



**Manual
de
Procedimentos
Comerciais**



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S/A – SANESUL
DCO - DIRETORIA COMERCIAL E DE OPERAÇÕES
GECO – GERÊNCIA COMERCIAL

Manual de Procedimentos Comerciais

Idealizadores:

Walmir Santos Lino
Adriana Sampaio dos Santos
Juliana Pereira Gonçalves
José Ney Sandim Taveira

Autores:

Paulo César Martins Lopes
Mirian Jackeline Esteche Pavão Vasques

Revisora de Texto:

Adriana Sampaio dos Santos

Campo Grande - MS

Agosto / 2018

O presente manual tem por objetivo padronizar os Procedimentos Comerciais praticados nas Regionais e Unidades operadas pela Sanesul, visando a celeridade, a eficiência e a eficácia dos serviços.

Sumário

Grupo 1 - Alteração de Cadastro	11
Verificação Cadastral – Código 100.....	11
Execução de Serviços de Cadastro – Código 103	14
Cadastro de Conta Braile – Código 106.....	16
Verificação de Economia por Religação de Consumo Final/ Alteração de Nome – Código 116	19
Pesquisa Cadastral para Instalação de HD no Poço - Esgoto - Código 119	20
Pesquisa Cadastral – Código 120.....	21
Pesquisa Cadastral de Ligação de Esgoto Factivei - Código 121	24
Verificação de Cobrança de Esgoto/ Não Conectado - Código 122	25
Informação de Conexão de Ligação de Esgoto – Call Center - Código 126.....	26
Informação de Conexão de Ligação de Esgoto – Escritório - Código 127.....	27
Cadastro de Consumidor Isento – Código 130	28
Cadastramento de Serviços de Terceiros – Código 135	31
Verificação de Economia Existente – Código 138.....	34
Cancelamento do Cadastramento de Conta Braile – Código 145	35
Verificação Cadastral de Ligação Nova - Débito – Código 200	38
Tarifa Social Baixa Renda – Código 210	39
Tarifa Social Instituição Filantrópica – Código 220.....	42
Tarifa Social não Concedida – Código 225.....	45
Alteração de Tarifa Social/ Isento Para Normal – Código 230.....	46
Pesquisa Cadastral de Tarifa Social Baixa Renda – Código 241	47
Alteração de Nome – Código 300	50
Alteração do Nome do Consumidor após Pedido de Consumo Final pelo Inquilino – Código 310	52
Registro dos Dados do Cadastramento Cliente Novo – Código 611	53
Alterar Cadastro Para Restrição – Cliente Novo – Código 615	54
Grupo 2 - Verificação.....	55
Reclamação de Serviços Executados.....	55
Reclamação de Serviços não Executados no Prazo.....	58
Cancelamento de Notificação – Código 148	61
Envio de Documentos para Abertura de Ação de Cobrança – Código 203	62
Cliente não Apresentou Documentação para Restrição – Código 250.....	63

Verificação de Excesso de Consumo – Código 1000.....	64
Verificação de Cobrança Indevida de Água – Código 1100	65
Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto – Código 1200	66
Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto em Ligação Cortada – Código 1201.....	67
Verificação de Conta não Emitida no Faturamento – Código 1250	68
Verificação de Conta - Faturamento Indevido – Código 1260	69
Verificação de Cobrança Indevida de Multa – Código 1300.....	70
Verificação de Cobrança Indevida – Erro de Leitura – Código 1400	71
Verificação de Cobrança Indevida – Parcelamento/Serviço – Código 1500.....	72
Verificação de Cobrança Indevida – Débitos – Código 1600	73
Vistoria de Ligação Cortada com Equipe – Código 4250	77
Fiscalização de Leitura – Código 8400	78
Verificação de Existência de Ligação de Esgoto – Código 14090.....	80
Grupo 3 - Retificação de Conta.....	82
<i>Emissão</i>	82
Conta não Emitida no Faturamento – Motivo 20	82
<i>Refaturamento</i>	85
Cobrança Indevida de Serviços – Motivo 30 (obsoleto)	85
Cobrança Indevida de Água e Esgoto – Motivo 31	86
Cobrança Indevida de Multa – Motivo 33.....	91
Alta de Consumo – Motivo 34.....	94
Erro de Leitura – Motivo 35.....	97
Tipo ou Quantidade de Economia Incorreta – Alteração de Cadastro de Água/Esgoto – Motivo 36.....	105
Hidrômetro com Defeito – Motivo 37.....	108
Estorno de Parcela – Motivo 38.....	112
Falta de Abastecimento – Motivo 39.....	116
Conta Faturada por Média – Motivo 40.....	120
Faturamento Indevido – Motivo 42.....	127
Retificação de Conta por Cobrança Indevida de Devolução – Motivo 44	131
Retificação de Conta por Retirada de Terceiro – Motivo 45	138
Retificação de Esgoto por Vazamento no Mês Anterior – Motivo 46	145
<i>Cancelamento</i>	147
Ligação não Faturável – Motivo 1	147
Conta Cancelada por Consumo Final – Motivo 5.....	150
Grupo 4 - Fraude.....	154
Verificação de Irregularidade na Ligação – Código 1800 , 1810, 4000 e 4100.....	154

Grupo 5 - Financiamento/Parcelamento.....	167
Regularização de Irregularidade – Código 0085	167
Cancelamento de Financiamento – Código 2010.....	168
Concessão de Parcelamento ou Reparcimento – Código 5000	171
Concessão de Refinanciamento – Código 5200	173
Financiamentos de Cobranças de Serviços por Restrição	175
Financiamento de Serviços.....	176
Cobrança de Conserto de Rede/Ramal Quebra Terceiro – Código 5322.....	178
Cobrança de Reparo de Esgoto de Terceiro – Código 43201	180
Grupo 6 - Devolução Valores Pagos Indevidamente.....	182
Devolução Valor Pago – Código 3800	182
Análise Devolução – Código 3803	183
Grupo 7 - Corte de Água.....	189
Consumo Final	189
Consumo Final em Conjunto Habitacional	198
Corte por Débito	200
Corte por Débito Não Pago - Call Center	204
Corte no Ramal por Irregularidade.....	205
Corte de Ramal por Débito executado pela Sanesul – Código 31221	206
Grupo 8 - Religação de Água	208
Religação por Consumo Final.....	208
Religação por Débito	209
Religação por Ordem Judicial	210
Religação por Corte Indevido.....	213
Religação no Ramal – Irregularidade Paga - Códigos 31301	219
Religação para Cliente Novo (restrição)	220
Religação por Débito Call Center.....	221
Grupo 9 - Supressão de Água.....	224
Supressão de Ligação	224
Grupo 10 - Aferição de Hidrômetro	226
Aferição de Hidrômetro – Código 34900	226
Grupo 11 - Instalação de Hidrômetro	229
Instalação de Hidrômetro	229
Instalação de Hidrômetro-Cadastro – Código 35501	231
Instalação de Hidrômetro <1” – Cliente Novo – Código 35502.....	233
Instalação de Hidrômetro na Religação – Código 35510	234

Instalação de Hidrômetro no Poço – Esgoto – Código 35520	236
Grupo 12 - Substituição de Hidrômetro	237
Troca de Hidrômetro por estar Embaçado – Código 36003	237
Substituição de Hidrômetro por Manutenção Preventiva.....	238
Substituição de Hidrômetro por Manutenção Corretiva.....	241
Troca de Hidrômetro Cliente Novo – Código 36801	243
Substituição de Hidrômetro Danificado – Código 37150	244
Substituição de Hidrômetro Furtado-Comunicado pelo Cliente – Código 37102	247
Grupo 13 - Retirada de Hidrômetro	249
Retirada de Hidrômetro – Código 37200 e 37300.....	249
Retirada de Hidrômetro - Cadastro	250
Retirada de Hidrômetro – Cliente com Restrição	252
Grupo 14 - Multa de Fraude.....	253
Cálculo de Diferença de Consumo – Código 7300.....	253
Grupo 16 - Vistoria de Consumo Final	254
Vistoria de Consumo Final.....	254
Grupo 17 - Retificações.....	255
Verificação de Cobrança Indevida Erro de Leitura – Código 1400	255
Execução de Leitura - Média – Código 4600	256
Grupo 18 - Pesquisa de Inativos.....	257
Pesquisa de Inativa	257
Grupo 19 – Ligação de Esgoto	260
Ligação de Esgoto	260
Padronização de Ligação de Esgoto - Código 14113	261
Grupo 22 - Verificação de Ligação	263
Verificação de Situação da Ligação – Código 110.....	263
Verificação de Situação de Ligação Cortada – Código 131	265
Verificação de Hidrômetro Embaçado – Código 8401.....	267
Vistoria da Caixa de Proteção de HD Instalada Conforme Cliente – Código 10047	268
Vistoria da Caixa de Proteção de HD Instalada Conforme Cliente - Deslocamento – Código 10048	269
Grupo 23 - Corte de Esgoto	270
Corte de Esgoto Consumo Final – Código 31115 e 31117	270
Corte de Esgoto Consumo Final Sistema / Construção – Código 31119	271
Corte de Esgoto - Imóvel Demolido, Desocupado ou Abandonado - Código 31122.....	272
Corte de Esgoto Via Sistema - Conjunto Habitacional - Código 31123	275
Grupo 24 - Religação de Esgoto.....	276

Religação de Esgoto por Consumo Final - Código 31125.....	276
Religação de Esgoto Via Sistema - Código 31126.....	278
Religação de Esgoto - Construção Concluída – Código 31127.....	279
Grupo 27 - Fiscalização de Leitura e Entrega.....	280
Verificação de Falta de Leitura – Código 1700	280
Grupo 30 – Levantamento/Análise de Ligação	282
Levantamento de Lig. de Água e/ ou Esgoto – Código 10000.....	282
Levantamento de Material para Instalação de HD no Poço	283
Levantamento de Ligação de Esgoto – Código 14100	284
Levantamento de Deslocamento de Ligação de Água – Código 15300	291
Levantamento de Rede de Água – Código 20000.....	298
Grupo 31 – Implantação de Ligação.....	300
Implantação de Ligação.....	300
Reimplantação de Ligação	323
Reimplantação de Ligação Cliente Novo	328
Grupo 32 - Desobstrução de Esgoto	329
Limpeza de Caixa de Decantação	329
Desobstrução de Esgoto.....	331
Grupo 33 - Intermitência de Rede	333
Intermitência - Medir Pressão – Código 4010	333
Grupo 34 - Leitura e Entrega de Contas.....	335
Repasse de Leitura – Código 4700.....	335
Entrega de Contas –Código 4800.....	336
Retenção de Conta – Código 5700.....	338
Retenção de Ordem de Corte por Reclamação de Conta – Código 5710	339
Execução de Três Leituras – Código 8500	341
Verificação de Conta não Entregue – Código 9800	343
Grupo 35 - Pagamento de Débito.....	346
Consulta de Débitos – Código 5450.....	346
Grupo 36 - Reparo no Ramal.....	348
Desobstrução de Ramal de Água	348
Reparo no Ramal de Água	349
Reparo de Ramal de Água Danificado pelo Usuário – Código 37501	353
Reparo no Ramal de Água Grande Intensidade	355
Reparo no Ramal de Esgoto.....	359
Grupo 37 - Conserto na Rede de Água.....	364

Conserto de Rede de Água	364
Desobstrução de Rede de Água Corretiva – Código 20400	370
Grupo 38 - Serviços no Cavalete	371
Padronização de Lacre – Código 5600	371
Padronização de Lacre em Caixa de Proteção de Hidrômetro – Código 5610	373
Padronizar Cavalete Soterrado – Código 31415	375
Descarga em Cavalete – Código 31420	377
Padronização de Cavalete	379
Substituição de Cavalete	382
Conserto de Cavalete	384
Conserto de Cavalete de Ferro Galvanizado (Obsoleto)	387
Substituição de Registro	388
Grupo 39 - Deslocamento de Ligação	390
Deslocamento de Ligação	390
Grupo 40 - Remanejamento de Rede	392
Remanejamento de Rede de Água	392
Desobstrução de Rede de Água Corretiva – Código 20400	395
Grupo 42 - Reposição de Pavimento	396
Reposição de Pavimento	396
Grupo 43 - Substituição de Ramal de Esgoto	399
Substituição de Ramal de Esgoto	399
Grupo 45 - Padronização de Ligação	400
Retirada de Ligação Clandestina – Código 5800	400
Retirada de By Pass – Código 5805	401
Retirada de Bomba de Sucção – Código 5810	402
Execução de Padronização de Ligação de Água	403
Instalação de Abrigo com Padronização de Ligação de Água no Muro/Parede – Código 17590	406
Grupo 46 - Substituição de Ramal de Água	409
Substituição de Ramal de Água	409
Grupo 47 - Interligação de Rede de Água	410
Interligação de Rede de Água	410
Grupo 48 - Substituição de Rede de Água	412
Substituição de Rede de Água	412
Grupo 49 - Levantamento de Rede de Esgoto	415
Levantamento de Rede de Esgoto – Código 21000	415
Grupo 50 - Fiscalização de Corte e Religação	417

Fiscalização de Serviços	417
Vistoria de Corte / Ligação Cortada sem Débito – Código 4215	420
Vistoria de Ligação Violada – Código 30119.....	422
Grupo 51 - Implantação de Rede de Esgoto	424
Implantação de Rede de Esgoto.....	424
Implantação de Substituição de Rede de Esgoto.....	425
Grupo 52 - Verificação de Falta de Água.....	428
Verificação de Falta de Água.....	428
Verificação de Baixa Pressão	431
Verificação de Alta Pressão	436
Grupo 53 - Sondagem de Rede	439
Sondagem de Rede de Água.....	439
Sondagem de Poço de Visita.....	441
Sondagem de Rede de Esgoto	444
Grupo 54 - Conserto de Rede de Esgoto	447
Conserto de Rede de Esgoto.....	447
Grupo 55 - Reposição de Calçada	450
Reposição de Calçada.....	450
Grupo 57 - Implantação de Rede de Água	451
Implantação de Rede de Água com Implantação de Ligação de Água	451
Implantação de Rede de Água.....	452
Grupo 58 - Deslocamento de Cavalete	453
Deslocamento de Cavalete	453
Grupo 62 - Inclusão de Ligação	454
Cadastramento de Ligação Factível e Potencial de Água/Esgoto – Código 499	454
Cadastramento de Ligação Real de Água – Código 500.....	457
Cadastramento de Ligação - HD Poço - Esgoto – Código 510.....	458
Inclusão de Cadastro de Medição Individualizada – Código 520	459
Inclusão de Ligação para Cliente Novo – Código 610.....	460
Cadastramento de Ligação de Esgoto – Código 1900	461
Grupo 65 - Retrabalho	462
Retrabalho de Serviço	462
Grupo 66 - Conta Paga	466
Visita Comercial/ Corte não Executado – Débito Pago – Código 91410	466
Grupo 74 - Serviço Cancelado - 91300	467
O.S. Cancelada/Vide Observação	467

Grupo 92 – Ligação em Conjunto Habitacional	470
Implantação de Ligação em Conjunto Habitacional	470
Grupo 94 - Importação.....	471
Limpeza da Caixa de Inspeção.....	471
Limpeza de Gradeamento e Caixa de Areia/ETE.....	473
Instalação de Registrador de Pressão	475
Manobra de Registro – Abertura/Fechamento/Graduação.....	477
Venda de Água Avulsa S/Transporte	479
Coleta com Caminhão Limpa Fossa	480
Despejo de Efluente Avulso Doméstico/ETE	482
Grupo 95 - Informações/Reclamações/Pipa.....	483
Informações Comerciais para Cliente via Escritório de Atendimento	483
Grupo 96 - Diversos.....	484
Estorno de Parcela – Código 00003	484
Negociação para Implantação de Ligação – Código 00007	485
Cancelamento de Débito Automático - 00023.....	486
Notificação por Excesso de Consumo	487
Diferença de Consumo – Código 00091	490
Verificação de Hidrômetro Retirado – Código 4400	491
Informações Sobre Dados Cadastrais – Código 8705.....	492
Reclamação de Conta Alta – Intermitência – Código 9300	496
Pedido de Consumo Final sem Corte – Código 30050	497
Manobra de Registro - Graduação – Código 51500.....	498
Reparo de Caixa de Passagem – Código 60300	499
Recolocação de Tampão	501

Grupo 1 - Alteração de Cadastro

Verificação Cadastral – Código 100

Conceito

Este código é utilizado quando o cliente solicita alteração ou verificação de dados cadastrais, ou ainda, quando o [Cadastro da Unidade](#) ou a [Leitura Simultânea](#) identifica algum dado incorreto que necessita ser verificado, podendo ser:

- Nome do cliente incorreto
- Matrícula sem número do imóvel na conta ou com número incorreto
- Nome do logradouro com grafia incorreta
- Número do hidrômetro não confere
- Sequência de rota invertida ou inscrição fora de rota
- Outros dados cadastrais incorretos

Observação

Caso a informação incorreta seja economia, seguir a [IT- GECO/VEN - 2.2.19 – Verificação de Alteração de Economia.](#)

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Este serviço pode ter origem através de três frentes de entrada, sendo elas:
 - **Leitura Simultânea**
 - **Atendimento**
 - **Cadastro da Unidade**

Leitura Simultânea

- Constatada alguma das situações abaixo, codificar com a respectiva ocorrência:
 - **110 HIDROMETRO NÃO LOCALIZADO**
 - **111 IMPOSSIVEL LER NUMERO DO HD**
 - **112 NUMERO DO HD NÃO CONFERE**
 - **209 RUA NÃO LOCALIZADA**
 - **210 NUMERO DO IMOVEL NÃO CONFERE**
 - **212 LIGACAO MEDIDA NÃO CADASTRADA**
 - **213 SEQUENCIA DE ROTA INVERTIDA**
 - **214 INSCRICAO FORA DE ROTA**
 - **215 TIPO/QTDE DE ECON. NÃO CONFERE**
 - **218 LIG. NÃO MEDIDA COM HIDROMETRO**
 - **310 IMPOSSIVEL ACESSO AO HIDROMET.**
 - **407 LIGAÇÃO CLANDESTINA**

- No retorno das informações para o ProcisWeb, o sistema irá gerar automaticamente a O.S. **100 - VERIFICACAO CADASTRAL**.

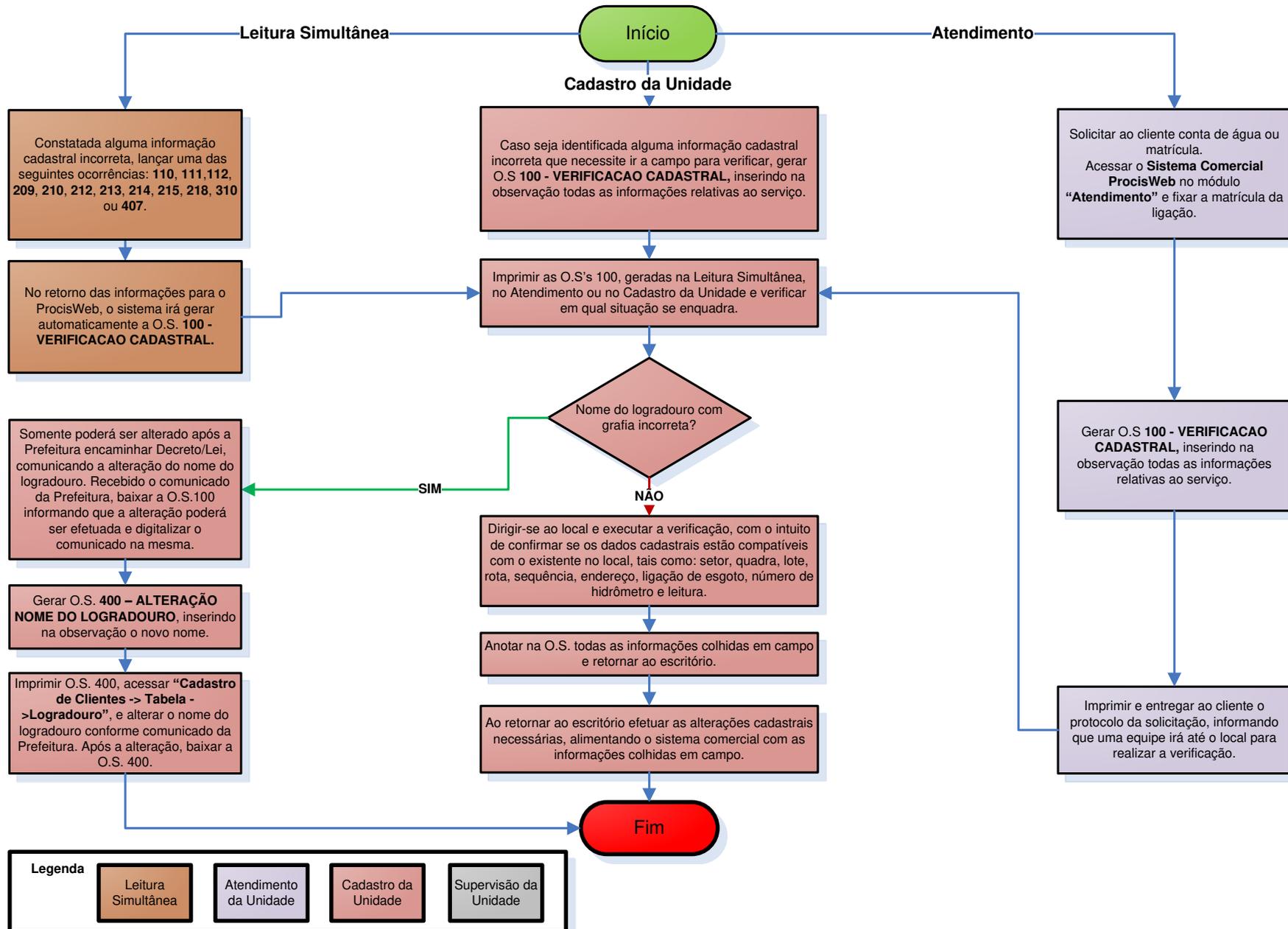
Atendimento

- Solicitar ao cliente conta de água ou matrícula.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S **100 - VERIFICACAO CADASTRAL**, inserindo na observação todas as informações relativas ao serviço.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que uma equipe irá até o local para realizar a verificação.

Cadastro da Unidade

- Caso seja identificada alguma informação cadastral incorreta que necessite ir a campo para verificar, gerar O.S **100 - VERIFICACAO CADASTRAL**, inserindo na observação todas as informações relativas ao serviço.
- Imprimir as O.S's 100, geradas na [Leitura Simultânea](#), no [Atendimento](#) ou no [Cadastro da Unidade](#) e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Nome do logradouro com grafia incorreta*: Somente poderá ser alterado após a Prefeitura encaminhar Decreto/Lei, comunicando a alteração do nome do logradouro. Recebido o comunicado da Prefeitura, baixar a O.S.100 informando que a alteração poderá ser efetuada e digitalizar o comunicado na mesma.
 - Gerar O.S. **400 – ALTERAÇÃO NOME DO LOGRADOURO**, inserindo na observação o novo nome.
 - Imprimir O.S. 400, acessar “**Cadastro de Clientes -> Tabela - >Logradouro**”, e alterar o nome do logradouro conforme comunicado da Prefeitura.
 - Após a alteração, baixar a O.S. 400.
 - *Demais situações*: Seguir para o próximo passo.
- Dirigir-se ao local e executar a verificação, com o intuito de confirmar se os dados cadastrais estão compatíveis com o existente no local, tais como: setor, quadra, lote, rota, sequência, endereço, ligação de esgoto, número de hidrômetro e leitura.
- Anotar na O.S. todas as informações colhidas em campo e retornar ao escritório.
- Ao retornar ao escritório efetuar as alterações cadastrais necessárias, alimentando o sistema comercial com as informações colhidas em campo e baixar a O.S. 100 através do BAC.

Verificação Cadastral – Código 100



Execução de Serviços de Cadastro – Código 103

Conceito

Este código é utilizado por equipes de cadastro que utilizam coletores, para registrar o tempo gasto em atividades cadastrais realizadas em campo. Exemplo: levantamento de informações para Cadastramento de Ligação de Água.

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

Cadastro da Unidade

- Sempre que for necessária a execução de serviços de cadastro em campo utilizando coletor, gerar O.S. **103 - EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE CADASTRO**, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.

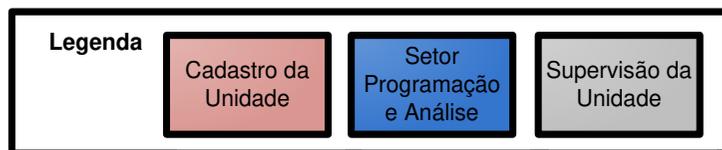
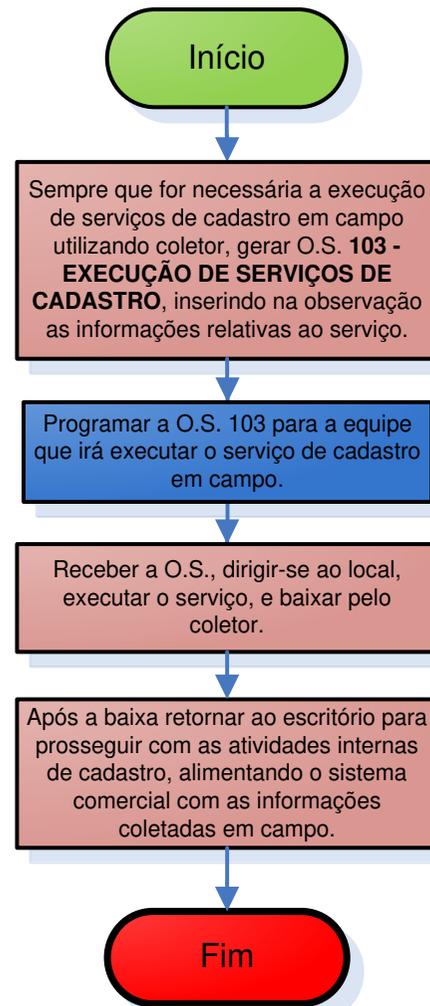
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 103 para a equipe que irá executar o serviço de cadastro em campo.

Cadastro da Unidade

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, executar o serviço, e baixar pelo coletor.
- Após a baixa retornar ao escritório para prosseguir com as atividades internas de cadastro, alimentando o sistema comercial com as informações coletadas em campo.

Execução de Serviços de Cadastro – Código 103



Cadastro de Conta Braile – Código 106

Conceito

Este código é utilizado para cadastrar a emissão de conta impressa em braile, para clientes portadores de deficiência visual, que solicitem o serviço.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula.
- Gerar O.S. **106 - CADASTRAMENTO DE CONTA BRAILE**, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Cadastro da Unidade

- Imprimir O.S. 106, acessar módulo “**Cadastro de Clientes -> Atualiza Cliente -> Alteração**”, inserir matrícula e clicar no botão “**Pesquisar**”.
- No campo “**Conta Braile**”, alterar para “**Sim**”, preencher os demais campos solicitados, inserir uma observação e clicar em “**Gravar**”. Ao realizar esse procedimento, o sistema irá baixar automaticamente a O.S. 106 e irá alterar o cadastro para emissão de conta em Braile.

Hidrômetro						Conta em Braile	Manutenção	Número O.S. / Seq.	Equipe Executora.
Número	Dt. Instalação	Local Instalação	Nº. Lacre / Lig	Tipo Lacre / Lig	Local Cx. Proteção	<input type="radio"/> Não <input checked="" type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Corretiva <input type="radio"/> Preventiva	<input type="text"/>	<input type="text"/>
A17EL0045939	27/10/2017	JARDIM OU GARAGEM	2492209	Manutenção	Selecione				

Observação O.S.

- Encaminhar a O.S. 106 à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber a O.S., elaborar memorando e encaminhar junto com a O.S. à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Depois de recebido o memorando e O.S., verificar se a matrícula já está cadastrada para emissão de conta em Braile.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Não cadastrado conta em Braille:* Devolver a solicitação à **Supervisão da Unidade** para correção.
- *Cadastrado conta em Braille:* Encaminhar SAS à **GECO – Processo Arrecadação**, com memorando, informando o cadastramento.

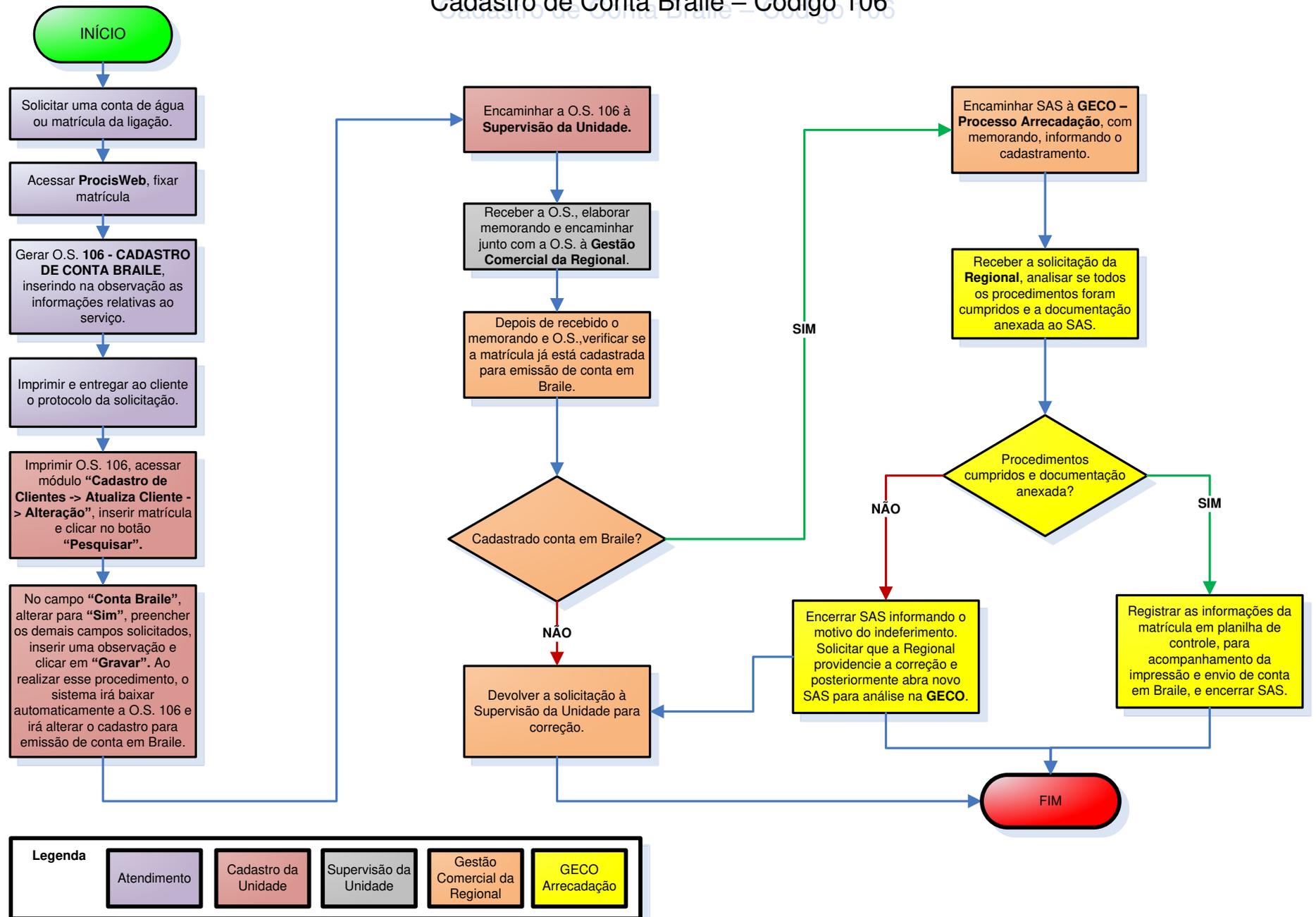
GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da **Regional**, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e a documentação anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a **Regional** providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na **GECO**.
 - *Procedimentos cumpridos:* Registrar as informações da matrícula em planilha de controle, para acompanhamento da impressão e envio de conta em Braille, e encerrar SAS.

Gestão Comercial da Regional

- Depois do encerramento do SAS pela Geco, caso o mesmo tenha sido indeferido devido ao não cumprimento do procedimento, devolver solicitação à **Supervisão da Unidade** para correção.

Cadastro de Conta Braile – Código 106



Verificação de Economia por Religação de Consumo Final/ Alteração de Nome – Código 116

Conceito

Este código é utilizado para verificar em campo se houve alteração de economias, após ser realizada uma religação por consumo final ou alteração de nome. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.13 - Solicitação de Consumo Final de Água e/ou Esgoto](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
 - **116 - VERIFICAR ECONOMIA POR RELIG CONS.FINAL/ ALTERAÇÃO DE NOME**

Pesquisa Cadastral para Instalação de HD no Poço - Esgoto - Código 119

Conceito

Este código é utilizado para realizar em campo a notificação de instalação de hidrômetro no poço, necessários para cobrança de esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.8.15 - Medição de Poços para Cobrança de Tarifa de Esgoto.](#)

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Geco – Processo Vendas

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada.](#)
- Códigos relacionados:
 - **119 - PESQ. CADASTRAL PARA INST DE HD POÇO - ESGOTO**

Pesquisa Cadastral – Código 120

Conceito

Este código é utilizado para coletar em campo as informações necessárias para atualização de todos os dados cadastrais de uma matrícula, podendo ser usado para a finalidade de recadastramento.

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco - Processo Vendas

Procedimento

Cadastro da Unidade

- Havendo a necessidade de atualização de dados cadastrais, solicitar à [Supervisão da Unidade](#) que seja requisitado à [Regional](#), a geração de **Pesquisas Cadastrais**.

Supervisão da Unidade

- Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) a abertura de SAS para geração de pesquisa cadastral, informando a finalidade, setores, quadras e/ou rotas.

Gestão Comercial da Regional

- Receber a solicitação da Unidade e encaminhar SAS à [Geco – Processo Vendas](#), solicitando a geração de pesquisa cadastral, informando a finalidade, setores, quadras e/ou rotas.

Geco - Processo Vendas

- Receber SAS e verificar se contém as informações necessárias para o atendimento da solicitação.
 - *Não contém as informações necessárias:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento.
 - *Contém as informações necessárias:* Seguir para o próximo passo.
- Gerar as O.S.'s **120 - PESQUISA CADASTRAL**, utilizando a rotina “**Cadastro de Clientes -> Pesquisa Cadastral -> Geração de Pesquisa Cadastral**” e as informações contidas no SAS.
- Encaminhar as pesquisas geradas para impressão na gráfica que detém contrato com a empresa.
- Após a impressão, conferir o material impresso, encerrar SAS informando que a solicitação foi atendida e despachar as pesquisas para a Regional.

Gestão Comercial da Regional

- Verificar qual foi o tratamento dado pela [Geco – Processo Vendas](#).
 - *Indeferido*: Verificar qual o motivo do indeferimento e solicitar providências à [Supervisão da Unidade](#).
 - *Deferido*: Receber as pesquisas e encaminhar à [Unidade](#) solicitante.

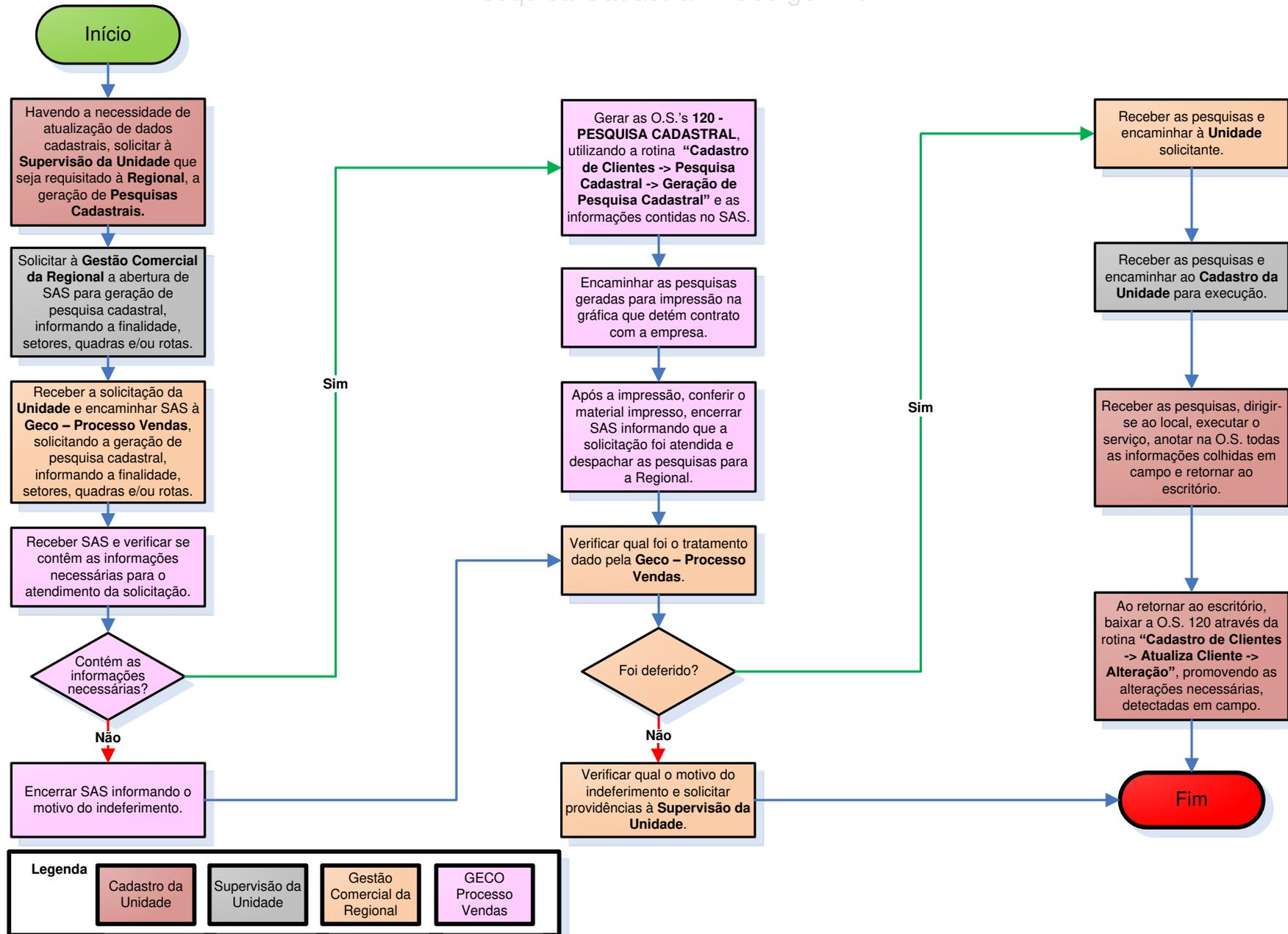
Supervisão da Unidade

- Receber as pesquisas e encaminhar ao [Cadastro da Unidade](#) para execução.

Cadastro da Unidade

- Receber as pesquisas, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todas as informações colhidas em campo e retornar ao escritório.
- Ao retornar ao escritório, baixar a O.S. 120 através da rotina “**Cadastro de Clientes -> Atualiza Cliente -> Alteração**”, promovendo as alterações necessárias, detectadas em campo.

Pesquisa Cadastral - Código 120



Pesquisa Cadastral de Ligação de Esgoto Factível - Código 121

Conceito

Este código é utilizado para coletar em campo as informações de cadastro relacionadas ao esgoto, e realizar a notificação de disponibilidade e obrigatoriedade da conexão à rede coletora de esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN - 2.2.10 - Pesquisa e Notificação de Esgoto - Rede Disponível \(Factível\) Em Atendimento à Lei nº 11.445/07.](#)

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Geco – Processo Vendas

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada.](#)
- Códigos relacionados:
 - **121 - PESQUISA CADASTRAL LIG. ESGOTO FACTÍVEL**

Verificação de Cobrança de Esgoto/ Não Conectado - Código 122

Conceito

Este código é utilizado para verificar em campo se o imóvel está conectado à rede de esgoto, quando o cliente reclama que não possui ligação ou que o imóvel está situado em cota negativa. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN - 2.2.10 - Pesquisa e Notificação de Esgoto - Rede Disponível \(Factive\) Em Atendimento à Lei nº 11.445/07.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **122 - VERIFICAÇÃO COBRANÇA ESGOTO/NÃO CONECTADO**

Informação de Conexão de Ligação de Esgoto – Call Center - Código 126

Conceito

Este código é utilizado para registrar no Sistema Comercial a comunicação do cliente, através do **Call Center**, de que realizou a conexão do imóvel à rede coletora de esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN - 2.2.10 - Pesquisa e Notificação de Esgoto - Rede Disponível \(Factível\) Em Atendimento à Lei nº 11.445/07.](#)

Áreas Envolvidas

Call Center, Geco – Processo Vendas

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **126 - INFORM. CONEXÃO LIG ESG - CALL CENTER**

Informação de Conexão de Ligação de Esgoto – Escritório - Código 127

Conceito

Este código é utilizado para registrar no Sistema Comercial a comunicação do cliente, através do escritório de atendimento, de que realizou a conexão do imóvel à rede coletora de esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN - 2.2.10 - Pesquisa e Notificação de Esgoto - Rede Disponível \(Factível\) Em Atendimento à Lei nº 11.445/07.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **127 - INFORM. CONEXÃO LIG ESG - ESCRITÓRIO**

Cadastro de Consumidor Isento – Código 130

Conceito

Este código é utilizado para cadastrar matrículas que serão isentas dos valores de consumo de água e/ou esgoto. Todas as matrículas da Sanesul são isentas, podendo haver outras situações em que haja a necessidade de isenção por interesse da empresa.

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco - Processo Arrecadação

Procedimento

Cadastro da Unidade

- Havendo a necessidade de cadastrar ligação em nome da Sanesul, preencher BAC contendo todos os dados necessários para o cadastramento e encaminhar para a [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber BAC, conferir se todos os dados necessários estão preenchidos e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Receber BAC e conferir se todos os dados necessários estão preenchidos.
 - *BAC preenchido incorretamente:* Devolver à [Supervisão da Unidade](#) e solicitar a correção.
 - *BAC preenchido corretamente:* Encaminhar SAS à [Geco – Processo Arrecadação](#), solicitando o cadastramento e anexar o BAC.

Geco - Processo Arrecadação

- Receber SAS e verificar se foi anexado o BAC e se todos os dados necessários estão preenchidos.
 - *BAC não anexado ou preenchido incorretamente:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento.
 - *BAC anexado e preenchido corretamente:* Seguir para o próximo passo.
- Acessar ProcisWeb no módulo “**Cadastro de Clientes -> Atualiza Cliente -> Inclusão**” e efetuar o cadastramento da ligação.
- Após o cadastramento, gerar O.S. **130 - CADASTRO DE CONSUMIDOR ISENTO**, imprimir e baixar O.S.
- Acessar “**Cadastro de Clientes -> Classe de Renda -> Cadastro de Classe de Renda**”, inserir matrícula e clicar em “**Pesquisar**”.



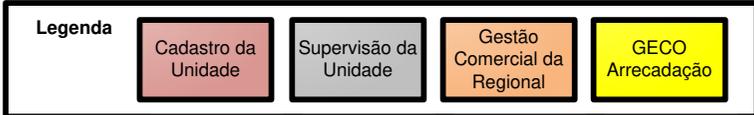
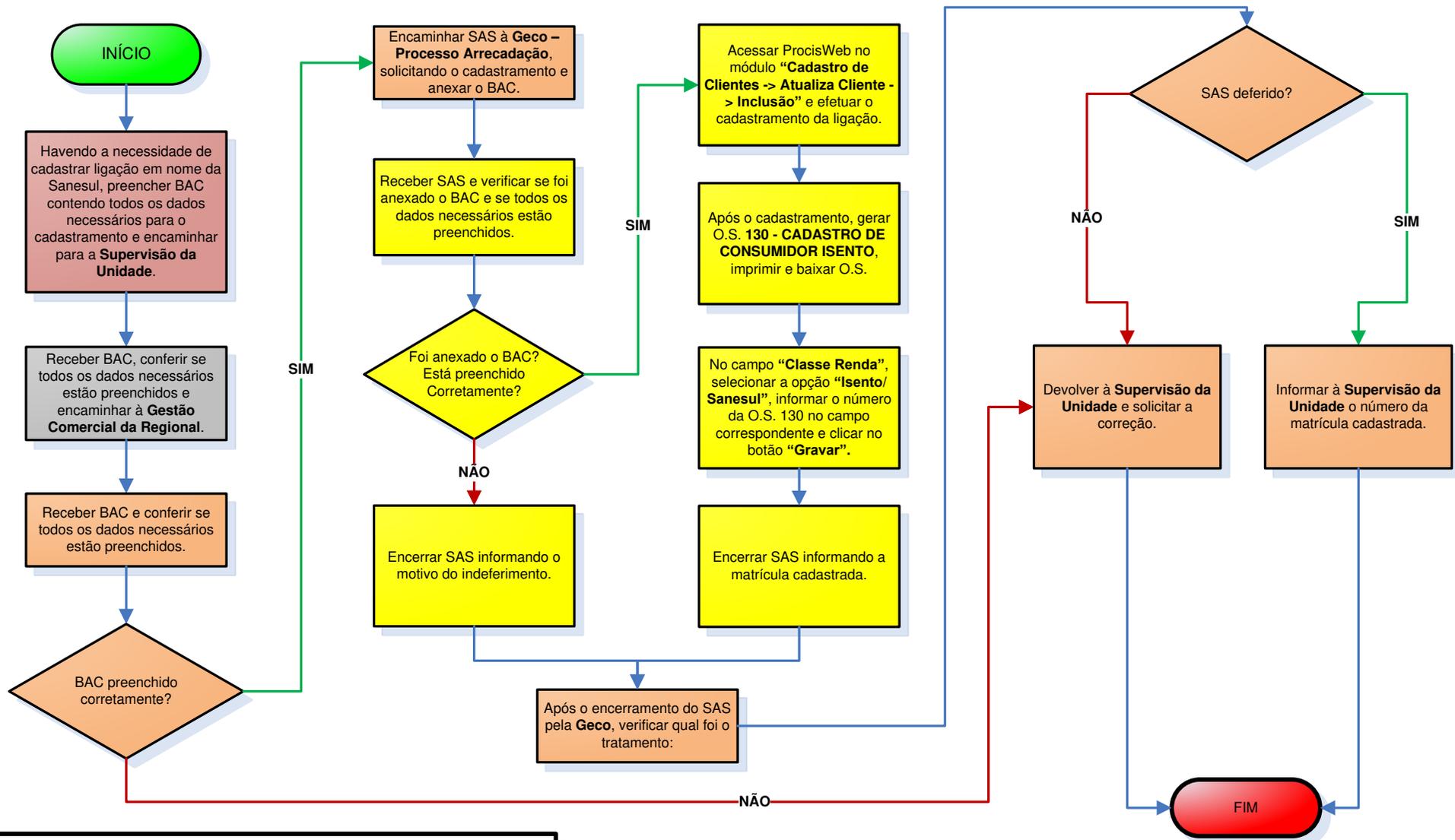
Manual de Procedimentos Comerciais

- No campo “**Classe Renda**”, selecionar a opção “**Isento/Sanesul**”, informar o número da O.S. 130 no campo correspondente e clicar no botão “**Gravar**”.
- Encerrar SAS informando a matrícula cadastrada.

Gestão Comercial da Regional

- Após o encerramento do SAS pela Geco, verificar qual foi o tratamento:
 - *Indeferido*: Devolver à [Supervisão da Unidade](#) e solicitar a correção.
 - *Deferido*: Informar à [Supervisão da Unidade](#) o número da matrícula cadastrada.

Cadastro de Consumidor Isento - Código 130



Cadastramento de Serviços de Terceiros – Código 135

Conceito

Este código é utilizado nas Unidades para cadastrar cobrança de taxa de lixo, nas novas matrículas cadastradas, em localidades em que a Prefeitura possua convênio com a Empresa para cobrança de taxa de lixo **por economia**.

