



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 021/2025

SÚMULA: Institui diretrizes, procedimentos operacionais, matriz de responsabilidades e Protocolo de Atuação em Emergências e Contingências para correção de vazamentos, redução de perdas de água, resposta a incidentes no abastecimento e no esgotamento sanitário no Município de Nova Fátima – PR.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA, ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal, e

Considerando As diretrizes nacionais do saneamento básico instituídas pela Lei Federal nº 11.445/2007;

Considerando O regime geral de licitações e contratações previsto na Lei Federal nº 14.133/2021;

Considerando Os princípios constitucionais da razoabilidade, proporcionalidade e eficiência administrativa;

Considerando A importância da gestão hídrica sustentável e do controle de perdas reais e aparentes no sistema municipal;

Considerando A necessidade de protocolo formal para orientação das ações emergenciais e de contingência operacional, visando a segurança, a continuidade do serviço e a resposta estruturada a incidentes.

RESOLVE:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta normativa estabelece fluxo obrigatório de atuação para:

- I – Identificação, comunicação e correção de vazamentos e perdas reais;
- II – Resposta operacional imediata a incidentes que comprometam o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário;
- III – Coordenação de medidas emergenciais e de contingência por meio do



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

instrumento formal denominado Protocolo de Emergência e Contingência Hídrica.

Art. 2º As regras aqui dispostas aplicam-se ao SAAE, a todas as equipes internas, servidores, terceirizadas e responsáveis técnicos envolvidos no saneamento municipal.

CAPÍTULO II – OBJETIVOS



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

Art. 3º São objetivos desta normativa:

- I – Reduzir perdas de água e aumentar a eficiência operacional;
- II – Estabelecer padrão técnico mínimo para correções e emergências;
- III – Implantar protocolo de resposta rápida e integrado;
- IV – Centralizar informações e decisões em situações críticas;
- V – Orientar comunicação interna e externa;
- VI – Garantir a continuidade do serviço em eventos extraordinários.

CAPÍTULO III – PROTOCOLO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA

Art. 4º Definição do Instrumento

Fica instituído o Protocolo de Emergência e Contingência Hídrica, instrumento formal que deverá observar:

- I – Etapas detalhadas de resposta operacional;
- II – Fluxos e meios de comunicação interna e externa;
- III – Matriz de responsáveis por centralizar informações, decisões e ações de campo;
- IV – Padrões e especificações técnicas mínimas para atuação;
- V – Medidas de contingência para continuidade do abastecimento e do esgotamento sanitário.

Art. 5º Classificação das Ocorrências Emergenciais

I – As ocorrências deverão ser classificadas pela chefia operacional em até 2 horas como:

- Nível 1 – Crítica (paralisa ou contamina o sistema);
- Nível 2 – Alta (rompimento com perda contínua relevante);
- Nível 3 – Moderada (compromete unidade ou setor pontual);
- Nível 4 – Baixa (reparo não urgente, sem impacto sistêmico imediato).

II – Os prazos máximos de início de atendimento serão:

Classificação Prazo de Início

Nível 1 – Crítica	3 horas
Nível 2 – Alta	12 horas
Nível 3 – Moderada	48 horas
Nível 4 – Baixa	5 dias úteis



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

Art. 6º As ações emergenciais devem ser orientadas às seguintes normas consolidadas e padrões técnicos de boas práticas:

- I – Padrão de tubulação e conexões para reparos em redes de distribuição: orientado pela ABNT NBR 15465;
- II – Parâmetros de desempenho e estanqueidade em sistemas de tubulações sob pressão: orientado pela ABNT NBR ISO 4422;
- III – Qualidade da água em eventuais soluções temporárias ou sistemas suplementares: conforme diretrizes da Portaria GM/MS nº 888/2021;
- IV – Reparos elétricos emergenciais em unidades do sistema (quando aplicável): compatíveis com a NR-10;
- V – Padronização de sinalização e isolamento de áreas críticas de campo, conforme boas práticas de segurança viária municipal.

Art. 7º Fluxo de Comunicação

Interna

- I – A equipe de campo comunicará o vazamento/incidente à chefia operacional por **OS (Ordem de Serviço)** via:
 - a) telefone institucional,
 - b) e-mail oficial, ou
 - c) sistema eletrônico municipal existente.
- II – A chefia operacional deverá cientificar a **Diretoria do SAAE** imediatamente após o recebimento da comunicação.

