIMA LEITURA:** data em que está prevista a leitura no mês seguinte;

**25 - ÁGUA:** valor do serviço de abastecimento de água;

**26 - ESGOTO:** valor do serviço de esgotamento sanitário;

**27 - SERVIÇOS:** mostra o valor dos demais serviços faturados na conta;

**28 - TOTAL:** somatória dos valores de água, esgoto e serviços faturados;

**29 - CAMPO DESTINADO** a mensagens informativas aos clientes;

**30 - CÓDIGO DE BARRAS** utilizado para o pagamento da conta;

**31 - QR Code** para pagamento via Pix.

## TARIFAS

# COBRANÇA

Todos os serviços prestados são lançados e faturados, exclusivamente, via conta. Caso solicitem qualquer valor em dinheiro em nome da Sanepar, não concorde e denuncie pelo site [www.canalintegro.com.br/sanepar](http://www.canalintegro.com.br/sanepar).

## ESTRUTURA TARIFÁRIA

A estrutura tarifária da Sanepar está adequada para assegurar o saneamento básico a todas as camadas sociais da população, compatibilizando aspectos econômicos e ambientais com objetivos sociais, com a finalidade de preservar a saúde e o bem-estar de todos os paranaenses.

A Sanepar classifica sua estrutura tarifária em categorias. O cliente pode calcular o valor de sua conta e conhecer o benefício financeiro que pode obter com a redução do seu consumo e a racionalização do desperdício.

A política tarifária da Sanepar está embasada na Lei nº 11.445/2007 e no Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto no Estado do Paraná (Anexo da Resolução nº 003/2020 da Agepar).

## TARIFAS

As tarifas são diferenciadas segundo as categorias de clientes e as faixas de consumo, de forma que os grandes consumidores subsidiem os pequenos e as demais categorias subsidiem a categoria residencial. Também são praticados subsídios entre os municípios, principalmente das grandes para as pequenas localidades.



## TARIFAS

### ECONOMIA

As unidades de consumo são denominadas economias. Por exemplo: um prédio com 64 apartamentos pode ter 1 ligação e 64 economias. A ligação é o ponto de entrega da água tratada. Uma ligação pode atender apenas uma ou dezenas de unidades de consumo. A conta é emitida por ligação, mas considera o total de economias abastecidas por ligação.

### CATEGORIA

É a classificação do imóvel em função da ocupação da edificação.

As categorias são as seguintes:

- RESIDENCIAL: casa, sobrado ou apartamento construído isoladamente ou em condomínio, destinado exclusivamente à moradia;
- COMERCIAL: edificação ocupada por pessoa jurídica para fins exclusivamente comerciais;
- INDUSTRIAL: edificação ocupada por pessoa jurídica para fins exclusivamente industriais;
- UTILIDADE PÚBLICA: instituições sem fins lucrativos, como associações e organizações não governamentais;
- PODER PÚBLICO: atividades públicas (escolas, creches, hospitais etc.).

## TARIFA MÍNIMA DE ÁGUA

É o valor mínimo a ser pago pelo cliente pelo serviço de abastecimento de água prestado num determinado ciclo de venda. Isso assegura o equilíbrio econômico-financeiro da Sanepar, pois permite à Companhia cobrir custos fixos de manutenção do serviço, disponibilizado 24 horas por dia. Possibilita o atendimento aos objetivos sociais de seus serviços e também garante a utilização mínima de 5 m<sup>3</sup> de água mensais por economia.

O consumo mínimo de 5 m<sup>3</sup> foi estabelecido visando não provocar impactos no orçamento familiar, bem como manter o equilíbrio econômico-financeiro na prestação dos serviços e no investimento em melhorias.

O Brasil possui legislação específica para os serviços públicos de abastecimento de água

e esgoto. Pela Lei nº 11.445, de 2007, as tarifas de água e esgoto são determinadas considerando os custos e as despesas totais de forma a assegurar condições de sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços. A lei considera os aspectos econômicos e ambientais e os objetivos sociais para preservar a saúde e o bem-estar da população.

### TARIFA SAZONAL (LITORAL)

Aplicada aos clientes dos municípios abastecidos pelos sistemas litorâneos de Pontal do Paraná, Guaratuba e Matinhos. Esta tarifa é aumentada em 20% nos meses de dezembro a março, e reduzida em igual percentual nos meses de abril a novembro no consumo excedente a 5 m<sup>3</sup> por economia.