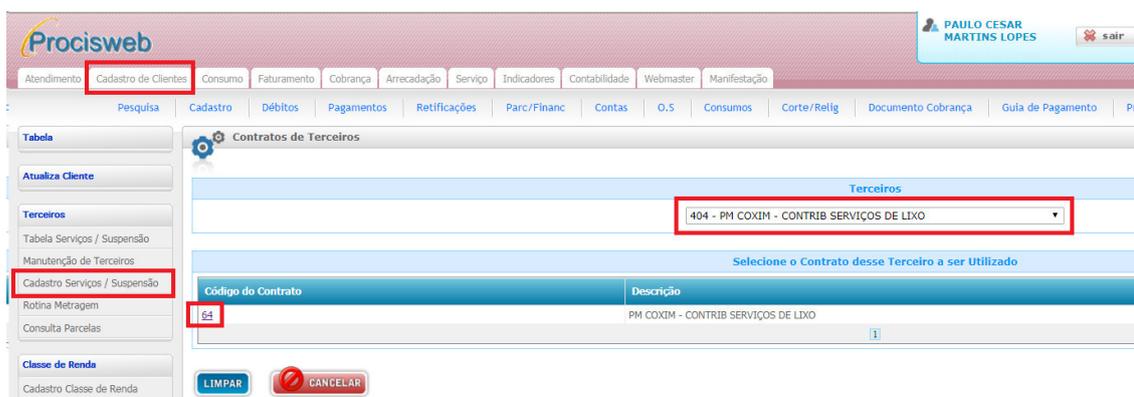
Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Cadastro da Unidade

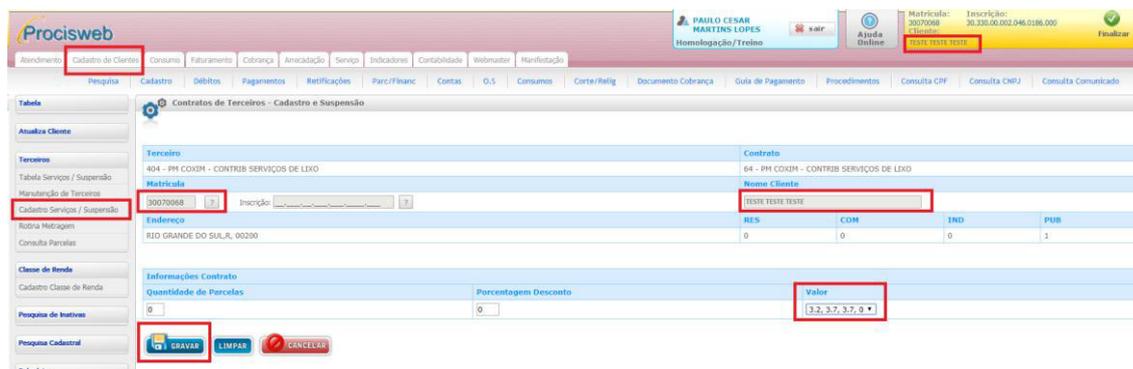
- Após executar o cadastramento de nova ligação em localidade em que haja cobrança de lixo por economia, será necessário cadastrar manualmente a cobrança do serviço na matrícula criada.
- Fixar matrícula, acessar o módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Terceiros**” -> “**Cadastro Serviços / Suspensão**” e clicar em “**Matrícula**”.
- Selecionar na lista “**Terceiros**” a contribuição de lixo da Prefeitura local a ser incluída, em seguida clicar no código do contrato da mesma.



The screenshot displays the Procisweb web application interface. At the top, the 'Cadastro de Clientes' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, the 'Terceiros' dropdown menu is open, and the option '404 - PM COXIM - CONTRIB SERVIÇOS DE LIXO' is selected and highlighted with a red box. In the main content area, a table titled 'Contratos de Terceiros' is visible. The table has two columns: 'Código do Contrato' and 'Descrição'. The first row shows the value '64' in the 'Código do Contrato' column and 'PM COXIM - CONTRIB SERVIÇOS DE LIXO' in the 'Descrição' column. The 'Código do Contrato' cell is also highlighted with a red box. At the bottom of the interface, there are 'LIMPAR' and 'CANCELAR' buttons.

- Inserir a matrícula para inclusão da taxa de contribuição de lixo e clicar no botão “?”
- Conferir o nome do cliente com o da matrícula fixada.

- Selecionar na lista o valor e clicar em **“Gravar”**.



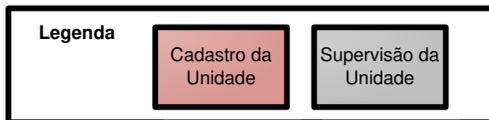
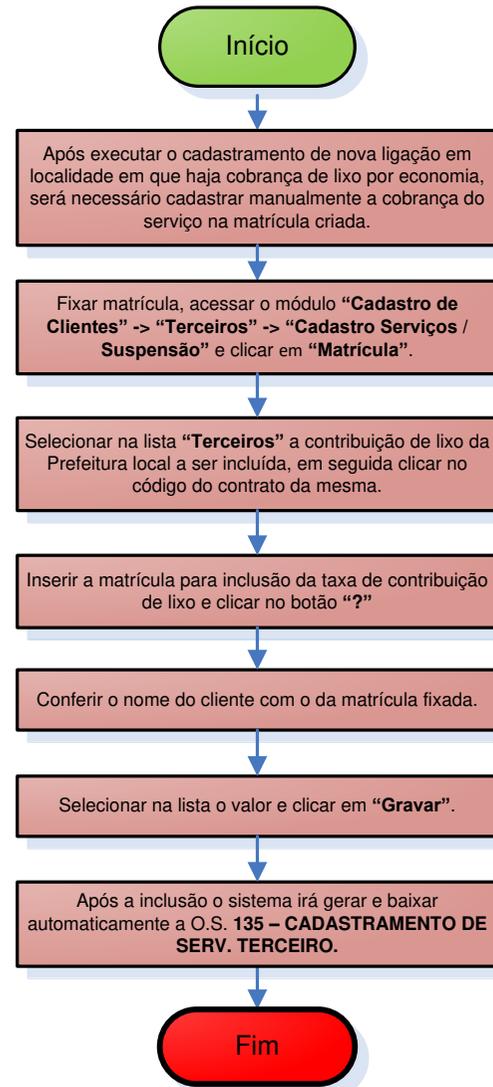
The screenshot shows the Procisweb interface for 'Contratos de Terceiros - Cadastro e Suspensão'. The form contains the following data:

Terceiro	Matricula	Inscrição	Contrato	Nome Cliente
404 - PH COXIM - CONTRIB SERVIÇOS DE LIXO	50070968		64 - PH COXIM - CONTRIB SERVIÇOS DE LIXO	TESTE TESTE TESTE

Additional fields include 'Endereço' (RIO GRANDE DO SUL, 06200), 'Quantidade de Parcelas' (0), 'Porcentagem Desconto' (0), and 'Valor' (3,2,3,7,3,7,0). A 'Gravar' button is highlighted with a red box.

- Após a inclusão o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **135 – CADASTRAMENTO DE SERV. TERCEIRO.**

Cadastramento de Serviços de Terceiros - Código 135



Verificação de Economia Existente – Código 138

Conceito

Este código é utilizado para realizar verificação de economia *in loco*. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT- GECO/VEN - 2.2.19 – Verificação de alteração de economia.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **138 - VERIFICAÇÃO DE ECONOMIA EXISTENTE**

Cancelamento do Cadastramento de Conta Braile – Código 145

Conceito

Este código é utilizado para cancelar o cadastramento de conta impressa em braile, quando o cliente solicita que volte ser emitida conta normal.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula.
- Gerar O.S. **145 - CANCELAMENTO DO CADASTRAMENTO DE CONTA BRAILE**, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Cadastro da Unidade

- Imprimir O.S. 145, acessar módulo “**Cadastro de Clientes -> Atualiza Cliente -> Alteração**”, inserir matrícula e clicar no botão “**Pesquisar**”.
- No campo “**Conta Braile**”, alterar para “**Não**”, preencher os demais campos solicitados, inserir uma observação e clicar em “**Gravar**”. Ao realizar esse procedimento, o sistema irá baixar automaticamente a O.S. 145 e irá alterar o cadastro para emitir conta normal.

Hidrômetro						Conta em Braile	Manutenção	Número O.S. / Seq.	Equipe Executora.
Número	Dt. Instalação	Local Instalação	Nº. Lacre / Lig	Tipo Lacre / Lig	Local Cx. Proteção	<input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Corretiva <input type="radio"/> Preventiva		
A17EL0045939	27/10/2017	JARDIM OU GARAGEM	2492209	Manutenção	Selecione				

Observação O.S.

- Encaminhar a O.S. 145 à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber a O.S., elaborar memorando e encaminhar junto com a O.S. à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Depois de recebido o memorando e O.S., verificar se já foi descadastrada na matrícula a emissão de conta em Braile.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Não descadastrado conta em Braille:* Devolver a solicitação à **Supervisão da Unidade** para correção.
- *Descadastrado conta em Braille:* Encaminhar SAS à **GECO – Processo Arrecadação**, com memorando, informando o descadastramento.

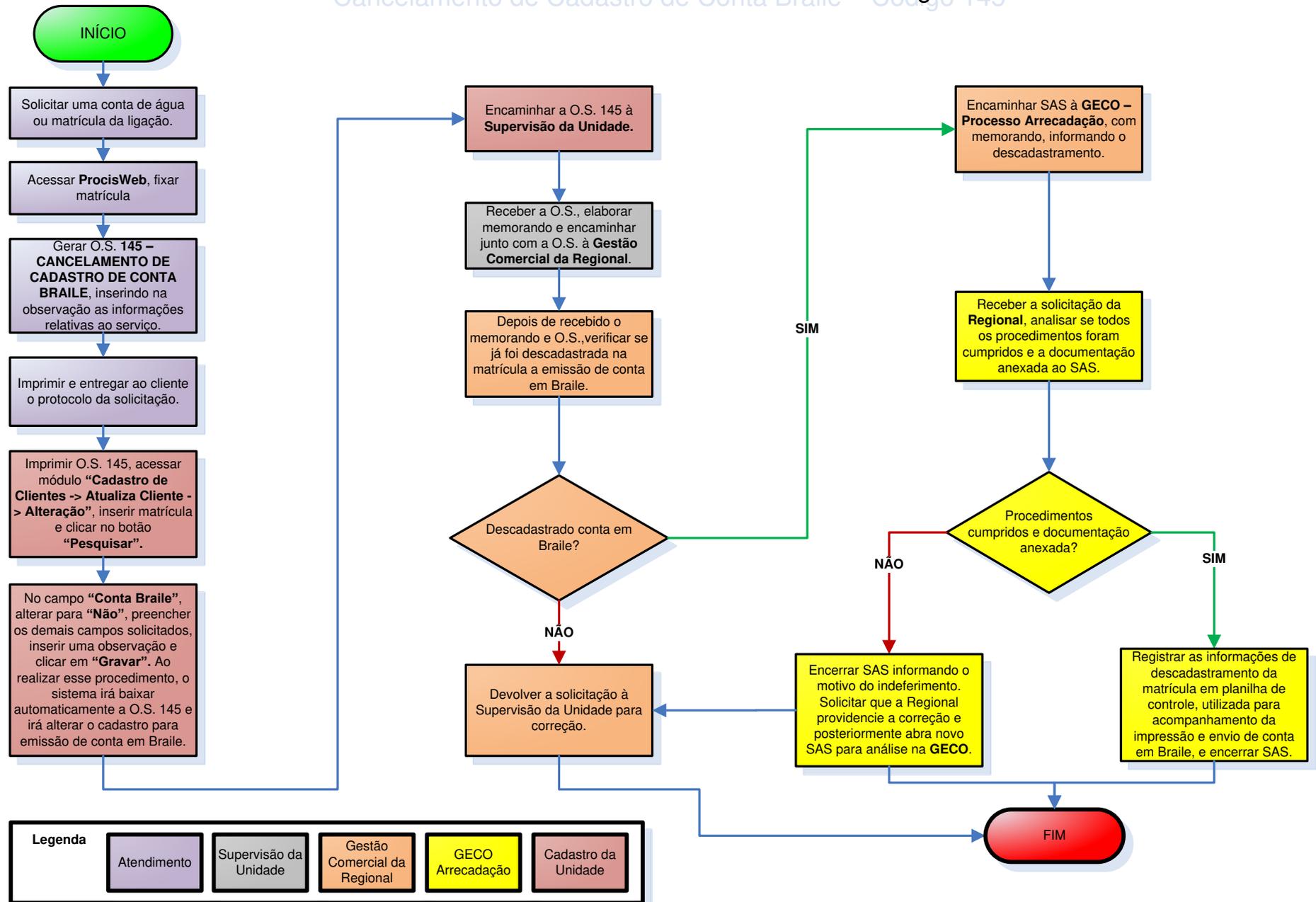
GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da **Regional**, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e a documentação anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a **Regional** providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na **GECO**.
 - *Procedimentos cumpridos:* Registrar as informações de descadastramento da matrícula em planilha de controle, utilizada para acompanhamento da impressão e envio de conta em Braille, e encerrar SAS.

Gestão Comercial da Regional

- Depois do encerramento do SAS pela Geco, caso o mesmo tenha sido indeferido devido ao não cumprimento do procedimento, devolver solicitação à **Supervisão da Unidade** para correção.

Cancelamento de Cadastro de Conta Braille – Código 145



Verificação Cadastral de Ligação Nova - Débito – Código 200

Conceito

Este código é utilizado no procedimento de Implantação de Ligação, para verificar se há alguma ligação cadastrada com débito, no local onde está sendo solicitada a nova ligação. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **200 - VERIF.CADASTRAL-LIG.NOVA(DEB.)**

Tarifa Social Baixa Renda – Código 210

Conceito

É o benefício de 62,25% de desconto sobre o valor mensal dos serviços de água e/ou esgoto que pode ser concedido a clientes de baixa renda que atendam a todos os critérios adotados pela empresa. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.2.6 - Tarifa Social para Clientes de Baixa Renda.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Atendimento

- Solicitar conta de água e/ou matrícula
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e analisar:
 - No módulo “**Atendimento**” verificar o se a economia da ligação é do tipo residencial;
 - Na aba “**Consumos**” verificar se a média de consumo é de até 20 m³;
 - Na aba “**Débitos**” verificar se a ligação possui débitos.
 - *Critérios não atendidos:* Informar ao cliente os motivos pelo qual a tarifa social não poderá ser realizada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - *Critérios atendidos:* Seguir para próxima atividade.
- Solicitar do cliente os documentos pessoais (CPF e RG), comprovante de rendimentos, uma conta de energia do imóvel e analisar:
 - Consumidor monofásico (residencial) de energia elétrica com consumo médio de até 100Kwh/mês;
 - Renda mensal familiar de até 1 (um) salário mínimo.
 - *Critérios não atendidos:* Informar ao cliente os motivos pelo qual a tarifa social não poderá ser realizada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - *Critérios atendidos:* Gerar O.S. **210 - TARIFA SOCIAL BAIXA RENDA**, informar ao cliente que um funcionário irá até o imóvel para realizar a **Pesquisa da Tarifa Social** e após confirmação das informações o desconto de 62,25% sobre o valor da conta de água e/ou esgoto será concedido no próximo mês de faturamento. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo, informar que o mesmo deverá retornar ao

Manual de Procedimentos Comerciais

[Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar informações sobre a solicitação.

Cadastro da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 210.
- Deslocar-se até o imóvel e aplicar **Formulário de Cadastro Tarifa Social Baixa Renda**, afim de verificar se o mesmo atende a todos os critérios estabelecidos pela Sanesul para Tarifa Social - Baixa Renda.
 - Critérios não atendidos: Baixar O.S. 210 com o código **225 – TARIFA SOCIAL NAO CONCEDIDA** inserindo as informações da análise e o motivo de indeferimento da solicitação. Digitalizar formulário de pesquisa na O.S. 210. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.
 - Critérios atendidos: Baixar O.S. 210 com as informações coletadas e digitalizar formulário de pesquisa na mesma. Encaminhar solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para envio ao [Cadastro da Regional](#).

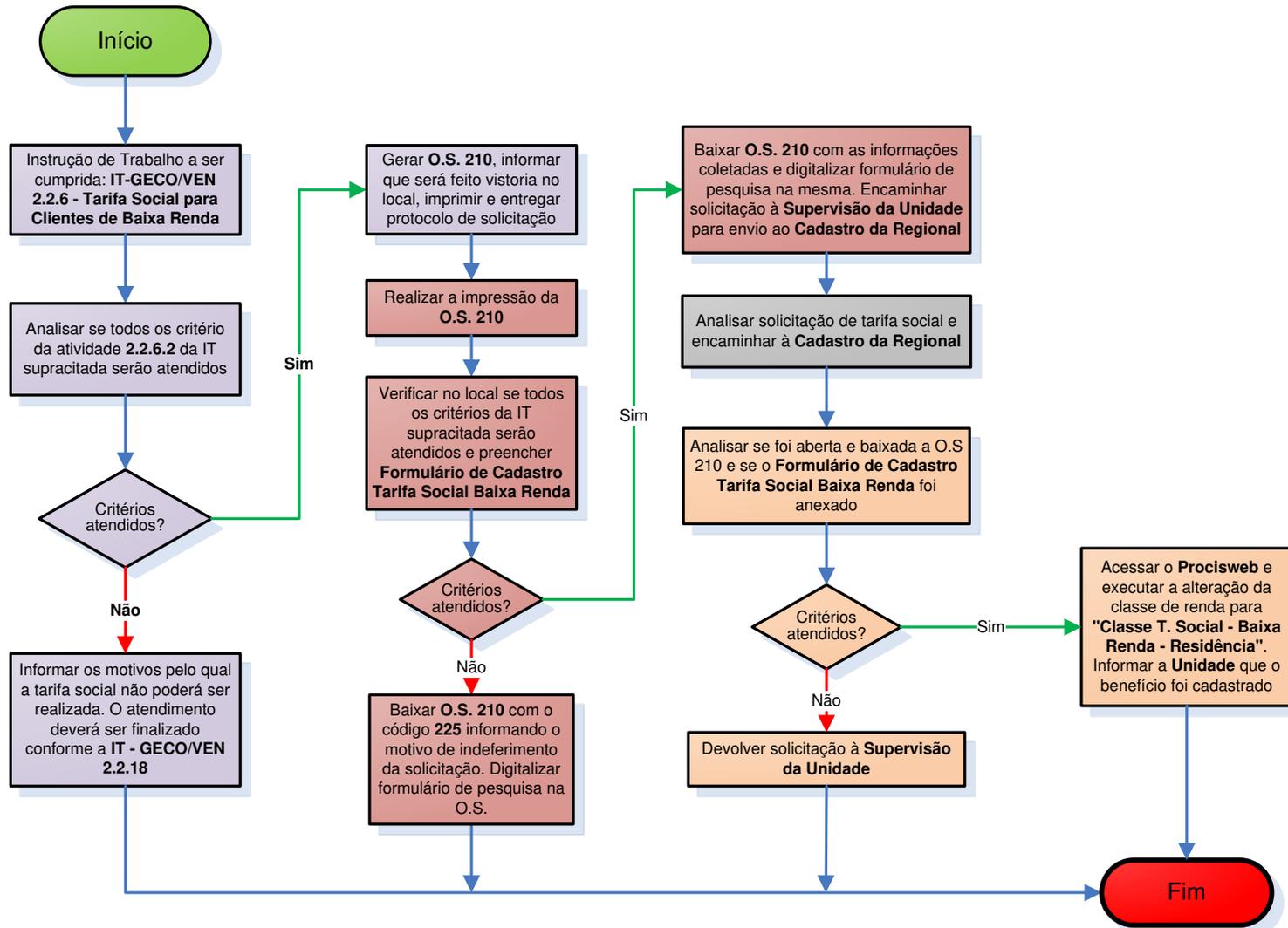
Supervisão da Unidade

- Analisar solicitação de tarifa social e encaminhar à [Cadastro da Regional](#).

Cadastro da Regional

- Receber a solicitação da [Unidade](#), analisar se foi aberta e baixada a O.S 210 e se o **Formulário de Cadastro Tarifa Social Baixa Renda** foi anexado:
 - *Caso algum dos procedimentos não tenha sido cumprido:* Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#).
 - *Caso todos os procedimentos tenham sido cumpridos:* Acessar Sistema Comercial ProcisWeb no módulo "**Cadastro de Clientes**" -> "**Classe de Renda**" -> "**Cadastro de Classe de Renda**" e executar a alteração da classe de renda para "**Classe T. Social - Baixa Renda - Residência**". Informar a [Unidade](#) que o benefício foi cadastrado.

Tarifa Social Baixa Renda – Código 210



Tarifa Social Instituição Filantrópica – Código 220

Conceito

É o benefício de 50% de desconto sobre o valor mensal dos serviços de água e/ou esgoto que pode ser concedido à instituição filantrópica desde que atenda a todos os critérios adotados pela empresa. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.2.7 - Tarifa Social para Instituições Filantrópicas.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Vendas

Procedimento

Atendimento

- Solicitar conta de água e/ou matrícula
- Informar ao cliente as documentações necessárias e critérios para obtenção do benefício conforme [IT supracitada.](#)
- Receber documentações e analisar:
 - *Critérios não atendidos:* Informar ao cliente os motivos pelo qual a tarifa social não poderá ser concedida. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - *Critérios atendidos:* Gerar O.S. **220 - A TARIFA SOCIAL INST. FILANTRÓPICA**, informar ao cliente que um funcionário irá até o local realizar a vistoria e após confirmação das informações o desconto de 50% sobre o valor da conta de água e/ou esgoto será concedido no próximo mês de faturamento. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo, informar que o mesmo deverá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar informações sobre a solicitação. Encaminhar documentação ao [Supervisor da Unidade.](#)

Supervisão da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 220.
- Analisar se as documentações estão conforme solicitado, consultar as informações cadastrais, verificando se a Instituição está em conformidade com os critérios estabelecidos para a concessão do benefício.
- Deslocar-se até a instituição para verificar a situação do imóvel, e se atende aos critérios estabelecidos pela Sanesul.
 - *Critérios não atendidos:* Baixar O.S. 220 com o código **225 – TARIFA SOCIAL NAO CONCEDIDA**, inserindo as informações da análise e o motivo de

Manual de Procedimentos Comerciais

indeferimento da solicitação. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.

- Critérios atendidos: Encaminhar solicitação ao [Cadastro da Regional](#).

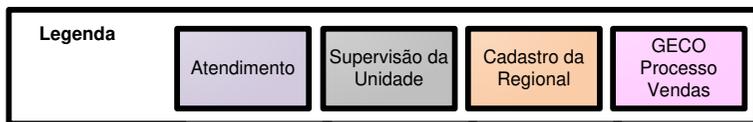
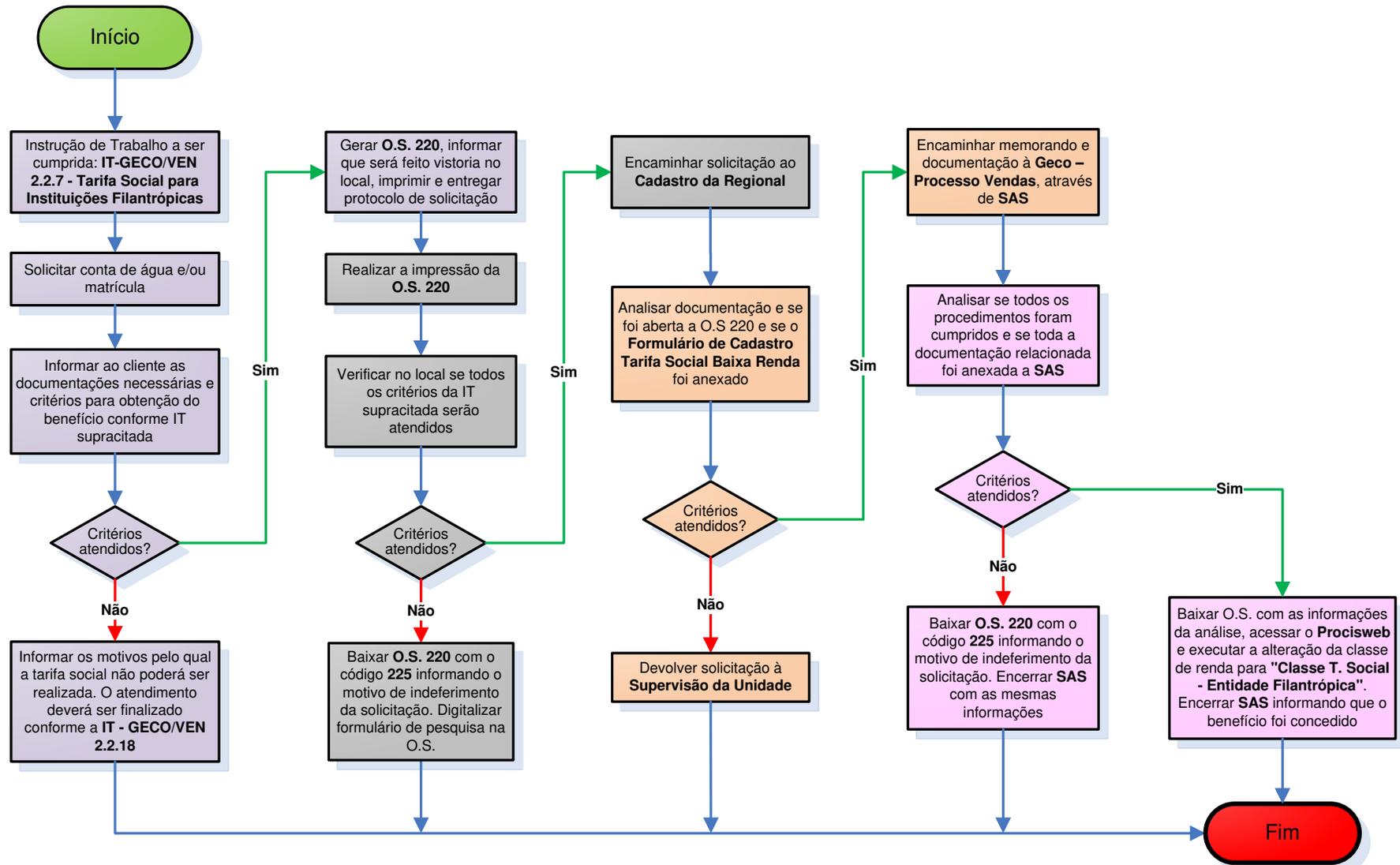
Cadastro da Regional

- Receber a solicitação da [Unidade](#), analisar documentação e se foi aberta a O.S 210:
 - *Caso algum dos procedimentos não tenha sido cumprido:* Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#).
 - *Todos os procedimentos foram cumpridos:* Encaminhar memorando e documentação à [Geco – Processo Vendas](#), através de SAS.

Geco – Processo Vendas

- Receber a solicitação da [Regional](#), analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Caso algum dos procedimentos não tenha sido cumprido ou a instituição não está em conformidade com os critérios estabelecidos:* Baixar O.S. 220 com o código **225 – TARIFA SOCIAL NAO CONCEDIDA** inserindo as informações da análise e o motivo de indeferimento da solicitação. Encerrar SAS com as mesmas informações.
 - *Todos os procedimentos foram cumpridos e a instituição está em conformidade com os critérios estabelecidos:* Baixar O.S. com as informações da análise, acessar Sistema Comercial ProcisWeb no **Cadastro de Clientes -> Classe de Renda -> Cadastro de Classe de Renda** e executar a alteração da classe de renda para "**Classe T. Social - Entidade Filantrópica**". Encerrar SAS informando que o benefício foi concedido.

Tarifa Social Instituição Filantrópica – Código 220



Tarifa Social não Concedida – Código 225

Conceito

Este código é utilizado na baixa da O.S 210 ou 220, quando a tarifa social não será concedida. Instruções de Trabalho a serem cumpridas: [IT-GECO/VEN 2.2.6 - Tarifa Social para Clientes de Baixa Renda](#) e [IT-GECO/VEN 2.2.7 - Tarifa Social para Instituições Filantrópicas](#).

Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Vendas

Procedimento

- Seguir as IT's supracitadas.
- Códigos relacionados:
 - **00225 - TARIFA SOCIAL NAO CONCEDIDA**

Alteração de Tarifa Social/ Isento Para Normal – Código 230

Conceito

Este código é utilizado para cancelar a concessão de tarifa social. Instruções de Trabalho a serem cumpridas: [IT-GECO/VEN 2.2.6 - Tarifa Social para Clientes de Baixa Renda](#) e [IT-GECO/VEN 2.2.7 - Tarifa Social para Instituições Filantrópicas](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Vendas

Procedimento

- Seguir as IT's supracitadas.
- Códigos relacionados:
 - **00230 - ALT. TARIFA SOCIAL/ISENTO PARA NORMAL**

Pesquisa Cadastral de Tarifa Social Baixa Renda – Código 241

Conceito

Este código é utilizado para coletar em campo as informações cadastrais, necessárias para verificar se as famílias que estão cadastradas com tarifa social ainda se enquadram nos critérios para concessão do benefício. Instrução de Trabalho relacionada: [IT-GECO/VEN 2.2.6 - Tarifa Social para Clientes de Baixa Renda](#).

Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Vendas

Procedimento

Supervisão da Unidade

- A cada seis meses, solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) a abertura de SAS para geração de pesquisa cadastral de tarifa social, informando a finalidade, setores, quadras e/ou rotas.

Gestão Comercial da Regional

- Receber a solicitação da Unidade e encaminhar SAS à [Geco – Processo Vendas](#), solicitando a geração de pesquisa cadastral de tarifa social, informando a finalidade, setores, quadras e/ou rotas.

Geco - Processo Vendas

- Receber SAS e verificar se contém as informações necessárias para o atendimento da solicitação.
 - *Não contém as informações necessárias:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento.
 - *Contém as informações necessárias:* Seguir para o próximo passo.
- Gerar as O.S.'s **241 - PESQUISA CAD. T. SOCIAL BAIXA RENDA**, utilizando a rotina **“Cadastro de Clientes -> Pesquisa Cadastral -> Geração de Pesquisa Cadastral”** e as informações contidas no SAS.
- Encaminhar as pesquisas geradas para impressão na gráfica que detém contrato com a empresa.
- Após a impressão, conferir o material impresso, encerrar SAS informando que a solicitação foi atendida e despachar as pesquisas para a Regional.

Gestão Comercial da Regional

- Verificar qual foi o tratamento dado pela [Geco – Processo Vendas](#).
 - *Indeferido:* Verificar qual o motivo do indeferimento e solicitar providências à [Supervisão da Unidade](#).

- *Deferido:* Receber as pesquisas e encaminhar à [Unidade](#) solicitante.

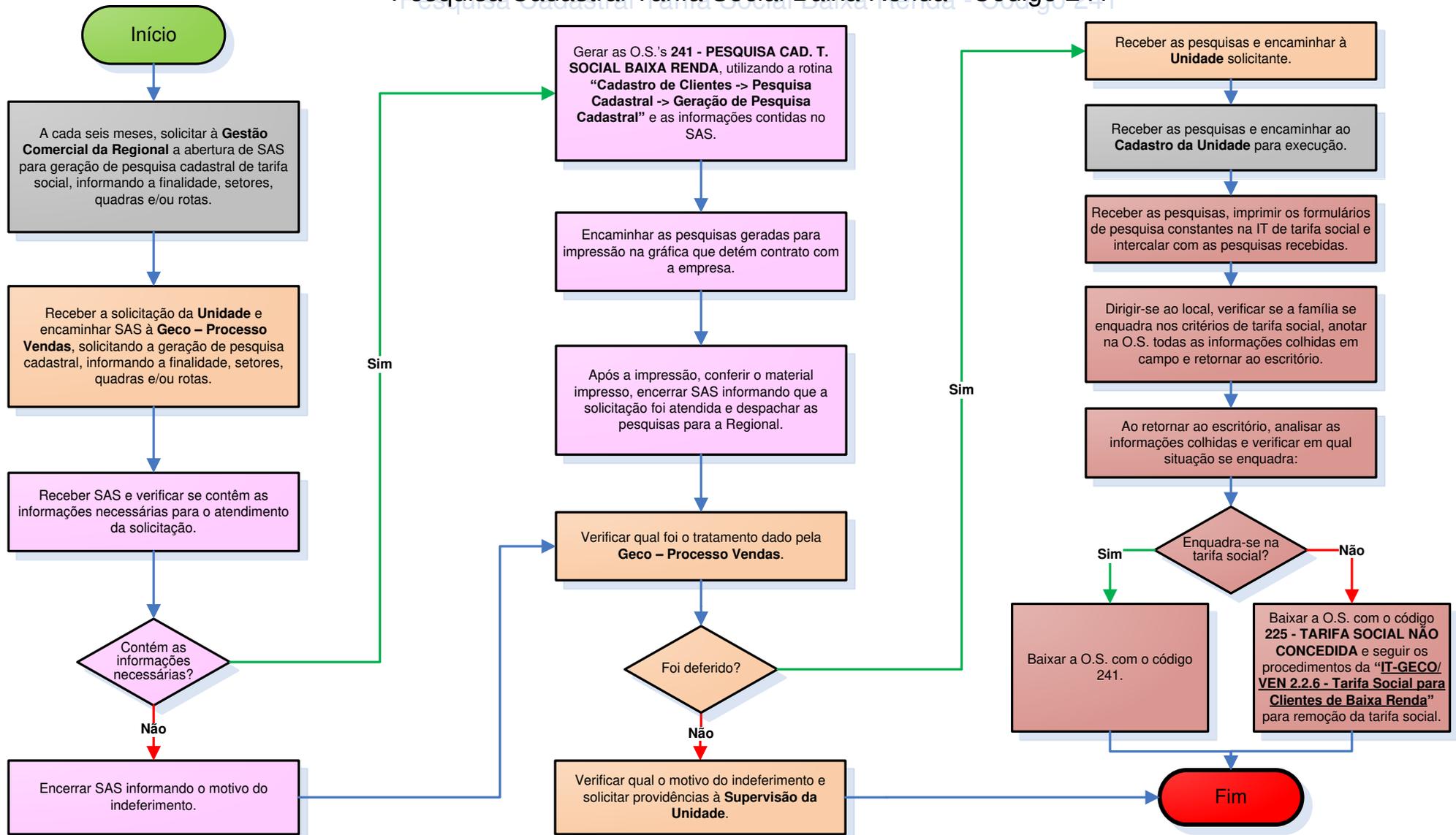
Supervisão da Unidade

- Receber as pesquisas e encaminhar ao [Cadastro da Unidade](#) para execução.

Cadastro da Unidade

- Receber as pesquisas, imprimir os formulários de pesquisa constantes na [IT supracitada](#) e intercalar com as pesquisas recebidas.
- Dirigir-se ao local, verificar se a família se enquadra nos critérios de tarifa social, anotar na O.S. todas as informações colhidas em campo e retornar ao escritório.
- Ao retornar ao escritório, analisar as informações colhidas e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Enquadra-se na tarifa social:* Baixar a O.S. com o código 241.
 - *Não se enquadra na tarifa social:* Baixar a O.S. com o código **225 - TARIFA SOCIAL NÃO CONCEDIDA** e seguir os procedimentos da “[IT-GECO/VEN 2.2.6 - Tarifa Social para Clientes de Baixa Renda](#)” para remoção da tarifa social.

Pesquisa Cadastral Tarifa Social Baixa Renda - Código 241



Alteração de Nome – Código 300

Conceito

Procedimento para alteração de nome no cadastro, mediante solicitação. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.2.3.a Alteração de Nome do Cliente.](#)

Áreas Envolvidas

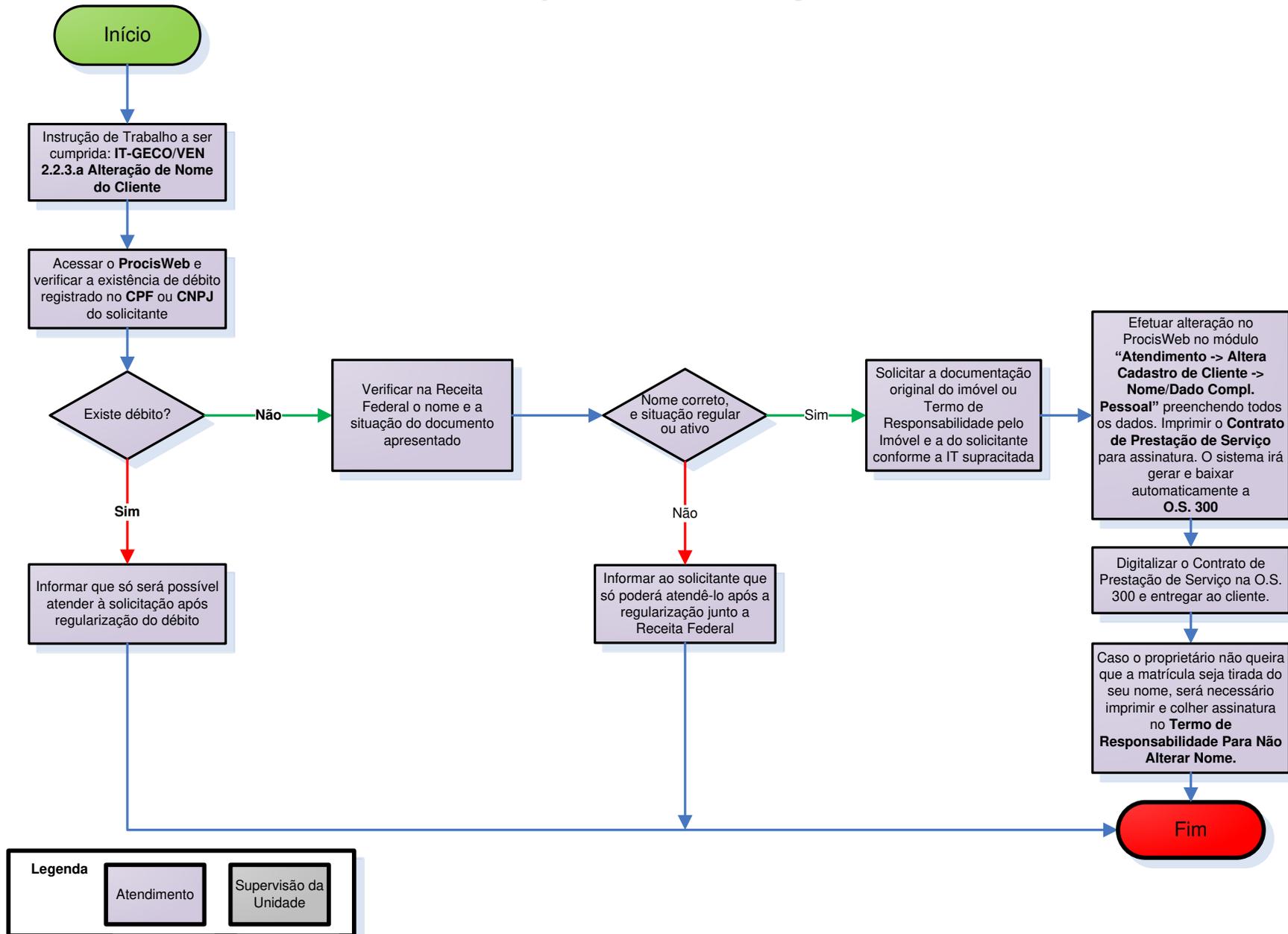
Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar conta de água e/ou matrícula
- Acessar o Sistema Comercial ProcisWeb no módulo “**Atendimento -> Busca Avançada -> CLIENTE/MORADOR -> TITULAR/PROPRIETÁRIO**” e verificar a existência de débito registrado no CPF ou CNPJ do solicitante.
 - *Existe débito:* Informar que só será possível atender à solicitação após regularização do débito.
 - *Sem débito:* Seguir para próxima etapa.
- Acessar no módulo “**Atendimento**” a aba “**Consultar CPF**” ou “**Consultar CNPJ**” a fim de verificar se o documento apresentado está com a situação “**regular**” (no caso de CPF) ou “**ativo**” (no caso de CNPJ) junto à Receita Federal, e se realmente o documento pertence ao solicitante (conferir nome completo).
 - *Situação irregular/inativo ou nome diferente da documentação apresentada:* Informar ao solicitante que só poderá atendê-lo após a regularização junto ao órgão competente (Receita Federal).
 - *Situação normal:* Seguir para próxima etapa.
- Solicitar a documentação original do imóvel e a do solicitante conforme a [IT supracitada](#).
- De posse da documentação, efetuar alteração no ProcisWeb no módulo “**Atendimento -> Altera Cadastro de Cliente -> Nome/Dado Compl. Pessoal**” preenchendo todos os dados e imprimir o **Contrato de Prestação de Serviço**, no qual deverá ser assinado.
- Após a alteração, o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **300 – ALTERACAO NOME DO CONSUMIDOR**.
- Digitalizar o **Contrato de Prestação de Serviço** na O.S. 300 e entregar ao cliente.
- Quando o proprietário não quiser que a matrícula seja tirada de seu nome, nos casos em que locou o imóvel e fez contrato de locação, será necessário imprimir o **Termo de Responsabilidade Para Não Alterar Nome** e orientá-lo que com a assinatura desse Termo, ele passa a se responsabilizar por todo débito e/ou irregularidade deixada pelo inquilino.

Alteração de Nome – Código 300



Alteração do Nome do Consumidor após Pedido de Consumo Final pelo Inquilino – Código 310

Conceito

Este código é utilizado para realizar a alteração do nome após solicitação de consumo final. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.13 - Solicitação de Consumo Final de Água e/ou Esgoto](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **310 - ALTERAÇÃO NOME CONSUMIDOR APOS PEDIDO CONS FINAL P INQUILINO**

Registro dos Dados do Cadastramento Cliente Novo – Código 611

Conceito

Este código é utilizado para registrar na matrícula que será colocada sobre restrição, o número da nova matrícula criada para o cliente novo. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
 - **611 - REGISTRO DOS DADOS DO CADASTRAMENTO CLIENTE NOVO**

Alterar Cadastro Para Restrição – Cliente Novo – Código 615

Conceito

Este código é utilizado para alterar a matrícula para a situação de restrição. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **615 - ALTERAR CADASTRO PARA RESTRIÇÃO, CLIENTE NOVO**

Grupo 2 - Verificação

Reclamação de Serviços Executados

Conceito

Este código é utilizado para registro e verificação de reclamações de serviços de corte ou religação executados por empreiteiras.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Analisar a reclamação do cliente:
 - Serviço de Corte/Religação: Na aba “**O.S.**” verificar se o serviço reclamado foi executado por empreiteira.
 - *Não executado por empreiteira*: Utilizar o procedimento “**Serviço executado pela Sanesul**” abaixo.
 - *Executado por empreiteira*: Gerar **O.S. 109 - RECLAMAÇÃO SERVIÇO CORTE/RELIGAÇÃO EXECUTADO P/ EMPREITEIRA**, inserindo na observação a reclamação do cliente, imprimir e entregar o protocolo da solicitação, informando que será realizada uma verificação no local.
 - Serviço executado pela Sanesul: Gerar **O.S. 113 - RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS EXECUTADOS PELA SANESUL**, inserindo na observação a reclamação do cliente, imprimir e entregar o protocolo da solicitação, informando que será realizada uma verificação no local.

Setor Corte e Religação

- Imprimir a O.S. 109.
- De posse da O.S., um funcionário do **Setor Corte e Religação** deve dirigir-se ao local e verificar se procede a reclamação do cliente.
- Anotar na O.S. todas as informações colhidas em campo e retornar ao escritório.
- Ao retornar ao escritório, baixar a O.S. no ProcisWeb.
- Caso proceda a reclamação do cliente, comunicar à **Supervisão da Unidade** para providências.

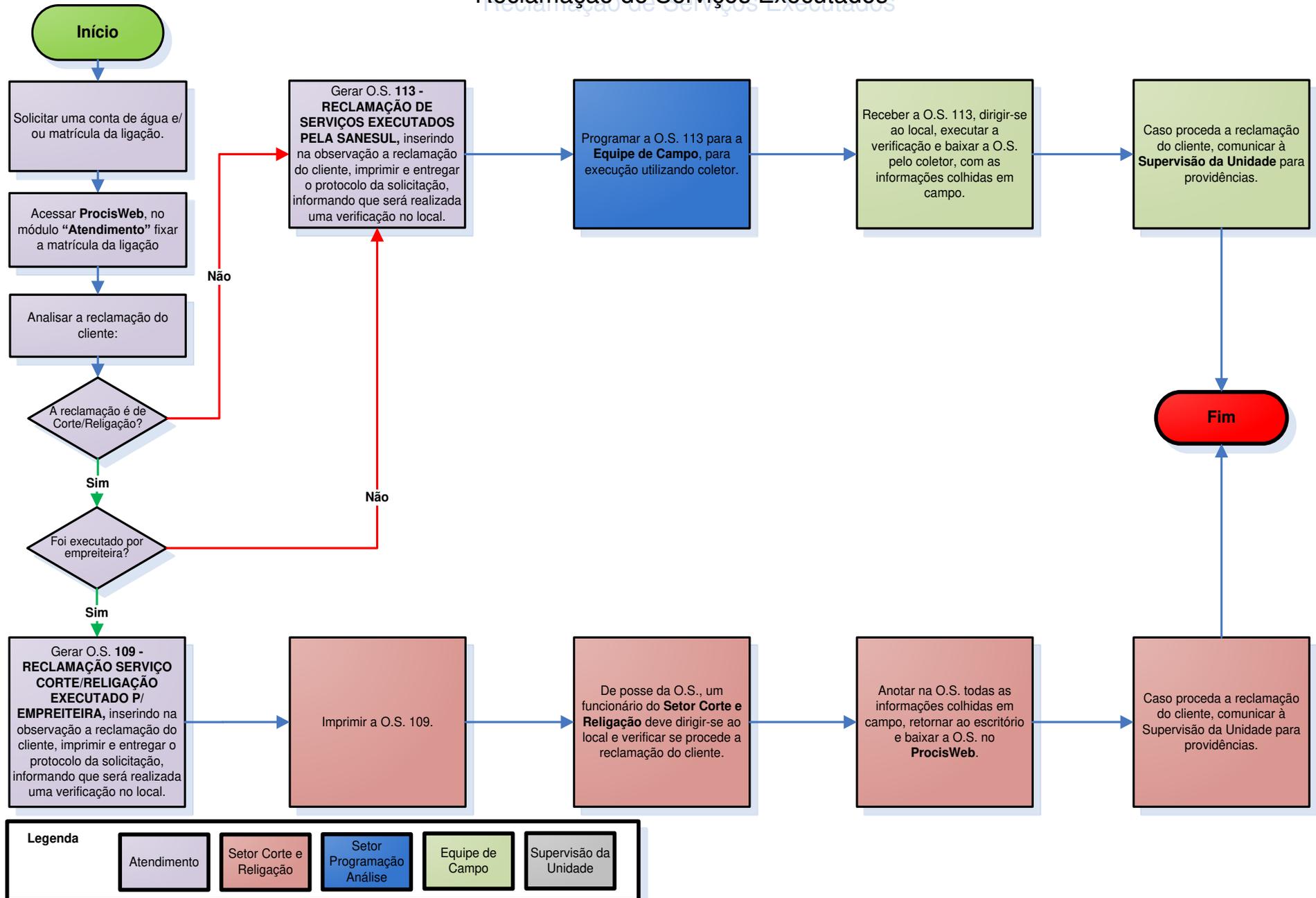
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 113 para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 113, dirigir-se ao local, executar a verificação e baixar a O.S. pelo coletor, com as informações colhidas em campo.
- Caso proceda a reclamação do cliente, comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para providências.

Reclamação de Serviços Executados



Reclamação de Serviços não Executados no Prazo

Conceito

Este código é utilizado para registro, verificação e providências, quanto às reclamações de serviços que estão com prazo vencido e ainda não foram executados.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Call Center, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Este serviço pode ter origem através de duas frentes de entrada, sendo elas:
 - **Atendimento**
 - **Call Center**

Atendimento

- Solicitar matrícula da ligação ou número da ordem de serviço reclamada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação ou consultar a O.S.
- Verificar se a O.S. reclamada está com prazo de execução vencido.
 - *Dentro do prazo:* Informar a situação ao cliente e orientar que deverá aguardar a execução da O.S. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - *Fora do prazo:* Analisar a reclamação do cliente e verificar em qual situação se enquadra:
 - **Serviço de corte/relição:** Verificar se o serviço é executado na localidade por empreiteira.
 - *Não é executado por empreiteira:* Utilizar o procedimento “**Serviço executado pela Sanesul**” abaixo.
 - *É executado por empreiteira:* Gerar O.S. **129 - RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS NO PRAZO P/ EMPREITEIRA**, inserindo na observação o número da ordem de serviço reclamada, imprimir e entregar o protocolo da solicitação ao cliente.
 - **Serviço executado pela Sanesul:** Gerar O.S. **128 - RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS NO PRAZO PELA SANESUL**, inserindo na observação o número da ordem de serviço reclamada, imprimir e entregar o protocolo da solicitação ao cliente.