Externa

- III – Em casos de Nível 1 ou 2, o SAAE deverá comunicar:
 - a) À Prefeito(a) Municipal;
 - b) À Secretaria de Administração;
 - c) À população afetada, no prazo ≤ 6 horas pelos meios:
 - publicação oficial, redes institucionais, avisos locais, carro de som ou outros canais emergenciais disponíveis.
- IV – Quando envolver potencial risco à saúde ou contaminação, deverá haver reforço informativo orientando o consumo seguro de água, ou eventuais restrições temporárias.



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

Art. 8º Centralização de Informações e Decisão

I – A Diretoria do SAAE é responsável por:

- centralizar dados,
- validar tecnicamente a ocorrência,
- priorizar ações,
- e definir as medidas de campo.

II – O Gabinete do(a) Prefeito(a) centralizará decisões administrativas extraordinárias, autorizações de aquisição emergencial e expedientes de caráter oficial;

III – O Departamento de Licitação será acionado apenas em caso de necessidade de compra emergencial formalizada, devendo seguir rito simplificado já instituído;

IV – O Departamento de Finanças acompanhará impacto do incidente no volume perdido, custo incremental e provisionamento orçamentário emergencial, quando aplicável.

Art. 9º Etapas Mínimas de Resposta Operacional (devem constar no Protocolo)

1. Recepção da notificação
2. Registro de OS (Ordem de Serviço numerada)
3. Inspeção inicial
4. Diagnóstico da causa
5. Definição do Nível de Emergência
6. Execução da correção
7. Criação do relatório de conclusão da OS
8. Comunicação interna e externa (quando aplicável)
9. Adoção de medida de contingência (se houver necessidade)
10. Monitoramento da perda aferida

Parágrafo único: Em caso de desabastecimento ou impossibilidade operacional imediata, deverá ser adotada solução contingencial descrita no protocolo.



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

CAPÍTULO IV – MEDIDAS DE CONTINGÊNCIA OBRIGATÓRIAS

Art. 10º Em emergências que comprometam a continuidade do serviço, deverão ser previstas as seguintes medidas no Protocolo:

- I – Caminhões-pipa emergenciais conforme capacidade local;
- II – Interligação temporária de rede, quando tecnicamente possível;
- III – Uso suplementar de poços, respeitada a análise de potabilidade quando aplicável;
- IV – Estabelecimento de ponto fixo alternativo de distribuição de água em endereço centralizado quando necessário;
- V – Racionamento setorial temporário (somente quando validado pela Diretoria do SAAE);
- VI – Mutirão operacional de correção em vazamentos críticos;
- VII – Registro consolidado das perdas e da contingência adotada.

CAPÍTULO V – RESPONSABILIDADES

Art. 11º São responsáveis, de forma não excludente:

Etapa/medida	Responsável
Recepção e Registro da OS	Chefia/Equipe operacional
Análise técnica e definição da ação	Diretoria do SAAE
Execução dos reparos	Equipe de Campo/Manutenção Hidráulica
Comunicação externa (casos críticos)	Diretoria do SAAE + Gabinete da Prefeita
Autorizações extraordinárias	Gabinete da Prefeita
Acompanhamento das perdas e impacto financeiro	Departamento de Finanças e Planejamento
Controle e arquivamento da Normativa	Secretaria de Administração

CAPÍTULO VI – MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

Art. 12º O SAAE deverá manter acompanhamento mensal de perdas e tempo de atendimento de OS, podendo esse acompanhamento ser feito através de relatório e ser solicitado pelo Prefeito(a) para averiguação.



MUNICÍPIO DE NOVA FÁTIMA - PR

Rua Dr.º Aloysio de Barros Tostes, 420 – centro
CNPJ nº 75.828.418/0001-90
CEP 86310-000 – Nova Fátima (PR) (043) 3552 1122

Parágrafo único: Todos os acompanhamentos deverão compor acervo junto ao SAAE, de forma a servir como base de dados para tomada de medidas e ações voltadas a melhoria do serviço da autarquia.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13º A normativa entra em vigor na data da publicação.

Nova Fátima, 26 de novembro de 2025.

Renata Montenegro Balan Xavier
Prefeita Municipal