---

## TARIFAS

### ÁGUA SOLIDÁRIA

O programa Água Solidária é uma tarifa residencial diferenciada para a população de baixa renda e atende o cliente que se enquadra nos critérios para cadastramento. Para ser cadastrado no programa, é necessário ter renda familiar de até 2 salários mínimos ou, no máximo, meio salário mínimo por pessoa. A família deve habitar em imóvel residencial com área de até 70 m<sup>2</sup> de área construída e ter consumo mensal de água de até 10 mil litros (10 m<sup>3</sup>). O volume excedente a 10 mil litros (10 m<sup>3</sup>) será cobrado pelo valor do metro cúbico da Água Solidária.

ÁGUA SOLIDÁRIA REPRESENTA UM INVESTIMENTO DA SANEPAR NA SAÚDE DA POPULAÇÃO PARANAENSE, POIS POSSIBILITA O ACESSO DE FAMÍLIAS DE BAIXA RENDA AO SANEAMENTO BÁSICO, COM MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA POR MEIO DA UNIVERSALIZAÇÃO DO SANEAMENTO AMBIENTAL.



---

## TARIFAS

### TARIFA MICRO E PEQUENO COMÉRCIO

É destinada aos clientes com atividades comerciais isentas de ICMS, com inscrição no Simples, na condição de micro e pequena empresa, Microempreendedor Individual ou ainda a clientes que executem atividades de prestação de serviços com alvará da Prefeitura Municipal. Foi criada pelo Decreto Estadual nº 4.266, de 31/1/2005.

#### TARIFA ENTIDADES ASSISTENCIAIS

Atende clientes que exercem atividades assistenciais, sem fins lucrativos. Esta tarifa é minorada em 50% no consumo excedente a 5 m<sup>3</sup>.

PARA CONHECER  
MAIS SOBRE ESSES  
BENEFÍCIOS E SEUS  
CRITÉRIOS PARA  
CADASTRAMENTO,  
ACESSE O SITE  
[WWW.SANEPAR.COM.BR](http://WWW.SANEPAR.COM.BR)

LIGUE PARA  
0800-200-0115

OU COMPAREÇA A  
UMA CENTRAL DE  
RELACIONAMENTO  
DA SANEPAR.



## SANEPAR MOBILE

É um aplicativo de autoatendimento da Sanepar, para dispositivos móveis (smartphones e tablets), compatível com os sistemas operacionais Android e iOS.

Com este aplicativo, é possível:

- **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 da Sanepar em PDF.

BAIXE O SANEPAR MOBILE PELO GOOGLE PLAY OU PELA APP STORE.

## AUTOATENDIMENTO VIRTUAL

Pela internet, o Autoatendimento Virtual da Sanepar oferece diversas opções para você efetuar consultas, solicitações e obter demais informações.

No Autoatendimento Virtual, é possível:

- **Atualizar** cadastro;
- **Consultar** onde pagar a conta;
- **Localizar** centrais de relacionamento;
- **Consultar** débitos;
- **Obter** segunda via simplificada;
- **Obter** segunda via da conta e boleto;
- **Solicitar** vencimento alternativo;
- **Solicitar** entrega alternativa;
- **Solicitar** verificação de falta de água;
- **Solicitar** conserto de cavalete;
- **Solicitar** verificação da qualidade da água;
- **Consultar** leitura e consumo;
- **Consultar** pagamentos efetuados;
- **Obter** declaração de quitação de débito;
- **Consultar** débitos parcelados;
- **Consultar** serviços solicitados;
- **Solicitar** análise da conta de água;
- **Fazer** a adesão à fatura digital;
- **Baixar** a conta da Sanepar em PDF.

ACESSE: [WWW.SANEPAR.COM.BR](http://WWW.SANEPAR.COM.BR)

## TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

No totem de autoatendimento, é possível:

- Consultar débitos;
- Emitir segunda via da conta;
- Pagar conta de água e conta serviço da Sanepar por meio de cartão;
- Consultar histórico de pagamentos e consumo;
- Solicitar alguns serviços;
- Solicitar verificação de falta de água;
- Obter informações gerais (Água Solidária, ligação nova e outros).