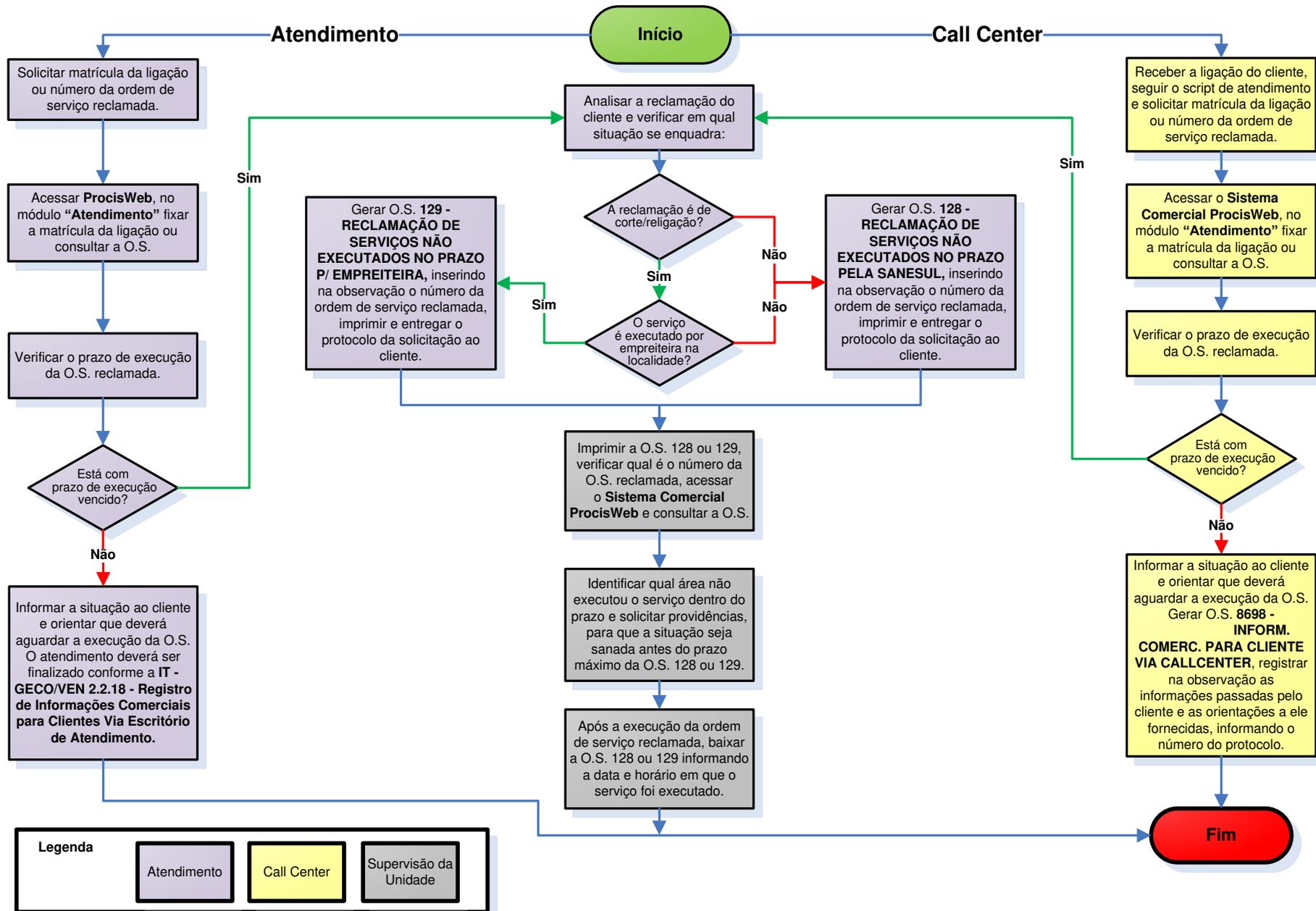
Call Center

- Receber a ligação do cliente, seguir o script de atendimento e solicitar matrícula da ligação ou número da ordem de serviço reclamada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação ou consultar a O.S.
- Verificar se a O.S. reclamada está com prazo de execução vencido.
 - *Dentro do prazo:* Informar a situação ao cliente e orientar que deverá aguardar a execução da O.S. Gerar O.S. **8698 - INFORM. COMERC. PARA CLIENTE VIA CALLCENTER**, registrar na observação as informações passadas pelo cliente e as orientações a ele fornecidas, informando o número do protocolo.
 - *Fora do prazo:* Analisar a reclamação do cliente e verificar em qual situação se enquadra:
 - **Serviço de corte/religação:** Verificar se o serviço é executado na localidade por empreiteira.
 - *Não é executado por empreiteira:* Utilizar o procedimento “**Serviço executado pela Sanesul**” abaixo.
 - *É executado por empreiteira:* Gerar O.S. **129 - RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS NO PRAZO P/ EMPREITEIRA**, inserindo na observação o número da ordem de serviço reclamada e informar o número do protocolo da solicitação ao cliente.
 - **Serviço executado pela Sanesul:** Gerar O.S. **128 - RECLAMAÇÃO DE SERVIÇOS NÃO EXECUTADOS NO PRAZO PELA SANESUL**, inserindo na observação o número da ordem de serviço reclamada, imprimir e informar o número do protocolo da solicitação ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Imprimir a O.S. 128 ou 129, verificar qual é o número da O.S. reclamada, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e consultar a O.S.
- Identificar qual área não executou o serviço dentro do prazo e solicitar providências, para que a situação seja sanada antes do prazo máximo da O.S. 128 ou 129.
- Após a execução da ordem de serviço reclamada, baixar a O.S. 128 ou 129 informando a data e horário em que o serviço foi executado.

Reclamação de Serviços não Executados no Prazo



Cancelamento de Notificação – Código 148

Conceito

Este serviço é gerado e baixado automaticamente pelo sistema, sempre que houver um cancelamento de notificação. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **148 - CANCELAMENTO DE NOTIFICAÇÃO**

Envio de Documentos para Abertura de Ação de Cobrança – Código 203

Conceito

Este código é utilizado para registrar o envio da documentação necessária para abertura de ação de cobrança à Geco – Processo Arrecadação. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **203 - ENVIO DE DOCUMENTOS PARA ABERTURA DE AÇÃO DE COBRANÇA**

Cliente não Apresentou Documentação para Restrição – Código 250

Conceito

Este código é utilizado para registrar no sistema comercial quando um processo de restrição não teve prosseguimento, devido ao cliente não ter apresentado a documentação necessária. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **250 - CLIENTE NÃO APRESENTOU DOCUMENTAÇÃO PARA RESTRIÇÃO**

Verificação de Excesso de Consumo – Código 1000

Conceito

Este código é utilizado para verificar *in loco* as instalações pertencentes à Sanesul, quando o cliente reclama de excesso de consumo e alega que não há vazamento de água no imóvel. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.5.14 - Verificação de Excesso de Consumo](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **1000 - VER.EXCESSO CONSUMO**

Verificação de Cobrança Indevida de Água – Código 1100

Conceito

Este código é utilizado para verificar se é indevida a cobrança de água **em ligações cortadas**, devido à ocorrência de erro de leitura.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “**Refaturamento – Cobrança Indevida de Água e Esgoto – Motivo 31**”.
- Códigos relacionados:
 - **1100 - VERIF.COBRANCA INDEV.-AGUA**

Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto – Código 1200

Conceito

Este código é utilizado para verificar se é indevida a cobrança de esgoto **em ligações cortadas**, devido à ocorrência de erro de leitura.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento – Cobrança Indevida de Água e Esgoto – Motivo 31](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **1200 - VERIF.COBRANCA INDEV.-ESGOTO**

Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto em Ligação Cortada – Código 1201

Conceito

As O.S.'s desse código são geradas automaticamente pelo sistema em imóveis desocupados, demolidos ou abandonados, para verificar se deverá ser feito o corte de esgoto, visando cessar a cobrança indevida de esgoto em ligações com água cortada. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.17 - Cobrança de Esgoto em Água Cortada.](#)

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Corte de Esgoto - Imóvel Demolido, Desocupado ou Abandonado](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 1201 - VERIF. COBR. INDEVIDA DE ESG EM LIG CORT

Verificação de Conta não Emitida no Faturamento – Código 1250

Conceito

Este código é utilizado para verificar se a não emissão de uma conta no faturamento está correta, e caso contrário, se a conta deverá ser emitida manualmente.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento – Conta não Emitida no Faturamento – Motivo 20](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **1250 - VERIF. CONTA NÃO EMITIDA NO FATURAMENTO**

Verificação de Conta - Faturamento Indevido – Código 1260

Conceito

Este código é utilizado para verificar se houve faturamento indevido em determinada conta.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento por Faturamento Indevido – Motivo 42](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **1260 - VERIF. CONTA - FATURAMENTO INDEVIDO**

Verificação de Cobrança Indevida de Multa – Código 1300

Conceito

Este código é utilizado para verificar se uma cobrança de multa emitida em conta é indevida.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento **“Refaturamento – Cobrança Indevida de Multa – Motivo 33”**.
- Códigos relacionados:
 - **1300 - VERIF.COBRANCA INDEV.-MULTA**

Verificação de Cobrança Indevida – Erro de Leitura – Código 1400

Conceito

Este código é utilizado para verificar se houve cobrança indevida de água e/ou esgoto, devido à ocorrência de erro de leitura em **ligações ativas**.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento **“Refaturamento – Erro de Leitura – Motivo 35”**.
- Códigos relacionados:
 - **1400 - VERIF.COBR.INDEV.-ERRO LEITURA**

Verificação de Cobrança Indevida – Parcelamento/Serviço – Código 1500

Conceito

Este código é utilizado para verificar se um serviço/parcelamento emitido em conta é indevido.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento [“Refaturamento – Estorno de Parcela– Motivo 38”](#).
- Códigos relacionados:
 - **1500 - VERIF.COBR.INDEV.-PARC/SERV.**

Verificação de Cobrança Indevida – Débitos – Código 1600

Conceito

Este código é utilizado para verificar quando o cliente comparece ao atendimento, informando que está sendo cobrado por conta já paga e apresenta o comprovante.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

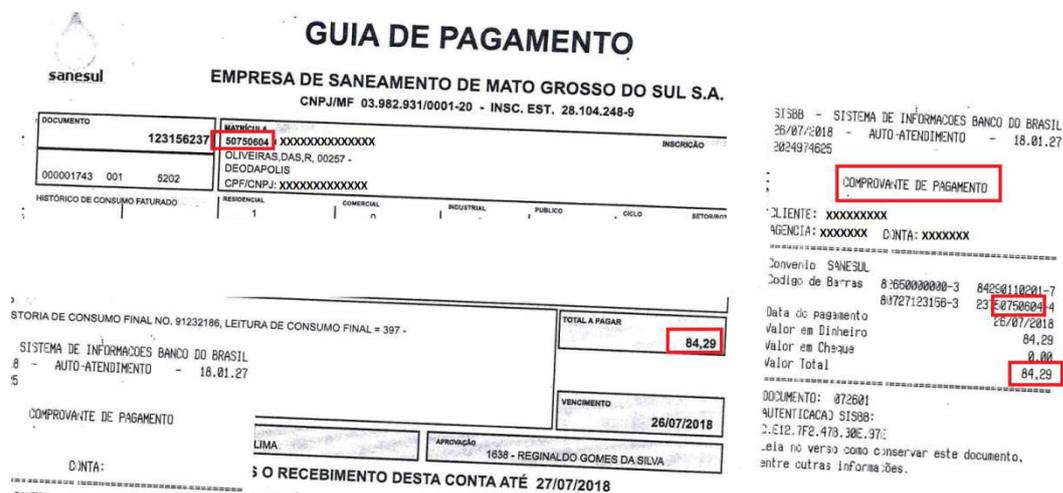
Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta de água reclamada com o respectivo comprovante de pagamento.
- Conferir se a matrícula constante no código de barras do comprovante confere com a matrícula da conta.
 - *Matrícula do comprovante não confere com a matrícula da conta:* Informar ao cliente que o comprovante apresentado não se refere à conta questionada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - *Matrícula do comprovante confere com a matrícula da conta:* Seguir para o próximo item.
- Conferir se o comprovante é de pagamento ou de agendamento.
 - *Comprovante de agendamento:* Informar ao cliente que deverá dirigir-se a sua agência bancária para verificar se a transação foi efetivada, e em caso afirmativo, retornar ao atendimento com o comprovante de pagamento. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - *Comprovante de pagamento:* Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
 - Acessar a aba “**Débitos**” e verificar se a conta questionada encontra-se em aberto.
 - Conta já baixada: Informar ao cliente que já consta em nossos registros o pagamento da conta questionada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - Conta não baixada: Verificar no comprovante se o pagamento ocorreu há mais de 48h úteis.

- *Pagamento ocorreu em menos de 48h úteis:* Informar ao cliente que o pagamento ainda está dentro do prazo normal de baixa. Caso o cliente ache necessário, poderá posteriormente entrar em contato com o Call Center para verificar se o pagamento já foi baixado. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
- *Pagamento ocorreu há mais de 48h úteis:* Gerar O.S. **1600 - VERIF.COBR.INDEV.-DEBITOS**, inserindo na observação as informações relativas à conta para verificação. Digitalizar a conta e o comprovante na O.S., imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a situação será verificada.

Faturamento da Unidade



GUIA DE PAGAMENTO

sanésul
EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.
CNPJ/MF 03.982.931/0001-20 - INSC. EST. 28.104.248-9

DOCUMENTO: 123156237 MATRÍCULA: 50750604 XXXXXXXXXXXXXXXX INSCRIÇÃO: XXXXXXXXXXXXXXXX
000001743 001 5202 OLIVEIRAS, DAS, R. 00257 - DEODAPOLIS CPF/CNPJ: XXXXXXXXXXXXXXXX

HISTÓRICO DE CONSUMO FATURADO: RESIDENCIAL 1 COMERCIAL 2 INDUSTRIAL 3 PÚBLICO 4 OUTRO 5

STÓRIA DE CONSUMO FINAL NO. 91232186, LEITURA DE CONSUMO FINAL = 397 -

SISTEMA DE INFORMAÇÕES BANCO DO BRASIL
8 - AUTO-ATENDIMENTO - 18.01.27

COMPROVANTE DE PAGAMENTO

CONTA: LIMA Afiliação 1638 - REGINALDO GOMES DA SILVA

§ O RECEBIMENTO DESTA CONTA ATÉ 27/07/2018

31388 - SISTEMA DE INFORMAÇÕES BANCO DO BRASIL
26/07/2018 - AUTO-ATENDIMENTO - 18.01.27
3024974625

COMPROVANTE DE PAGAMENTO

CLIENTE: XXXXXXXXX
AGÊNCIA: XXXXXXXX CONTA: XXXXXXXX

Convenio SANESUL
Codigo de Barras 8:65000000-3 8420110201-7
84727123156-3 23 07506044

Data do pagamento 26/07/2018
Valor em Dinheiro 84,29
Valor em Cheque 0,00
Valor Total 84,29

DOCUMENTO: 072601
AUTENTICADA 31388:
C:12:7F2:478:30E:37C:
...eja no verso como conservar este documento,
entre outras informa:ões.

- Imprimir a O.S. 1600 e verificar se as análises do comprovante foram feitas corretamente no [Atendimento](#), e em caso afirmativo, encaminhar a O.S. à [Supervisão da Unidade](#), sem baixá-la.

Supervisão da Unidade

- Receber a O.S. e verificar se as análises do comprovante foram feitas corretamente.
- Encaminhar solicitação à [Gestão Comercial da Regional](#) para abertura de SAS.

Gestão Comercial da Regional

- Receber a solicitação e verificar se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Procedimentos não cumpridos:* Devolver a [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Procedimentos cumpridos:* Encaminhar SAS à [Geco – Processo Arrecadação](#) para análise do comprovante apresentado.

Geco - Processo Arrecadação

- Receber a solicitação e verificar se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Procedimentos não cumpridos:* Encerrar SAS, informando o motivo do indeferimento.
 - *Procedimentos cumpridos:* Analisar o comprovante apresentado e identificar qual foi a situação pela qual o pagamento não foi baixado, seja por ter ido para crítica de baixa, registro recusado ou arquivo não enviado pelo banco.
 - Dar solução à situação, efetuando a baixa do pagamento.
 - Encerrar SAS, informando que o pagamento foi baixado.

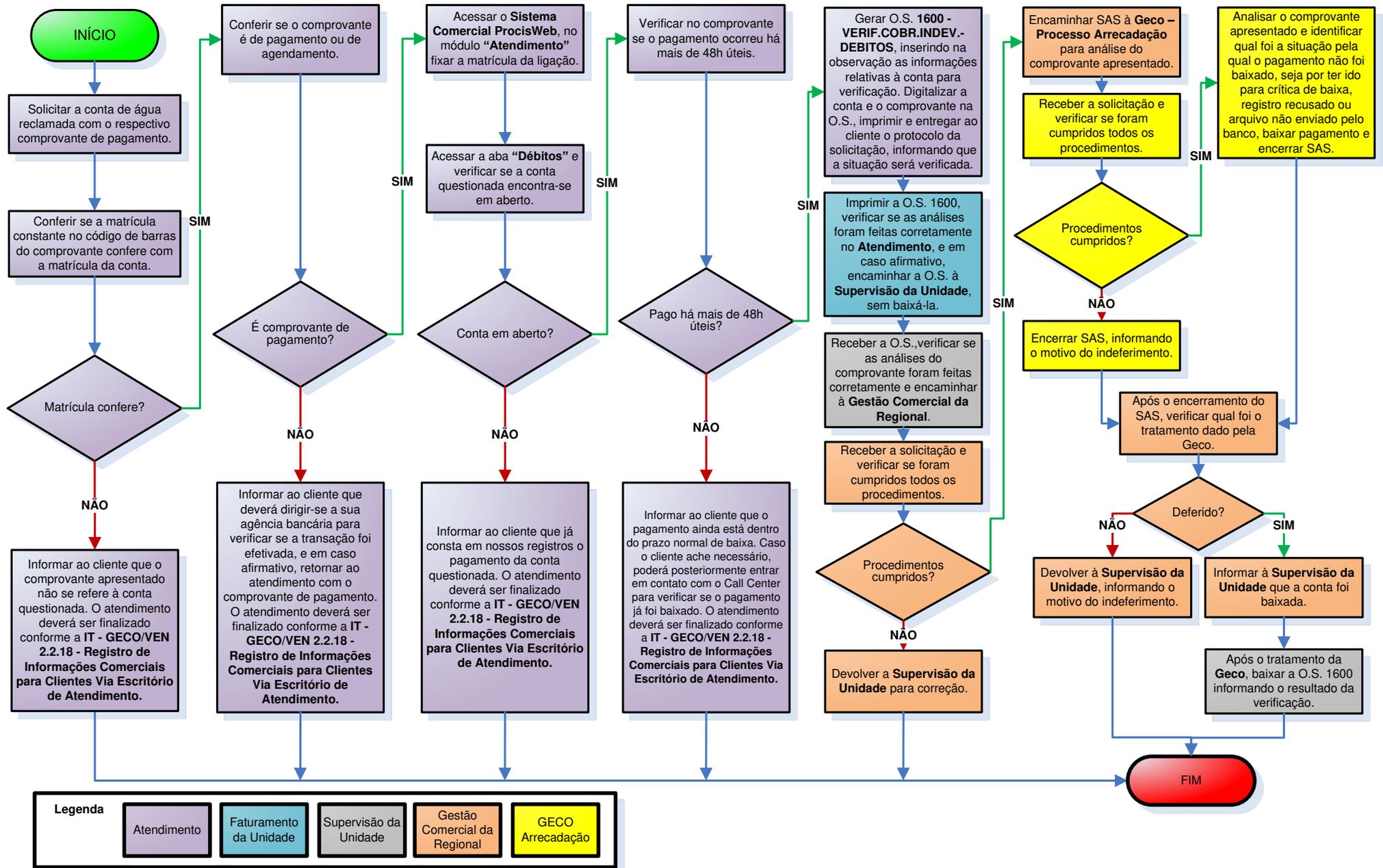
Gestão Comercial da Regional

- Após o encerramento do SAS, verificar qual foi o tratamento dado pela Geco.
 - *Indeferido:* Devolver à [Supervisão da Unidade](#), informando o motivo do indeferimento.
 - *Deferido:* Informar à [Supervisão da Unidade](#) que a conta foi baixada.

Supervisão da Unidade

- Após o tratamento da [Geco](#), baixar a O.S. 1600 informando o resultado da verificação.

Verificação de Cobrança Indevida de Débitos - Código 1600



Vistoria de Ligação Cortada com Equipe – Código 4250

Conceito

Este código é utilizado em ligação cortada e que haja suspeita de irregularidade, para que seja verificada em campo.

Áreas Envolvidas

Setor Corte e Religação, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Pesquisa de Inativa](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **4250 - VISTORIA DE LIG.CORTAD.C/EQUIPE**

Fiscalização de Leitura – Código 8400

Conceito

Este código é utilizado para fiscalizar *in loco* se as leituras e as ocorrências estão sendo lançadas corretamente.

Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo

Procedimento

Supervisão da Unidade

- Periodicamente devem ser fiscalizadas de forma aleatória algumas leituras executadas por cada leiturista da localidade. Para isso deve ser emitido o relatório das leituras executadas, para obtenção das matrículas.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Faturamento -> Faturamento -> Tempo de Execução de Leitura**”, informar o “**Mês/Ano**”, “**Região**”, “**Município e Local**”, preencher a data do dia anterior, caso tenha havido leitura, e clicar no botão “**Imprimir**”. Será emitida a relação de todas as matrículas em que houve leitura, o código do leiturista e as respectivas ocorrências lançadas.
- Escolher aleatoriamente algumas das matrículas e acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**”.
- Gerar em cada matrícula a O.S. **8400 – FISCALIZAÇÃO DE LEITURA**, inserindo na observação a leitura coletada e as ocorrências lançadas.

Setor Programação e Análise

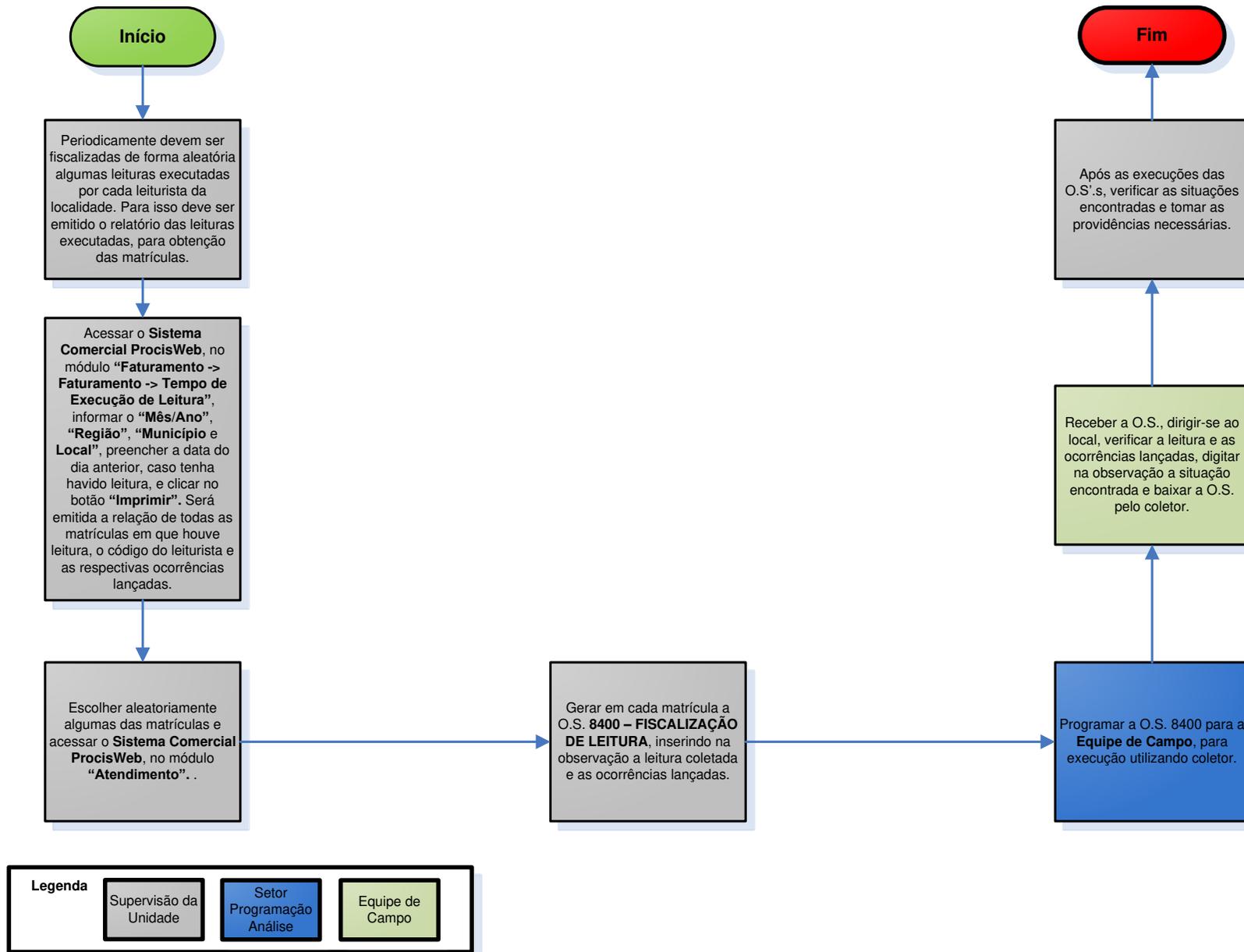
- Programar a O.S. 8400 para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, verificar a leitura e as ocorrências lançadas, digitar na observação a situação encontrada e baixar a O.S. pelo coletor.

Supervisão da Unidade

- Após as execuções das O.S'.s, verificar as situações encontradas e tomar as providências necessárias.



Verificação de Existência de Ligação de Esgoto – Código 14090

Conceito

Este código é utilizado para verificar *in loco* se há ligação de esgoto e a localização da mesma, quando o cliente informa que não localizou a caixa de esgoto a fim de realizar a conexão ou inspeção.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Gerar a O.S. **14090 - VERIFICACAO EXISTENCIA DE LIGACAO DE ESGOTO**, inserindo na observação todas as informações relacionadas ao serviço.
- Imprimir protocolo e entregar ao cliente, informando o prazo para execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Imprimir O.S. e encaminhar para **Equipe de Campo** ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

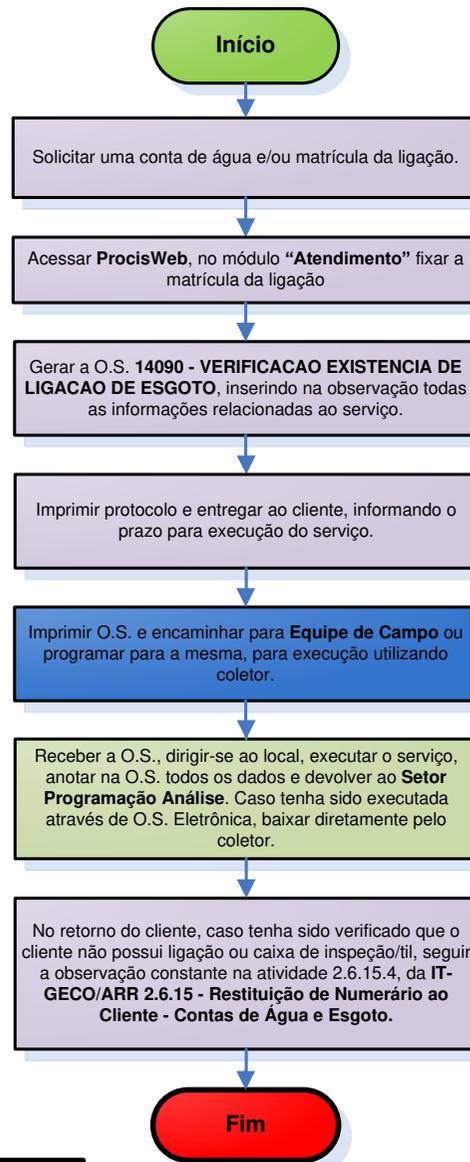
Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso tenha sido executada através de O.S. Eletrônica, baixar diretamente pelo coletor.

Atendimento

- No retorno do cliente, caso tenha sido verificado que o cliente não possui ligação ou caixa de inspeção/til, seguir a observação constante na atividade **2.6.15.4**, da **[IT-GECO/ARR 2.6.15 - Restituição de Numerário ao Cliente - Contas de Água e Esgoto.](#)**

Verificação de Existência de Ligação de Esgoto



Grupo 3 - Retificação de Conta

Emissão

Conta não Emitida no Faturamento – Motivo 20

Conceito

Pode ocorrer por diversos fatores de uma conta não ter sido emitida para um cliente no ato da leitura simultânea, ficando no **ProcisWeb** na aba “**Consumos**” com modo de faturamento “**Sem Faturamento**”.

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

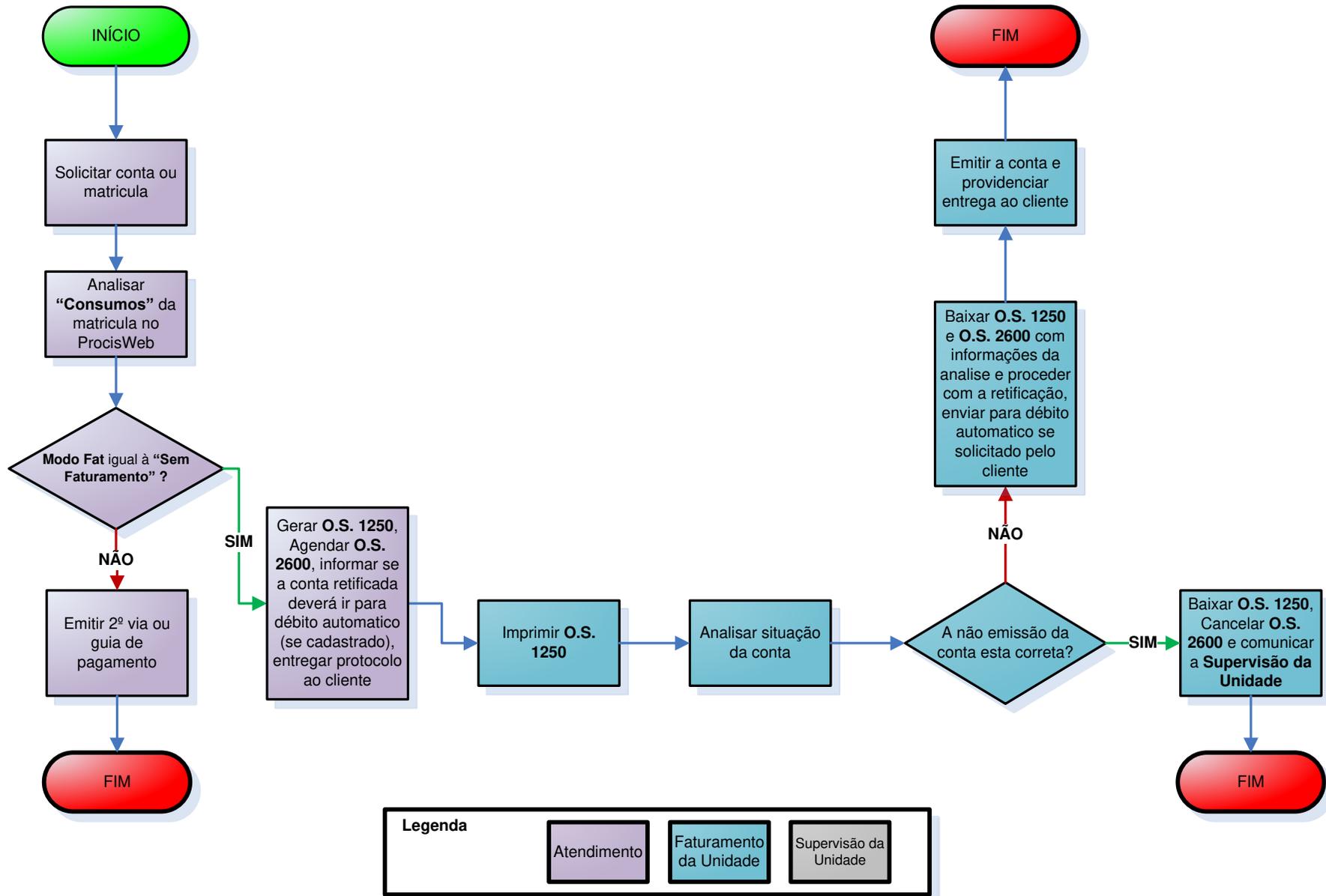
- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Na aba “**Consumos**” verificar na coluna “**Modo Fat**” (Modo de Faturamento) o modo de faturamento do respectivo mês:
 - “**Modo Fat**” diferente de “**Sem Faturamento**” – a conta foi emitida para o cliente. Acessar a aba “**Débitos**” e emitir a segunda via ou guia de pagamento do mês solicitado para o cliente.
 - “**Modo Fat**” igual à “**Sem Faturamento**” – prosseguir com a análise.
- Verificar se a matrícula está cadastrada em débito automático:
 - Acessar aba “**Cadastro**”, verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada.
- Gerar O.S. “**1250 - VERIF. CONTA NÃO EMITIDA NO FATURAMENTO**” (Verificação de Conta não Emitida no Faturamento) e agendar a O.S. “**2600 – RETIF. CONTA - CONTA NÃO EMITIDA**”, incluindo a resposta do cliente quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver; imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão e análise da O.S 1250.
- Analisar se a não emissão da conta na leitura simultânea está correta:
 - Caso a análise constate que a não emissão da conta está correta, baixar a O.S. 1250 inserindo as informações da análise, cancelar a O.S. 2600 e comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para orientar o [Atendimento](#) quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.
 - Caso a análise constate que a não emissão da conta está incorreta, baixar a O.S. 1250 inserindo as informações da análise e a O.S. 2600 informando a justificativa da emissão manual de conta, e proceder com a retificação da conta.
- Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Emissão”** e inserir a matrícula da ligação.
- Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“20 – Conta não emitida no faturamento”**, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 2600 gerada e baixada anteriormente, clicar em **“Pesquisar”**.
- Preencher o laudo com a justificativa da emissão manual de conta.
- Informar o mês e ano da conta a ser emitida. *Ex: 02/2018.*
- Informar a leitura atual.
- Informar consumo faturado. Para isso, será necessário assinalar a caixa ao lado do campo onde será informado o consumo.
- Assinalar a caixa ao lado das economias.

Conta a retificar		Dados para retificação			
Mês/Ano		02/2018			
Documento					
Valor total					
Vencimento					
Leitura		26	<input checked="" type="checkbox"/>		
Consumo faturado		10	<input checked="" type="checkbox"/>		
Resíduo HD					
Economias	RES	COM	IND	PUB	<input checked="" type="checkbox"/>
	1	0	0	0	
% Água	0				

- Preencher campos **“Solicitante”** e **“CPF”**, e clicar em **“Retificar”**
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 1250 para decisão.
- Realizar a impressão da conta e providenciar a entrega no endereço do cliente.



Refaturamento

Cobrança Indevida de Serviços – Motivo 30 (obsoleto)

Observação

Motivo em desuso. O Refaturamento de cobrança indevida de serviço deverá ser realizado utilizando os procedimentos [“Refaturamento por Motivo 38 – Estorno de Parcela”](#) e [“Cancelamento de Financiamento”](#).

Cobrança Indevida de Água e Esgoto – Motivo 31

Conceito

É a cobrança indevida em conta de água ou esgoto pela ocorrência de erro de leitura **em ligações cortadas**.

Observação

- Quando há erro de leitura em ligações cortadas em que não deveria ter faturado nada, deverá ser utilizado o procedimento [“Cancelamento por motivo 1 - Ligação não Faturável”](#).
- Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo **“Atendimento”** fixar a matrícula da ligação.
- Acessar aba **“O.S.”** para verificar se houve alguma alteração de cadastro que poderia ter afetado o mês em questão. Se houver, seguir o procedimento [“Refaturamento por Motivo 36 – Tipo ou Quantidade de Economia Incorreta – Alteração de Cadastro de Água / Esgoto”](#).
- Verificar se a matrícula está cadastrada em débito automático:
 - Acessar aba **“Cadastro”**, verificar em **“Dados da Cobrança”** se o **“Tipo entrega”** é igual a **“e Automático”**. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada.
- Na aba **“Consumos”**, analisar se é possível identificar erro de leitura observando os meses anteriores e posteriores:
 - *Constatado erro de leitura:* Verificar se a cobrança indevida é de água ou esgoto. Gerar O.S. **“1100 – VERIF. COBRANCA INDEV. - AGUA”** (Verificação de Cobrança Indevida de Água) ou O.S. **“1200 – VERIF. COBRANCA INDEV. - ESGOTO”** (Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto), e agendar O.S. **“2800 – RETIF. CONTA – COBR. IND. AGUA/ESG”** (Retificação de Conta – Cobrança Indevida de Água/Esgoto), incluindo a resposta do cliente quanto à

opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S 1100 ou 1200. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

- *Não é possível constatar erro de leitura:* Gerar O.S. “**4700 – REPASSE DE LEITURA**”, agendar O.S. “**1100 – VERIF. COBRANCA INDEV. - AGUA**” (Verificação de Cobrança Indevida de Água) ou O.S. “**1200 – VERIF. COBRANCA INDEV. - ESGOTO**” (Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto), e também agendar a O.S. “**2800 – RETIF. CONTA – COBR. IND. AGUA/ESG**” (Retificação de Conta – Cobrança Indevida de Água/Esgoto), incluindo a resposta do cliente quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S 4700. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 1100/1200 ou 4700.
 - Se a O.S for 1100/1200, seguir com o próximo item do [Faturamento da Unidade](#).
 - Se a O.S for 4700, encaminhar solicitação de repasse de leitura a [Equipe de Campo](#).

Equipe de Campo

- De posse da O.S. 4700, realizar coleta da leitura do hidrômetro.
- Caso seja encontrada alguma irregularidade na ligação, proceder conforme [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).
- Após execução do serviço, baixar O.S. pelo coletor ou devolver O.S. impressa com as informações coletadas para baixa no [Faturamento da Unidade](#).

Faturamento da Unidade

- Recebida a O.S. 4700, se houver, analisar as informações e baixá-la no sistema. Com a baixa será emitida a O.S. 1100 ou 1200.
- De posse da conta, imprimir O.S. 1100 ou 1200 e realizar análise da cobrança na matrícula:
 - Caso a análise constate que a conta está correta, baixar a O.S. 1100 ou 1200 inserindo as informações da análise, cancelar a O.S. 2800 e comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para orientar o [Atendimento](#) quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.

- Caso a análise constate que a conta está incorreta, baixar a O.S. 1100 ou 1200 inserindo as informações da análise e a O.S. 2800 informando a justificativa da retificação da conta. Encaminhar O.S 2800 e solicitação de retificação à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- De posse da O.S. 2800, analisar as informações da baixa.
- Encaminhar solicitação de retificação à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se a cobrança realmente é indevida, e se foram abertas e baixadas as O.S 1100 ou 1200 e 2800.
 - Caso a cobrança seja devida ou não tenha sido cumprido algum dos procedimentos, devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#).
 - Caso todos os procedimentos tenham sido cumpridos, encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório Técnico**, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da [Regional](#).

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da [Regional](#), analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - Caso não tenha sido cumprido algum dos procedimentos, encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a [Regional](#) providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na [GECO](#).
 - Caso todos os procedimentos tenham sido cumpridos, acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e inserir a matrícula da ligação.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“31 – Cobrança Indevida de Água e Esgoto”**, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 2800 gerada e baixada anteriormente, clicar em **“Pesquisar”**.
- Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela [Regional](#).
- Assinalar a caixa ao lado do tipo de cobrança que será cancelada, seja de água ou esgoto conforme exemplo na imagem abaixo:

	Conta a retificar	Dados para retificação			
Mês/Ano	01/2018				
Documento	117747239				
Valor total	157,91				
Vencimento	07/02/2018				
Leitura	709				<input type="checkbox"/>
Consumo faturado	20				<input type="checkbox"/>
Resíduo HD	0				
Economias	RES	COM	IND	PUB	<input type="checkbox"/>
	1	0	0	0	
% Água	100				<input checked="" type="checkbox"/>
% Esgoto	100				<input type="checkbox"/>

- Preencher no campo “**Solicitante**” o nome da **Regional** que solicitou a retificação. Ex. **GECOR-PAN**
- Inserir no campo “**CPF/CNPJ**” o CNPJ da Sanesul, e clicar em “**Retificar**”.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 1100/1200 para decisão.
- Encerrar SAS informando a **Regional** que a conta foi retificada.

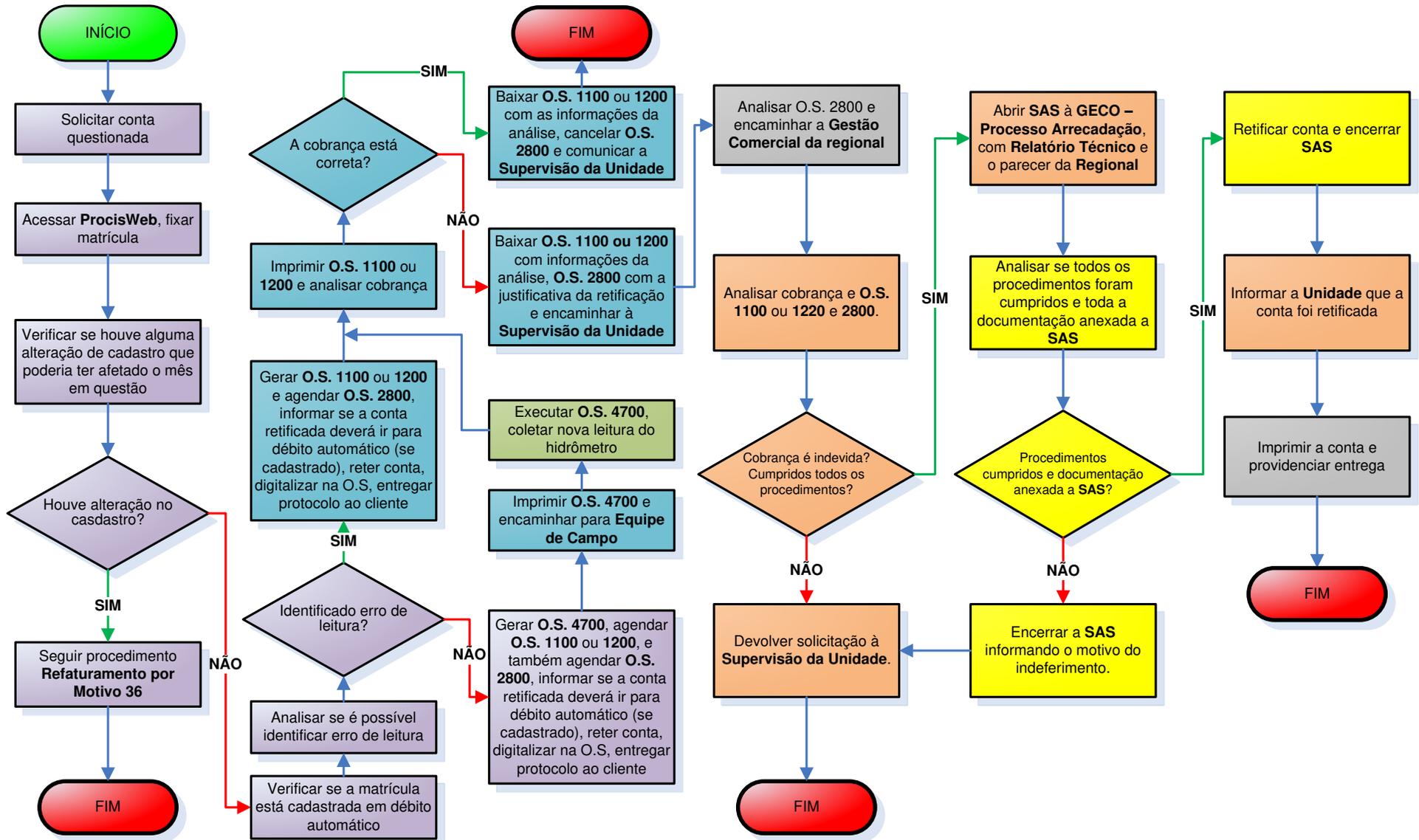
Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, informar a **Unidade** que a conta foi retificada e deverá ser entregue ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Imprimir a conta e providenciar entrega no endereço do cliente.

Cobrança Indevida de Água e Esgoto – Motivo 31



Cobrança Indevida de Multa – Motivo 33

Conceito

Este motivo é utilizado para retirar a cobrança indevida de juros, multa e/ou correção emitidos em conta.

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão de Unidade.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar ao cliente conta original questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Acessar aba “**Contas**”, abrir o “**Mês/Ano**” questionado para ter acesso aos detalhes das cobranças de multa, juros e correção, que poderão ser analisadas e recalculadas pelo Atendimento.
 - Caso a análise constate que a cobrança está correta: Informar ao cliente quanto aos detalhes da cobrança e que a conta não poderá ser cancelada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - Constatado a cobrança indevida: Acessar aba “**Cadastro**”, verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S. “**1300 – VERIF. COBRANCA INDEV. - MULTA**” (Verificação de Cobrança Indevida de Multa), incluindo a resposta do cliente quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise. Reter a conta do cliente e digitalizar na O.S de origem.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S 1300 e fazer análise da cobrança na matrícula.

Manual de Procedimentos Comerciais

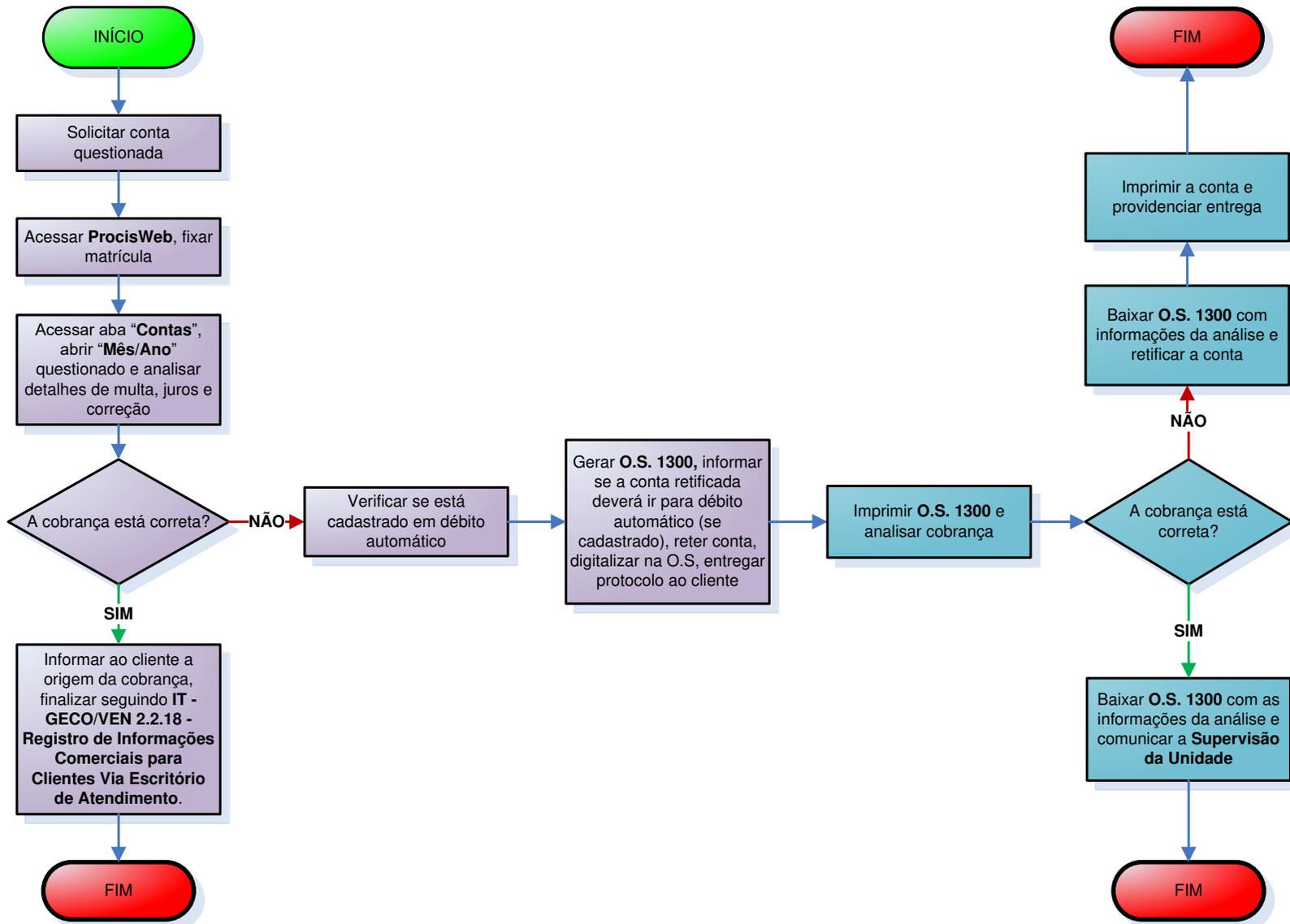
- Caso a análise constate que a cobrança está correta, baixar a O.S. 1300 inserindo as informações da análise e comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para orientar o [Atendimento](#) quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.
 - Caso a análise constate que a cobrança está incorreta, baixar a O.S. 1300 inserindo as informações da análise, e proceder com a retificação da conta.
- Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e inserir a matrícula da ligação.
 - Selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“33 – Cobrança Indevida de Multa”**.
 - Preencher o laudo com a justificativa do cancelamento das cobranças.
 - Assinalar a caixa ao lado do tipo de cobrança que será cancelada, conforme exemplo na imagem abaixo:

VI Comerc.	0,00			
VI ICMS	0,00			
VI Multa	0,87		<input checked="" type="checkbox"/>	
VI Juro	0,09		<input checked="" type="checkbox"/>	
VI Correção	0,04		<input checked="" type="checkbox"/>	
VI Terceiro	0,00		<input type="checkbox"/>	
VI Desconto	0,00		<input type="checkbox"/>	
VI Devolução	0,00		<input type="checkbox"/>	
VI Distribuído do Macro Medidor	0,00		<input type="checkbox"/>	

Solicitante	CPF/CNPJ (sem mascara)	Guia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Isento <input type="radio"/> Pago
Observação		

- Preencher campos **“Solicitante”** e **“CPF”**, e clicar em **“Retificar”**
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 1250 para decisão.
- Realizar a impressão da conta e providenciar a entrega no endereço do cliente.
- Após a retificação o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **3000 – RETIF. CONTA - COBR. INDEV. MULTAS** (Retificação de Conta por Cobrança Indevida de Multas).

Cobrança Indevida de Multa – Motivo 33



Alta de Consumo – Motivo 34

Conceito

Este motivo será utilizado para conceder desconto em conta de água e/ou esgoto, mediante declaração do titular da ligação de que houve vazamento interno no imóvel e que o mesmo foi consertado. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.5.13 - Critérios para Retificação de Consumo por Vazamento no Imóvel](#).

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar ao cliente conta original questionada.
- Atendidos todos os critérios da [IT supracitada](#), o refaturamento poderá ser realizado.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Acessar “**Atendimento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**”.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**34 – Alta de Consumo**”.
- Preencher o laudo informando onde ocorreu o vazamento e a documentação apresentada.
- Assinalar a caixa ao lado do “**Consumo Faturado**” e inserir o volume calculado conforme a atividade “**2.5.13.2**” da [IT supracitada](#).

Documento	117992762				
Valor total	43,70				
Vencimento	01/03/2018				
Leitura	927				
Consumo faturado	10		15	<input checked="" type="checkbox"/>	
Resíduo HD	0				
Economias	RES	COM	IND	PUB	
	1	0	0	0	

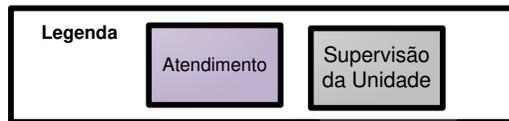
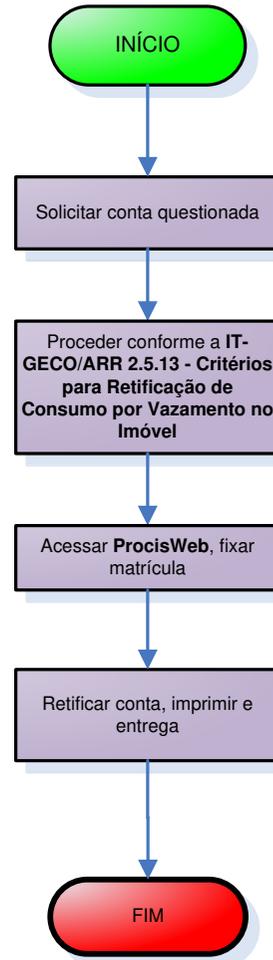
- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. Perguntar ao cliente a opção desejada e escolher no sistema.



Manual de Procedimentos Comerciais

- Após a retificação o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **3100 – RETIF. CONTA - EXCES. CONS. - VAZAM.** (Retificação de Conta por Excesso de Consumo por Vazamento)
- Imprimir a conta e entregar ao cliente.
- Encerrar com a atividade **2.5.13.7** da [IT supracitada](#).

Alta de Consumo – Motivo 34



Erro de Leitura – Motivo 35

Conceito

É a cobrança indevida em conta de água e/ou esgoto pela ocorrência de erro de leitura em **ligações ativas**.

Observação

- Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#) para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#). Se for a própria [Unidade](#) que identificou o erro de leitura e ainda não foi emitida em fatura agrupada, não há necessidade de ofício para o trâmite.
- No caso de matrícula particular, o cliente poderá trazer impressa uma foto legível da leitura e número do hidrômetro. A mesma poderá ser utilizada como evidência para comprovação do erro de leitura e retificação de conta.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão de Unidade, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta de água e/ou esgoto questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação e verificar se a ligação está ativa.
 - *Ligação cortada:* Seguir o procedimento “[Refaturamento por motivo 31 – Cobrança Indevida de Água e/ou Esgoto](#)”.
 - *Ligação ativa:* Seguir com a análise.
- Na aba “**Consumos**” verificar se a conta questionada é do último arquivo de leitura gerado e se apresentou foto:
 - Conta é do último arquivo de leitura gerado:
 - *Cliente apresentou foto:*
 - Na aba “**Consumos**” comparar a leitura da foto com a leitura do mês questionado.
 - *Não constatado erro de leitura:* Informar ao cliente que a conta está correta e não poderá ser retificada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Constatado o erro de leitura:* Gerar O.S “**3200 - RETIF. CONTA - ERRO LEITURA**” (Retificação de Conta por Erro de Leitura) inserindo a observação de que o cliente apresentou foto da leitura. Reter a conta em questão, digitalizá-la juntamente com as fotos na O.S. e solicitar ao cliente que aguarde no atendimento. Encaminhar o número da O.S. 3200 para o [Faturamento da Unidade](#) para impressão e baixa.
 - Após baixada, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, fixar a matrícula da ligação, acessar módulo “**Atendimento**” - > “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**” e selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**35 – Erro de Leitura**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3200 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
 - Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
 - Assinalar a caixa ao lado do campo “**Leitura**” e inserir a leitura correta.

Leitura	171	<input type="text" value="160"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
Consumo faturado	10	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>						
Resíduo HD	0								
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB	<input type="checkbox"/>
	1	0	0	0	1	0	0	0	

- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. Perguntar ao cliente a opção desejada e escolher no sistema.
 - Imprimir a conta e entregar para o cliente.
- *Cliente não apresentou foto:*
 - Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S. “**4700 – REPASSE DE LEITURA**”, agendar O.S. “**1400 -**

VERIF. COBR. INDEV. - ERRO LEITURA” e também a O.S. **“3200 - RETIF. CONTA - ERRO LEITURA**” (Retificação de Conta por Erro de Leitura), incluindo a resposta do cliente quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S 4700. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

- Conta não é do último arquivo de leitura gerado:
 - *Cliente apresentou foto:*
 - Na aba **“Consumos”** comparar a leitura da foto com a leitura do mês questionado. Constatado o erro de leitura, acessar aba **“Cadastro”** para verificar em **“Dados da Cobrança”** se o **“Tipo entrega”** é igual a **“Débito Automático”**. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S **“3200 - RETIF. CONTA - ERRO LEITURA”** (Retificação de Conta por Erro de Leitura) inserindo a observação de que o cliente apresentou foto da leitura e a resposta da opção por envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão, e digitalizá-la juntamente com as fotos na O.S. 3200. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.
 - *Cliente não apresentou foto e foi possível identificar erro de leitura:*
 - Na aba **“Consumos”**, analisar se é possível identificar erro de leitura observando os meses anteriores e posteriores. Constatado erro de leitura, acessar aba **“Cadastro”** para verificar em **“Dados da Cobrança”** se o **“Tipo entrega”** é igual a **“Débito Automático”**. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S **“3200 - RETIF. CONTA - ERRO LEITURA”** (Retificação de Conta por Erro de Leitura) inserindo a resposta da opção por envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 3200. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.
 - *Cliente não apresentou foto e não foi possível identificar erro de leitura:*

- Não constatado erro de leitura apenas pela análise da aba "**Consumos**", acessar aba "**Cadastro**" para verificar em "**Dados da Cobrança**" se o "**Tipo entrega**" é igual a "**Débito Automático**". Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S. "**4700 – REPASSE DE LEITURA**", agendar O.S. "**1400 - VERIF. COBR. INDEV. - ERRO LEITURA**" e também a O.S. "**3200 - RETIF. CONTA - ERRO LEITURA**" (Retificação de Conta por Erro de Leitura), inserindo a resposta da opção por envio para débito automático da conta retificada, se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 4700. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 4700 ou 1400 ou 3200.
 - O.S. 4700: Encaminhar solicitação de repasse de leitura a [Equipe de Campo](#).
 - O.S. 1400: Seguir com o próximo item do [Faturamento da Unidade](#).
 - O.S. 3200: Seguir com o próximo item do [Faturamento da Unidade](#).

Equipe de Campo

- De posse da O.S. 4700, realizar coleta da leitura do hidrômetro.
- Caso seja encontrada alguma irregularidade na ligação, proceder conforme [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).
- Após execução do serviço, baixar O.S. pelo coletor ou devolver O.S. impressa com as informações coletadas para baixa no [Faturamento da Unidade](#).

Faturamento da Unidade

- Se for recebida a O.S 4700, analisar as informações e baixá-la no sistema. Com a baixa será emitida a O.S. 1400.
- Após imprimir a O.S. 1400 e/ou 3200, proceder com a análise.
- Analisar se houve erro de leitura:
 - *Não houve erro de leitura:* Imprimir e baixar a O.S. 1400 inserindo as informações da análise, cancelar a O.S. 3200. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Houve erro de leitura: Imprimir e baixar a O.S. 1400 inserindo as informações da análise e a O.S. 3200 informando a justificativa da retificação da conta.
- Conta não é do último arquivo de leitura gerado: Encaminhar solicitação de retificação à [Supervisão da Unidade](#), para envio à [Gestão Comercial Regional](#).
- Conta é a do último arquivo de leitura gerado: Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
 - Acessar “**Faturamento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**”.
 - Selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**35 – Erro de Leitura**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3200 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
 - Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
 - Assinalar a caixa ao lado do campo “**Leitura**” e inserir a leitura correta.

Leitura	171				160	<input checked="" type="checkbox"/>			
Consumo faturado	10					<input type="checkbox"/>			
Resíduo HD	0								
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB	<input type="checkbox"/>
	1	0	0	0	1	0	0	0	

- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 4700/3200 para decisão.
- Imprimir a conta e providenciar a entrega no endereço do cliente.

Supervisão da Unidade

- Após receber a solicitação de retificação do [Faturamento da Unidade](#), analisar se está baixada a O.S. 3200 e encaminhar a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#) visando a retificação da conta.

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se a cobrança realmente é indevida e se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Cobrança é devida ou não foram cumpridos os procedimentos*: Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Cobrança é indevida e foram cumpridos todos os procedimentos*: Encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório**

Técnico, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da **Regional**.

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da **Regional**, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a **Regional** providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na **GECO**.
 - *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e inserir a matrícula da ligação.
 - Selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“35 – Erro de Leitura”**, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3200 gerada e baixada anteriormente, clicar em **“Pesquisar”**.
 - Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela **Regional**.
 - Assinalar a caixa ao lado do **“Consumo Faturado”** e inserir o volume.

Documento	117992762							
Valor total	43,70							
Vencimento	01/03/2018							
Leitura	927				<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>		
Consumo faturado	10				<input type="text" value="15"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Resíduo HD	0							
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB
	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

- Preencher no campo **“Solicitante”** o nome da **Regional** que solicitou a retificação. *Ex. GECOR-PAN*
- Inserir no campo **“CPF/CNPJ”** o CNPJ da Sanesul, e clicar em **“Retificar”**.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 4700/3200 para decisão.
- Encerrar SAS informando a **Regional** que a conta foi retificada.

Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, verificar qual foi o tratamento dado pela Geco.



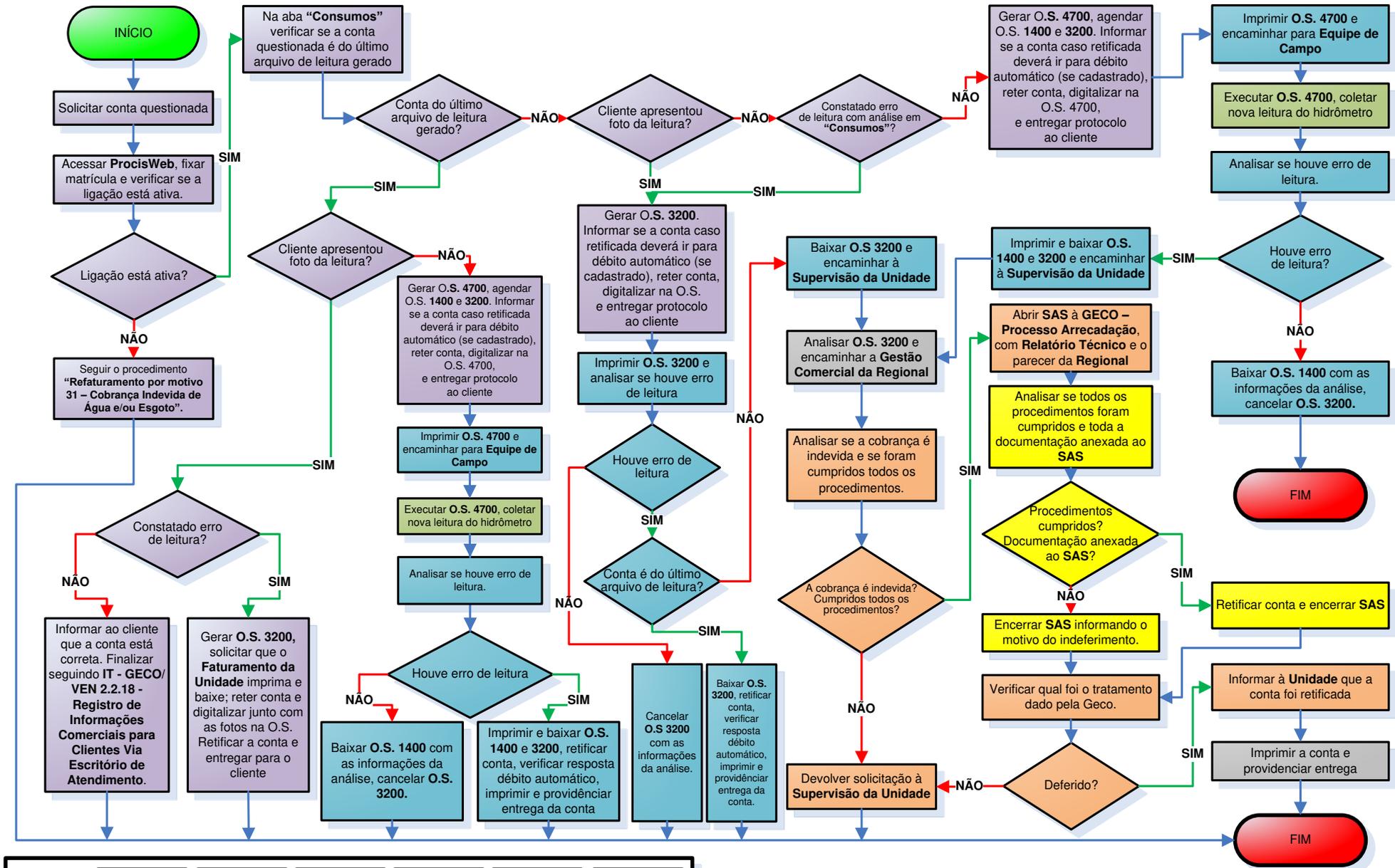
Manual de Procedimentos Comerciais

- *Indeferido:* Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#).
- *Deferido:* Informar à [Supervisão da Unidade](#) que a conta foi retificada e deverá ser entregue ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Imprimir a conta e providenciar entrega no endereço do cliente.

Erro de Leitura – Motivo 35



Legenda

Atendimento	Faturamento da Unidade	Equipe de Campo	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional	GECO Arrecadação
-------------	------------------------	-----------------	-----------------------	------------------------------	------------------

Tipo ou Quantidade de Economia Incorreta – Alteração de Cadastro de Água/Esgoto – Motivo 36

Conceito

É a cobrança indevida em conta de água ou esgoto pela ocorrência de erro no cadastro da situação de água/esgoto, tipo e/ou quantidade de economias.

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Vendas](#), que fará o acerto de cadastro e encaminhará ao [Processo Arrecadação](#) para retificação.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta de água questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula.
- Acessar aba “**O.S.**” para verificar se existe alguma ordem de serviço que poderia ter alterado o cadastro e afetado o mês em questão para princípio de análise.
- Gerar O.S. “**100 – VERIFICAÇÃO CADASTRAL**” ou O.S. “**138 – VERIFICAÇÃO DE ECONOMIA EXISTENTE**” de acordo com a análise, e agendar a O.S. “**3300 – RETIF. CONTA - TP/QUANT. ECON. INCO**”, incluindo a reclamação do cliente e a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver; imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 100/138.

Cadastro da Unidade

- Imprimir a O.S. 100 ou 138 e seguir o procedimento “[Verificação Cadastral](#)” ou “[Verificação de Economia Existente](#)”.
- De posse das informações obtidas em campo baixar a O.S. corrigindo as informações do cadastro caso necessário. Com a baixa será emitida a O.S. 3300 que deverá ser analisada pelo [Faturamento da Unidade](#).

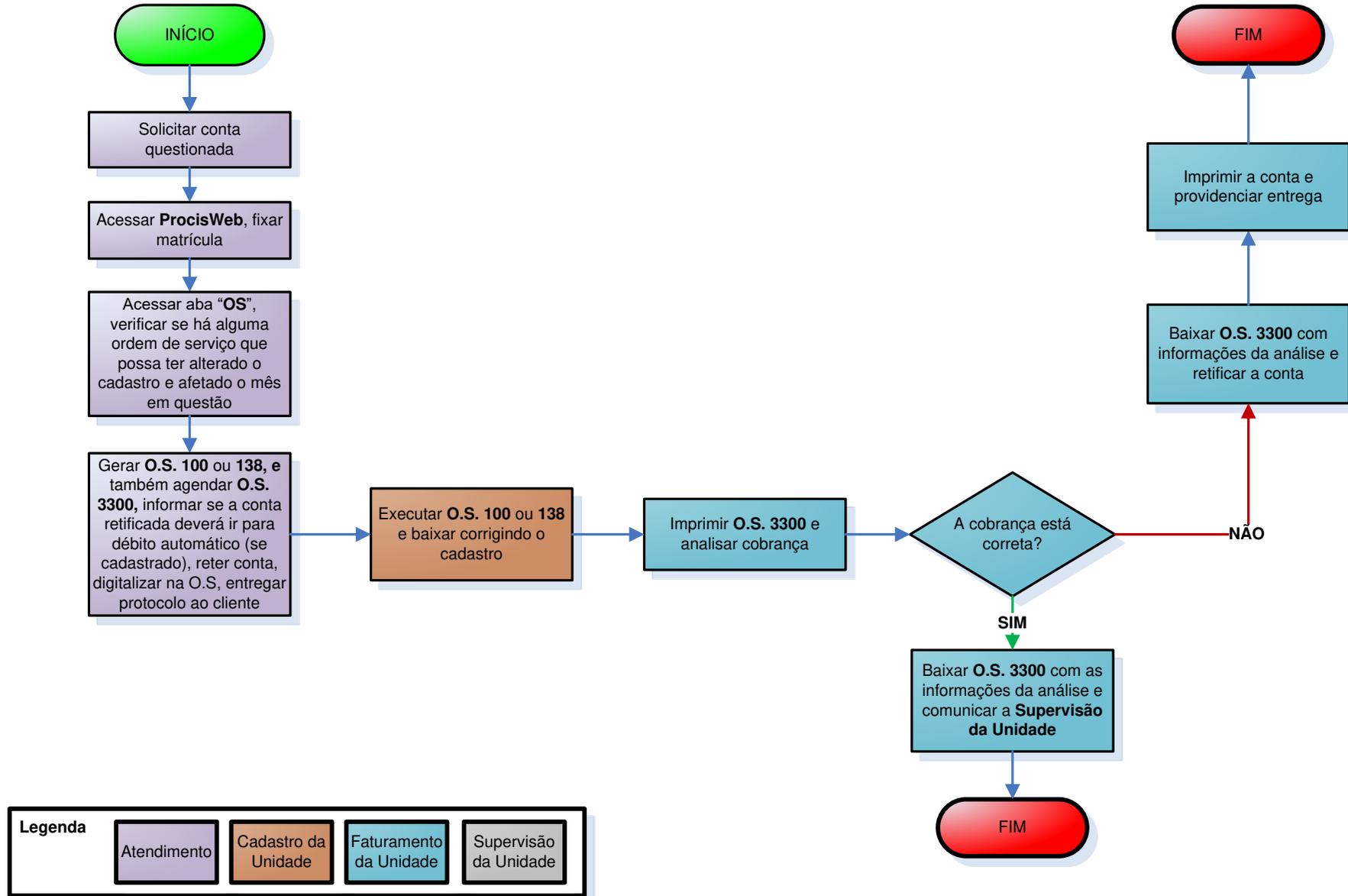
Faturamento da Unidade

- Imprimir O.S. 3300, analisar informações inseridas em sua abertura e verificar se a cobrança está correta:

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Cobrança está correta:* Baixar a O.S. 3300 inserindo as informações da análise. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.
- *Cobrança está incorreta:* Baixar a O.S. 3300 inserindo as informações da análise, e proceder com a retificação da conta.
 - Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e inserir a matrícula da ligação.
 - Selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“36 –TIPO OU QUANT. DE ECON. INCOR/ALTERACAO DE CADASTRO A/E”**.
 - Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
 - Preencher campos **“Solicitante”** e **“CPF”**, e clicar em **“Retificar”**
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 3300 para decisão.
 - Imprimir a conta e providenciar a entrega no endereço do cliente.

Tipo ou Quantidade de Economia Incorreta – Alteração de Cadastro de Água Esgoto – Motivo 36



Hidrômetro com Defeito – Motivo 37

Conceito

É a cobrança indevida em conta de água e/ou esgoto pela ocorrência de defeito no hidrômetro por supermedição.

Observação

Para realizar a retificação utilizando este motivo, deverão ter sido cumpridas as I.T's [IT-GECO/ARR 2.5.14 - Verificação de Excesso de Consumo](#) e [IT-GECO/MIC 2.3.8 - Aferição de Hidrômetro](#).

Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Micromedição, GECO – Processo Arrecadação.

Procedimento

Supervisão da Unidade

- Após aferição do hidrômetro e reprovação por supermedição, encaminhar **Laudo de Aferição** juntamente com o hidrômetro com defeito para a [Gestão Comercial da Regional](#) para abertura de SAS à [GECO – Processo Micromedição](#).

Gestão Comercial da Regional

- Recebido o **Laudo de Aferição** e hidrômetro com defeito oriundo da [Unidade](#), analisar se o resultado é de supermedição e se os procedimentos foram cumpridos.
 - *Resultado não é de supermedição ou procedimentos não cumpridos:* Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#).
 - *Resultado é de supermedição e procedimentos cumpridos:* Encaminhar hidrômetro com defeito e abrir SAS à [GECO – Processo Micromedição](#), com **Relatório Técnico** e **Laudo de Aferição** contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da [Regional](#).

GECO – Processo Micromedição

- Receber a solicitação da [Regional](#) e o hidrômetro com defeito, verificar se todos os procedimentos foram cumpridos e realizar nova aferição para apurar se o mesmo está apresentando supermedição.
 - *Resultado não é de supermedição ou procedimentos não cumpridos:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento e apurar responsabilidade pelo não cumprimento do procedimento.
 - *Resultado é de supermedição e procedimentos cumpridos:* Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) que sejam executadas três leituras para apuração da nova média de consumo após a troca do hidrômetro.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Após o recebimento das três leituras, analisar se haverá necessidade de retificação:
 - *Conta não deverá ser retificada:* Encerrar SAS informando o motivo pelo qual a conta não será retificada.
 - *Conta deverá ser retificada:* Gerar e baixar O.S “**3400 – RETIF. CONTA – HIDRO. COM DEFEITO**” (Retificação de Conta – Hidrômetro com Defeito). Encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#) solicitando retificação, anexar laudo de aferição e memorando do Processo Micromedicação constando o volume calculado para retificação e a justificativa do motivo.

GECO – Processo Arrecadação

- Receber solicitação da [GECO – Processo Micromedicação](#), verificar se foram cumpridos todos os procedimentos e se foram anexados o laudo de aferição e memorando da [GECO – Processo Micromedicação](#).
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento, solicitando que seja aberto novo SAS após correção.
 - *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Proceder com a retificação da conta.
 - Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> “**Faturamento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**” e inserir a matrícula da ligação.
 - Selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**37 – HIDROMETRO COM DEFEITO**”.
 - Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela [GECO – Processo Micromedicação](#).
 - Assinalar a caixa ao lado do campo “**Consumo Faturado**” e inserir o volume informado no memorando.

Documento	117992762							
Valor total	43,70							
Vencimento	01/03/2018							
Leitura	927				<input type="text"/>		<input type="checkbox"/>	
Consumo faturado	10				<input type="text" value="15"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Resíduo HD	0							
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB
	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

- Preencher no campo “**Solicitante**” [GECO – Processo Micromedicação](#).
- Inserir no campo “**CPF/CNPJ**” o CNPJ da Sanesul, e clicar em “**Retificar**”.
- Encerrar SAS informando a [Micromedicação](#) que a conta foi retificada.

GECO – Processo Micromedição

- Após o encerramento do SAS pela **Arrecadação**, encerrar o SAS aberto pela **Regional**, informando que a conta foi retificada.

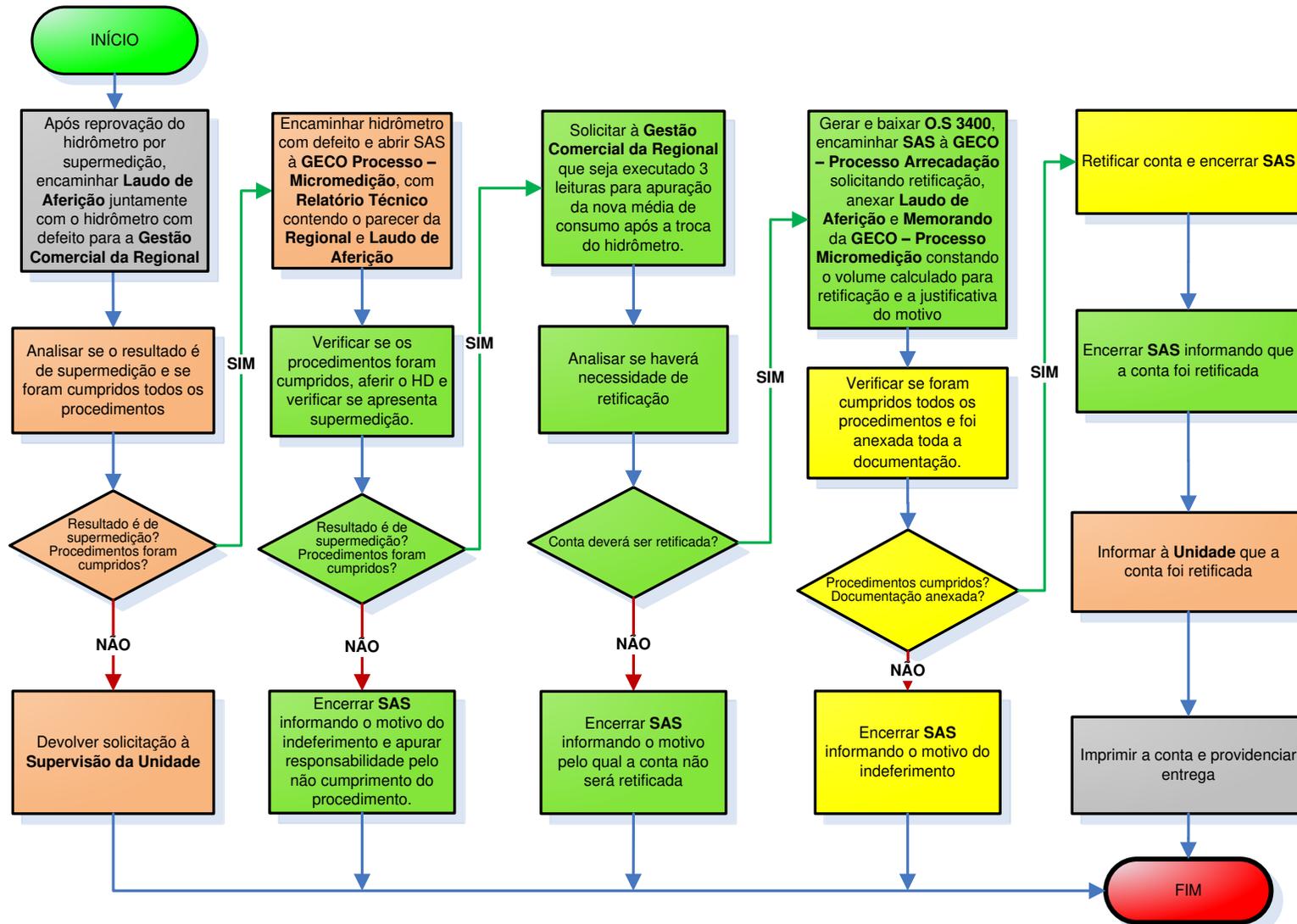
Gestão Comercial da Regional

- Após o encerramento do SAS pela **Micromedição**, informar a **Unidade** que a conta foi retificada.

Supervisão da Unidade

- Imprimir conta e providenciar a entrega no endereço do cliente.

Hidrômetro com Defeito – Motivo 37



Estorno de Parcela – Motivo 38

Conceito

Será utilizado quando um financiamento/parcelamento cobrado em conta é indevido ou está com valores incorretos.

Observação

Caso a parcela seja referente a uma multa por irregularidade, lançada em conta em parcela única, o cliente poderá solicitar o estorno para que seja refinanciado. Seguir com o procedimento de estorno de parcela e depois, consultar o procedimento **“Concessão de Refinanciamento”**.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar ao cliente conta original questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo **“Atendimento”** fixar a matrícula.
- Acessar aba **“OS”** e **“Parc/Financ”** para analisar a ordem de serviço que originou a cobrança.
 - *Cobrança está correta e não é multa por irregularidade:* Informar ao cliente que a cobrança não é indevida e não poderá ser estornada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a **IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.**
 - *Cobrança está correta e é uma multa por irregularidade:* Se lançada em parcela única e a mesma está correta, informar ao cliente que a cobrança não é indevida, sendo possível apenas o estorno para refinanciamento.
 - Cliente não quer o refinanciamento: O atendimento deverá ser finalizado conforme a **IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.**
 - Cliente solicita o refinanciamento: Caso solicite o refinanciamento, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo **“Atendimento”** e fixar a matrícula da ligação.
 - Acessar **“Atendimento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”**.
 - Selecionar a conta a ser retificada.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**38 – Estorno de Parcela**”, clicar em “**Pesquisar**”.
- Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
- Assinalar a caixa referente à parcela a ser estornada. Caso haja dúvida sobre qual parcela deverá ser selecionada, acessar aba “**OS**” e “**Parc/Financ**” para consultar os códigos da parcelas existentes.

Marque a parcela a ser estornada.	Código	Nro da parcela	Valor da parcela
<input checked="" type="checkbox"/>	12104968	1	27,5

Solicitante	CPF/CNPJ (sem mascara)	Guia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Isento <input type="radio"/> Pago
Observação		

- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. Perguntar ao cliente a opção desejada e escolher no sistema.
- Reter a conta original e digitalizar na O.S de estorno de parcela gerada automaticamente pelo sistema. Imprimir a conta retificada, entregar para o cliente e seguir o procedimento “**Concessão de Refinanciamento**”.
 - *Cobrança esta incorreta (independentemente do tipo da cobrança, seja parcelamento ou financiamento):* Acessar aba “**Cadastro**”, verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S. “**1500 VERIF. COBR. INDEV. - PARC/SERV.**” (Verificação Cobrança Indevida de Parcelamento ou Serviço) incluindo a reclamação do cliente e a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver; imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao **Atendimento** na data informada no protocolo ou ligar no **Call Center** para consultar o resultado da análise. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 1500.

Faturamento da Unidade

- Realizar impressão da O.S. 1500, analisar as informações inseridas em sua abertura e verificar se a cobrança está correta:
 - *Cobrança está correta:* Baixar a O.S. 1500 inserindo as informações da análise e comunicar à **Supervisão da Unidade** para orientar o **Atendimento** quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao **Atendimento** ou **Call Center** o mesmo será informado do resultado da análise.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Cobrança está incorreta:* Baixar a O.S. 1500 inserindo as informações da análise, e proceder com a retificação da conta.
 - Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e inserir a matrícula da ligação.
 - Selecionar a conta a ser retificada.
 - Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“38 – ESTORNO DE PARCELA”**.
 - Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
 - Assinalar a caixa referente à parcela a ser estornada. Caso haja dúvida sobre qual parcela deverá ser selecionada, acessar aba **“OS”** e **“Parc/Financ”** para consultar os códigos das parcelas existentes.

Marque a parcela a ser estornada.	Código	Nro da parcela	Valor da parcela
<input checked="" type="checkbox"/>	12104968	1	27,5

Solicitante	CPF/CNPJ (sem mascara)	Guia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Isento <input type="radio"/> Pago
Observação		

- Preencher campos **“Solicitante”** e **“CPF”**, e clicar em **“Retificar”**.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 1500 para decisão. Imprimir a conta e providenciar entrega da conta retificada no endereço do cliente.
- Após a retificação o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **3 - ESTORNO PARCELA**.
- Solicitar à Supervisão da Unidade que encaminhe o caso para à [Gestão Comercial da Regional](#) para cancelar o financiamento.

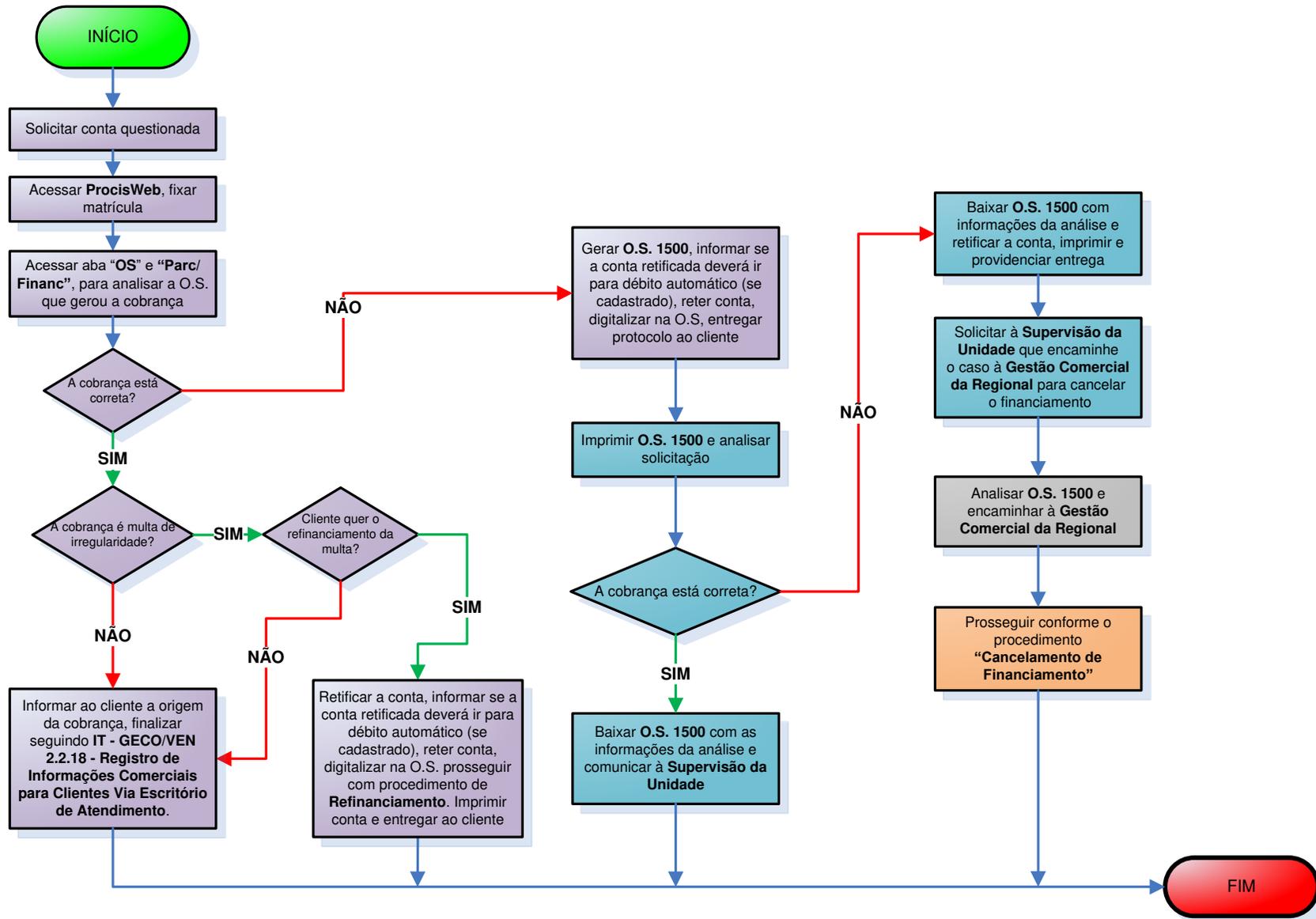
Supervisão da Unidade

- Encaminhar solicitação de cancelamento de financiamento a [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Receber a solicitação da [Supervisão da Unidade](#) e seguir o procedimento **“[Cancelamento de Financiamento](#)”**.

Estorno de Parcela – Motivo 38



Legenda

Atendimento	Faturamento da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional
-------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

Falta de Abastecimento – Motivo 39

Conceito

Este motivo será utilizado para conceder desconto sobre o volume faturado em situações em que ocorreu intermitência no fornecimento de água, com interferência no consumo. Quando ocorre esta situação, normalmente afetará não apenas uma ligação, mas várias ligações que utilizam a mesma rede.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta de água questionada.
- Perguntar ao cliente se possui reservatório de água no imóvel.
 - Não possui: Informar ao cliente que não há hipótese de o consumo ter sido afetado pela intermitência, o atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.](#)
 - Possui: Seguir para o próximo item.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**”, fixar a matrícula da ligação.
- Acessar aba “**O.S.**” para verificar se há alguma ordem de serviço de verificação de falta de água no período reclamado.
- Acessar aba “**Cadastro**” e verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada.
- Gerar O.S. “**9300 – RECLAM. CONTA ALTA - INTERMITÊNCIA**” (Reclamação de Conta Alta por Intermitência), e agendar O.S. “**3600 – RETIF. CONTA FALTA DE ABASTEC.**” (Retificação de Conta por Falta de Abastecimento), incluindo na observação a reclamação do cliente, o número da O.S de verificação de falta de água se houver e a resposta do cliente quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S 9300. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 9300, analisar as informações da abertura e verificar se há na matrícula registro de reclamação de falta de água no período.

- Havendo registro ou não, será necessário detectar se houve alteração de consumo nas *matrículas próximas que utilizam a mesma rede*, sendo 5 matrículas em frente ao imóvel e 5 matrículas de cada lado do imóvel.
 - Não constatado alteração de consumo em outras matrículas: Consultar o cadastro técnico para identificar se a ligação está localizada em ponta de rede ou em rede de grande diâmetro, ou em cota elevada, próximo ao reservatório, tais situações poderiam afetar uma única ligação.
 - *Não constatado nenhuma das situações acima*: Baixar O.S. 9300 com o resultado da análise citando que não foi detectada alteração no consumo por intermitência e cancelar O.S 3600. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise e orientado a verificar possível vazamento interno.
 - *Constatada uma das situações acima*: Baixar O.S. 9300 e 3600 com o resultado da análise, citando qual a situação influenciou no consumo. Comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para verificar que providências deverão ser tomadas para a resolução do problema, e solicitar que encaminhe a [Gestão Comercial da Regional](#) para retificação da conta.
 - Constatado alteração de consumo em outras matrículas: Baixar O.S. 9300 e 3600 com o resultado da análise, citando o número das matrículas que tiveram alteração no consumo. Solicitar à [Supervisão da Unidade](#) que encaminhe à [Gestão Comercial da Regional](#) para retificação da conta.

Supervisão da Unidade

- De posse da O.S. 3600 analisar as informações da baixa.
- Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) a abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#) para retificação da conta.

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Procedimentos Cumpridos*: Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Procedimentos não Cumpridos*: Encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório Técnico**, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da [Regional](#).

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da [Regional](#), analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada*: Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a [Regional](#) providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na [GECO](#).
 - *Procedimentos cumpridos*: Proceder com a retificação.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** e fixar a matrícula da ligação.
- Na aba **“Consumos”**, verificar qual a média de consumo anterior a conta questionada.
- Acessar **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“39 – Falta de Abastecimento”**, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3600 gerada e baixada anteriormente, clicar em **“Pesquisar”**.
- Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela [Regional](#).
- Assinalar a caixa ao lado do campo **“Consumo Faturado”** e inserir o volume da média anterior a conta:

Documento	117992762							
Valor total	43,70							
Vencimento	01/03/2018							
Leitura	927				<input type="text"/>		<input type="checkbox"/>	
Consumo faturado	60				<input type="text" value="15"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Resíduo HD	0							
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB
	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

- Preencher no campo **“Solicitante”** o nome da [Regional](#) que solicitou a retificação. Ex. *GECOR-PAN*.
- Inserir no campo **“CPF/CNPJ”** o CNPJ da Sanesul, e clicar em **“Retificar”**.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 9300 para decisão.
- Encerrar SAS informando a [Regional](#) que a conta foi retificada.

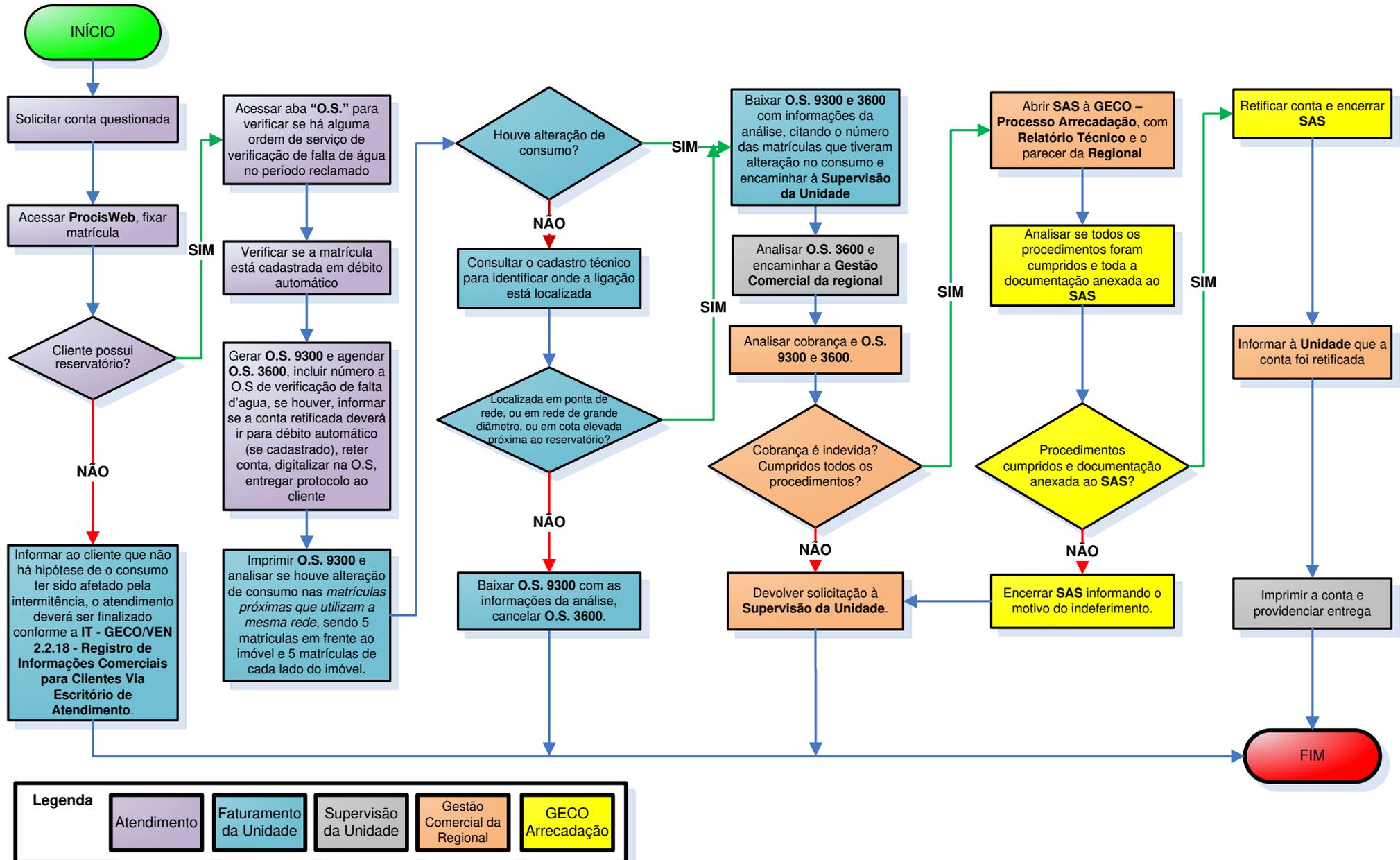
Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, informar a [Unidade](#) que a conta foi retificada e deverá ser entregue ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Imprimir a conta e providenciar entrega no endereço do cliente.

Falta de Abastecimento – Motivo 39



Conta Faturada por Média – Motivo 40

Conceito

É a conta faturada pela média dos últimos 6 meses, devido a impossibilidade de acesso à leitura ou à numeração lateral do hidrômetro.

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- O cliente poderá trazer impressa uma foto legível da leitura e número do hidrômetro. A mesma poderá ser utilizada como evidência para retificação de conta.
- Na aba “**Consumos**” verificar se a conta está com o “**Modo Fat**” igual a “**Média**”, e se na aba “**Débitos**” a conta ainda consta como “**Não Paga**”.
 - *Não confirmadas as duas situações:* Informar ao cliente que a conta não poderá ser retificada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - *Confirmadas as duas situações:* Verificar em qual perfil a matrícula se enquadra:
- Conta é do último arquivo de leitura gerado:
 - *Cliente apresentou foto:*
 - Gerar O.S “**3750 - RETIF. CONTA FATURADA PO MEDIA**” (Retificação de Conta por Conta Faturada por Média) inserindo a observação de que o cliente apresentou foto da leitura. Reter a conta em questão e digitalizá-la juntamente com as fotos na O.S. e solicitar ao cliente que aguarde no atendimento. Encaminhar ao [Faturamento da Unidade](#) para impressão e baixa da O.S. 3750. Após baixada, proceder com a retificação.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Analisar a leitura da foto apresentada pelo cliente e calcular quantos dias de consumo se passaram da última leitura válida até a data da foto do cliente:
 - Dias de consumo igual a 30 dias – utilizar a leitura atual para retificação.
 - Dias de consumo superior a 30 dias – utilizar a leitura calculada proporcionalmente a 30 dias, utilizando a fórmula abaixo:

$$\frac{\text{Leitura Atual} - \text{Última Leitura Válida}}{\text{Quantidade de Dias de Consumo}} \times 30 \text{ Dias}$$

- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, fixar a matrícula da ligação, acessar módulo “**Atendimento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**”.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**40 – Conta Faturada por Média**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3750 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
- Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
- Assinalar a caixa ao lado do campo “**Leitura**” e inserir a leitura conforme definida acima.

Leitura	0	601	<input checked="" type="checkbox"/>						
Consumo faturado	10		<input type="checkbox"/>						
Resíduo HD	0								
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB	<input type="checkbox"/>
	1	0	0	0	1	0	0	0	

- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. Perguntar ao cliente a opção desejada e escolher no sistema.
 - Imprimir a conta e entregar para o cliente.
- *Cliente não apresentou foto:*
- Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S. “**4600 – EXECUCAO DE LEITURA - MEDIA**” e agendar “**3750 - RETIF. CONTA FATURADA PO MEDIA**” (Retificação de Conta por Conta Faturada por Média), inserindo na observação a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que será realizada uma nova leitura. O

Manual de Procedimentos Comerciais

cliente deverá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo para retirar a conta retificada, podendo ligar no [Call Center](#) para consultar o andamento da execução de leitura.

- Conta não é do último arquivo de leitura gerado:
 - *Cliente apresentou foto:*
 - Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S “**3750 - RETIF. CONTA FATURADA PO MEDIA**” (Retificação de Conta por Conta Faturada por Média) inserindo a observação de que o cliente apresentou foto da leitura e a resposta da opção por envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão, e digitalizá-la juntamente com as fotos na O.S. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o andamento da solicitação.
 - *Cliente não apresentou foto:*
 - Acessar aba “**Consumos**” verificar se foi executada leitura após o mês questionado. Não tendo sido executada, acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S. “**4600 – EXECUCAO DE LEITURA - MEDIA**” e agendar “**3750 - RETIF. CONTA FATURADA PO MEDIA**” (Retificação de Conta por Conta Faturada por Média). Se já houver leitura posterior registrada, gerar apenas a O.S. **3750 - RETIF. CONTA FATURADA PO MEDIA**”. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que será realizada uma nova leitura, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o andamento da solicitação.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 4600 ou 3750.
 - Se a O.S for 4600, encaminhar solicitação de repasse de leitura a [Equipe de Campo](#).
 - Se a O.S for 3750, seguir com o próximo item do [Faturamento da Unidade](#).

Equipe de Campo

- De posse da O.S. 4600, realizar coleta da leitura do hidrômetro.

- Caso seja encontrada alguma irregularidade na ligação, proceder conforme [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).
- Após execução do serviço, baixar O.S. pelo coletor ou devolver O.S. impressa com as informações coletadas para baixa no [Faturamento da Unidade](#).

Faturamento da Unidade

- Se for recebida a O.S 4600 ou 3750, analisar em qual situação a conta se enquadra:
 - Conta não é do último arquivo de leitura gerado: Baixar O.S. 4600 se houver. Com a baixa será emitida a O.S. 3750, que deverá ser baixada inserindo as informações da análise. Se for recebida somente a O.S. 3750, baixar inserindo as informações da análise.
 - Após a baixa da O.S 3750 encaminhar solicitação de retificação à [Supervisão da Unidade](#), para envio à [Gestão Comercial Regional](#).
 - Conta é do último arquivo de leitura gerado: Baixar O.S. 4600 se houver. Com a baixa será emitida a O.S. 3750, que deverá ser baixada inserindo as informações da análise. Se for recebida somente a O.S. 3750, baixar inserindo as informações da análise.
 - Após a baixa da O.S 3750 proceder com a [Retificação na Unidade](#).