PARA SABER ONDE ENCONTRAR UM TOTEM DE AUTOATENDIMENTO DA SANEPAR, ACESSE: [WWW.SANEPAR.COM.BR](http://WWW.SANEPAR.COM.BR) E PROCURE PELO LINK "ONDE PAGAR SUA CONTA".

## CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Nas centrais de relacionamento, você tem à disposição todos os serviços oferecidos pela Sanepar, além destes:

- Solicitar ligação de água e esgoto;
- Negociar débitos;
- Alterar titularidade;
- Solicitar cadastro no programa Água Solidária;
- Solicitar cadastro na tarifa micro e pequeno comércio.



PARA LOCALIZAR A CENTRAL DE RELACIONAMENTO MAIS PRÓXIMA, ACESSE: [WWW.SANEPAR.COM.BR](http://WWW.SANEPAR.COM.BR) E PROCURE PELO LINK "CENTRAIS DE RELACIONAMENTO".

## TELEATENDIMENTO

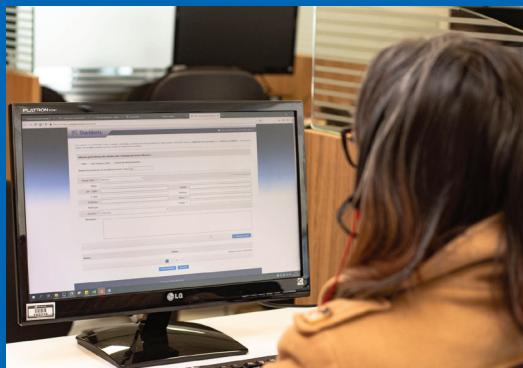
O teleatendimento da Sanepar é pelo número 0800-200-0115, com gratuidade da ligação, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, em todas as cidades onde a Sanepar atua, incluindo Porto União, em Santa Catarina. As chamadas podem ser feitas de telefone fixo ou celular.

Todas as ligações são direcionadas, quando necessário, para

profissionais especializados em cada assunto. No caso de informações de débitos e falta de água, o teleatendimento responde de forma automatizada desde que o cliente informe o número da matrícula.

É essencial que os seus dados cadastrais estejam sempre atualizados, incluindo o telefone celular e o e-mail, para facilitar o relacionamento com a Companhia.

LIGUE: 0800-200-0115



## COMO PAGAR A CONTA

### ONDE E COMO PAGAR A CONTA

Para a sua maior comodidade, a Sanepar disponibiliza as seguintes opções para o pagamento de sua conta:

- Totens de autoatendimento da Sanepar;
- Estabelecimentos comerciais;
- Lotéricas;
- Bancos;
- Correspondentes bancários.

Para informações sobre locais, valores, prazos e modalidades de pagamento, acesse: [www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br) e procure pelo link "ONDE PAGAR SUA CONTA".

### DÉBITO EM CONTA

Sua conta de água pode ser paga utilizando o débito em conta. Para isso, basta cadastrar a sua conta corrente junto ao seu banco.

O débito em conta é mais prático e seguro:

- Você não se preocupa com a data do vencimento;
- Não enfrenta filas;
- Evita a suspensão do abastecimento por atraso no pagamento.

MANTENHA ATUALIZADOS SEUS DADOS PESSOAIS, NÚMERO DE TELEFONE, CELULAR E E-MAIL.

---

## OUVIDORIA

### OUVIDORIA DA SANEPAR

Para registrar sua reclamação, crítica, elogio ou sugestão, entre em contato com a Ouvidoria pelo site [ouvidoria.sanepar.com.br](http://ouvidoria.sanepar.com.br)

#### CANAL DE DENÚNCIAS DE INTEGRIDADE DA SANEPAR

Para registrar sua denúncia, entre em contato pelo site [canalintegro.com.br/sanepar](http://canalintegro.com.br/sanepar)

#### OUVIDORIA AGEPAR

Telefone: 0800-644-2013

Para facilitar o atendimento, tenha em mãos a sua conta e, quando solicitado, informe o número da sua matrícula.



Leia o QR Code  
e baixe o  
Guia do Cliente

[www.sanepar.com.br](http://www.sanepar.com.br)  
0800 200 0115