Retificação na Unidade

- Analisar a leitura da foto apresentada pelo cliente ou a obtida na execução da O.S. 4600, e calcular quantos dias de consumo se passaram da última leitura válida até a data da leitura atual ou da foto do cliente:
 - Dias de consumo igual a 30 dias – utilizar a leitura atual para retificação.
 - Dias de consumo superior a 30 dias – utilizar a leitura calculada proporcionalmente a 30 dias, utilizando a fórmula abaixo:

$$\left(\frac{\text{Leitura Atual} - \text{Última Leitura Válida}}{\text{Quantidade de Dias de Consumo}} \right) \times 30 \text{ Dias}$$

- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, fixar a matrícula da ligação, acessar módulo “**Faturamento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**”
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**40 – Conta Faturada por Média**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3750 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
- Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.

- Assinalar a caixa ao lado do campo **“Leitura”** e inserir a leitura conforme definida acima.

Leitura	0	601	<input checked="" type="checkbox"/>						
Consumo faturado	10		<input type="checkbox"/>						
Resíduo HD	0								
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB	<input type="checkbox"/>
	1	0	0	0	1	0	0	0	

- Preencher campos **“Solicitante”** e **“CPF”**, e clicar em **“Retificar”**
 - OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. O [Faturamento da Unidade](#) deverá consultar a observação da abertura da O.S. 4600 para decisão.
- Aguardar o retorno do cliente ao atendimento para retirada da conta.

Supervisão da Unidade

- Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) a abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#) para retificação da conta.

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se a conta não é do arquivo de leitura atual e se todos os procedimentos foram cumpridos.
 - Conta é do último arquivo de leitura gerado: Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para retificação na [Unidade](#).
 - Conta não é do último arquivo de leitura gerado: Caso todos os procedimentos tenham sido cumpridos, encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório Técnico**, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da [Regional](#).

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da [Regional](#), analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - Caso não tenha sido cumprido algum dos procedimentos, encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a [Regional](#) providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na [GECO](#).
 - Caso todos os procedimentos tenham sido cumpridos, proceder com a retificação.
- Analisar a leitura da foto apresentada pelo cliente ou a obtida na execução da O.S. 4600, e calcular qual será o consumo proporcional para o período conforme formula abaixo:

$$\frac{\left(\frac{\text{Leitura Atual} - \text{Última Leitura Válida}}{\text{Qtd. Dias de Consumo}} \right) \times \left(\text{Qtd. Meses Período} \times 30 \text{ dias} \right) - \text{Volume Meses Pagos Período}}{\text{Qtd. Meses a Retificar}}$$

- Se o resultado der um valor fracionado, dividir o volume pelo total de contas a serem retificadas, deixando o restante da divisão para a última conta.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** em “**Faturamento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**” e inserir a matrícula da ligação.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**40 – Conta Faturada por Média**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3750 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
- Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela [Regional](#).
- Assinalar a caixa ao lado do campo “**Consumo Faturado**” e inserir o volume calculado acima.

Leitura	0								
Consumo faturado	25			33					<input checked="" type="checkbox"/>
Resíduo HD	0								
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB	
	1	0	0	0	1	0	0	0	<input type="checkbox"/>

- Preencher no campo “**Solicitante**” o nome da [Regional](#) que solicitou a retificação. Ex. *GECOR-PAN*
- Inserir no campo “**CPF/CNPJ**” o CNPJ da Sanesul, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 3750 para decisão.
- Encerrar SAS informando a [Regional](#) que a conta foi retificada.

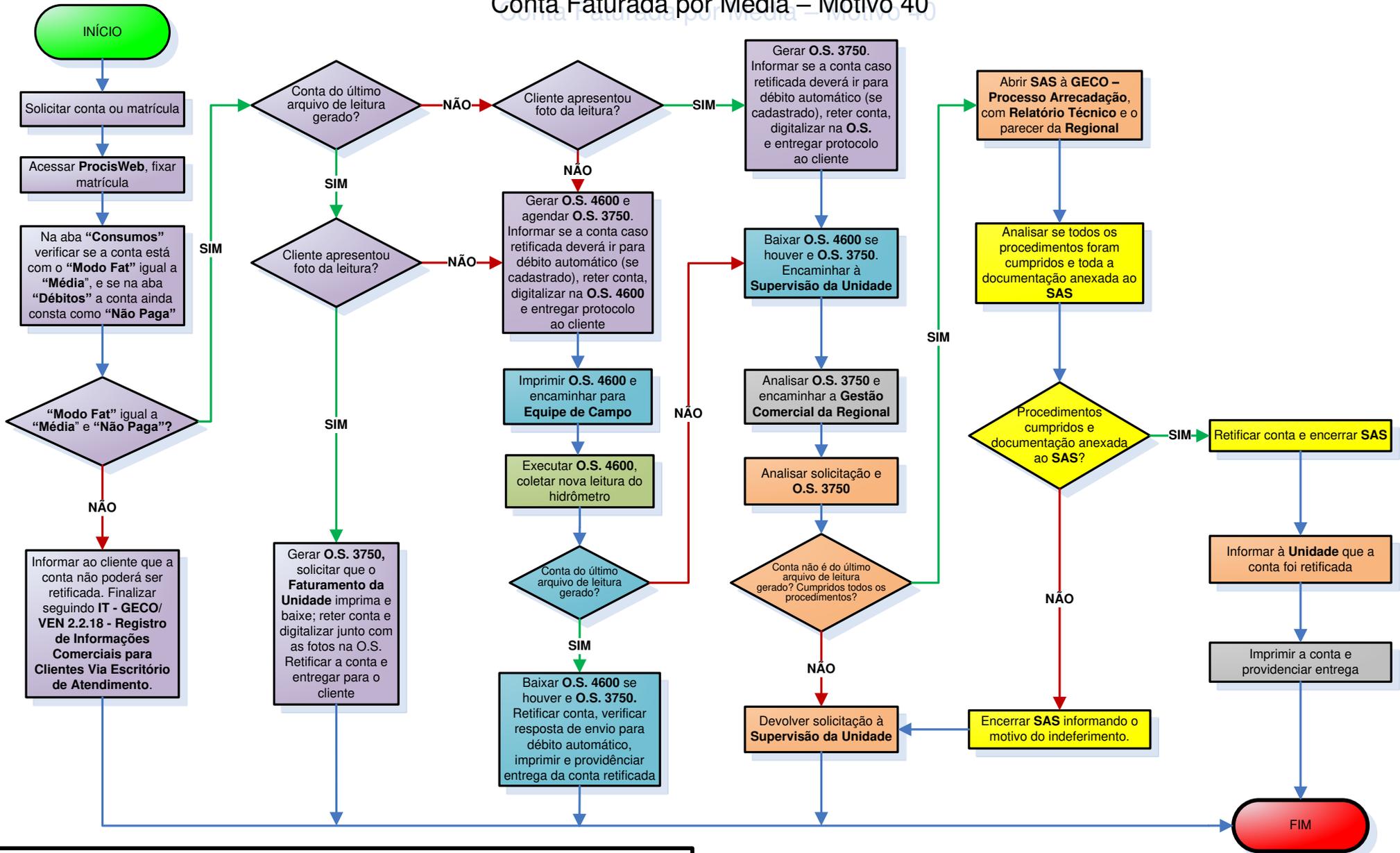
Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, informar a [Unidade](#) que a conta foi retificada e deverá ser entregue ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Imprimir a conta e providenciar entrega no endereço do cliente.

Conta Faturada por Média – Motivo 40



Legenda

Atendimento

Faturamento da Unidade

Equipe de Campo

Supervisão da Unidade

Gestão Comercial da Regional

GECO Arrecadação

Faturamento Indevido – Motivo 42

Conceito

Este motivo é utilizado para acerto do volume faturado quando ocorreu um faturamento indevido.

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta original questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Na aba “**Consumos**”, realizar análise das leituras e consumos anteriores e posteriores (se houver) ao mês questionado, para identificar se ocorreu erro de leitura ou faturamento indevido:
 - *Constatado erro de leitura:* Seguir com o procedimento de retificação **Motivo 35 – Erro de Leitura**.
 - *Constatado faturamento indevido:* Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S “**1260 - VERIF. CONTA - FATURAMENTO INDEVIDO**” (Verificação de Conta – Faturamento Indevido) incluindo a reclamação do cliente e a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver; imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o andamento da solicitação.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 1260 e analisar a cobrança na matrícula:
 - *Conta está correta:* Baixar a O.S. 1260 inserindo as informações da análise e comunicar à [Supervisão da Unidade](#). No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.

- *Conta está incorreta:* Baixar a O.S. 1260 inserindo as informações da análise e encaminhar a solicitação de retificação à [Supervisão da Unidade](#), para envio à [Gestão Comercial Regional](#).

Supervisão da Unidade

- De posse da O.S. 1260, analisar as informações da baixa.
- Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) a abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#) para retificação da conta.

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se a cobrança realmente é indevida, e se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Cobrança é devida ou procedimentos não cumpridos:* Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Cobrança indevida e procedimentos cumpridos:* Encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório Técnico**, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da [Regional](#).

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da [Regional](#), analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a [Regional](#) providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na [GECO](#).
 - *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Analisar se o faturamento indevido ocorreu por falha de sistema.
 - Identificado falha de sistema: Comunicar imediatamente à [Gestão do Processo Arrecadação](#) e prosseguir com a retificação da conta.
 - Não identificado falha de sistema: Prosseguir com a retificação da conta.
- Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Refaturamento”** e inserir a matrícula da ligação.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“42 – Faturamento Indevido”** e clicar em **“Pesquisar”**
- Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela [Regional](#).
- Assinalar a caixa ao lado do **“Consumo Faturado”** e inserir o volume correto.

Documento	117992762							
Valor total	43,70							
Vencimento	01/03/2018							
Leitura	927				<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>		
Consumo faturado	10				<input type="text" value="15"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Resíduo HD	0							
Economias	RES	COM	IND	PUB	RES	COM	IND	PUB
	1	0	0	0	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

- Preencher no campo “**Solicitante**” o nome da [Regional](#) que solicitou a retificação. Ex. **GECOR-PAN**
- Inserir no campo “**CPF/CNPJ**” o CNPJ da Sanesul, e clicar em “**Retificar**”.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 1260 para decisão.
- Após a retificação o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **3101 – RETIFICAÇÃO FATURAMENTO INDEVIDO.**
- Encerrar SAS informando a [Regional](#) que a conta foi retificada.

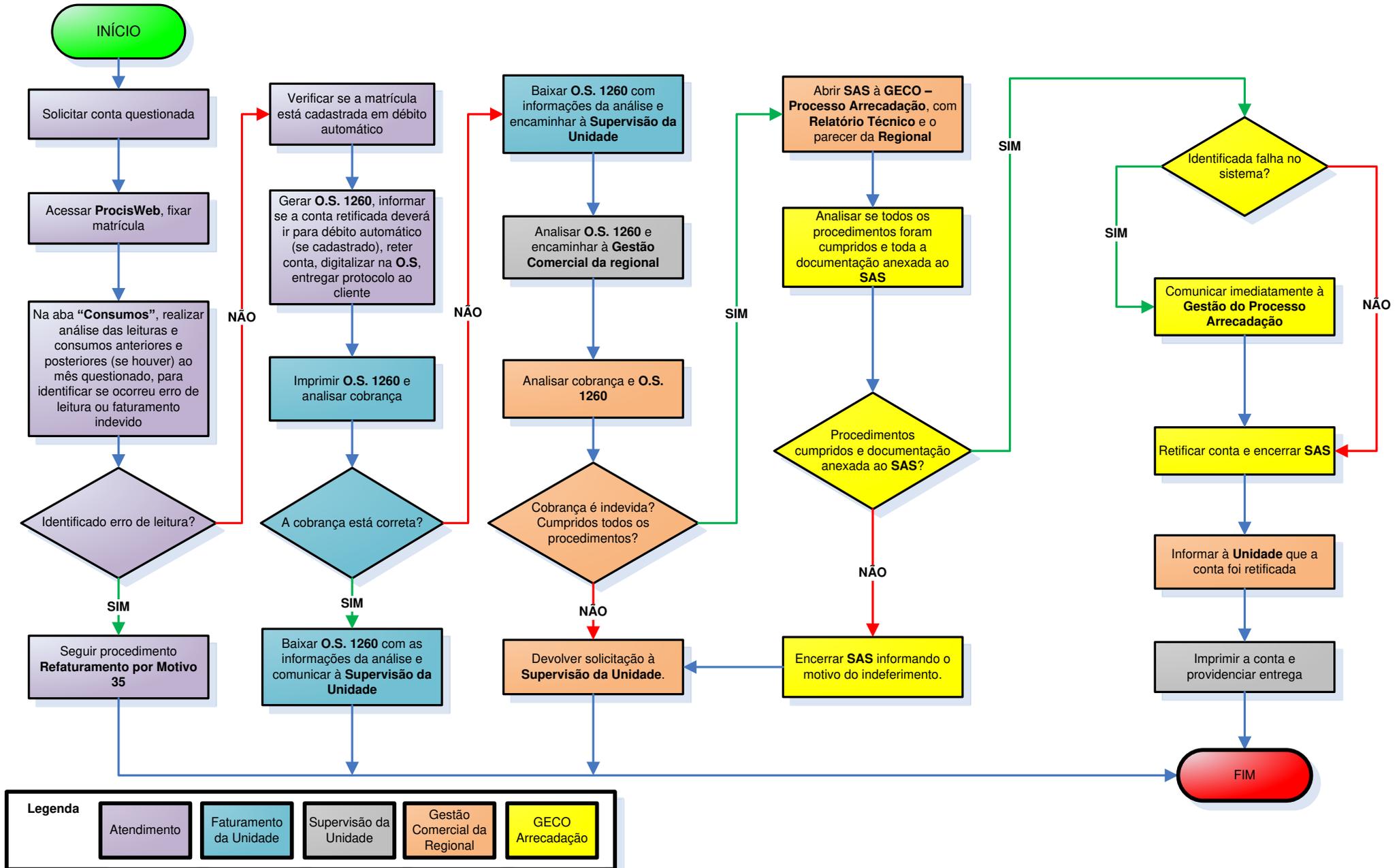
Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, informar a [Unidade](#) que a conta foi retificada e deverá ser entregue ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Imprimir a conta e providenciar entrega no endereço do cliente.

Faturamento Indevido – Motivo 42



Retificação de Conta por Cobrança Indevida de Devolução – Motivo 44

Conceito

Este motivo deve ser utilizado para retirar da conta um lançamento indevido de devolução, para posterior cancelamento ou alteração. Instrução de Trabalho relacionada: [“IT-GECO/ARR 2.6.15 - Restituição de Numerário ao Cliente - Contas de Água e Esgoto”](#).

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta original questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo **“Atendimento”** fixar a matrícula da ligação.
- Acessar **“Atendimento” -> “Devolução de Numerário” -> “Consulta”**, e verificar se existe algum registro de devolução correspondente.
 - Se for localizado um registro de devolução, clicar no ícone correspondente da coluna **“Detalhamento/Pagamentos”** para visualizar os detalhes do pagamento que originou a devolução. Analisar o **“Mês”**, a **“Data Pagamento”** e **“Motivo Devolução”** e comparar com as informações da aba **“Atendimento” -> “Pagamentos”**.

Devoluções Registradas											
Detalhamento			Matrícula	Documento Pago	Valores			Situação	Registro		O.S.
Pagamentos	Devoluções	Cancelamento			Devolver	Devolvido	Saldo		Data	Usuário	
			30349347	49264854	55,05	55,05	0,00	Devolvido em conta	19/10/2010	0 - SISTEMA	71388834
			30349347	103398017	48,39	48,39	0,00	Devolvido em conta	18/11/2016	0 - SISTEMA	84245825
			30349347	72037923	29,86	29,86	0,00	Devolvido em conta	14/05/2013	0 - SISTEMA	75439417
			30349347	69262807	58,09	58,09	0,00	Devolvido em conta	08/01/2013	0 - SISTEMA	74794161
			30349347	74817797	23,18	23,18	0,00	Devolvido em conta	11/10/2013	0 - SISTEMA	76172439
			30349347	74817796	31,18	31,18	0,00	Devolvido em conta	11/10/2013	0 - SISTEMA	76172449
			30349347	88900161	41,40	41,40	0,00	Devolvido em conta	13/04/2015	0 - SISTEMA	79528071
			30349347	114486358	71,16	71,16	0,00	Devolvido em conta	27/12/2017	0 - SISTEMA	88630665

Página 1 de 1 Total de registros: 8

Detalhe dos Pagamentos							
Banco	Data Pagamento	Origem Pagamento	Documento Original	Mês	Valor Devolução	Motivo Devolução	Situação do Pagamento
104	26/12/2017	1-Febraban	114486358	10/2017	71,16	Duplicidade de pagamento	Devolvido

Página 1 de 1 Total de registros: 1

Pagamentos													
Identificação do Cliente													
Matrícula: 30349347		Inscrição: 30.025.00.001.090.0390.000			Nome: CLARIMUNDO ALCIDES DE REZENDE					CONSULTAR		LIMPAR	
Documento Pago	Valor Pago	Banco	Data Pagamento	Origem	NSA	Usuário Baixa	Data Baixa						
117446746	R\$ 75,39	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	15/02/2018	1-Febraban	4977	1823-ANDERSON APARECIDO DOS SANTOS	19/02/2018						
117137395	R\$ 0,00	000-Banco de Devolução de Numerário	11/01/2018	0-Baixa manual	9999	9999-	11/01/2018						
117137396	R\$ 75,11	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	11/01/2018	1-Febraban	4954	0-SISTEMA	12/01/2018						
114486358	R\$ 71,16	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	26/12/2017	1-Febraban	4944	0-SISTEMA	27/12/2017						
115370163	R\$ 71,16	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	17/11/2017	1-Febraban	4918	0-SISTEMA	18/11/2017						
114935058	R\$ 63,65	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	17/11/2017	1-Febraban	4918	1238-MARCELO PIELL MARTINS MARTINI	20/11/2017						
113621298	R\$ 53,64	237-BANCO BRADESCO S/A	04/10/2017	1-Febraban	5342	0-SISTEMA	05/10/2017						
111912438	R\$ 48,17	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	13/07/2017	1-Febraban	4831	0-SISTEMA	14/07/2017						
111067895	R\$ 42,13	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	13/06/2017	1-Febraban	4810	0-SISTEMA	14/06/2017						
110194825	R\$ 47,86	104-CAIXA ECONOMICA FEDERAL	12/05/2017	1-Febraban	4788	0-SISTEMA	13/05/2017						
Página 1 de 13 Total de registros: 127													
Documento Pago	Matrícula Baixado	Matrícula Paga	Original	Mês/Ano Conta	Valor Pago	Valores Faturados			Valores Descontados			Valor Indevido	Dt. Baixa
114486358	114486358	30349347	30349347	10/2017	R\$ 71,16	A + E + Acres	Serviços	Terceiros	Devolução	Descontos	ICFRF	R\$ 71,16	27/12/2017

- *Registro de devolução esta correto:* Informar ao cliente que a devolução é devida, orientando-o quanto à origem da devolução.
- *Registro de devolução não localizado ou incorreto;* Acessar aba “Cadastro” para verificar em “Dados da Cobrança” se o “Tipo entrega” é igual a “Débito Automático”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático caso seja retificada. Gerar O.S “3803 - ANÁLISE DEVOUÇÃO” agendar “2701 - RETIF. CONTA - COBR. IND DE DEVOUÇÃO” (Retificação de Conta por Cobrança Indevida de Devolução) incluindo as informações verificadas e a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a situação será analisada, e na hipótese de retificação a conta será entregue no endereço da ligação. O cliente poderá retornar ao Atendimento na data informada no protocolo ou ligar no Call Center para consultar o andamento da solicitação.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. 3803 e analisar na matrícula se a devolução está correta:
 - *Devolução está correta:* Baixar a O.S. 3803 inserindo as informações da análise, cancelar a O.S. 2701 e comunicar à Supervisão da Unidade para orientar o Atendimento quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao Atendimento ou Call Center o mesmo será informado do resultado da análise.
 - *Devolução está incorreta:* Baixar a O.S. 3803 e O.S. 2701 inserindo as informações da análise e encaminhar a solicitação de retificação à Supervisão da Unidade, para envio à Gestão Comercial Regional.

Supervisão da Unidade

- De posse da O.S. 2701, analisar as informações da baixa.

- Solicitar à **Gestão Comercial da Regional** a abertura de SAS à **GECO – Processo Arrecadação** para retificação da conta.

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da **Unidade**, analisar se a devolução é realmente indevida e se foram cumpridos todos os procedimentos:
 - *Devolução está correta ou procedimentos não cumpridos:* Devolver solicitação à **Supervisão da Unidade** para correção.
 - *Devolução está incorreta e procedimentos cumpridos:* Encaminhar SAS à **GECO – Processo Arrecadação**, com **Relatório Técnico**, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da **Regional**.

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da **Regional**, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a **Regional** providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na **GECO**.
 - *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Analisar se a devolução indevida ocorreu por falha de sistema.
 - *Identificado falha de sistema:* Comunicar imediatamente à **Gestão do Processo Arrecadação** e prosseguir com a retificação da conta.
 - *Não identificado falha de sistema:* Prosseguir com a retificação da conta.
- Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** e fixar matrícula. Acessar **“Faturamento” -> “Retificação de Conta” -> “Refaturamento”**.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“44 – RETIF. CONTA -COBR. IND DE DEVOUÇÃO”** e clicar em **“Pesquisar”**
- Preencher o laudo com o número e conteúdo do SAS aberto pela **Regional**.
- Assinalar a caixa ao lado do **“VI Devolução”**.

VI Terceiro	0,00	<input type="checkbox"/>	
VI Desconto	0,00	<input type="checkbox"/>	
VI Devolução	1,11	<input checked="" type="checkbox"/>	
VI Distribuído do Macro Medidor	0,00	<input type="checkbox"/>	

Solicitante	CPF/CNPJ (sem mascara)	Guia
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input checked="" type="radio"/> Isento <input type="radio"/> Pago
Observação		

- Preencher no campo **“Solicitante”** o nome da **Regional** que solicitou a retificação. Ex. **GECOR-PAN**

- Inserir no campo “**CPF/CNPJ**” o CNPJ da Sanesul, e clicar em “**Retificar**”.
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático, devendo consultar a observação da abertura da O.S. 3803 para decisão.
- Após a retificação, a devolução ficará com a situação “**Aberto para Devolução**”.
- Verificar se a devolução deverá ser cancelada ou ter o seu valor alterado:
 - Será cancelada: Acessar “**Arrecadação**” -> “**Devolução**” -> “**Alteração de Devolução**” e clicar em “**Consultar**”. Localizar o registro de devolução que será cancelado e clicar no ícone correspondente da coluna “**Detalhamento/Alterar Devolução**” e depois clicar no botão “**Cancelamento**”. Preencher o campo “**Observação**” com o número e conteúdo do SAS aberto pela **Regional** e clicar em “**Confirmar**”. O sistema irá perguntar “**Confirma cancelamento da devolução?**” escolher opção. Encerrar SAS informando que a devolução foi cancelada e a conta retificada deverá ser entregue ao cliente.

Detalhamento			Matricula	Documento Pago	Valores			Situação	Registro		O.S.
Alterar Devolução	Devoluções	Cancelamento			Devolver	Devolvido	Saldo		Data	Usuário	
			30635692	116447301	49,79	43,94	5,85	Aberto para devolucao	23/01/2018	0 - SISTEMA	88922765
			30635692	64693356	24,65	24,65	0,00	Devolvido em conta	10/07/2012	0 - SISTEMA	73976241
			30635692	64018756	23,90	23,90	0,00	Devolvido em conta	10/07/2012	0 - SISTEMA	73976243
			30635692	68032288	25,25	25,25	0,00	Devolvido em conta	21/11/2012	0 - SISTEMA	74609818
			30635692	68711302	25,77	25,77	0,00	Devolvido em conta	04/01/2013	1664 - MICHELE APARECIDA QUEIROZ DE B	74789766
			30635692	117316224	42,70	0,00	42,70	Em processo de devolucao em conta	23/01/2018	908 - ELIANDRO DOS SANTOS P	88924979
			30635692	72870637	25,94	25,94	0,00	Devolvido em conta	09/07/2013	0 - SISTEMA	75728875


Página 1 de 1
Total de registros: 7

Alterar Devolução

CANCELAMENTO

DEVOLUÇÃO EM CHEQUE

ALTERA MATRICULA

- Será alterado o valor: Realizar primeiro o cancelamento da devolução conforme item acima e, em sequência incluir nova devolução com o valor correto. Para inclusão acessar “**Arrecadação**” -> “**Devolução**” -> “**Registro Pagamentos Indevidos**”, clicar no ícone correspondente do mês pago (ou documento pago) que originou a devolução, digitar o valor correto no campo “**Valor da Conta**” e clicar em “**Prosseguir**”.

Selecione		Matrícula	Documento		
<input checked="" type="radio"/> Matrícula	<input type="radio"/> Documento	30635692			

Matrícula	Documento Original	Mês/Ano	Valor do Mês	Valor a Devolver
30635692	118177836	02/2018	0,00	0,00
30635692	117316223	01/2018	43,96	0,00
30635692	116447300	12/2017	42,70	0,00
30635692	115541504	11/2017	49,79	0,00
30635692	114648665	10/2017	75,71	0,00
30635692	113801152	09/2017	75,71	0,00
30635692	112929188	08/2017	53,64	0,00
30635692	112089889	07/2017	42,70	0,00
30635692	111230427	06/2017	41,00	0,00
30635692	110328795	05/2017	41,00	0,00

Página 1 de 11 Total de registros: 101

Valor da Conta	Valor de Juros	Valor de Multa	Valor de Correção	Valor de Danos	
49,79	0	0	0	0	

O sistema irá solicitar confirmação do valor a ser devolvido, selecionar a opção desejada. Inserir no campo **“Número de Processo/Memorando/Autorização”** o número do SAS aberto pela **Regional** e clicar em **“Incluir Devolução”**. A devolução ficará com situação **“Aberto para Devolução”**, podendo ser lançada em cheque ou em conta, seguindo a **[IT-GECO/ARR 2.6.15 - Restituição de Numerário ao Cliente - Contas de Água e Esgoto.](#)**

- **Devolução em conta:** Acessar **“Arrecadação”** -> **“Devolução”** -> **“Concede”**, clicar no ícone correspondente ao registro que deverá ser devolvido, em seguida clicar em **“Devolução Conta Água e Esgoto”**, preencher os campos solicitados e então clicar em **“Gravar”**. A devolução ficará com a situação **“Em Processo de Devolução em Conta”** e o sistema irá gerar e baixar automaticamente a **O.S. 3800 – DEVOLUÇÃO VALOR PAGO**. Encerrar SAS informando que a devolução foi lançada em conta futura, e a conta retificada deverá ser entregue ao cliente.
- **Devolução em cheque** – Encerrar SAS informando que a devolução encontra-se com situação em **“Aberto para Devolução”**, devendo a **Regional** proceder com os demais trâmites para devolução em cheque, e a conta retificada deverá ser entregue ao cliente.

Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e fixar a matrícula da ligação.
- Analisar qual foi o tratamento dado pela **GECO**:
 - **Devolução Cancelada:** Informar a **Unidade** que a devolução foi cancelada, e a conta retificada deverá ser entregue ao cliente.

Manual de Procedimentos Comerciais

- **Devolução em conta:** Informar a **Unidade** que a devolução foi lançada em conta futura, e a conta retificada deverá ser entregue ao cliente.
- **Devolução em Cheque:** Acessar “**Arrecadação**” -> “**Devolução**” -> “**Concede**” e clicar no ícone correspondente ao registro que deverá ser devolvido, em seguida clicar em “**Devolução em Cheque**”, preencher os campos solicitados e então clicar em “**Gravar**”. A devolução ficará com a situação “**Em Processo de Devolução em Cheque**” e o sistema irá gerar automaticamente a O.S. **3800 – DEVOLUÇÃO VALOR PAGO** que deverá ser impressa e baixada. Proceder conforme atividades **2.6.15.15** até **2.6.15.18** da [IT supracitada](#). Após execução das atividades mencionadas, finalizar acessando “**Arrecadação**” -> “**Devolução**” -> “**Confirmação Numerário por Cheque**”, e clicar no ícone correspondente ao registro que deverá ser devolvido. Em seguida preencher os campos solicitados e então clicar em “**Gravar**”.

Matrícula	Documento	Valor Devolver	Número do Cheque	Banco	Agência
30635692	117316224	42,70			

Página 1 de 1 Total de Registros: 1

Nro Cheque

Banco

Agencia

Observação
DEVOLUÇÃO VALOR PAGO

Data da Devolução
28/02/2018

GRAVAR

Sistema irá emitir o **Recibo de Restituição de Numerários** que deverá ser impresso e encaminhado à Unidade para colher assinatura do cliente no ato da entrega do cheque.

- Informar a **Unidade** que a conta foi retificada e deverá ser entregue ao cliente.

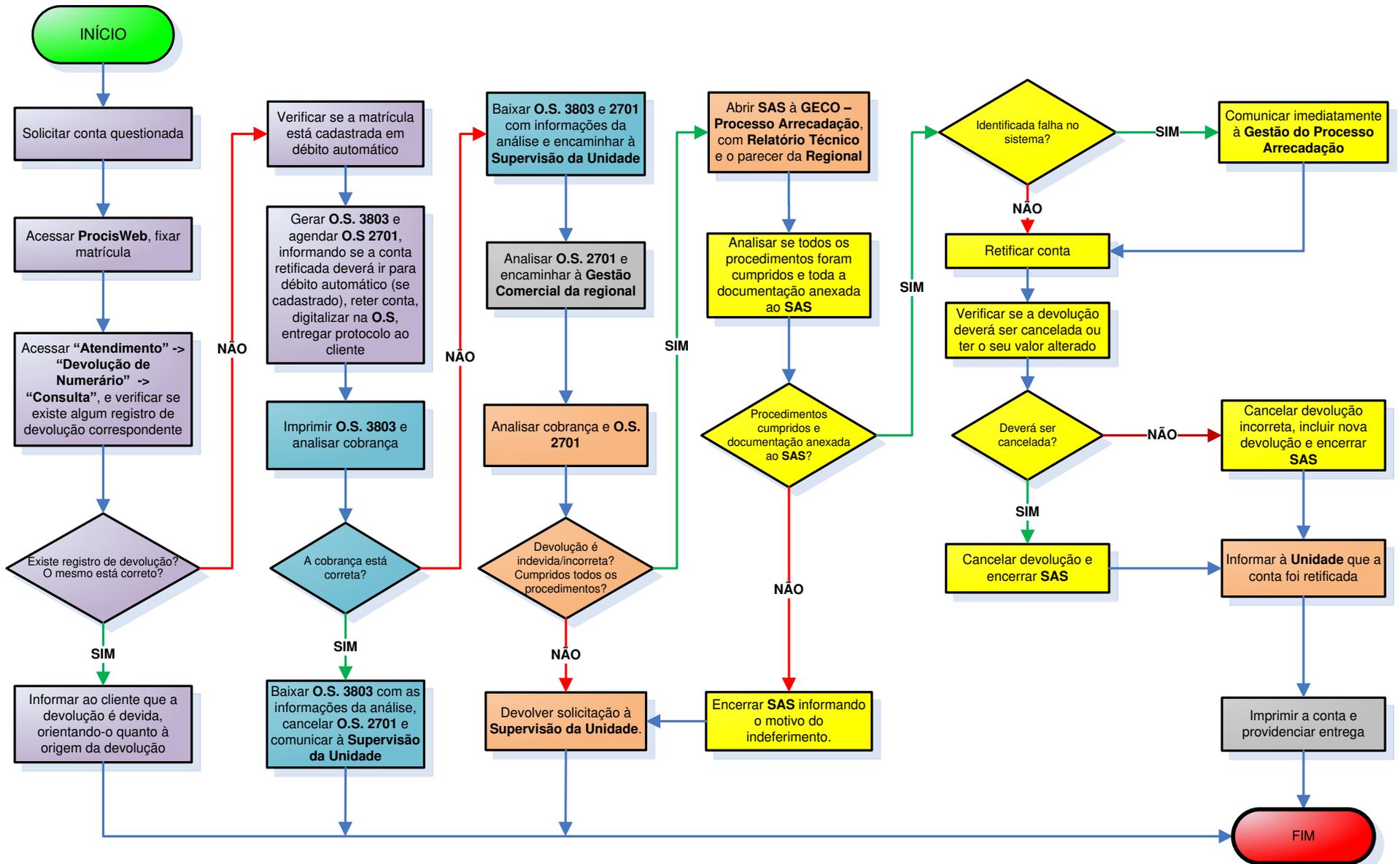
Supervisão da Unidade

- Imprimir a conta e providenciar entrega ao cliente.
- Se a devolução for realizada em cheque, proceder com as atividades **2.6.15.19** a **2.6.15.21** da [IT supracitada](#), e encaminhar recibo assinado pelo cliente para a **Gestão Comercial da Regional**.

Gestão Comercial da Regional

- Após a receber o recibo assinado pelo cliente, digitalizar na **3800 – DEVOLUÇÃO VALOR PAGO**.

Retificação de Conta por Cobrança Indevida de Devolução – Motivo 44



Legenda

Atendimento	Faturamento da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional	GECCO Arrecadação
-------------	------------------------	-----------------------	------------------------------	-------------------

Retificação de Conta por Retirada de Terceiro – Motivo 45

Conceito

Será utilizado para retirar ou alterar cobrança incorreta de terceiros ou cobrança não autorizada pelo cliente.

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar para a [Gestão Comercial Regional](#), para abertura de SAS à [GECO – Processo Vendas](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Vendas.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar ao cliente conta original questionada.
- Proceder conforme a [IT-GECO/VEN 2.2.9 - Cadastramento de Serviços de Terceiros - Cobrança de Taxa dos Serviços de Lixo](#).
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula.
- Acessar aba “**Cadastro**” para analisar qual o tipo da cobrança:
 - Cobrança de Lixo: informar ao cliente que deverá procurar a Prefeitura para solicitar o cancelamento definitivo ou alteração da cobrança de lixo, e que poderá somente ser retificada a conta do mês, caso solicitado.
 - *Conta não será retificada*: Caso o cliente não queira a retificação, o atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT-GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - *Conta será retificada*: Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático após a retificação. Gerar O.S **2702 – RETIFIC. CONTA RETIRADA TERCEIRO**, incluindo a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver, reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 2702. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a conta será retificada e entregue no endereço da ligação. Proceder conforme trâmites da [IT supracitada](#).
 - Cobrança Entidades sem Fins Lucrativos:

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Doador solicita cancelamento da doação:* informar ao cliente que deverá procurar a entidade favorecida para solicitar o cancelamento definitivo da doação, e que poderá somente ser retificada a conta do mês, caso solicitado.
 - *Conta não será retificada:* Caso o cliente não queira a retificação, o atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - *Conta será retificada:* Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático após a retificação. Gerar O.S 2702 – **RETIFIC. CONTA RETIRADA TERCEIRO**, informando que o solicitante é o próprio doador, incluir a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver, reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 2702. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a conta será retificada e entregue no endereço da ligação.
- *Solicitante não é o doador e solicita o cancelamento:* Acessar aba “**Cadastro**” para verificar em “**Dados da Cobrança**” se o “**Tipo entrega**” é igual a “**Débito Automático**”. Se estiver cadastrado, perguntar ao cliente se deseja que a conta seja enviada para débito automático após a retificação. Gerar O.S 2702 – **RETIFIC. CONTA RETIRADA TERCEIRO**, informando que o solicitante não é o doador, incluir a resposta quanto à opção de envio para débito automático da conta retificada se houver, reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 2702. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que a conta será retificada e entregue no endereço da ligação.

Faturamento da Unidade

- Realizar impressão da O.S. 2702, analisar as informações inseridas em sua abertura, baixar O.S. e retificar a conta.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, fixar a matrícula da ligação, acessar módulo “**Faturamento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**”
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**45 – Retificação de Conta Retirada Terceiro**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 2702 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
- Preencher o laudo com a justificativa do motivo da retificação.
- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. O

Faturamento da Unidade deverá consultar a observação da abertura da O.S. 2702 para decisão.

- Após a retificação:
 - Cobrança de lixo: proceder com demais trâmites da [IT supracitada](#).
 - Cobrança de Entidades sem Fins Lucrativos:
 - *Cliente é o doador*: Imprimir e providenciar entrega da conta no endereço do cliente.
 - *Cliente não é o doador*: Imprimir e providenciar entrega da conta no endereço do cliente. Encaminhar solicitação de cancelamento à [Supervisão da Unidade](#) para envio à [Gestão Comercial da Regional](#).

Supervisão da Unidade

- Receber solicitação, analisar e encaminhar para cancelamento/alteração de cobrança de terceiros à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Receber solicitação, analisar e encaminhar SAS para cancelamento/alteração de cobrança de terceiros à [GECO – Processo Vendas](#).

GECO – Processo Vendas

- Receber solicitação, analisar e proceder com o cancelamento/alteração de acordo com o tipo de cobrança de terceiro:
 - Taxa de lixo por economia ou Contribuição para Entidades:
 - *Cancelamento*:
 - Fixar matrícula, acessar “**Cadastro de Clientes**” -> “**Terceiros**” -> “**Cadastro Serviços / Suspensão**” e clicar em “**Matrícula**”.
 - Selecionar na lista **terceiros** a instituição a ser cancelada, em seguida clicar no código do contrato da mesma.



Código do Contrato	Descrição
363	CONTRIBUIÇÃO - FED APAES - HIDRATE ESSA IDÉIA

- Inserir a matrícula para cancelamento da doação e clicar no botão “?”

Manual de Procedimentos Comerciais

- Conferir o nome do cliente com o da matrícula fixada.
- Clicar no ícone ao lado da matrícula na tabela.



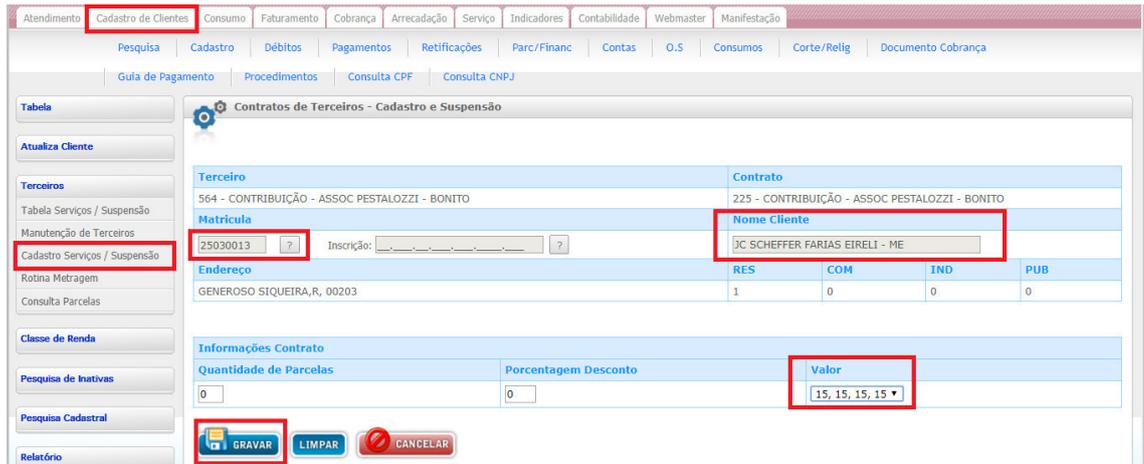
- Selecionar o motivo de cancelamento e clicar em **“Suspend Contrato”**.
- Após o cancelamento o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **6 - SUSPENSÃO SERVIÇOS TERCEIROS**.
- Encerrar SAS informando à [Regional](#) que foi realizado o cancelamento do terceiro.

▪ *Alteração de valor de contribuição à Entidade:*

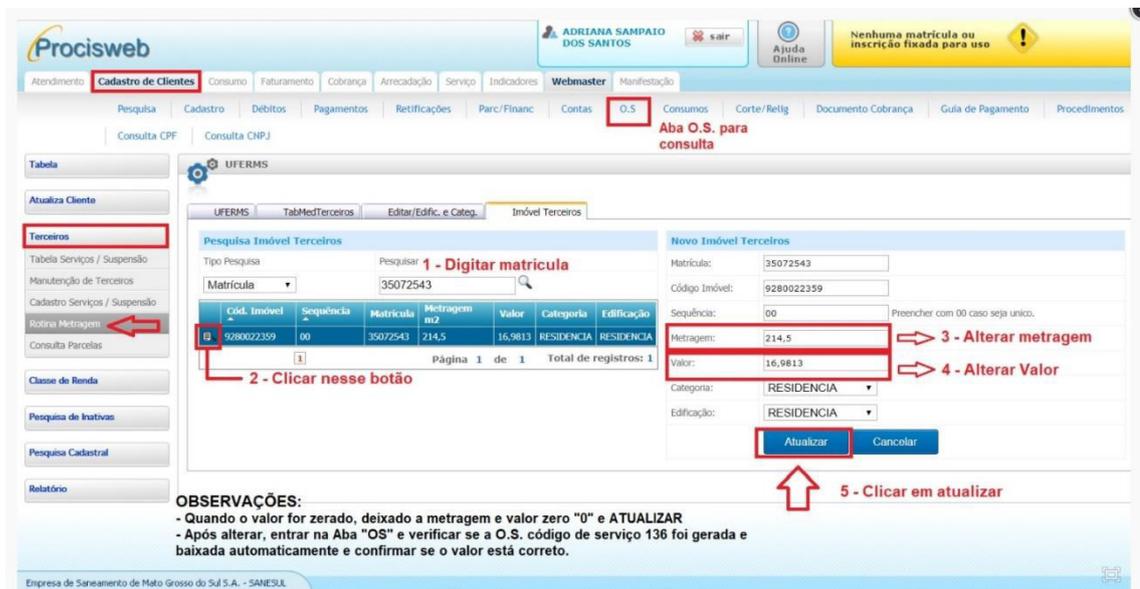
- Será necessário realizar o cancelamento da cobrança de terceiro e nova inclusão com alteração de valor.
- Fixar matrícula, acessar **“Cadastro de Clientes”** -> **“Terceiros”** -> **“Cadastro Serviços / Suspensão”** e clicar em **“Matrícula”**.
- Selecionar na lista **terceiros** a instituição a ser incluída, em seguida clicar no código do contrato da mesma.



- Inserir a matrícula para inclusão da doação e clicar no botão **“?”**
- Conferir o nome do cliente com o da matrícula fixada.



- Selecionar na lista o valor e clicar em **“Gravar”**.
 - Após a inclusão o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **135 – CADASTRAMENTO DE SERV. TERCEIRO**.
 - Encerrar SAS informando à **Regional** que foi realizado a alteração do valor da cobrança de terceiro.
- Cancelamento de taxa de lixo por m²:
- Fixar matrícula e acessar **“Cadastro de Clientes” -> “Terceiros” -> “Rotina Metragem”**.
 - Inserir a matrícula.



- Clicar no ícone ao lado da matrícula na tabela.
- Alterar os campos **“Metragem”** e **“Valor”** para atualizar o valor ou para **“0”** para cancelar.
- Clicar em **“Atualizar”**.



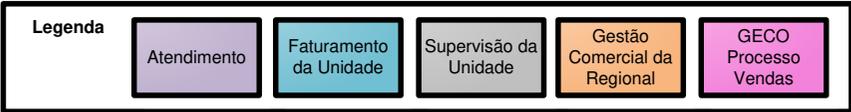
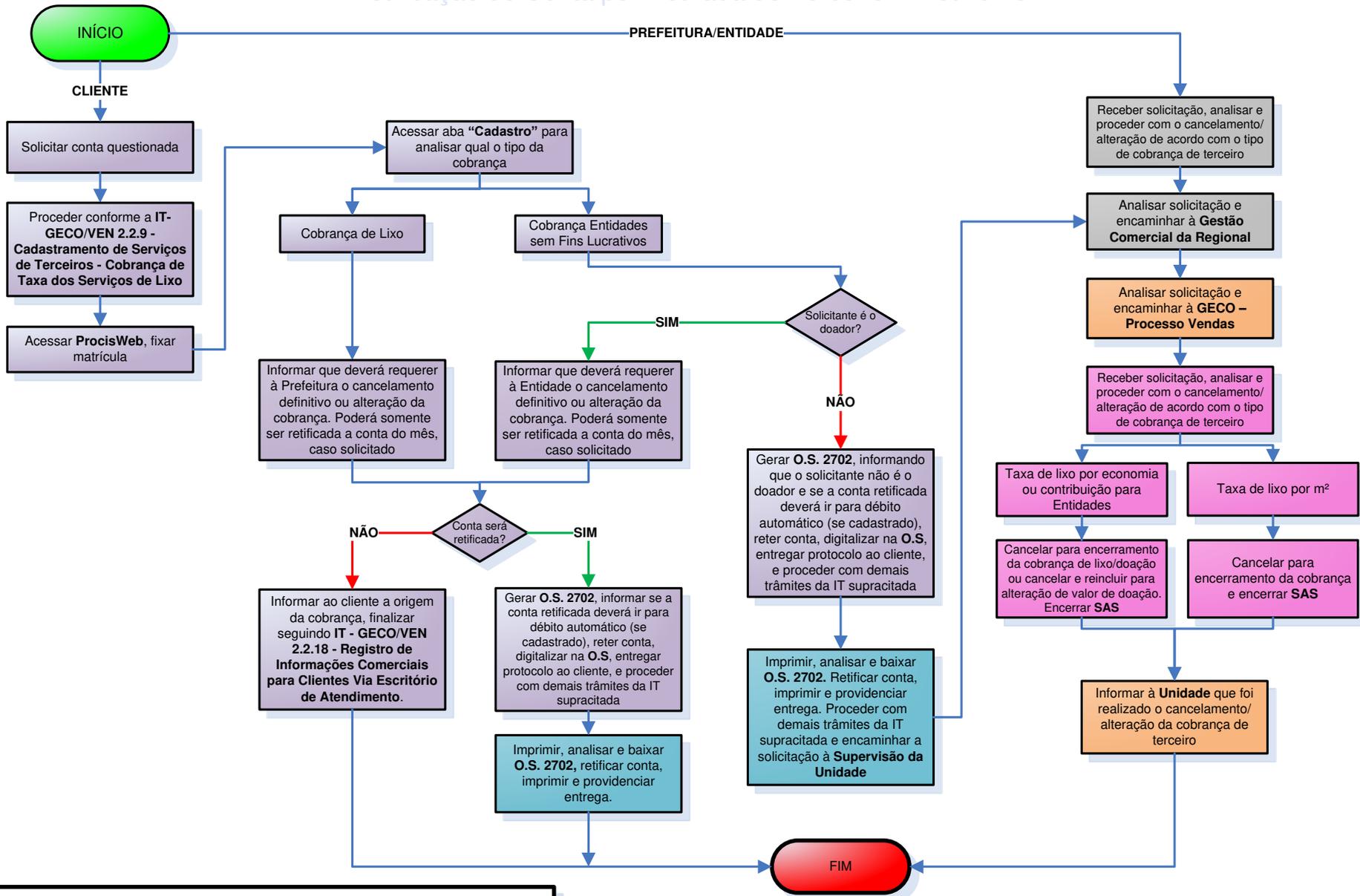
Manual de Procedimentos Comerciais

- Após o cancelamento o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **136 – ALTERAÇÃO DE METRAGEM DE COBRANÇA DE LIXO.**
- Encerrar SAS informando à [Regional](#) que foi realizado o cancelamento da cobrança de lixo.

Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, informar à [Unidade](#) que foi realizado o cancelamento/alteração da cobrança de terceiro.

Retificação de Conta por Retirada de Terceiro – Motivo 45



Retificação de Esgoto por Vazamento no Mês Anterior – Motivo 46

Conceito

Este motivo será utilizado para conceder desconto em conta sobre o valor cobrado de esgoto, devido à retificação no mês anterior por motivo 34.

Observação

A conta só deve ser retificada quando o volume faturado for superior à média anterior, caso contrário após a retificação o valor da conta irá aumentar. Proceder conforme [IT-GECO/ARR 2.5.13 - Critérios para Retificação de Consumo por Vazamento no Imóvel.](#)

Áreas Envolvidas

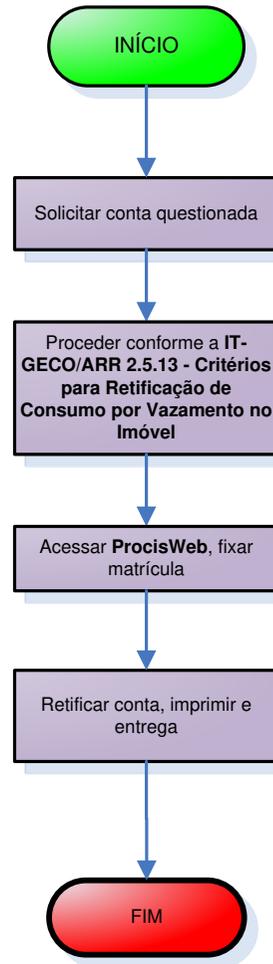
Atendimento, Supervisão da Unidade.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar ao cliente conta original questionada.
- Atendidos todos os critérios da [IT supracitada](#), o refaturamento poderá ser realizado.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Acessar “**Atendimento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Refaturamento**”.
- Selecionar a conta a ser retificada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**46 – Retificação Esgoto por Vazamento no Mês Anterior**”.
- Preencher o laudo informando o motivo da retificação
- Preencher campos “**Solicitante**” e “**CPF**”, e clicar em “**Retificar**”
 - **OBS:** Se a matrícula estiver cadastrada em débito automático o sistema irá perguntar se deseja que a conta seja enviada para débito automático. Perguntar ao cliente a opção desejada e escolher no sistema.
- Após a retificação o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **3102 – RETIF. ESGOTO. EXCES. CONS. - VAZAM.** (Retificação de Esgoto por Excesso de Consumo por Vazamento)
- Imprimir a conta e entregar ao cliente.

Retificação de Esgoto por Vazamento no Mês Anterior – Motivo 46



Cancelamento

Ligação não Faturável – Motivo 1

Conceito

Este motivo é utilizado para cancelar uma conta que não poderia ter sido faturada, podendo ocorrer por diversos motivos. Ex: erro de leitura em ligação cortada.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Atendimento

- Solicitar a conta de água e/ou esgoto questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Analisar nas abas “**Consumos**”, “**Cadastro**” e “**OS**” se o faturamento é indevido.
 - Caso a análise constate que a cobrança está correta, informar ao cliente que a conta não é indevida e não poderá ser cancelada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - Caso a análise constate que a conta está incorreta, gerar **O.S. 1260 – VERIF. CONTA - FATURAMENTO INDEVIDO**, e agendar **O.S. 2200 – RETIF. CONTA - LIG. NAO FATURAVEL**. Reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S 1260. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e caso seja indevida a mesma será cancelada. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S 1260 e analisar nas abas “**Consumos**”, “**Cadastro**” e “**OS**” se o faturamento é indevido.
 - Caso a análise constate que a conta está correta, baixar a O.S. 1260 inserindo as informações da análise, cancelar O.S. 2200 e comunicar à Supervisão [da Unidade](#) para orientar o [Atendimento](#) quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.
 - Caso a análise constate que a conta está incorreta, baixar a O.S. 1260 e 2200 inserindo as informações da análise, e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#) para envio à [Gestão Comercial da Regional](#).

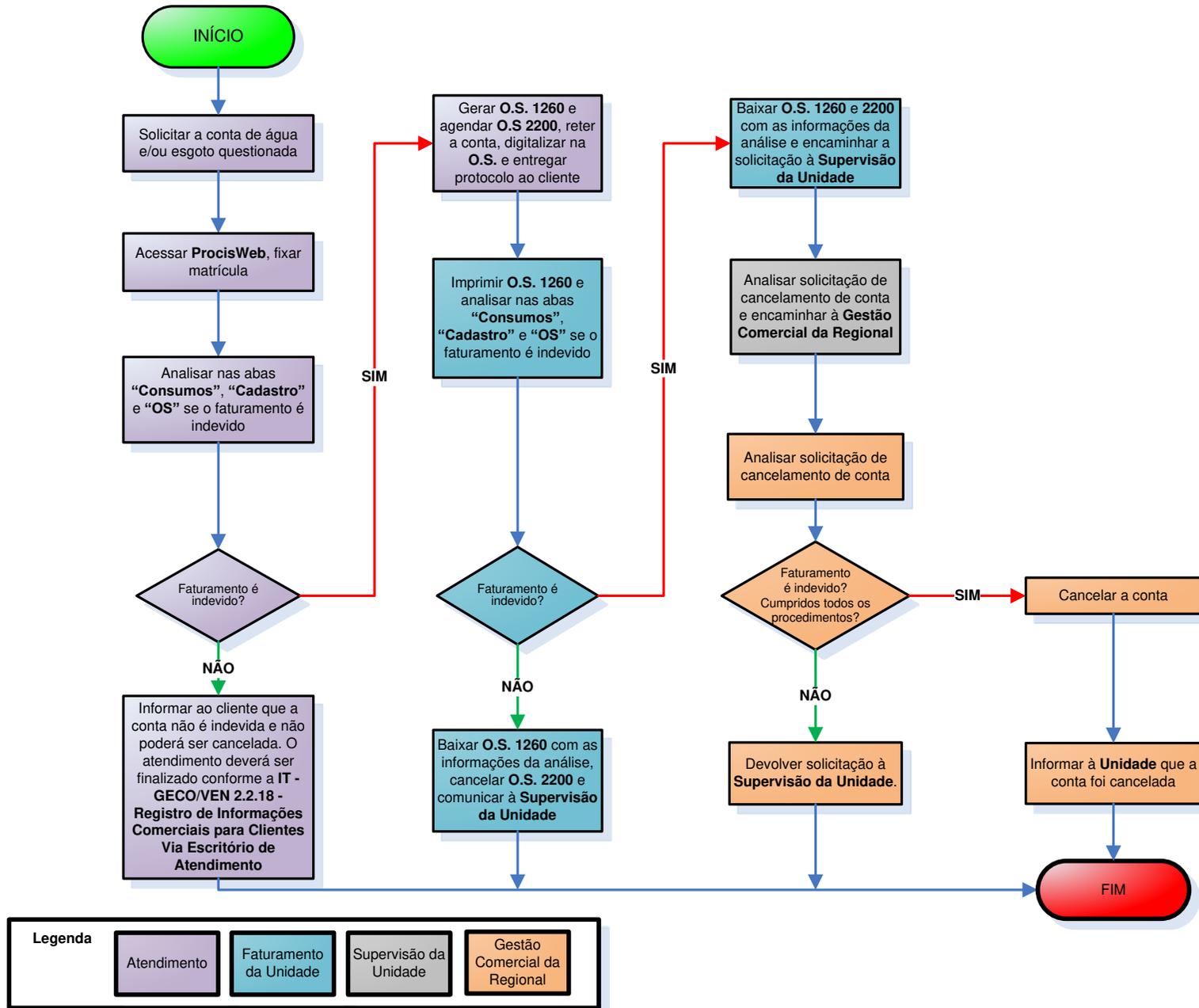
Supervisão da Unidade

- Receber solicitação de cancelamento de conta, analisar e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se o faturamento realmente é indevido e se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Faturamento é devido ou procedimentos não cumpridos*: Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Faturamento é indevido e procedimentos cumpridos*: Proceder com o cancelamento da conta.
 - Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> **“Faturamento”** -> **“Retificação de Conta”** -> **“Cancelamento”** e inserir a matrícula da ligação.
 - Selecionar a conta a ser cancelada.
 - Na caixa **“Motivo de Retificação”** escolher o motivo **“1 – Ligação não faturável”**, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 2200 gerada e baixada anteriormente, clicar em **“Pesquisar”**.
 - Preencher o laudo com a justificativa do cancelamento.
 - Clicar em **“Retificar”**.
 - Informar à [Unidade](#) que a conta foi cancelada.

Ligação não Faturável – Motivo 1



Conta Cancelada por Consumo Final – Motivo 5

Conceito

Este motivo é utilizado para cancelar conta emitida após execução do corte por consumo final, ou cujo volume já foi pago na guia de consumo final.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- O processo de cancelamento é iniciado com a emissão da O.S. **5700 – RETENCAO DE CONTA**, que é liberada após o pagamento da GP de consumo final.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S 5700, analisar, baixar e aguardar a conclusão do faturamento para nova análise.
- Após a conclusão do faturamento, analisar cada uma das matrículas em que foram emitidas as O.S. 5700, verificando se houve faturamento.
- Identificado um faturamento, acessar “**Guia de Pagamento**”, clicar no ícone correspondente do pagamento de consumo final, analisar no campo “**Observação**” até qual leitura foi paga no consumo final e em “**OS**” verificar se a ligação permanece cortada:
 - *Foi religada:* a conta não poderá ser cancelada, podendo apenas proceder com o refaturamento por **Motivo 42 – Faturamento Indevido** se couber, caso o cliente solicite no Atendimento.
 - *Permanece cortada:* Acessar aba “**Consumos**” para comparar a leitura de consumo final com a leitura faturada na conta. Se foi pago no consumo final uma parte do volume da conta faturada ou o volume total, a conta deverá ser cancelada. Gerar e baixar O.S. **3500 – CANCELAMENTO POR CONSUMO**, inserindo as informações da análise, e encaminhar à **Supervisão da Unidade** para envio à **Gestão Comercial da Regional**.

Atendimento

- Caso um cliente reclame de conta emitida após consumo final, solicitar a conta de água e/ou esgoto questionada.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Analisar na aba “**Guia de Pagamento**” se existe uma guia de consumo final paga no período.
 - Não existe GP de consumo final paga: informar ao cliente que a conta não é indevida e não poderá ser cancelada. O atendimento deverá ser finalizado

conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).

- Existe GP de consumo final paga: clicar no ícone correspondente e analisar no campo “**Observação**” até qual leitura foi paga no consumo final e em “**OS**” verificar se a ligação permanece cortada.
 - *Foi religada*: a conta não poderá ser cancelada, podendo proceder com o refaturamento por [Motivo 42 – Faturamento Indevido](#) se couber.
 - *Permanece cortada*: Acessar aba “**Consumos**” para comparar a leitura de consumo final com a leitura faturada na conta. Se foi pago no consumo final uma parte do volume da conta faturada ou o volume total, a conta deverá ser cancelada. Gerar O.S. **3500 – CANCELAMENTO POR CONSUMO**, inserindo as informações da análise, reter a conta em questão e digitalizá-la na O.S. 3500. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que a situação será analisada, e caso a conta seja indevida a mesma será cancelada. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão e análise da O.S 3500 e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Conta está correta*: Baixar a O.S. 3500 inserindo as informações da análise e comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para orientar o [Atendimento](#) quanto à análise incorreta. No retorno do cliente ao [Atendimento](#) ou [Call Center](#) o mesmo será informado do resultado da análise.
 - *Conta está incorreta*: Baixar a O.S. 3500 inserindo as informações da análise, e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#) para envio à [Gestão Comercial da Regional](#).

Supervisão da Unidade

- De posse da O.S. 3500, analisar as informações da baixa.
- Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) o cancelamento da conta.

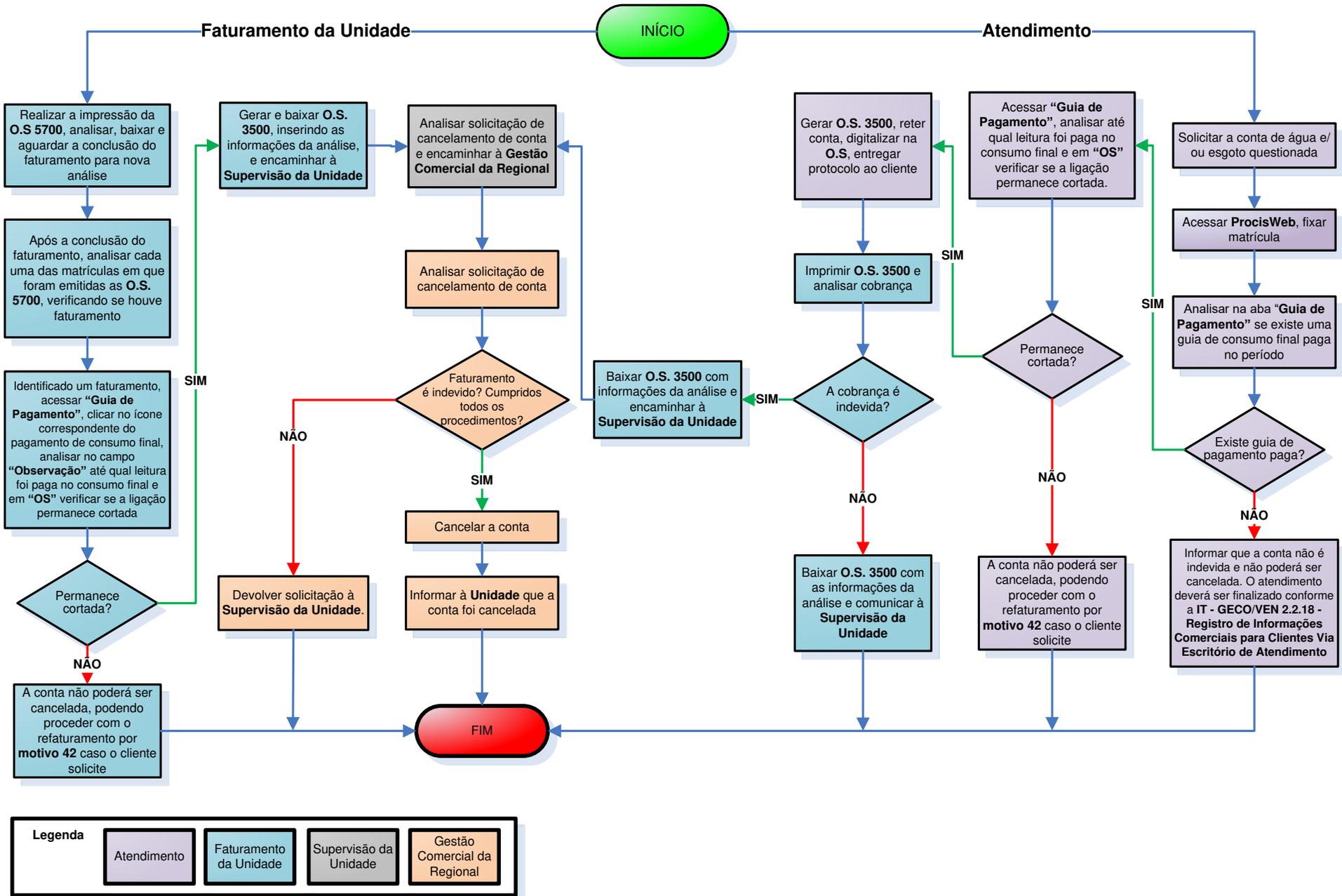
Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar se a conta realmente é indevida e se os procedimentos foram cumpridos:
 - *Conta é devida ou procedimentos não cumpridos*: Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Conta é devida e procedimentos não cumpridos*: Proceder com o cancelamento da conta.
 - Acessar no **Sistema Comercial ProcisWeb** -> “**Faturamento**” -> “**Retificação de Conta**” -> “**Cancelamento**” e inserir a matrícula da ligação.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Selecionar a conta a ser cancelada.
- Na caixa “**Motivo de Retificação**” escolher o motivo “**5 – CONTA CANCELADA POR CONSUMO FINAL**”, o sistema irá buscar automaticamente o número da O.S. 3500 gerada e baixada anteriormente, clicar em “**Pesquisar**”.
- Preencher o laudo com a justificativa do cancelamento.
- Clicar em “**Retificar**”.
- Informar a [Unidade](#) que a conta foi cancelada.

Conta Cancelada por Consumo Final – Motivo 5



Grupo 4 - Fraude

Verificação de Irregularidade na Ligação – Código 1800 , 1810, 4000 e 4100

Conceito

É a vistoria realizada em ligações de água, visando verificar as ocorrências de irregularidade lançadas pelo leitorista ou as divergências de informações constatadas na [Leitura Simultânea](#). Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Cadastro da Unidade, Atendimento, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

Procedimento

Leitura Simultânea

• Identificado alguma irregularidade na ligação, lançar uma ou mais ocorrências de irregularidade, podendo ser:

- 101 HIDROMETRO C/ DEFEITO/PARADO
- 103 HIDROMETRO PONTEIRO QUEBRADO
- 104 HIDROMETRO C/ MOSTRADOR SUJO
- 105 HIDROMETRO COM VAZAMENTO
- 113 HIDROMETRO INVERTIDO SEM LACRE
- 114 HIDROMETRO RETIRADO
- 117 HIDROMETRO INVERTIDO COM LACRE
- 402 HIDROMETRO INVERT.P/ USUARIO
- 403 HIDROMETRO DANIF.P/ USUARIO
- 404 IRREGULARIDADE NO HIDROMETRO
- 405 LIG. CORTADA VIOLADA CAVALETE
- 406 LIGACAO SEM LACRE
- 407 LIGACAO CLANDESTINA
- 408 "BY-PASS"
- 409 BOMBA DE SUCCAO
- 410 FORNECIM. DE AGUA A TERCEIROS
- 411 HD.RETIRADO P/USUARIO-ROUBADO
- 413 LIG. CORTADA VIOLADA NO RAMAL
- 414 LIG. CORTADA VIOLADA NO RAMAL
- 415 INTERVENCAO NO CAVALETE
- 417 INTERVENÇÃO NA REDE
- 418 LIGAÇÃO SUPRIMIDA E VIOLADA/TERRA
- 419 LIGAÇÃO SUPRIMIDA E VIOLADA/ASFALTO
- 416 INTERVENCAO NO RAMAL
- 420 HIDROMETRO SEM LACRE INMETRO
- 499 VERIF. HIDROMETRO INVERTIDO
- 417 INTERVENÇÃO NA REDE
- 418 LIGAÇÃO SUPRIMIDA E VIOLADA/TERRA

- Após o retorno das informações da [Leitura Simultânea](#) para o ProcisWeb, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S “1800 - VERIFICACAO DE IRREGULARIDA-DE” ou “1810 - VERIFICACAO IRREGULARIDADE COM EQUIPE” ou “4000 - VISTORIA DE CONSUMO ZERO” ou “4100 - VISTORIA DE CONSUMO BAIXO”. Em alguns casos irá gerar um pré-cadastro de notificação, conforme tabela de ocorrências vigente.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100, dirigir-se ao local, executar vistoria conforme os procedimentos da [“IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação”](#), verificar se será necessário executar mais algum serviço, abrindo P.S. se necessário e analisar em qual situação se enquadra:
 - *Irregularidade não confirmada:* Baixar O.S 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100 com o resultado **43 - IRREGULARIDADE NÃO CONFIRMADA** . O sistema irá baixar a O.S. e cancelar o pré-cadastro.
 - *Irregularidade já notificada anteriormente mas, não regularizada:* Baixar O.S 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100 com o resultado **50 - NOTIFICADO ANTERIORMENTE E PENDENTE NA CCC**. O sistema irá baixar a O.S. e cancelar o pré-cadastro.
 - *Irregularidade confirmada:* Seguir os procedimentos de notificação e materialização da irregularidade conforme a [IT supracitada](#) e baixar a O.S. 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100 com o resultado das irregularidades encontradas. Após a baixa o sistema irá confirmar o pré-cadastro, ativando-o com o número do termo cadastrado na baixa da O.S. 1800 ou 1810.
 - *Ligação cortada e violada:* Caso a irregularidade envolva ligação cortada e violada e o cliente ainda não tenha pago os débitos do corte, gerar P.S. com o código “**31210 - CORTE NO RAMAL/IRREGULARIDADE/SANESUL**” ou “**31220 - CORTE RAMAL/IRREGULARIDADE**” e executar imediatamente.
 - Entregar o(s) Termo(s) de Notificação(ões) ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Receber o(s) Termo(s) de Notificação(ões) e conferir se está(ão) cadastrado(s) no sistema ProcisWeb.
 - *Um dos termos não está cadastrado:* Caso a irregularidade seja **Ligação Clandestina** e não possua matrícula, antes de cadastrar o **Termo de Notificação** deverá ser solicitado ao [Cadastro da Unidade](#) que efetue o cadastramento de uma matrícula e depois, tanto para esse tipo de irregularidade quanto para as demais, seguir para o próximo passo.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
 - Acessar “**Controle de Consumo**” -> “**Cadastro**”
 - Preencher os campos “**Data da Notificação**”, “**Com AR ou Sem AR**”, “**Ocorrência 1, 2 e 3**” se houver, “**Código do Fiscal**”, “**Nome do Fiscal**”, “**Data do Envio do AR**”, “**Assinada pelo Cliente**” e “**Observação**”; Clicar em “**Gravar**”.
 - Após cadastrar o **Termo de Notificação**, o sistema irá gerar automaticamente a O.S. **7300 - CÁLCULO DE DIFERENÇA DE CONSUMO**.
 - Encaminhar o(s) Termo(s) de Notificação(ões) ao [Faturamento da Unidade](#).
- *Todos os termos estão cadastrados:* Encaminhar o(s) Termo(s) de Notificação(ões) ao [Faturamento da Unidade](#).

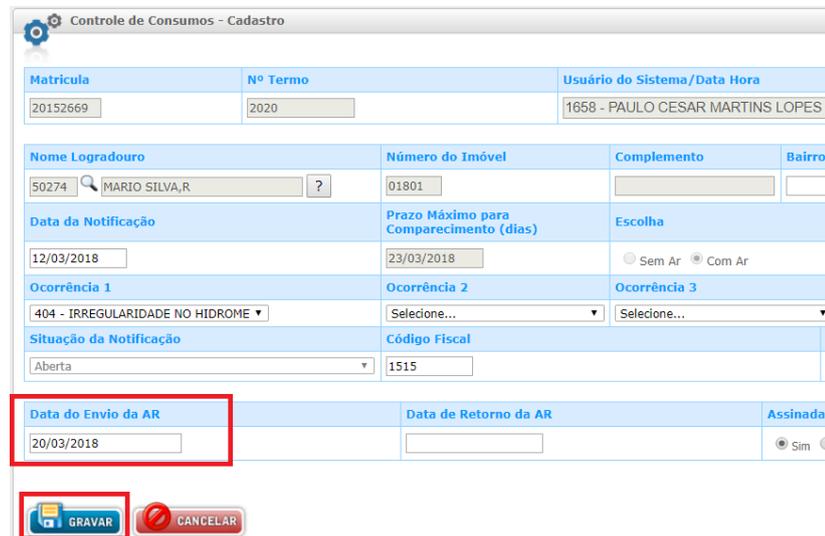
Cadastro da Unidade

- Receber solicitação de cadastramento de matrícula, proceder a execução conforme procedimento “[Cadastramento de ligação](#)” e informar número da matrícula criada ao [Setor Programação e Análise](#).

Faturamento da Unidade

- Receber o(s) Termo(s) de Notificação(ões) e verificar se está(ão) assinado(s) pelo cliente.
 - *Assinado pelo cliente:* Seguir para o próximo passo.
 - *Não assinado pelo cliente:* Encaminhar o **Termo de Notificação** via AR e alterar a data de envio do AR no Procis.

- Acessar “**Controle de Consumo**” -> “**Cadastro**” e digitar o número do **Termo de Notificação**. No campo “**Data do Envio da AR**”, inserir a data real do envio e clicar em “**Gravar**”.



Controle de Consumos - Cadastro

Matricula	Nº Termo	Usuário do Sistema/Data Hora		
20152669	2020	1658 - PAULO CESAR MARTINS LOPES		
Nome Logradouro	Número do Imóvel	Complemento	Bairro	
50274 MARIO SILVA,R	01801			
Data da Notificação	Prazo Máximo para Comparecimento (dias)	Escolha		
12/03/2018	23/03/2018	<input type="radio"/> Sem Ar <input checked="" type="radio"/> Com Ar		
Ocorrência 1	Ocorrência 2	Ocorrência 3		
404 - IRREGULARIDADE NO HIDROME	Selecione...	Selecione...		
Situação da Notificação	Código Fiscal			
Aberta	1515			
Data do Envio da AR	Data de Retorno da AR	Assinada		
20/03/2018		<input checked="" type="radio"/> Sim <input type="radio"/> Não		

- Imprimir O.S 7300.
- Na aba “**Consumos**”, analisar o histórico de consumo e verificar se é possível identificar quando começou a irregularidade.
 - *Identificado quando começou a irregularidade:* Verificar qual foi o último consumo anterior à irregularidade e seguir para o próximo passo.
 - *Não identificado quando começou a irregularidade:* Nesse caso serão ajustados os consumos dos últimos 12 meses pela média do setor. Acessar módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Relatório**” -> “**Demonstrativo de Ligações de Água Faturada**”, escolher “**Município**” e “**Local**”. No campo “**Setor**” escolher “**Todos**” e no campo “**Mês/Ano**” digitar o mês/ano em que começou a ocorrer a irregularidade. Clicar em “**Consultar**”. O sistema irá apresentar em tela a média dos setores. Verificar qual a média de consumo para o setor da matrícula e seguir para o próximo passo.

Localidade					Setor	Mês/Ano
Região	Município	Local				
(35) SUDOESTE	(35220) BONITO	(3522000) BONITO			Todos	10/2017

Local	Ligações de Água Faturadas				Volumen		Volumen Faturados					
	Totais	Ativas	Inativas	Medidas	Medidos m3	Médio/Ligação	Ligações Hid.		Ligações não Hid.			
							Ligações	m3	Ligações	m3		
3522000001	1648	1644	4	1646	20785	12	1646	24673	2	40	1648	24713
3522000002	743	741	2	743	9360	12	743	10974	0	0	743	10974
3522000003	887	885	2	887	10395	11	887	12279	0	0	887	12279
3522000004	1174	1171	3	1174	15016	12	1174	18032	0	0	1174	18032
3522000005	454	453	1	454	4838	10	454	6217	0	0	454	6217
3522000006	1495	1493	2	1495	16904	11	1495	19906	0	0	1495	19906
3522000007	72	71	1	72	1072	14	72	1276	0	0	72	1276
3522000008	43	43	0	43	594	13	43	658	0	0	43	658
TOTAL	6516	6501	15	6514	78964	12	6514	94015	2	40	6516	94055

Página 1 de 1 Total de Registros: Label

- Acessar módulo “**Faturamento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Diferença de Consumo**”, digitar matrícula, o período afetado pela irregularidade que será ajustado, o volume verificado no passo anterior e clicar em “**Consultar**”. O sistema irá apresentar em tela a diferença de consumo, que deverá ser impressa. Clicar em “**Exportar**” e imprimir.
- Baixar O.S 7300 no sistema com as informações da análise e o valor a ser cobrado por diferença de consumo.
- Digitalizar na O.S a tela impressa com a diferença de consumo.
- Quando o AR retornar, verificar se o mesmo foi assinado pelo cliente.
 - Acessar “**Controle de Consumo**” -> “**Cadastro**” e digitar o número do **Termo de Notificação**. No campo “**Data de Retorno da AR**”, inserir a data real da entrega pelos Correios.
 - No campo “**Assinada pelo Cliente**”, marcar se o AR está assinado, digitar uma observação e clicar em “**Gravar**”. Efetuando a alteração da data de retorno do AR, o sistema irá alterar automaticamente o “**Prazo para Comparecimento**”, concedendo 10 dias para o cliente procurar o escritório de atendimento para regularização.
 - Gerar O.S. para regularizar a irregularidade de acordo com cada tipo, podendo ser:
 - **31210 - CORTE NO RAMAL/IRREGULARIDADE/SANESUL**
 - **31220 - CORTE RAMAL/IRREGULARIDADE**
 - **5800 - RETIRADA DE LIG. CLANDESTINA**
 - **5805 - RETIRADA DE BY-PASS**
 - **36901 - TROCA HD POR IRREGULARIDADE NO APARELHO**
 - **5810 - RETIRADA DE BOMBA DE SUCCAO**
 - **36001 - TROCA HD POR IRREGULARIDADE HD INVERTIDO**
 - **37101 - SUBST. HD RETIRADO/FURTADO**

Atendimento

- No retorno do cliente ao escritório, solicitar o Termo de Notificação ou Matrícula.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Na aba “**O.S**” analisar na baixa da O.S 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100 as informações da notificação; na O.S. 7300 analisar qual é o valor da diferença de consumo.
- Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**” e clicar no ícone correspondente ao termo de notificação que se encontra com a situação “**Aberta**”.

- Digitar o valor da diferença de consumo no campo correspondente, se houver. Informar ao cliente que foi detectada uma irregularidade na ligação e o valor para o acerto da irregularidade, bem como o valor dos débitos, se houver.

- Cliente apresenta defesa: Caso ainda esteja em curso o prazo de dez dias especificado no **Termo de Notificação**, cobrar do cliente os débitos (se houver) e a diferença de consumo (se houver).

- Para cobrança da diferença de consumo gerar uma O.S com código **“91 - DIFERENÇA DE CONSUMO”**, inserindo o valor a ser cobrado no campo valor adicional, preencher o campo **“Entrada”** e **“Número de Parcelas”**. Imprimir **“Guia de Pagamento”** e o **“Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços”**. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S 91. Entregar Guia de Pagamento ao cliente e informá-lo que deverá efetuar o pagamento da diferença de consumo.
- Protocolar a defesa em duas vias, informar ao cliente que a defesa será analisada e que receberá comunicado formal quanto ao resultado.
- Encaminhar defesa à [Supervisão da Unidade](#).

- Cliente não apresenta defesa: Escolher a opção **“Pagamento à Vista”** ou **“Pagamento Financiado”** a critério do cliente, e preencher os campos necessários com os dados do solicitante e a observação, valor de entrada, quantidade de parcelas, etc.

- Verificar qual é tipo de irregularidade e se a mesma já foi regularizada no ato da notificação.

- Violação de corte de cavalete ou ramal

- Já regularizado ou não regularizado: No campo **“Serviço de Regularização”** utilizar o código **85 - REGULARIZAÇÃO DE IRREGULARIDADE** e clicar em **“OK”** ou **“Calcular”** e depois em **“OK”**; imprimir a Guia de Pagamento e o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços**. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S 85. Emitir Guia de pagamento dos débitos, se houver. Entregar ao cliente as Guias de Pagamento da multa e dos débitos e informá-lo que deverá efetuar o pagamento e retornar no escritório para solicitar a religação.

- No retorno do cliente, solicitar os comprovantes de pagamento e gerar O.S **“30420 - RELIG CAVAL VIOLACAO LACRE LIG”** ou **“31050 - RELIG.RAMAL DEB/ VIOLACAO PAGA”** ou **31301 - RELIÇÃO RAMAL - IRREGULARIDA-DE PAGA.**

- Ligação clandestina

- *Já regularizado:* No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código **85 - REGULARIZAÇÃO DE IRREGULARIDADE** e clicar em “OK” ou “Calcular” e depois em “OK”; imprimir a Guia de Pagamento e o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços**. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S. 85; seguir procedimentos de [“Implantação de Ligação”](#) caso o cliente solicite a mesma; entregar ao cliente a Guia de Pagamento da multa e informá-lo que deverá efetuar o pagamento.
- *Não regularizado:* No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código “**5800- RETIRADA DE LIG. CLANDESTINA**” e clicar em “OK” ou “Calcular” e depois em “OK”; imprimir a Guia de Pagamento e o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços**. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S. 5800; seguir procedimentos de [“Implantação de Ligação”](#) caso o cliente solicite a mesma; entregar ao cliente a Guia de Pagamento da multa e informá-lo que deverá efetuar o pagamento.
- Demais irregularidades
 - *Já regularizado:* No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código **85 - REGULARIZAÇÃO DE IRREGULARIDADE** e clicar em “OK” ou “Calcular” e depois em “OK”; imprimir a Guia de Pagamento e o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços**. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S. 85. Emitir Guia de pagamento dos débitos, se houver. Entregar ao cliente as Guias de Pagamento da multa e dos débitos e informá-lo que deverá efetuar o pagamento.
 - *Não regularizado:* No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código apropriado de acordo com o tipo de irregularidade, podendo ser:
 - **5805 - RETIRADA DE BY-PASS**
 - **36901 - TROCA HD POR IRREGULARIDADE NO APARELHO**
 - **5810 - RETIRADA DE BOMBA DE SUCCAO**
 - **36001 - TROCA HD POR IRREGULARIDADE HD INVERTIDO**
 - **37101 - SUBST. HD RETIRADO/FURTADO**

- Clicar em “OK” ou “Calcular” e depois em “OK”; imprimir “Guia de Pagamento” e o “Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços”. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S de regularização. Emitir Guia de pagamento dos débitos, se houver. Entregar ao cliente as Guias de Pagamento da multa e dos débitos e informá-lo que deverá efetuar o pagamento.

Setor Programação e Análise

- Programar para execução pela [Equipe de Campo](#) a O.S. de regularização gerada no [Faturamento da Unidade](#) ou no [Atendimento](#), para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de regularização, dirigir-se ao local, seguir os procedimentos da “[IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”; verificar se deverá executar mais algum serviço, abrindo O.S. se necessário, e efetuar baixa pelo coletor.

Faturamento da Unidade

- Imprimir e baixar O.S. código 91.

Supervisão da Unidade

- Receber a defesa protocolada e verificar se há procedência.
 - *Defesa não procede:* Redigir carta resposta ao cliente, informando que a cobrança será mantida.
 - *Defesa procede:* Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**”, digitar uma observação e clicar no botão “**Em Análise REGIONAL**”. Ao realizar este procedimento, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S. com código “**8711 - EM ANÁLISE PELA REGIONAL DE NOTIFICAÇÃO**”.
 - Digitalizar na O.S. 8711 a defesa apresentada e o **Termo de Notificação**.
 - Encaminhar defesa à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Receber a defesa, verificar se todos os procedimentos foram seguidos e se há procedência na defesa.
 - *Defesa não procede:* Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**” e digitar uma observação. No campo “**Situação de Notificação**”, escolher a opção “**Aberta**” e clicar no botão “**Atualizar**”. Ao efetuar este procedimento, o sistema irá baixar automaticamente a O.S 8711 com as informações inseridas.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Redigir carta resposta ao cliente, informando que a cobrança será mantida.
- Encaminhar carta à [Supervisão da Unidade](#).
- *Defesa procede:* Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**” e digitar uma observação; no campo “**Situação de Notificação**”, escolher a opção “**Aberta**” e clicar no botão “**Atualizar**”. Ao efetuar este procedimento, o sistema irá baixar automaticamente a O.S 8711 com as informações inseridas.
 - Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**”, digitar uma observação e clicar no botão “**Em Análise GECO**”. Ao realizar este procedimento, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S. com código “**8710 - EM ANALISE PELA GECO DE NOTIFICAÇÃO**”.
 - Elaborar Relatório Técnico relatando o caso e dando o seu parecer para julgamento.
 - Encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), contendo o **Relatório Técnico** e defesa apresentada.

GECO – Processo Arrecadação

- Receber SAS, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a [Regional](#) providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na [GECO](#).
 - *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Analisar se a defesa tem procedência.
 - *Defesa não procede:* Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**”, no campo “**Observação**”, inserir o número e conteúdo do SAS aberta pela [Regional](#); no campo “**Situação de Notificação**”, escolher a opção “**Aberta**” e clicar no botão “**Atualizar**”. Ao efetuar este procedimento, o sistema irá baixar automaticamente a O.S 8710 com as informações inseridas.
 - Encerrar SAS informando à [Gestão Comercial da Regional](#) que deverá redigir carta resposta ao cliente, informando que a cobrança será mantida.
 - *Defesa procede:* Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**” e digitar uma observação; no campo “**Situação de Notificação**”, escolher a opção “**Aberta**” e clicar no botão “**Atualizar**”. Ao efetuar este procedimento, o sistema irá baixar automaticamente a O.S 8710 com as informações inseridas.
 - Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**”.

- No campo “**Tipo de Baixa**” escolher “**Cancelamento**” e clicar no ícone correspondente ao **Termo de Notificação** que será cancelado. No campo “**Selecione o Motivo do Cancelamento**”, selecionar opção apropriada. No campo “**Observação**” inserir o número e conteúdo do SAS aberto pela [Regional](#) e clicar em “**OK**”. Ao efetuar este procedimento o sistema irá gerar e baixar automaticamente uma O.S. com código “**148 - CANCELAMENTO DE NOTIFICAÇÃO**”.
- Redigir carta resposta ao cliente, informando que a cobrança foi cancelada.
- Encerrar SAS anexando cópia da carta, enviar cópia física da mesma à [Gestão Comercial da Regional](#), através de memorando e solicitar a entrega ao cliente.

Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, verificar qual foi o tratamento dado pela Geco:
 - *Indeferido*: Redigir carta resposta ao cliente, informando que a cobrança foi mantida e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#).
 - *Deferido*: Receber carta resposta e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#). Informar que a cobrança foi cancelada e solicitar que providencie a entrega da carta ao cliente.

Supervisão da Unidade

- Receber carta resposta e providenciar a entrega no endereço da ligação.

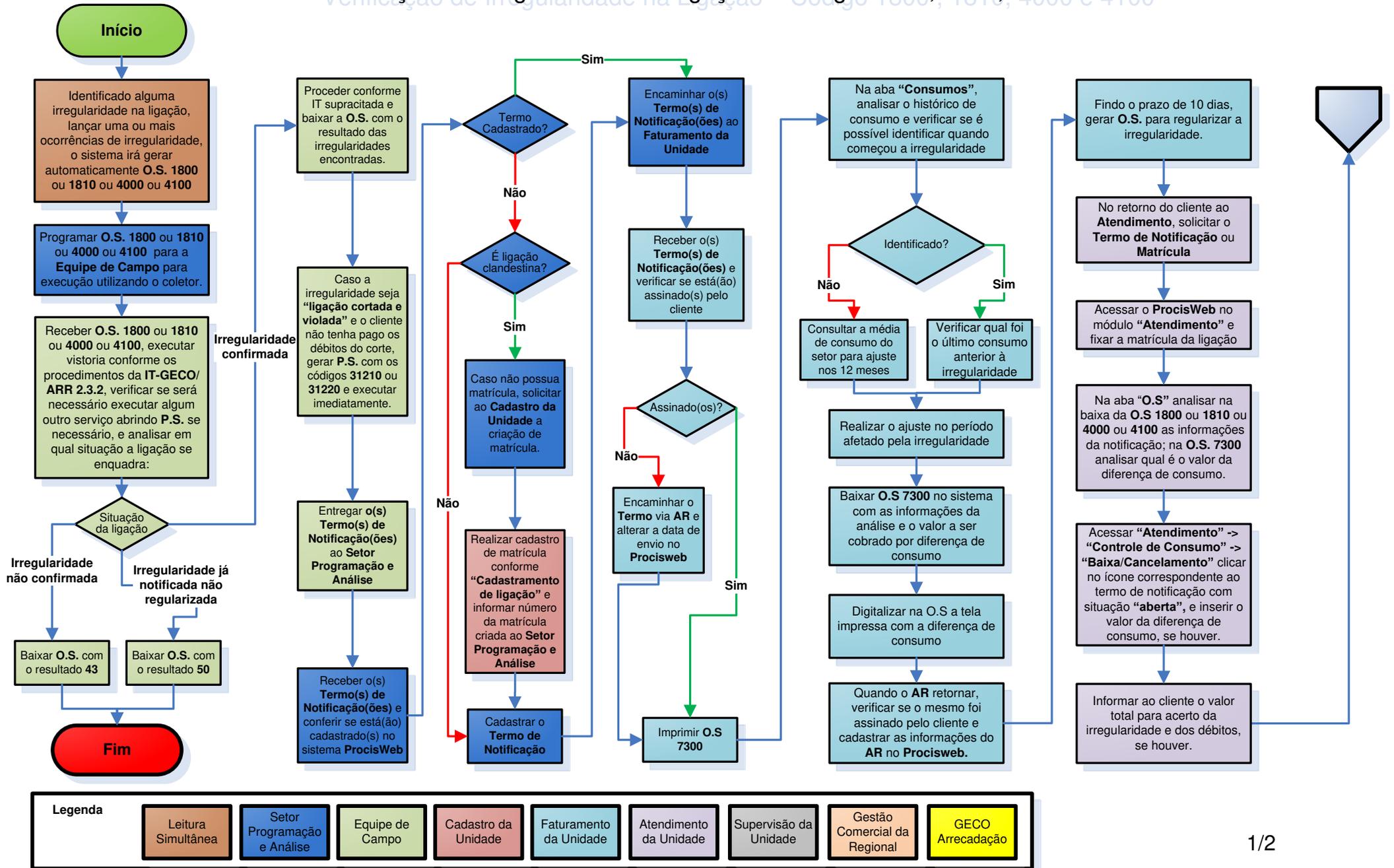
Faturamento da Unidade

- Diariamente deve ser emitido o relatório das notificações de irregularidade, cujos prazos já tenham se esgotado, visando emitir a multa em conta de água.
- Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Relatório**”, selecionar “**Município**” e “**Local**”, selecionar o período, escolher o relatório de “**Pendências**”, clicar no botão “**Consultar**” e “**Imprimir**”.
- De posse do relatório, entrar cada matrícula e efetuar o seguinte procedimento:
 - Na aba “**O.S**” analisar na baixa da O.S 1800 ou 1810 ou 4000 ou 4100 as informações da notificação; na O.S. 7300 analisar qual é o valor da diferença de consumo.
 - Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**” e clicar no ícone correspondente ao termo de notificação que se encontra com a situação “**Aberta**”.
 - Digitar o valor da diferença de consumo no campo correspondente (se houver).

Manual de Procedimentos Comerciais

- Escolher a opção “**Pagamento Financiado**” e preencher os campos necessários com os dados do solicitante e a observação, financiando em uma única parcela.
- No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código **85 - REGULARIZAÇÃO DE IRREGULARIDADE** e clicar em “**OK**”.
- Imprimir e baixar a O.S 85.

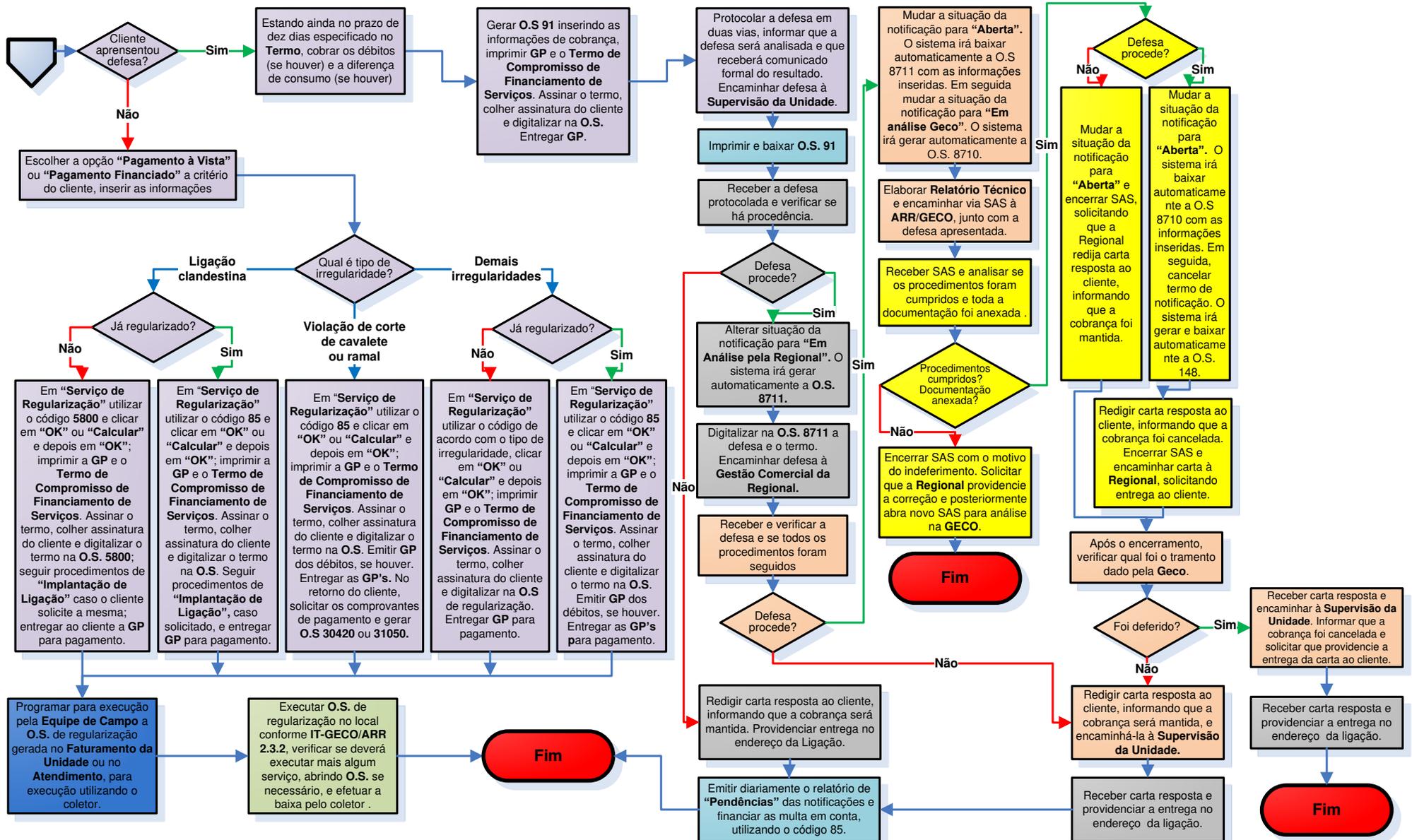
Verificação de Irregularidade na Ligação – Código 1800, 1810, 4000 e 4100



Legenda



Verificação de Irregularidade na Ligação – Código 1800, 1810, 4000 e 4100



Legenda								
Leitura Simultânea	Setor Programação e Análise	Equipe de Campo	Cadastro da Unidade	Faturamento da Unidade	Atendimento da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional	GECO Arrecadação

Grupo 5 - Financiamento/Parcelamento

Regularização de Irregularidade – Código 0085

Conceito

Este serviço será utilizado na rotina de cobrança de irregularidade.

Procedimento

- Seguir a [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação.](#)
- Códigos relacionados:
 - **00085 - REGULARIZAÇÃO DE IRREGULARIDADE**

Cancelamento de Financiamento – Código 2010

Conceito

Esta rotina é utilizada para cancelamento de financiamento indevido ou com valores incorretos.

Áreas Envolvidas

Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação

Procedimento

Gestão Comercial da Regional

- Receber a solicitação de cancelamento de financiamento da [Supervisão da Unidade](#) e analisar se a cobrança é indevida:
 - Cobrança é devida: informar a [Supervisão da Unidade](#) que o financiamento não será cancelado e a cobrança será lançada na conta do mês seguinte.
 - Cobrança é indevida: verificar qual é o tipo de serviço ao qual o financiamento se refere.
 - *Cobrança de religação* – Seguidos todos os procedimentos pela [Unidade](#), solicitar cancelamento do financiamento através de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório Técnico** contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da [Regional](#).
 - *Outros tipos de financiamento*: Seguidos todos os procedimentos pela [Unidade](#), proceder o cancelamento do financiamento.
 - Acessar “**Faturamento**” -> “**Retificação Finac/Parcel**” -> “**Cancela Financiamento**”.
 - Inserir matrícula e clicar em “**Consultar**”.
 - Clicar no ícone correspondente ao financiamento que será cancelado.
 - No campo “**Observação**” inserir toda a justificativa do cancelamento e clicar em “**Cancelar**”.
 - Após o cancelamento o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **2010 – CANCELAMENTO DE FINANCIAMENTO**.
 - Verificar se há a necessidade de gerar novo financiamento com o valor correto.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Será necessário:* Seguir procedimento **“Financiamento de Serviços”**.
- *Não será necessário:* Seguir para o próximo passo.
- Informar à **Unidade** que o cancelamento foi realizado.

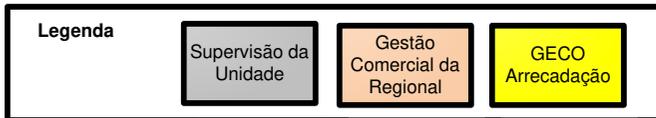
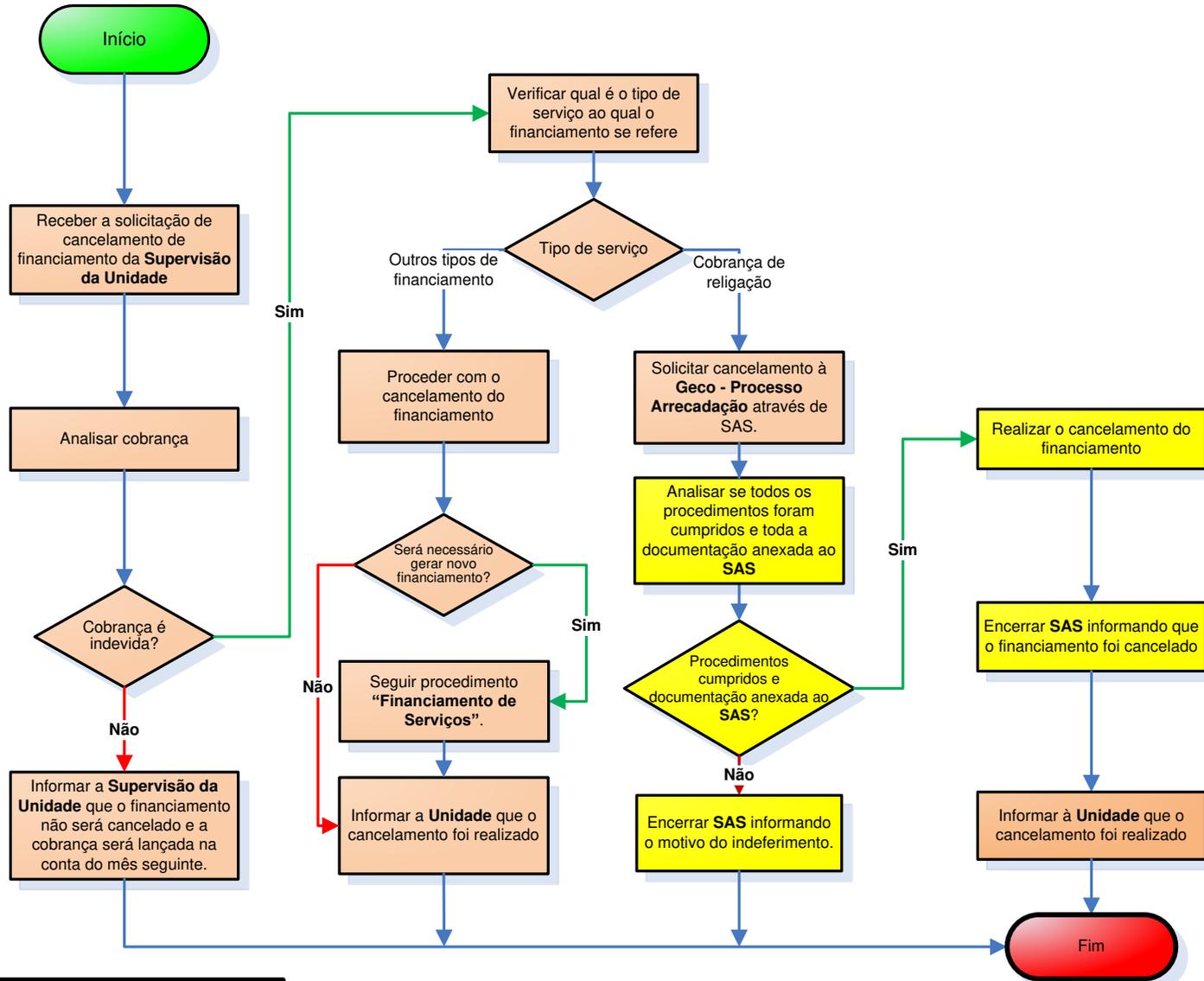
GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação de cancelamento de religação da **Regional**, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a **Regional** providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na **GECO**.
 - *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Proceder com o cancelamento do financiamento.
 - Acessar **“Faturamento”** -> **“Retificação Finac/Parcel”** -> **“Cancela Financiamento”**.
 - Inserir matrícula e clicar em **“Consultar”**.
 - Clicar no ícone correspondente ao financiamento que será cancelado.
 - No campo **“Observação”** inserir o número e conteúdo do SAS aberto pela **Regional** e clicar em **“Cancelar”**.
 - Após o cancelamento o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **2010 – CANCELAMENTO DE FINANCIAMENTO**.
 - Encerrar SAS informando que o financiamento foi cancelado.

Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, informar à **Unidade** que o cancelamento foi realizado.

Cancelamento de Financiamento – Código 2010



Concessão de Parcelamento ou Reparcèlement – Código 5000

Conceito

Esta rotina é utilizada para conceder ao cliente o parcelamento das contas em aberto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.9 - Critérios para Parcelamento e Reparcèlement de Débitos](#).

Áreas Envolvidas

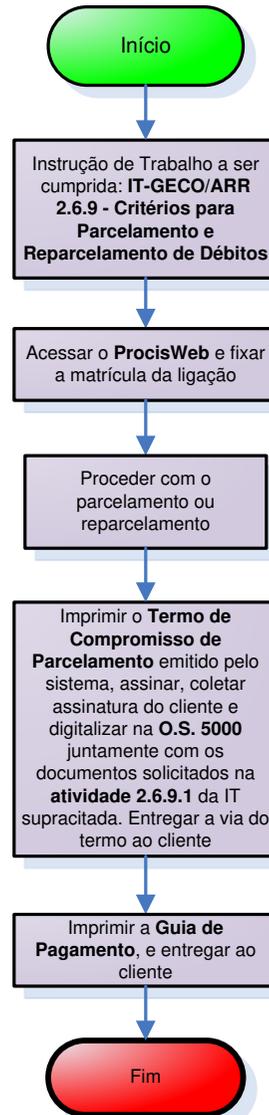
Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Atendidos todos os critérios da [IT supracitada](#), solicitar conta ou matrícula.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e fixar a matrícula da ligação.
- Acessar módulo “**Atendimento**” -> “**Guia de Pagamento**” -> “**Parcelamento**”, clicar em “**Prosseguir**”.
- Inserir valor de entrada de acordo com a atividade **2.6.9.4** da [IT supracitada](#).
- Preencher os itens solicitados e clicar em “**Parcelar**”.
- O sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **5000 – CONCESSAO DE PARCELAMENTO**.
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Parcelamento** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. 5000 juntamente com os documentos solicitados na atividade **2.6.9.1** da [IT supracitada](#). Entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir a **Guia de Pagamento**, e entregar ao cliente.

Concessão de Parcelamento ou Reparcèlemento – Código 5000



Concessão de Refinanciamento – Código 5200

Conceito

Esta rotina é utilizada para refinar as parcelas que ainda irão vencer de um serviço solicitado.

Áreas Envolvidas

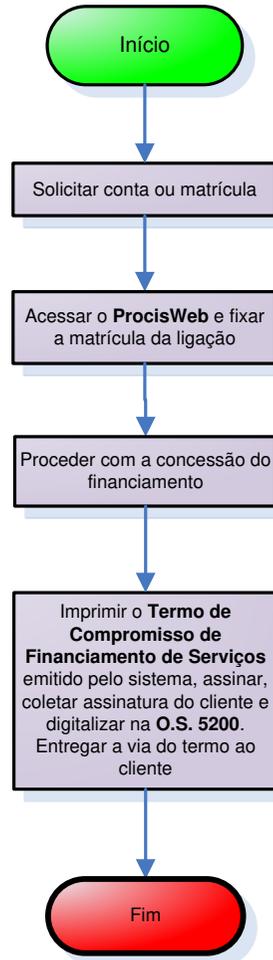
Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar conta ou matrícula.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e fixar a matrícula da ligação.
- Acessar módulo **“Atendimento”** -> **“Altera Parcela”** -> **“Refinanciamento”**, clicar no ícone correspondente ao financiamento que será refinanciado.
- No campo **“Número da O.S.”** digitar o número da O.S. correspondente ao financiamento.
- Preencher campos: **“Qtde de parcelas à refinar”**, **“Solicitante”**, **“Documento (CPF/CNPJ)”**, **“R.G.”** e **“Órgão emissor”**.
- Inserir no campo **“Observações”** o motivo do refinanciamento.
- Clicar em **“Calcular”** e depois em **“Retificar”**.
- Após o refinanciamento, o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **5200 – CONCESSAO DE REFINANCIAMENTO**.
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. 5200. Entregar a via do termo ao cliente.

Concessão de Refinanciamento – Código 5200



Financiamentos de Cobranças de Serviços por Restrição

Conceito

Estes serviços são utilizados para lançar em conta os valores referentes aos financiamentos dos serviços de religação ou reimplantação, quando o cliente solicita a restrição de débitos de terceiros.

Procedimento

- Seguir a [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água](#).
- Códigos relacionados:
 - **5232 - COBRANÇA DE RELIGAÇÃO CAVALETE-CLIENTE NOVO**
 - **5233 - COBRANÇA DE RELIGAÇÃO RAMAL-CLIENTE NOVO**
 - **5234 - FINANC - REIMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO- CLIENTE NOVO - TERRA**
 - **5235 - FINANC - REIMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO- CLIENTE NOVO - ASFALTO**

Financiamento de Serviços

Conceito

Os códigos de financiamento são utilizados para corrigir valores de serviços cobrados erroneamente.

Procedimento

• A Regional deve primeiramente seguir o procedimento **“Cancelamento de Financiamento”** e depois gerar e baixar a O.S. de financiamento correspondente ao serviço, com o valor correto:

- 5101 - FINAN IMPL LIG AGUA 3/4" TERRA
- 5103 - FINAN IMPL LIG AGUA 3/4" ASFAL
- 5105 - FINAN IMPL LIG AGUA 1" - TERRA
- 5106 - FINAN IMPL LIG AGUA 1" ASFALTO
- 5107 - FINAN IMPL LIG AGUA 1 1/2" TER
- 5108 - FINAN IMPL LIG AGUA 1 1/2" ASF
- 5109 - FINAN IMPL LIG AGUA 2" - TERRA
- 5111 - FINAN IMPL LIG AGUA 2" ASFALTO
- 5112 - FINAN DESLOC CAV 3/4"-P/FRENTE
- 5113 - FINAN DESLOC CAV 3/4"-P/LATERA
- 5114 - FINAN DESLOC CAV 3/4"- P/TRAS
- 5115 - FINAN CONS CAV FOGO 3/4"-EM CI
- 5116 - FINAN CONS CAV PVC 3/4"-EM CIM
- 5117 - FINAN CONS CAV FOGO 3/4"-EM BA
- 5118 - FINAN CONS CAV PVC 3/4"-EM BAI
- 5119 - FINAN SUBST HD 3/4" - 3M3/H
- 5201 - FINAN SUBST HD 3/4" - 5M3/H
- 5202 - FINAN SUBST REGISTRO CAV 3/4"
- 5205 - FINAN AFERICAO HD 3/4" - 3M3/H
- 5206 - FINAN AFERICAO HD 3/4" - 5M3/H
- 5207 - FINAN REPOSICAO PAV/ASFAL 3/4"
- 5208 - FINAN REPOSICAO PAV/ASFALTO QUENTE
- 5209 - FINAN REPOSICAO PAV/ASF 1 1/2"
- 5210 - FINAN REPOSICAO PAV/ASFALTO FRIO
- 5211 - FINAN DESLOC LIG AGUA - TERRA
- 5212 - FINAN DESLOC LIG AGUA/ASFALTO
- 5213 - FIN LIG ESGOTO PASS ADJ 100/TE
- 5217 - FINAN SUBST CAVALETE 3/4"
- 5219 - FIN LIG ESG PAS ADJ 150 - TERR
- 5222 - FINANCIAMENTO KIT CAVALETE
- 5223 - FINAN REIMPLANT LIG AGUA/ASFAL
- 5227 - FINAN REIMPLANT LIG AGUA-TERRA
- 5230 - FINAN COL CAMINHAO LIMPA FOSSA
- 5231 - FINAN COL CAM LIMP FOS/TAR SOC
- 5301 - FINANCI. VISTORIA DE VAZAMENTO
- 5305 - FIN LIG ESGOT REDE EIXO 100/TE
- 5313 - FINAN LIG ESGOTO EIXO 100/ASF
- 5317 - FIN LIG ESG TERCO ADJ > 100/AS

Manual de Procedimentos Comerciais

- **5318 - FIN. PADRONIZACAO CAVALETE 3/4**
- **5319 - FIN IMPL LIG AGUA RAMAL ESPERA**
- **5320 - FINAN REPARO RAMAL AGUA/USUARIO**
- **5322 - COBRANÇA DE CONS DE REDE/RAMAL QUEBRA TERCEIRO**
- **21330 - PARCELA RAMAL COND. DE ESGOTO**
- **37502 - FINAN REPARO RAMAL AGUA/USUARIO**
- **43201 - COBRANÇA DE REPARO DE ESGOTO DE TERCEIRO**

Cobrança de Conserto de Rede/Ramal Quebra Terceiro – Código 5322

Conceito

Este serviço será utilizado para cobrança dos custos de reparo de redes danificadas por terceiros. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.5.11 - Critérios para Cobrança de Serviço de Conserto de Rede.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Já deverão ter sido cumpridas as atividades 2.6.11.1 até 2.6.11.7, da [IT supracitada.](#)

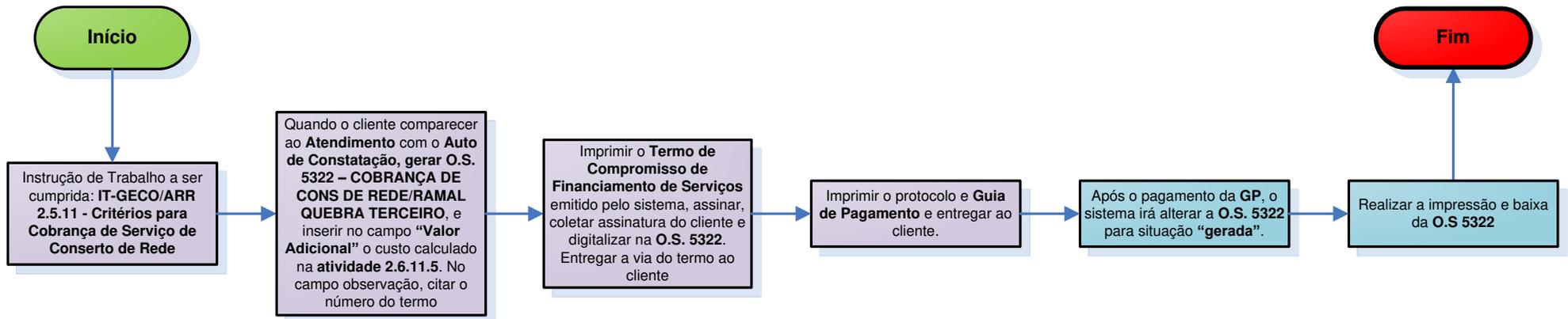
Atendimento

- Quando o cliente comparecer ao **Atendimento** com o **Auto de Constatação**, gerar O.S. **5322 – COBRANÇA DE CONS DE REDE/RAMAL QUEBRA TERCEIRO**, e inserir no campo “**Valor Adicional**” o custo calculado na atividade **2.6.11.5**. No campo observação, citar o número do termo de constatação.
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. 5322. Entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir o **Protocolo** e **Guia de Pagamento** e entregar ao cliente.

Faturamento da Unidade

- Após o pagamento da GP, o sistema irá alterar a O.S. 5322 para situação “**gerada**”.
- Realizar a impressão e baixa da O.S 5322.

Cobrança de Conserto de Rede/Ramal Quebra Terceiro – Código 5322



Cobrança de Reparo de Esgoto de Terceiro – Código 43201

Conceito

Este serviço será utilizado para cobrança dos custos de reparo de redes danificadas por terceiros. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.5.11 - Critérios para Cobrança de Serviço de Conserto de Rede.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Já deverão ter sido cumpridas as atividades **2.6.11.1** até **2.6.11.7**, da [IT supracitada](#).

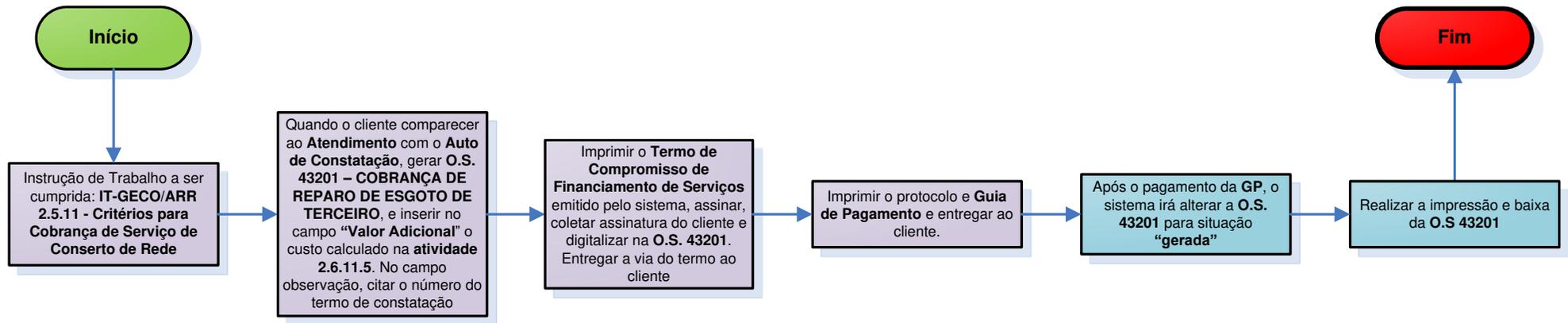
Atendimento

- Quando o cliente comparecer ao **Atendimento** com o **Auto de Constatação**, gerar O.S. **43201 – COBRANÇA DE REPARO DE ESGOTO DE TERCEIRO**, e inserir no campo “**Valor Adicional**” o custo calculado na atividade **2.6.11.5**. No campo observação, citar o número do termo de constatação.
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. 43201. Entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir o **Protocolo** e **Guia de Pagamento** e entregar ao cliente.

Faturamento da Unidade

- Após o pagamento da GP, o sistema irá alterar a O.S. 43201 para situação “**gerada**”.
- Realizar a impressão e baixa da O.S 43201.

Cobrança de Reparo de Esgoto de Terceiro – Código 43201





Grupo 6 - Devolução Valores Pagos Indevidamente

Devolução Valor Pago – Código 3800

Conceito

- Esta O.S. é gerada automaticamente pelo sistema quando ocorre um pagamento em duplicidade, já solucionada pelo sistema, ou quando foi adicionado e solucionado manualmente um registro de devolução em uma matrícula. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.15 - Restituição de Numerário ao Cliente - Contas de Água e Esgoto](#).

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Análise de Devolução](#)”.
 - **3800 - DEVOLUCAO VALOR PAGO**

Análise Devolução – Código 3803

Conceito

Esta O.S. deve ser gerada quando um cliente apresentar comprovante de um pagamento indevido e não há registro de devolução no sistema. Instrução de Trabalho a ser cumprida: **“IT-GECO/ARR 2.6.15 - Restituição de Numerário ao Cliente - Contas de Água e Esgoto”**. O cliente só terá direito a restituição de contas dos últimos 5 anos, a partir da data do vencimento da conta.

Observação

Quando se tratar de pagamentos como:

- Consumo Final (morador já não mais reside no imóvel) ou;
- Pagamento de serviço (cliente desistiu do serviço. Ex. Impl. Lig. Água);

Nesses casos a restituição será feita por meio de cheque. Nas demais situações as devoluções serão feitas em conta de água/esgoto.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECO – Processo Arrecadação.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar ao cliente as contas originais com comprovante de pagamento, e analisar o motivo da devolução:
 - *Não identificado motivo para devolução* – Informar ao cliente que a devolução não poderá ser realizada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a **IT-GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento**.
 - *Identificado motivo para devolução* – Proceder de acordo com o tipo de devolução:
 - *Pagamento indevido (por erro de leitura, erro de cadastro, serviço/financiamento indevido, cobrança indevida de esgoto e cobrança indevida de multa):*
 - Analisar documentação apresentada pelo cliente, e se constatada a cobrança indevida, tirar cópia das contas, comprovantes de pagamento, documentos pessoais e procuração se houver.
 - Gerar O.S. de verificação de cobrança indevida de acordo com o motivo de devolução:
 - **1100 – VERIF. COBRANCA INDEV. – AGUA**

Manual de Procedimentos Comerciais

- **1200 – VERIF. COBRANCA INDEV. – ESGOTO**
- **1300 – VERIF. COBRANCA INDEV. – MULTA**
- **1400 – VERIF. COBR. INDEV. – ERRO LEITURA**
- **1500 – VERIF. COBR. INDEV. – PARC/SERV.**

- Gerar O.S. **3803 – ANÁLISE DEVOLUÇÃO** e imprimir o protocolo. Carimbar o verso dos comprovantes e contas originais, anotando o nº da O.S. 3803, data de solicitação, nome do atendente, nome do Supervisor e assinar. Devolver os comprovantes e documentos originais ao cliente. As cópias também devem estar carimbadas e preenchidas, podendo ser carimbadas na parte da frente. Entregar ao cliente o protocolo informando que a solicitação será analisada, e caso seja deferida a devolução será realizada em conta ou em cheque, conforme mencionado na observação acima. Caso contrário o mesmo deverá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

- Digitalizar na O.S. 3803 toda a documentação e encaminhar para o [Faturamento da Unidade](#).

- *Pagamento em duplicidade:*
 - Analisar documentação apresentada pelo cliente e se constatado o pagamento em duplicidade, tirar cópia das contas, comprovantes de pagamento, documentos pessoais e procuração se houver.

 - Gerar O.S. **1600 – VERIF. COBR. INDEV. – DEBITOS** (Verificação de Cobrança indevida de Débitos).

 - Gerar O.S. **3803 – ANÁLISE DEVOLUÇÃO** e imprimir o protocolo. Carimbar o verso dos comprovantes e contas originais, anotando o nº da O.S. 3803, data de solicitação, nome do atendente, nome do Supervisor e assinar. Devolver os comprovantes e documentos originais ao cliente. As cópias também devem estar carimbadas e preenchidas, podendo ser carimbadas na parte da frente. Entregar ao cliente o protocolo informando que a solicitação será analisada, e caso seja deferida a devolução será realizada em conta ou em cheque, conforme mencionado na observação acima. Caso contrário o mesmo deverá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

 - Digitalizar na O.S. 3803 toda a documentação e encaminhar para o [Faturamento da Unidade](#).

Faturamento da Unidade

- Realizar a impressão da O.S. de verificação e fazer análise da solicitação e documentação apresentada:

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Devolução indevida ou falta documentação:* Baixar a O.S. de verificação de cobrança indevida inserindo as informações da análise e baixar a O.S. 3803 com um dos códigos a seguir:
 - **3801 – DEVOLUCAO INDEFERIDA/INDEVIDA**
 - **3802 – DEVOLUCAO INDEFERIDA/DOC INDEV**
 - **8302 – DEVOLUCAO INDEFERIDA/DOC INVAL**
- Comunicar à [Supervisão da Unidade](#) para orientar o [Atendimento](#) quanto à análise incorreta.
- *Devolução é devida e possui documentação:* Verificar se o problema foi erro de cadastro e, caso seja, verificar se já foi corrigido.
 - Cadastro já foi corrigido: Baixar a O.S. de verificação de cobrança indevida inserindo as informações da análise e encaminhar juntamente com a documentação apresentada à [Supervisão da Unidade](#).
 - Cadastro ainda não foi corrigido: Gerar O.S 100 ou 138 para correção do cadastro. Após correção, baixar O.S. de verificação de cobrança indevida e encaminhar juntamente com a documentação apresentada à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- De posse da O.S. de verificação, O.S. 3803 e documentação apresentada, analisar as informações da baixa da verificação.
- Solicitar à [Gestão Comercial da Regional](#) a abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#) para proceder a devolução.

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação e documentação da [Unidade](#), analisar se a devolução é devida e se todos os procedimentos foram cumpridos.
 - *Devolução não é devida ou procedimentos não cumpridos:* Devolver solicitação à [Supervisão da Unidade](#) para correção.
 - *Devolução é devida e procedimentos cumpridos:* Efetuar cálculo do valor a ser devolvido, encaminhar SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#), com **Relatório Técnico**, contendo toda a justificativa do motivo da solicitação, o valor a ser devolvido e o parecer da [Regional](#).

GECO – Processo Arrecadação

- Receber a solicitação da [Regional](#), analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada ao SAS.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Baixar a O.S. 3803 com um dos códigos a seguir:

- **3801 – DEVOLUCAO INDEFERIDA/INDEVIDA**
- **3802 – DEVOLUCAO INDEFERIDA/DOC INDEV**

• 8302 – DEVOLUCAO INDEFERIDA/DOC INVAL

- Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a **Regional** providencie a correção e posteriormente abra novo SAS para análise na **GECO**.
- *Procedimentos cumpridos e documentação anexada:* Baixar O.S 3803 com a informação de deferimento e proceder com a devolução.
- Acessar “**Arrecadação**” -> “**Devolução**” -> “**Registro Pagamentos Indevidos**”, clicar no ícone correspondente do mês pago (ou documento pago) que originou a devolução, digitar o valor correto no campo “**Valor da Conta**” e clicar em “**Prosseguir**”.

Selezione	Matrícula	Documento			
<input checked="" type="radio"/> Matrícula <input type="radio"/> Documento	30635692		<input type="button" value="CONSULTAR"/> <input type="button" value="LIMPAR"/>		

	Matrícula	Documento Original	Mês/Ano	Valor do Mês	Valor a Devolver
<input type="checkbox"/>	30635692	118177836	02/2018	0,00	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	117316223	01/2018	43,96	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	116447300	12/2017	42,70	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	30635692	115541504	11/2017	49,79	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	114648665	10/2017	75,71	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	113801152	09/2017	75,71	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	112929188	08/2017	53,64	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	112089889	07/2017	42,70	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	111230427	06/2017	41,00	0,00
<input type="checkbox"/>	30635692	110328795	05/2017	41,00	0,00

Página 1 de 11 Total de registros: 101

Valor da Conta	Valor de Juros	Valor de Multa	Valor de Correção	Valor de Danos	
49,79	0	0	0	0	<input type="button" value="PROSSEGUIR"/>

O sistema irá solicitar confirmação do valor a ser devolvido. Selecionar a opção desejada. Inserir no campo “**Número de Processo/Memorando/Autorização**” o número do SAS aberto pela **Regional** e clicar em “**Incluir Devolução**”. A devolução ficará com situação “**Aberto para Devolução**”, podendo ser lançada em cheque ou em conta, seguindo a [IT supracitada](#).

- Devolução em conta: Acessar “**Arrecadação**” -> “**Devolução**” -> “**Concede**”, clicar no ícone correspondente ao registro que deverá ser devolvido, em seguida clicar em “**Devolução Conta Água e Esgoto**”, preencher os campos solicitados e então clicar em “**Gravar**”. A devolução ficará com a situação “**Em Processo de Devolução em Conta**” e o sistema irá gerar e baixar automaticamente a O.S. **3800 – DEVOLUÇÃO VALOR PAGO**. Encerrar SAS informando que a devolução foi lançada em conta futura.
- Devolução em cheque: Encerrar SAS informando que a devolução encontra-se com situação em “**Aberto para Devolução**”, devendo a **Regional** proceder com os demais trâmites para devolução em cheque.

Gestão Comercial da Regional

- Após a conclusão do SAS, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e fixar a matrícula da ligação.
- Analisar qual foi a solução dada pela **GECO**:

- **Devolução em conta:** Informar a **Unidade** que a devolução foi lançada em conta futura.
- **Devolução em Cheque:** Acessar **“Arrecadação”** -> **“Devolução”** -> **“Concede”** e clicar no ícone correspondente ao registro que deverá ser devolvido, em seguida clicar em **“Devolução em Cheque”**, preencher os campos solicitados e então clicar em **“Gravar”**. A devolução ficará com a situação **“Em Processo de Devolução em Cheque”** e o sistema irá gerar automaticamente a O.S. **3800 – DEVOLUÇÃO VALOR PAGO** que deverá ser impressa e baixada. Proceder conforme atividades **2.6.15.15** até **2.6.15.18** da [IT supracitada](#). Após execução das atividades mencionadas, finalizar acessando **“Arrecadação”** -> **“Devolução”** -> **“Confirmação Numerário por Cheque”**, e clicar no ícone correspondente ao registro que deverá ser devolvido. Em seguida preencher os campos solicitados e então clicar em **“Gravar”**.

Matrícula	Documento	Valor Devolver	Número do Cheque	Banco	Agência
30635692	117316224	42,70			

Página 1 de 1 Total de Registros: 1

Nro Cheque

Banco

Agencia

Observação
DEVOLUÇÃO VALOR PAGO

Data da Devolução
28/02/2018



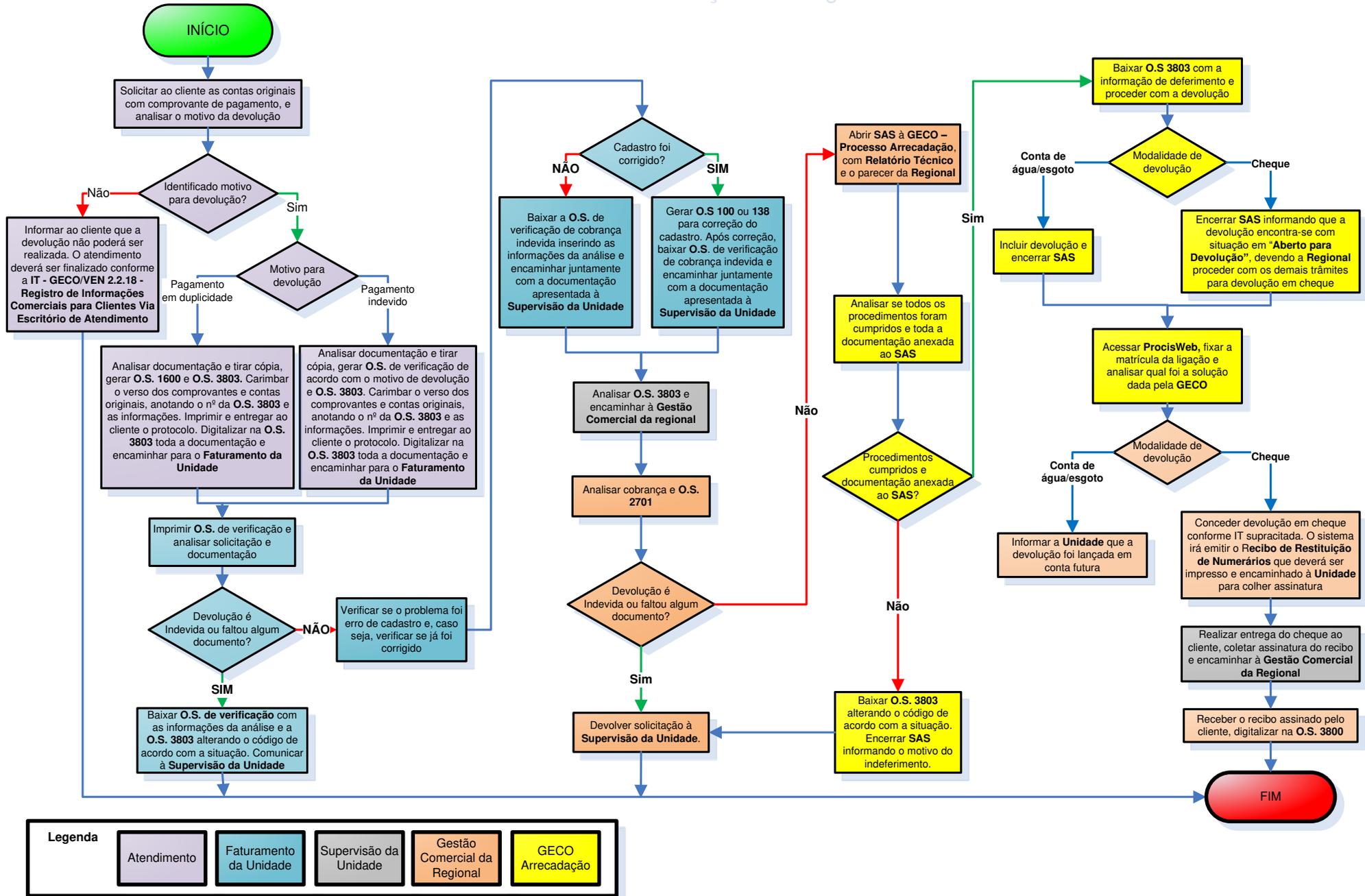
O sistema irá emitir o **Recibo de Restituição de Numerários** que deverá ser impresso e encaminhado à Unidade para colher assinatura.

Supervisão da Unidade

- Solicitar o comparecimento do cliente ao escritório de atendimento para entrega do cheque e assinatura do recibo.
- Encaminhar recibo assinado pelo cliente para a **Gestão Comercial da Regional**.

Gestão Comercial da Regional

- Após receber o recibo assinado pelo cliente, digitalizar na **O.S. 3800 – DEVOLUÇÃO VALOR PAGO**.



Legenda

Atendimento	Faturamento da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional	GECCO Arrecadação
-------------	------------------------	-----------------------	------------------------------	-------------------

Grupo 7 - Corte de Água

Consumo Final

Conceito

É o encerramento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto a pedido do cliente. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.13 - Solicitação de Consumo Final de Água e/ou Esgoto](#).

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#) para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#). O ofício deve conter as seguintes informações:

- Tipo de corte, podendo ser sem corte, corte no cavalete, corte no ramal ou supressão;
- Uma matrícula de responsabilidade do órgão para lançamento dos valores de consumo final;
- Nome completo do proprietário ou da pessoa para quem a matrícula deverá ser transferida e CPF;
- Tipo de economia para o qual deverá ser alterado o cadastro.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Setor Programação e Análise, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- A **Vistoria de Consumo Final** pode ser solicitada por qualquer pessoa no escritório de atendimento, pelo [Call Center](#) ou pela [Agência Virtual](#).
- Atendidos todos os critérios da **atividade 2.6.13.1** da [IT supracitada](#), solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Na aba “**O.S**” verificar se existe documento comprobatório de responsabilidade sobre o imóvel anexado a O.S. de Alteração de Nome ou outra O.S, podendo ser **Contrato de Locação do Imóvel, Termo de Responsabilidade, Escritura** do imóvel ou documento de propriedade similar.
 - *Não consta nenhum dos documentos supracitados:* Perguntar ao cliente se está de posse de algum dos documentos mencionados.
 - Está de posse da documentação: Solicitar a documentação e seguir para o próximo passo.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Não está de posse da documentação: Solicitar ao cliente que apresente os documentos de responsabilidade sobre o imóvel na **Formalização da Solicitação de Consumo final** e seguir para o próximo passo.

- *Consta um dos documentos supracitados*: Seguir para o próximo passo.

- Gerar **O.S 4205 - VISITA COMERCIAL DE VISTORIA DE CONSUMO FINAL**. Imprimir **Termo de Solicitação de Vistoria para Consumo Final**, assinar e coletar assinatura do cliente; digitalizar na O.S. o **Termo de Solicitação** e documentação de responsabilidade, caso o cliente tenha apresentado; entregar ao cliente uma cópia do Termo e o protocolo da solicitação; informar que será executada uma vistoria na ligação e que deve ser garantido o livre acesso ao cavalete. O titular da conta ou procurador deverá retornar ao **Atendimento** na data informada no protocolo para **Formalização da Solicitação de Consumo final**, munido da documentação de responsabilidade sobre o imóvel, caso não tenha sido apresentado ou não esteja anexado a alguma O.S. O cliente poderá ligar no **Call Center** para consultar o resultado da vistoria.

Setor Corte e Religação

- Realizar a impressão da O.S 4205 e encaminhar para a **Equipe de Campo** ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- De posse da O.S. 4205, realizar vistoria de consumo final conforme **atividade 2.6.13.5 da IT supracitada** e verificar qual a situação encontrada:
 - Não encontrada irregularidade
 - *Utilizando O.S. Eletrônica*: Baixar a O.S. pelo coletor, alimentando todas as informações colhidas em campo.
 - *Utilizando O.S impressa*: Anotar na O.S. todas as informações colhidas em campo e devolver ao **Setor Corte e Religação**.
 - Encontrada irregularidade
 - *Utilizando O.S. Eletrônica*: Proceder conforme **IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação**, baixar a O.S. pelo coletor, alimentando todas as informações colhidas em campo e entregar o **Termo de Notificação** ao **Setor Corte e Religação**.
 - *Utilizando O.S impressa*: Proceder conforme **IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação**, anotar na O.S. todas as informações colhidas em campo e devolver a O.S. e o **Termo de Notificação** ao **Setor Corte e Religação**.

Setor Corte e Religação

- Recebida a O.S. executada e/ou Termo de Notificação, analisar em qual situação se enquadra:
 - *Recebida somente a O.S*: Baixar a O.S no sistema ProcisWeb com as informações coletadas.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Recebido somente o Termo de Notificação:* Verificar se o termo está cadastrado na matrícula e, caso não esteja, cadastrar Termo de Notificação.
 - Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
 - Acessar “**Controle de Consumo**” -> “**Cadastro**”
 - Preencher os campos “**Data da Notificação**”, “**Com AR** ou **Sem AR**”, “**Ocorrência 1, 2 e 3**” se houver, “**Código do Fiscal**”, “**Nome do Fiscal**”, “**Data do Envio da AR**”, “**Assinada pelo Cliente**” e “**Observação**”; Clicar em “**Gravar**”.
 - Após cadastrar o **Termo de Notificação**, o sistema irá gerar automaticamente a O.S. **7300 - CÁLCULO DE DIFERENÇA DE CONSUMO**.
- *Recebida O.S. e Termo de Notificação:* Baixar a O.S. no sistema ProcisWeb com as informações coletadas e cadastrar Termo de Notificação.
 - Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
 - Acessar “**Controle de Consumo**” -> “**Cadastro**”
 - Preencher os campos “**Data da Notificação**”, “**Com AR** ou **Sem AR**”, “**Ocorrência 1, 2 e 3**” se houver, “**Código do Fiscal**”, “**Nome do Fiscal**”, “**Data do Envio da AR**”, “**Assinada pelo Cliente**” e “**Observação**”; Clicar em “**Gravar**”.
 - Após cadastrar o **Termo de Notificação**, o sistema irá gerar automaticamente a O.S. **7300 - CÁLCULO DE DIFERENÇA DE CONSUMO**.

Faturamento da Unidade

- Imprimir O.S 7300.
- Na aba “**Consumos**”, analisar o histórico de consumo e verificar se é possível identificar quando começou a irregularidade.
 - *Identificado quando começou a irregularidade:* Verificar qual foi o último consumo anterior à irregularidade e seguir para o próximo passo.

- *Não identificado quando começou a irregularidade:* Nesse caso serão ajustados os consumos dos últimos 12 meses pela média do setor. Acessar módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Relatório**” -> “**Demonstrativo de Ligações de Água Faturada**”, escolher “**Município**” e “**Local**”. No campo “**Setor**” escolher “**Todos**” e no campo “**Mês/Ano**” digitar o mês/ano em que começou a ocorrer a irregularidade. Clicar em “**Consultar**”. O sistema irá apresentar em tela a média dos setores. Verificar qual a média de consumo para o setor da matrícula e seguir para o próximo passo.

Localidade					Setor	Mês/Ano
Região	Município	Local				
(35) SUDOESTE	(35220) BONITO	(3522000) BONITO			Todos	10/2017

Local	Ligações de Água Faturadas				Volumen Medidos m3	MÉDIA DOS SETORES		Volumen Faturados				
	Totais	Ativas	Inativas	Medidas		Mélio/Ligação	Ligações Hid. Ligações	m3	Ligações não Hid. Ligações	m3	Total Ligações	m3
3522000001	1648	1644	4	1646	20785	12	1646	24673	2	40	1648	24713
3522000002	743	741	2	743	9360	12	743	10974	0	0	743	10974
3522000003	887	885	2	887	10395	11	887	12279	0	0	887	12279
3522000004	1174	1171	3	1174	15016	12	1174	18032	0	0	1174	18032
3522000005	454	453	1	454	4838	10	454	6217	0	0	454	6217
3522000006	1495	1493	2	1495	16904	11	1495	19906	0	0	1495	19906
3522000007	72	71	1	72	1072	14	72	1276	0	0	72	1276
3522000008	43	43	0	43	594	13	43	658	0	0	43	658
TOTAL	6516	6501	15	6514	78964	12	6514	94015	2	40	6516	94055

• Acessar módulo “**Faturamento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Diferença de Consumo**”, digitar matrícula, o período afetado pela irregularidade que será ajustado, o volume verificado no passo anterior e clicar em “**Consultar**”. O sistema irá apresentar em tela a diferença de consumo, que deverá ser impressa. Clicar em “**Exportar**” e imprimir.

- Baixar O.S 7300 no sistema com as informações da análise e o valor a ser cobrado por diferença de consumo.
- Digitalizar na O.S a tela impressa com a diferença de consumo.

Atendimento

- No retorno do cliente ao escritório para **Formalização da Solicitação de Consumo final**, solicitar o protocolo ou matrícula e documentos pessoais.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Analisar se a O.S 4205 ainda está dentro do prazo de validade.
 - *O.S fora do prazo de validade:* Informar ao cliente que já expirou o prazo de validade da vistoria, sendo necessário solicitar nova vistoria. Seguir com os procedimentos para geração da O.S 4205 descritos acima.
 - *O.S dentro do prazo de validade:* Seguir para o próximo passo.

- Verificar se o cliente é o titular da matrícula ou atende um dos perfis de solicitante descritos na atividade 2.6.13.1 da [IT supracitada](#).
 - *Cliente não é o titular da matrícula e não atende um dos perfis de solicitante:* Informar ao cliente que é necessária a presença do titular da ligação ou alguém que atenda um dos perfis de solicitante para **Formalização da Solicitação de Consumo final**. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - *Cliente é o titular da matrícula ou atende um dos perfis de solicitante:* Seguir para o próximo passo.
- Na aba “**O.S**” analisar se existe documento comprobatório de responsabilidade sobre o imóvel anexado a O.S. de Alteração de Nome ou outra O.S.
 - Não há documento de responsabilidade: Solicitar a apresentação de documento comprobatório de responsabilidade sobre o imóvel.
 - *Cliente apresenta a documentação:* Digitalizar na O.S 4205 e seguir para o próximo passo.
 - *Cliente não apresenta a documentação:* Informar ao cliente quanto ao procedimento para **Formalização da Solicitação de Consumo final**. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - Há documento de responsabilidade: Seguir para o próximo passo.
- Na aba “**O.S**” analisar o resultado da baixa da O.S 4205.
 - Ligação com irregularidade: Analisar baixa da O.S 7300 e verificar o valor da diferença de consumo se houver.
 - Acessar “**Atendimento**” -> “**Controle de Consumo**” -> “**Baixa/Cancelamento**” e clicar no ícone correspondente ao termo de notificação que se encontra com a situação “**Aberta**”.
 - Digitar o valor da diferença de consumo no campo correspondente se houver. Informar ao cliente que foi detectada uma irregularidade na ligação e que, para efetivação do consumo final deverá primeiro efetuar o acerto da irregularidade. Caso o cliente não concorde, orientá-lo conforme [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).
 - Escolher a opção “**Pagamento à Vista**” e preencher os campos necessários com os dados do solicitante e a observação.
 - Verificar qual é tipo de irregularidade e se a mesma já foi regularizada no ato da notificação.
 - *Já regularizado:* No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código **85 - REGULARIZAÇÃO DE IRREGULARIDADE** e

clicar em “OK” e imprimir a Guia de Pagamento e o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços**. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S 85. Entregar Guia de Pagamento ao cliente e informá-lo que deverá efetuar o pagamento da multa e retornar com a GP paga para poder formalizar a solicitação de Consumo Final. No retorno do cliente proceder conforme o próximo passo.

- *Não regularizado*: No campo “**Serviço de Regularização**” utilizar o código apropriado para o tipo de irregularidade, conforme descrito na [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#); clicar em “OK” e imprimir “**Guia de Pagamento**” e o “**Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços**”. Assinar o termo, colher assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S. de regularização. Entregar Guia de Pagamento ao cliente e informá-lo que deverá efetuar o pagamento da multa e retornar com a GP paga para poder formalizar a solicitação de Consumo Final. No retorno do cliente proceder conforme o próximo passo.
 - Ligação normal sem irregularidade: Seguir para o próximo passo.
- Acessar “**Atendimento**” -> “**Guia de Pagamento**” -> “**Consumo Final**” e assinalar a caixa de seleção que estiver habilitada, seja “**Serviço de Água**” ou “**Serviço de Esgoto**”:
 - *Serviço de Água*: Em “**Serviço de Água**”, assinalar a caixa e escolher o tipo de corte; clicar em “**Calcular**”, preencher os dados do solicitante e clicar em “**Confirmar**”.
 - *Serviço de Esgoto*: Em “**Serviço de Esgoto**”, assinalar a caixa e escolher o tipo de corte; clicar em “**Calcular**”, preencher os dados do solicitante e clicar em “**Confirmar**”.
- Imprimir termo de “**Pedido de Consumo Final**” e “**Guia de Pagamento**”. Colher a assinatura do cliente e digitalizar o termo na O.S 4205. Entregar ao cliente a Guia de Pagamento e orientá-lo que o Consumo Final será efetivado após o pagamento da Guia e execução do corte.
- De acordo com o tipo de corte escolhido na emissão da “**Guia de Pagamento**”, o sistema irá gerar O.S com um dos códigos abaixo com a situação “**Bloqueada**”, agendando a O.S **5700 – RETENÇÃO DE CONTA**:
 - **30050 - PEDIDO DE CONS.FINAL S/CORTE**
 - **30000 - CORTE NO CAVALETE-P/CONS.FINAL**
 - **30300 - CORTE NO RAMAL-POR CONS.FINAL**
 - **30950 - SUPRESSAO POR CONS FINAL/TERRA**
 - **30951 - SUPRESSAO POR CONS FINAL/ASFAL**
 - **31115 - CORTE DE ESGOTO-CONSUMO FINAL**
 - **31117 - CORTE DE ESGOTO CONSUMO FINAL SISTEMA**
- Após o pagamento da guia, o sistema irá alterar a O.S de corte/supressão para a situação “**Gerada**” e gerar automaticamente uma O.S. **310 - ALTERACAO NOME CONSUMIDOR APOS PEDIDO CONS FINAL P INQUILINO**.

Setor Corte e Religação

- Imprimir O.S ou 30000 ou 30300 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#).
- Imprimir e baixar O.S. 31115 ou 31117.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S 30950 ou 30951 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. e verificar em qual situação se enquadra:
 - *O.S 30000 ou 30300*: Executar o corte da ligação e devolver ao [Setor Corte e Religação](#) com as informações coletadas.
 - *O.S 30950 ou 30951*: Executar a supressão da ligação e baixar pelo coletor. Com a baixa o sistema irá alterar a O.S. 5700 para a situação “**Gerada**”.

Setor Corte e Religação

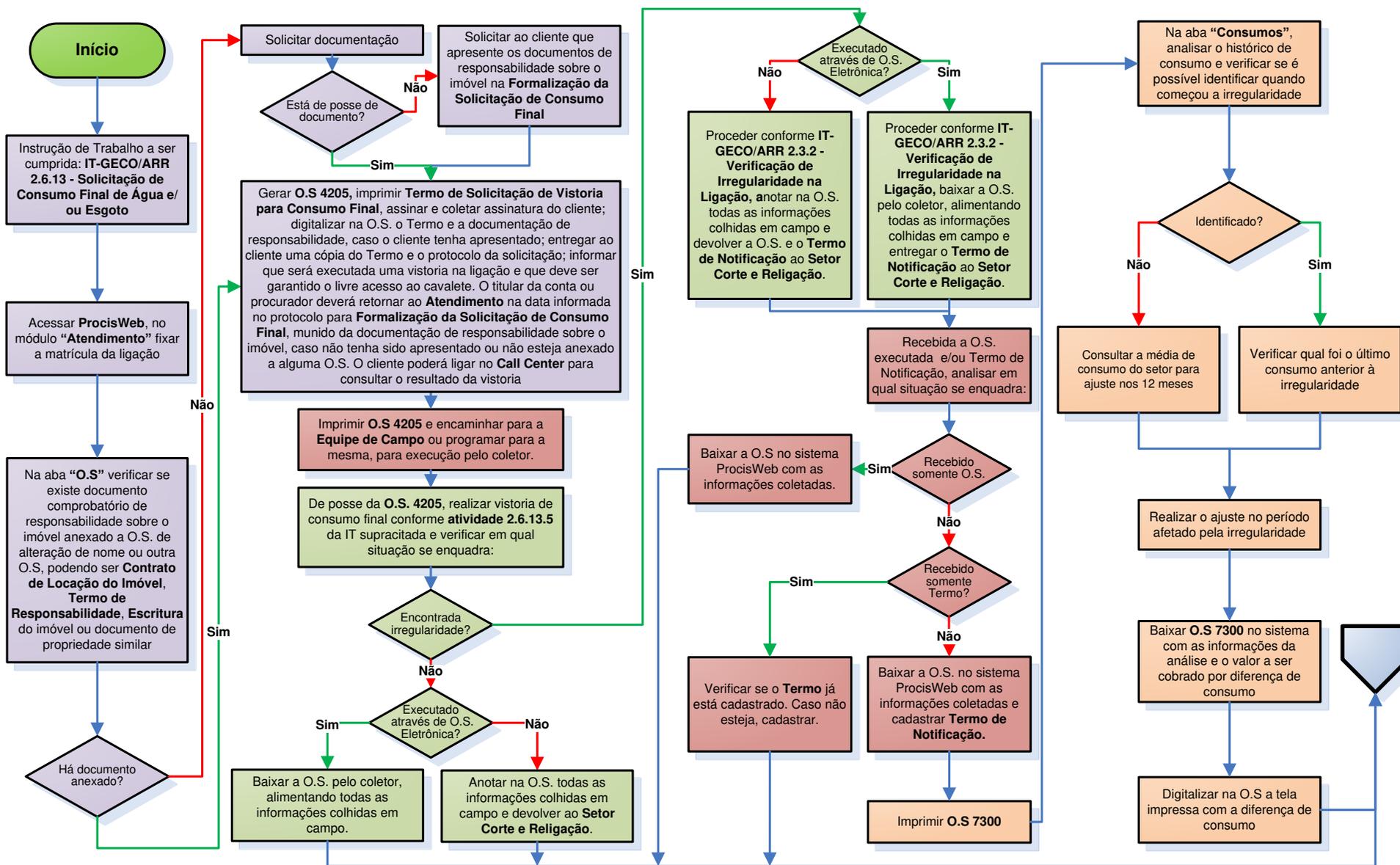
- Baixar O.S 30000 ou 30300 com as informações coletadas. Com a baixa o sistema irá alterar a O.S. 5700 para a situação “**Gerada**”. Nas ligações que possuem água e esgoto, após a baixa das O.S. 30000 ou 30300 o sistema irá gerar e baixar automaticamente uma O.S. **31117 - CORTE DE ESGOTO CONSUMO FINAL SISTEMA**.

Cadastro da Unidade

- Imprimir O.S. 310, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb, fixar matrícula, e verificar o nome e CPF/CNPJ do proprietário do imóvel, contidos nos documentos digitalizados na O.S. 4205 ou 300.
- Acessar o módulo “**Cadastro de Clientes -> Atualiza Cliente -> Alteração**”, e alterar o nome e CPF/CNPJ do cliente para o nome e CPF/CNPJ do proprietário do imóvel, inserindo no campo “**Observação**” a informação de que o nome do cliente retornou para o nome do proprietário, devido à solicitação de consumo final. Digitar o número da O.S 310 para que o sistema baixe automaticamente. Logo em seguida, acessar a rotina “**Atualiza Cliente -> Nome/Dado Compl. Pessoal**” e alterar demais dados do cliente/morador e do titular/proprietário, para os dados do proprietário do imóvel de acordo com os documentos digitalizados.

Faturamento da Unidade

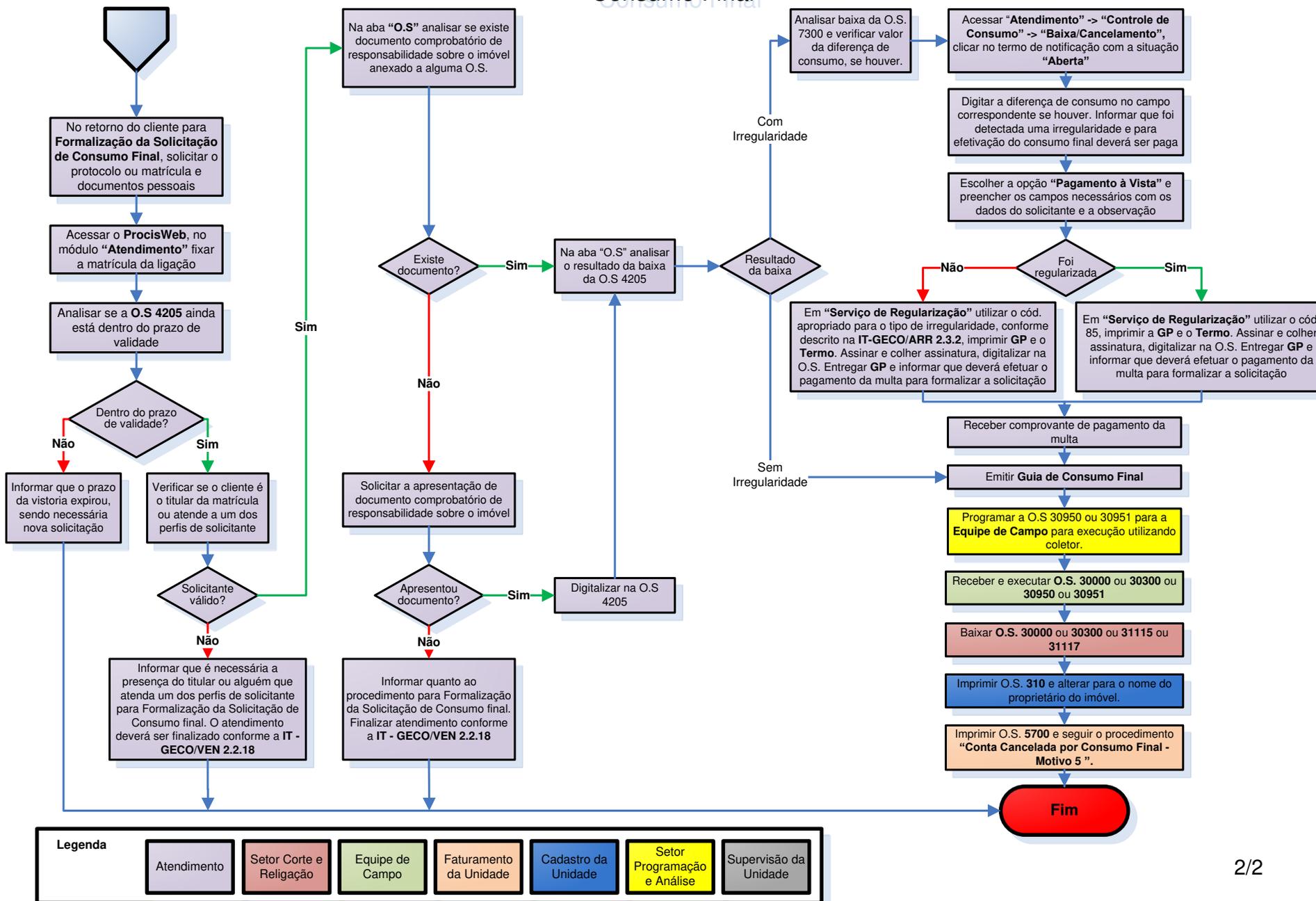
- Imprimir O.S. 5700 e seguir o procedimento “[Conta Cancelada por Consumo Final - Motivo 5](#)”.



Legenda

Atendimento	Setor Corte e Religação	Equipe de Campo	Faturamento da Unidade	Cadastro da Unidade	Setor Programação e Análise	Supervisão da Unidade
-------------	-------------------------	-----------------	------------------------	---------------------	-----------------------------	-----------------------

Consumo Final



Consumo Final em Conjunto Habitacional

Conceito

É a interrupção do fornecimento de água em ligações recém-implantadas em conjuntos habitacionais de iniciativa do Poder Público, antes da entrega dos imóveis aos beneficiários. Instruções de Trabalho a serem cumpridas: [IT-GECO/VEN 2.2.8.a - Cadastro de Ligação de Água em Conjunto Habitacional](#) e [IT-GECO/ARR 2.3.4 - Interrupção no Fornecimento de Água](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Cadastro da Unidade

- Após terem sido executadas as atividade **2.2.8.a.1** a **2.2.8.a.10** da [“IT-GECO/VEN 2.2.8.a - Cadastro de Ligação de Água em Conjunto Habitacional”](#), gerar O.S. **“31005 - CORTE NO RAMAL POR CONSUMO FINAL - CONJ. HAB.”** ou **“31007 - CORTE NO CAVALETE POR CONSUMO FINAL -CONJ HAB”**.

Setor Corte e Religação

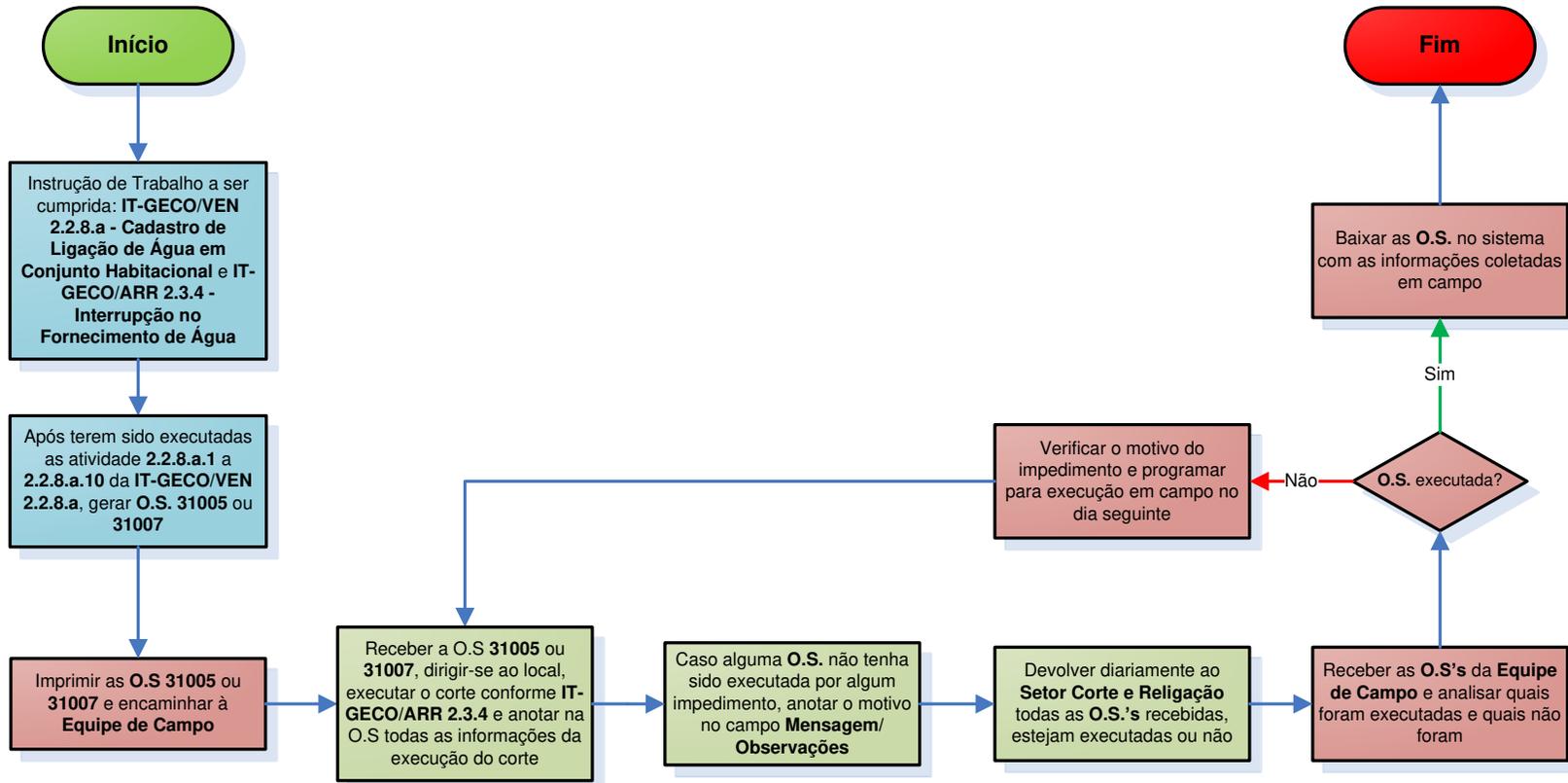
- Imprimir as O.S's 31005 ou 31007 e encaminhar à [Equipe de Campo](#).

Equipe de Campo

- Receber as O.S's 31005 ou 31007, dirigir-se ao local, executar o corte conforme procedimentos da [“IT-GECO/ARR 2.3.4 - Interrupção no Fornecimento de Água”](#) e anotar na O.S todas as informações da execução do corte.
- Caso alguma O.S. não tenha sido executada por algum impedimento, anotar o motivo no campo **“Mensagem/Observações”**.
- Devolver diariamente ao [Setor Corte e Religação](#) todas as O.S.'s recebidas, estejam executadas ou não.

Setor Corte e Religação

- Receber as O.S's da [Equipe de Campo](#) e analisar quais foram executadas e quais não foram.
 - *O.S não executadas:* Verificar o motivo do impedimento e programar para execução em campo no dia seguinte.
 - *O.S executadas:* Baixar as O.S. no sistema com as informações coletadas em campo. Ao efetuar a baixa, o sistema irá gerar e baixar automaticamente uma O.S. **31123 - CORTE ESGOTO VIA SISTEMA - CONJ. HAB.**



Corte por Débito

Conceito

É a interrupção do fornecimento de água por inadimplência de uma ou mais contas de água e/ou esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.4 - Interrupção no Fornecimento de Água.](#)

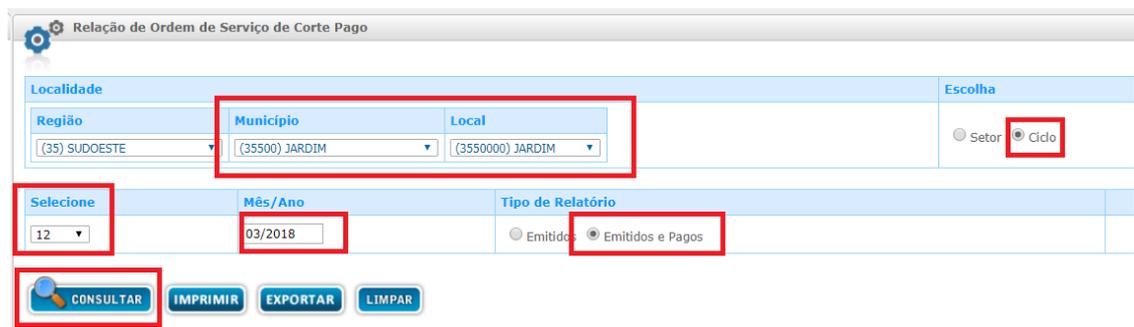
Áreas Envolvidas

Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Corte e Religação

- Receber as O.S de corte com código “**30100 - CORTE NO CAVALETE-POR DEBITO**” ou “**31000 - CORTE NO RAMAL-POR DEBITO**” impressas, entregues via Correios.
- Acessar **Sistema Comercial ProcisWeb** em “**Cobrança**” -> “**Relatório**” -> “**Relação de Cortes Emitidos**”, selecionar “**Município**” e “**Local**”, escolher opção “**Ciclo**” e selecionar o número do ciclo; preencher o “**Ano/Mês**” da emissão do corte, escolher o tipo de relatório “**Emitidos e Pagos**” e clicar em “**Consultar**”.



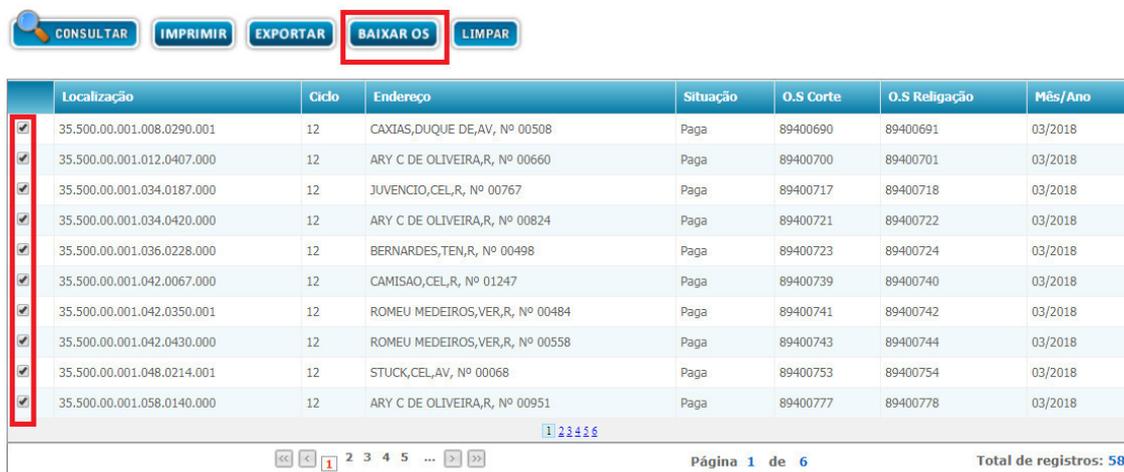
- O sistema irá apresentar em tela todas as O.S's de corte que já foram pagas e precisam ser retiradas do corte para não ocorrerem cortes indevidos.
- Utilizando o número das O.S, localizar no pacote as que já estão pagas e separar.

	Localização	Ciclo	Endereço	Situação	O.S Corte	O.S Religação	Mês/Ano
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.008.0290.001	12	CAXIAS,DUQUE DE,AV, Nº 00508	Paga	89400690	89400691	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.012.0407.000	12	ARY C DE OLIVEIRA,R, Nº 00660	Paga	89400700	89400701	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.034.0187.000	12	JUVENCIO,CEL,R, Nº 00767	Paga	89400717	89400718	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.034.0420.000	12	ARY C DE OLIVEIRA,R, Nº 00824	Paga	89400721	89400722	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.036.0228.000	12	BERNARDES,TEN,R, Nº 00498	Paga	89400723	89400724	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.042.0067.000	12	CAMISAO,CEL,R, Nº 01247	Paga	89400739	89400740	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.042.0350.001	12	ROMEU MEDEIROS,VER,R, Nº 00484	Paga	89400741	89400742	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.042.0430.000	12	ROMEU MEDEIROS,VER,R, Nº 00558	Paga	89400743	89400744	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.048.0214.001	12	STUCK,CEL,AV, Nº 00068	Paga	89400753	89400754	03/2018
<input type="checkbox"/>	35.500.00.001.058.0140.000	12	ARY C DE OLIVEIRA,R, Nº 00951	Paga	89400777	89400778	03/2018

1 2 3 4 5 ... >>

Página 1 de 6 Total de registros: 58

- Após a separação, conferir o número de cada O.S. separada, marcar uma por uma na caixa correspondente e clicar em **“Baixar OS”**. Aparecerá na tela o aviso de alerta: **“Atenção o processo de Baixa das O.S será irreversível após sua conclusão!”**, com o objetivo de prosseguir somente se tiver certeza de que as O.S foram separadas corretamente. Em caso afirmativo, clicar em **“OK”**.



The screenshot shows a software interface with a navigation bar at the top containing buttons for CONSULTAR, IMPRIMIR, EXPORTAR, **BAIXAR OS** (highlighted with a red box), and LIMPAR. Below the navigation bar is a table with the following columns: Localização, Ciclo, Endereço, Situação, O.S Corte, O.S Religação, and Mês/Ano. The table contains 10 rows of data, all with 'Paga' status. A red box highlights the first column of the table, which contains checkboxes for selecting records. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Página 1 de 6' and 'Total de registros: 58'.

	Localização	Ciclo	Endereço	Situação	O.S Corte	O.S Religação	Mês/Ano
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.008.0290.001	12	CAXIAS,DUQUE DE,AV, Nº 00508	Paga	89400690	89400691	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.012.0407.000	12	ARY C DE OLIVEIRA,R, Nº 00660	Paga	89400700	89400701	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.034.0187.000	12	JUVENCIO,CEL,R, Nº 00767	Paga	89400717	89400718	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.034.0420.000	12	ARY C DE OLIVEIRA,R, Nº 00824	Paga	89400721	89400722	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.036.0228.000	12	BERNARDES,TEN,R, Nº 00498	Paga	89400723	89400724	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.042.0067.000	12	CAMISAO,CEL,R, Nº 01247	Paga	89400739	89400740	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.042.0350.001	12	ROMEU MEDEIROS,VER,R, Nº 00484	Paga	89400741	89400742	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.042.0430.000	12	ROMEU MEDEIROS,VER,R, Nº 00558	Paga	89400743	89400744	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.048.0214.001	12	STUCK,CEL,AV, Nº 00068	Paga	89400753	89400754	03/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	35.500.00.001.058.0140.000	12	ARY C DE OLIVEIRA,R, Nº 00951	Paga	89400777	89400778	03/2018

- Digitar uma observação de baixa que será registrada em cada O.S e clicar em **“Confirmar”**. O sistema irá apresentar novamente uma mensagem de alerta, devendo escolher a opção **“Sim”**. Ao fazer isso, o sistema irá baixar automaticamente todas as O.S’s selecionadas com o código **“91400 - CORTE NAO EXEC/DEBITO PAGO”**.
- As demais O.S’s que não estão pagas devem ser encaminhadas para a [Equipe de Campo](#) para execução do corte, sendo repassadas em quantidades diárias suficientes.
- Imprimir as O.S’s **“30150 - CORTE NO CAVALETE -DEB NAO PG - CALL CENTER”** ou **“31150 - CORTE NO RAMAL -DEB NAO PG - CALL CENTER”**, se houver, e encaminhar para a [Equipe de Campo](#) para execução do corte.

Equipe de Campo

- Receber as O.S’s 30100, 31000, 30150 e/ou 31150, dirigir-se ao local, executar o corte conforme procedimentos da [“IT-GECO/ARR 2.3.4 - Interrupção no Fornecimento de Água”](#) e anotar na O.S todas as informações da execução do corte.
- Caso alguma O.S. não tenha sido executada por algum impedimento, anotar o motivo no campo **“Mensagem/Observações”**.
- Devolver diariamente ao [Setor Corte e Religação](#) todas as O.S.’s recebidas, estejam executadas ou não.

Setor Corte e Religação

- Receber as O.S da [Equipe de Campo](#) e analisar quais foram executadas e quais não foram.
 - *O.S’s não executadas:* Verificar o motivo do impedimento (imóvel fechado, usuário impediu o corte, etc) e juntar as O.S’s que ainda não foram executadas, visto que serão consultadas e enviadas para campo no dia seguinte. Obs: após 03 tentativas de corte no cavalete, verificar junto à [Supervisão da Unidade](#) se

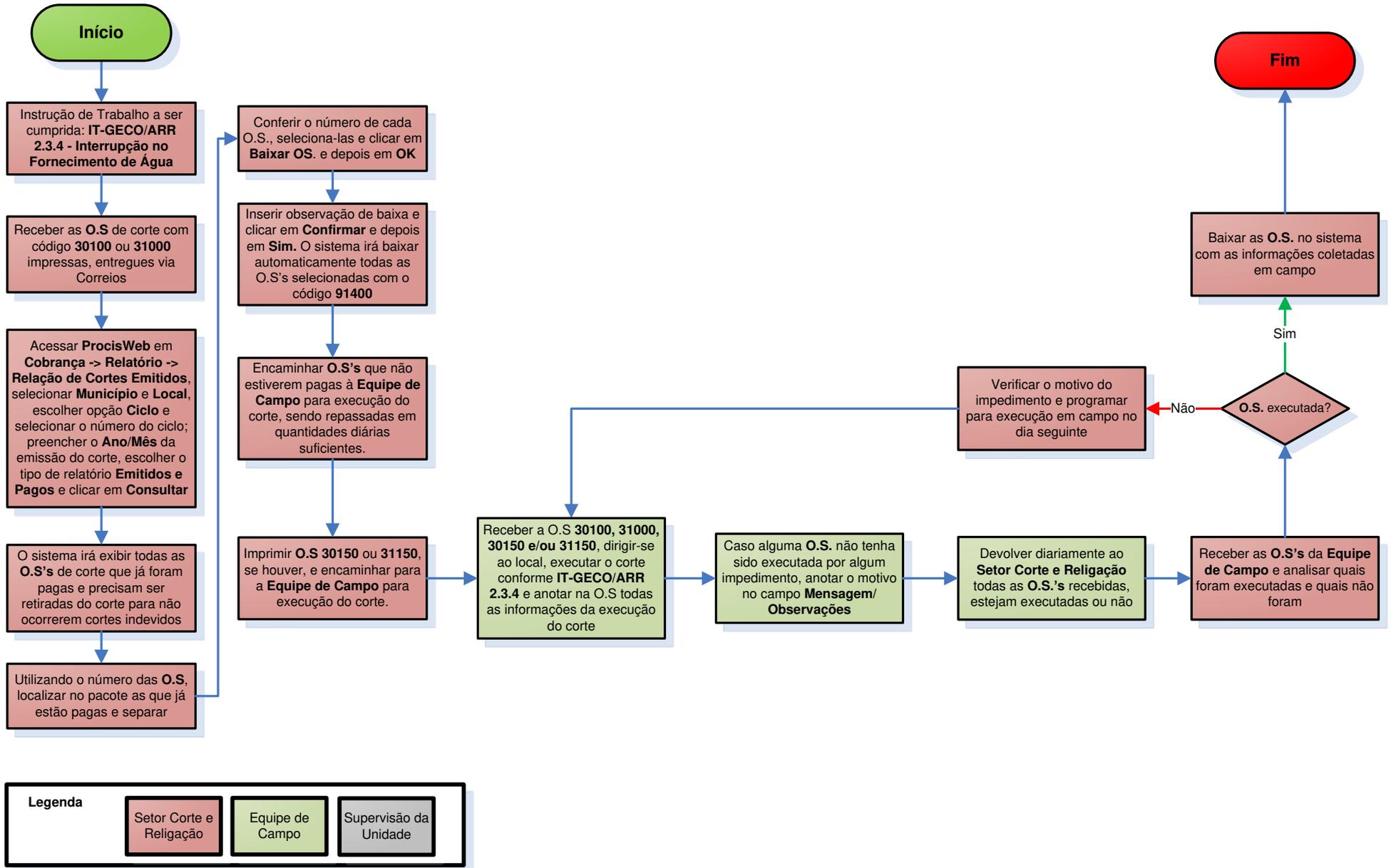


Manual de Procedimentos Comerciais

o mesmo autoriza executar o corte no ramal. Caso autorize, o mesmo deve rubricar a O.S.

- *O.S executadas:* Baixar as O.S's no sistema com as informações coletadas em campo.

Corte por Débito



Corte por Débito Não Pago - Call Center

Conceito

Quando o cliente entra em contato com o **Call Center** informando que realizou o pagamento dos débitos e solicita a religação, o **Call Center** verifica se o pagamento já consta no sistema. Não constando o pagamento, é gerado uma O.S. com o código **“30502 - RELIGACAO NO CAVALETE CALLCENTER PAGAMENTO INFORMADO”** ou **“31303 - RELIG. NO RAMAL CALLCENTER - PAGAMENTO INFORMADO”**. Caso o sistema ProcisWeb não verifique o pagamento após três dias da execução da religação, o próprio sistema emite automaticamente uma O.S. com o código **“30150 - CORTE NO CAVALETE -DEB NAO PG - CALL CENTER”** ou **“31150 - CORTE NO RAMAL -DEB NAO PG - CALL CENTER”** para execução do corte em campo.

Procedimento

- Seguir o procedimento **“Religação por Débito Call Center”**.
 - **30150 - CORTE NO CAVALETE -DEB NAO PG - CALL CENTER**
 - **31150 - CORTE NO RAMAL -DEB NAO PG - CALL CENTER**

Corte no Ramal por Irregularidade

Conceito

É a interrupção do fornecimento de água executada quando constatada violação de corte em uma ligação. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Procedimento

- Seguir o procedimento [“Verificação de Irregularidade na Ligação”](#).
 - 31210 - CORTE NO RAMAL/IRREGULARIDADE/SANESUL
 - 31220 - CORTE RAMAL/IRREGULARIDADE

Corte de Ramal por Débito executado pela Sanesul – Código 31221

Conceito

É a interrupção do fornecimento de água executada pela Sanesul quando a empreiteira não conseguiu executar o corte, seja por impedimento do usuário ou pela não localização do ramal utilizando instrumentos manuais. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.4 - Interrupção no Fornecimento de Água](#).

Áreas Envolvidas

Setor Corte e Religação, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Corte e Religação

- Após receber da [Equipe de Campo](#) uma O.S “**31000 - CORTE NO RAMAL-POR DEBITO**” que não foi executada por impedimento do usuário ou pela não localização do ramal, gerar O.S. “**31121 - CORTE RAMAL/SANESUL/DEBITO**” para execução em campo, utilizando Equipamento Automotivo e encaminhar a O.S. amarela de corte ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Programar O.S. 31121 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando o coletor e entregar à equipe a O.S. amarela de Corte.

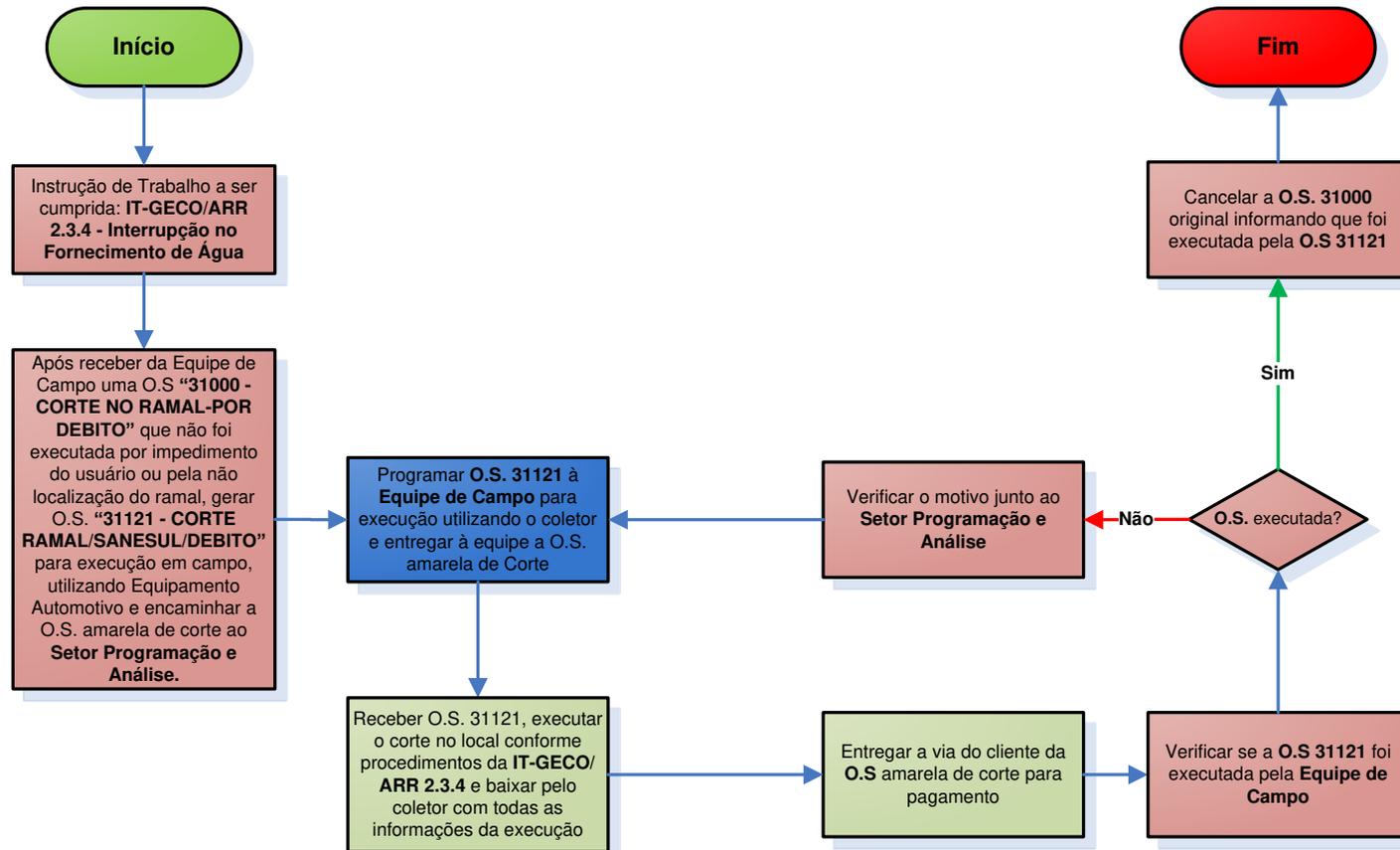
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 31121, dirigir-se ao local, executar o corte conforme procedimentos da [IT-GECO/ARR 2.3.4 - Interrupção no Fornecimento de Água](#) e baixar pelo coletor todas as informações da execução do corte.
- Entregar a via do cliente da O.S amarela de corte para pagamento.

Setor Corte e Religação

- Verificar se a O.S 31121 foi executada em campo.
 - *O.S não executada:* Verificar o motivo junto ao [Setor Programação e Análise](#).
 - *O.S executada:* Cancelar a O.S. 31000 original informando que foi executada pela O.S 31121.

Corte de Ramal por Débito executado pela Sanesul – Código 31221



Grupo 8 - Religação de Água

Religação por Consumo Final

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto a pedido do cliente. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#).

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#) para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
 - 30400 - RELIG.CAVALETE-PEDIDO USUARIO
 - 31400 - RELIG.NO RAMAL-PEDIDO USUARIO
 - 31045 - RELIGAÇÃO RAMAL POR CONSUMO FINAL - LIG. AGEHAB
 - 31046 - RELIGAÇÃO CAVALETE POR CONSUMO FINAL-CONJ HABITACIONAL

Religação por Débito

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto, mediante o pagamento dos débitos que ocasionaram o corte. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#).

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#) para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **30500 RELIGACAO NO CAVALETE-DEB.PAGO**
 - **30610 RELIGACAO CAV.P/RETIFICACAO**
 - **30620 RELIG.CAVALETE P/PARCELAMENTO**
 - **31020 RELIGACAO RAMAL P/ RETIFICACAO**
 - **31030 RELIG.RAMAL P/ PARCELAMENTO**
 - **31040 RELIG.RAMAL A PEDIDO S/DEB PG**
 - **31300 RELIG.NO RAMAL POR DEB PAGO**
 - **31410 RELIGACAO RAMAL/SANESUL/DEBITO**
 - **31630 RELIG.CAV.A PEDIDO S/DEB.PAGO**

Religação por Ordem Judicial

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto, mediante determinação do Poder Judiciário.

Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação, Gejul

Procedimento

Supervisão da Unidade

- Receber Notificação Judicial determinando a imediata religação do fornecimento de água.
- Após recebimento, gerar O.S. “**30520 - RELIG. CAV. POR ORDEM JUDICIAL**” ou “**30530 - RELIG. CAV. POR ORDEM JUDICIAL**”, incluindo na observação o número do processo, imprimir, digitalizar determinação Judicial na O.S. e encaminhar ao [Setor Corte e Religação](#) para imediata execução.
- Digitalizar a determinação Judicial e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Receber e encaminhar a determinação Judicial à [Gejul](#) para conhecimento e eventuais providências e à [Geco – Processo Arrecadação](#) para inclusão dos débitos em “sub-júdice” se necessário.

Setor Corte e Religação

- Recebida a O.S. 30520 ou 30530, encaminhar à [Equipe de Campo](#) para imediata execução.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 30520 ou 30530, dirigir-se ao local, executar a religação conforme os procedimentos da “[IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#)”, anotar todos os dados da religação na O.S. e devolver ao [Setor Corte e Religação](#).

Setor Corte e Religação

- Recebida a O.S. 30520 ou 30530 executada, proceder a baixa da O.S. no sistema **ProcisWeb** e informar à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Informar à [Gestão Comercial da Regional](#) que a religação foi executada.

Gestão Comercial da Regional

- Informar à [Gejul](#) e [Geco – Processo Arrecadação](#) que a religação foi executada.

Geco – Processo Arrecadação

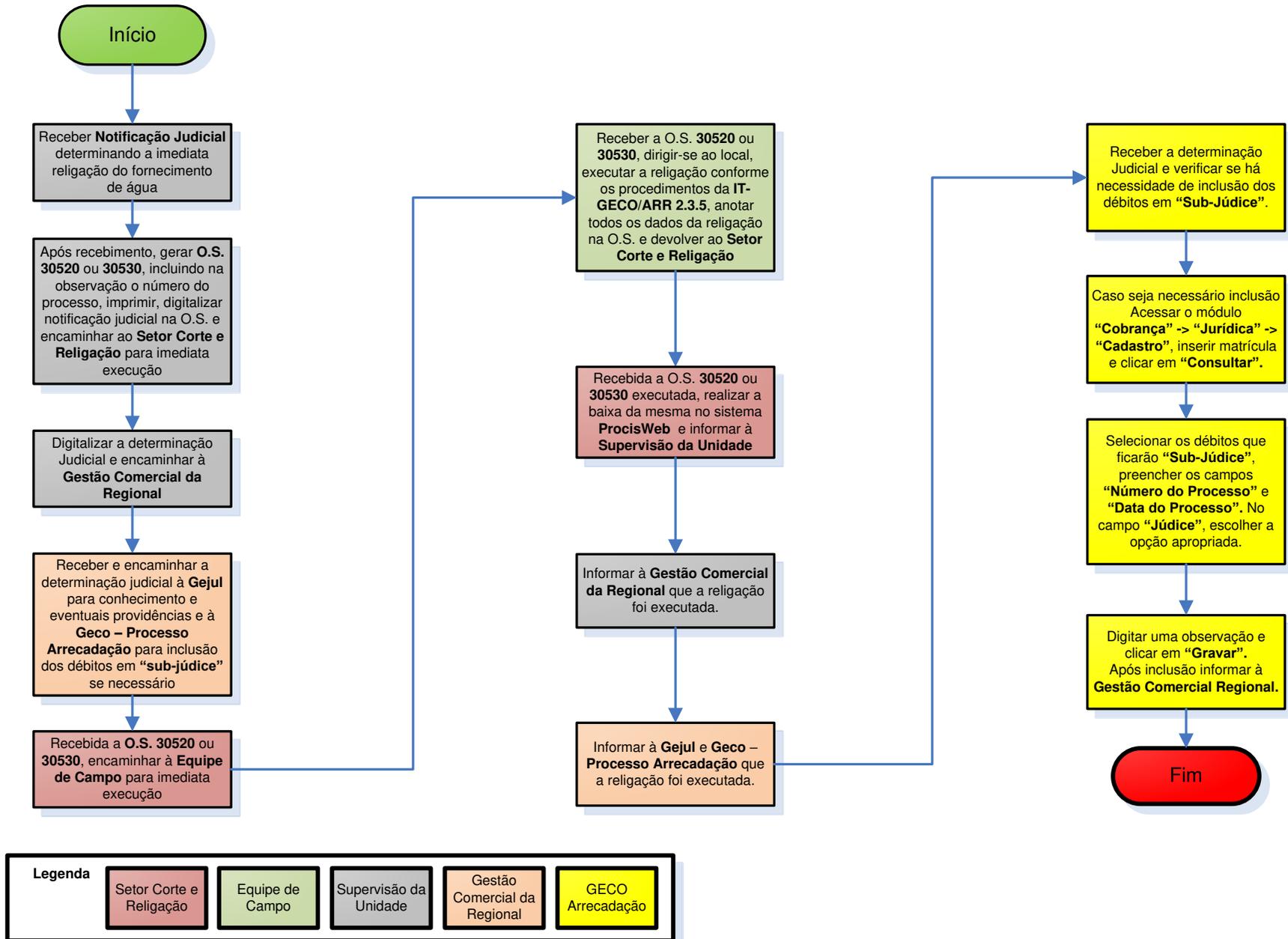
- Receber a determinação Judicial e verificar se há necessidade de inclusão dos débitos em “**Sub-Júdice**”.
- Caso seja necessário inclusão Acessar o módulo “**Cobrança**” -> “**Jurídica**” -> “**Cadastro**”, inserir matrícula e clicar em “**Consultar**”.
- Selecionar os débitos que ficarão “**Sub-Júdice**”, preencher os campos “**Número do Processo**” e “**Data do Processo**”. No campo “**Júdice**”, escolher a opção apropriada, podendo ser:

Sem júdice

- A - Contas em debitos (pode emitir ordem de corte pelos debitos que nao estao sub júdice)
- B - Contas em debitos (nao pode emitir ordem de corte pelos debitos que nao estao sub júdice)
- C - Contas em debitos e a faturar (nao pode emitir ordem de corte)
- D - Contas em debitos e a faturar (nao pode emitir ordem de corte)
- E - Nao emitir ordem de corte

- Digitar uma observação e clicar em “**Gravar**”.
- Após inclusão informar à [Gestão Comercial Regional](#).

Religação por Ordem Judicial



Religação por Corte Indevido

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água, quando constatada a ocorrência de corte indevido.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Arrecadação

Procedimento

Atendimento

- Se o cliente comparecer ao **Atendimento** reclamando de corte indevido, solicitar conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Acessar a aba “**O.S**” e verificar se há alguma O.S. de corte na matrícula.
 - Não há O.S. de corte: Questionar o cliente se já verificou se o registro está aberto e a cor do lacre da ligação para pré-análise.
 - Independentemente da situação, deverá ser verificado no local. Gerar O.S. **38600 - VERIFIC.FALTA DE AGUA NO LOCAL**, inserindo na observação a informação de que o cliente reclama de corte indevido, e que, caso constatado que a ligação está cortada, deverá ser religado em campo.
 - Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.
 - Informar imediatamente a situação à **Supervisão da Unidade**.
 - Há O.S. de corte: Verificar a qual mês se refere e verificar na aba “**Debitos**” se o débito ainda consta em aberto.
 - **Consta o débito em aberto**: Solicitar ao cliente o comprovante de pagamento do débito que gerou o corte.
 - Verificar se o comprovante é de pagamento ou de agendamento.
 - *Comprovante de agendamento*: Informar ao cliente que deverá dirigir-se a sua agência bancária para verificar se a transação foi efetivada, e em caso afirmativo, retornar ao atendimento com o comprovante de pagamento. O atendimento deverá ser finalizado conforme a **IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento.**

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Comprovante de pagamento:* Seguir para o próximo passo.
- Verificar se o comprovante de pagamento é da matrícula e do mês de referência que originou o corte.
 - *Comprovante é da matrícula, mas não é do mês de referência; ou comprovante não é da matrícula:* Informar ao cliente que o comprovante apresentado não se refere à conta questionada. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - *Comprovante é da matrícula e do mês de referência:* Seguir para o próximo passo.
- Verificar se a data de pagamento e horário foram dentro do expediente bancário (contas pagas aos sábados, domingos e feriados, bem como fora do expediente são consideradas pagas no próximo dia útil).
 - *Conta paga fora do expediente bancário:*
 - Corte executado no dia útil seguinte ao pagamento: Informar ao cliente que o corte é devido e haverá cobrança de taxa de religação. Seguir o procedimento [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#).
 - Corte executado após o dia útil seguinte ao pagamento: Seguir o item abaixo.
 - *Conta paga dentro do expediente bancário:* Verificar se a data do pagamento é anterior à data do corte.
 - *Pagamento no dia do corte ou posterior:* Informar ao cliente que o corte é devido e haverá cobrança de taxa de religação. Seguir o procedimento [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#).
 - *Pagamento anterior a data do corte:* Gerar O.S. **30500 - RELIGACAO NO CAVALETE-DEB.PAGO** ou **31300 - RELIG.NO RAMAL POR DEB PAGO**, inserindo na observação a reclamação do cliente e data do pagamento.
 - Digitalizar na O.S. a conta e o comprovante de pagamento apresentado pelo cliente.
 - Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

- Informar imediatamente a situação à [Supervisão da Unidade](#).
- **Não consta o débito em aberto:** Acessar a aba “**Pagamentos**” e verificar se a data do pagamento é anterior à data do corte.
 - *Pagamento no dia do corte ou posterior:* Informar ao cliente que o corte é devido e haverá cobrança de taxa de religação. Seguir o procedimento [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#).
 - *Pagamento anterior a data do corte:* Gerar O.S. **30500 - RELIGACAO NO CAVALETE-DEB.PAGO** ou **31300 - RELIG.NO RAMAL POR DEB PAGO**, inserindo na observação a reclamação do cliente e data do pagamento.
 - Digitalizar na O.S. a conta e o comprovante de pagamento apresentado pelo cliente, se houver.
 - Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.
 - Informar imediatamente a situação à [Supervisão da Unidade](#).

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 38600 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando o coletor.
- Entrar em contato com a equipe para execução imediata.

Setor Corte e Religação

- Imprimir O.S. 30500 ou 31300 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), solicitando a execução imediata.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 38600 ou 30500 ou 31300, dirigir-se ao local e verificar em qual situação se enquadra.
 - *O.S. 38600:* Verificar se a ligação encontra-se cortada.
 - *Ligação não está cortada:* Seguir o procedimento [“Verificação de Falta de Água”](#) para outras situações.
 - *Ligação está cortada:* Efetuar a religação e baixar a O.S., inserindo na observação a informação de que a ligação estava cortada e foi religada, citando o lacre e leitura. Após a baixa, informar imediatamente à [Supervisão da Unidade](#).
 - *O.S. 30500 ou 31300:* Efetuar a religação, anotar na O.S. o lacre e a leitura e devolver ao [Setor Corte e Religação](#).

Setor Corte e Religação

- Receber a O.S. 30500 ou 31300, verificar se contêm todas as informações e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber da [Equipe de Campo](#) a comunicação de religação por corte indevido ou receber do [Setor Corte e Religação](#) a O.S. 30500/31300 executada.
- Elaborar memorando relatando a ocorrência de corte indevido, contendo todas as informações da matrícula, da situação ocorrida e O.S. executada, anexar a O.S. 30500/31300 e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#) para isenção da religação e eventual restituição/indenização por corte indevido.

Gestão Comercial da Regional

- Receber o memorando da [Supervisão da Unidade](#) e verificar se foram cumpridos todos os procedimentos.
 - *Procedimentos não cumpridos:* Devolver à [Supervisão da Unidade](#) e solicitar correção.
 - *Procedimentos cumpridos:* Elaborar **Relatório Técnico** contendo todas as informações da situação ocorrida e o parecer da Regional. Encaminhar SAS à [Geco – Processo Arrecadação](#), contendo o **Relatório Técnico** e O.S. de religação com todas as informações para baixa, se houver.

GECO – Processo Arrecadação

- Receber SAS, analisar se todos os procedimentos foram cumpridos e se toda a documentação relacionada foi anexada.
 - *Procedimentos não cumpridos ou documentação não anexada:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento. Solicitar que a [Regional](#) providencie a correção e posteriormente abra outro SAS para análise na [GECO](#).
 - *Procedimentos cumpridos:* Analisar se o corte foi realmente indevido.
 - Corte é devido: Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento e orientar que a unidade deverá efetuar a baixa da O.S. de religação com os códigos 30500/31300.
 - Corte é indevido: Verificar se o corte indevido ocorreu por execução em matrícula errada ou por execução após a conta estar paga.
 - *Corte em matrícula errada:* Gerar e baixar na matrícula O.S. **30100 - CORTE NO CAVALETE-POR DEBITO** ou **31000 - CORTE NO RAMAL-POR DEBITO**, com as informações do corte indevido. Gerar e baixar O.S. **31012 - CORTE INDEVIDO INDENIZAÇÃO POR CORTE INDEVIDO**, informando o número do SAS e escolher restituição.
 - Encerrar SAS informando o deferimento.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Após a baixa da O.S. 31012, o sistema irá automaticamente aguardar o próximo faturamento da matrícula para identificar se deverá ser lançada a devolução referente a 20% da próxima conta ou o dobro do valor de uma religação. Depois disso, o sistema irá lançar o respectivo valor para ser devolvido em contas de água e/ou esgoto.
- *Corte após a conta estar paga:* Baixar a O.S. 30500/31300 com os códigos **30600 – RELIGACAO P/CORTE INDEV.CAVALETE** ou **31010 - RELIGACAO RAMAL P/CORTE INDEV.**, informando o número do SAS e escolher restituição.
- Encerrar SAS informando o deferimento
 - Após a baixa das O.S's. 30600/31010, o sistema irá automaticamente aguardar o próximo faturamento da matrícula para identificar se deverá ser lançada a devolução referente a 20% da próxima conta ou o dobro do valor de uma religação. Depois disso, o sistema irá lançar o respectivo valor para ser devolvido em contas de água e/ou esgoto.

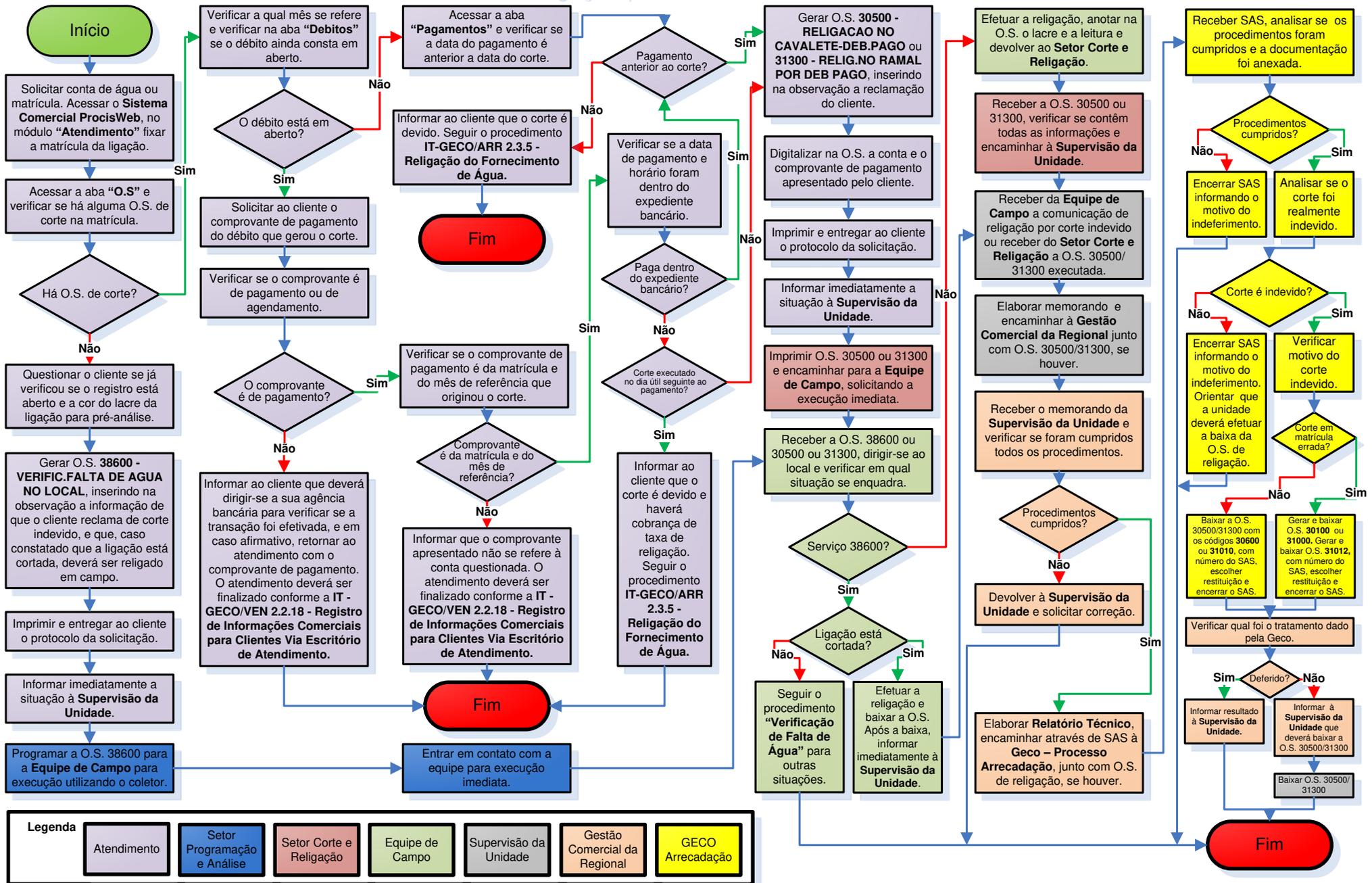
Gestão Comercial da Regional

- Após o encerramento do SAS, verificar qual foi o tratamento dado pela Geco.
 - *Indeferido:* Informar à Supervisão da Unidade que deverá providenciar a baixa da O.S. de religação com os códigos 30500/31300.
 - *Deferido:* Informar à Supervisão da Unidade quanto ao resultado da análise.

Supervisão da Unidade

- Providenciar a baixa da O.S. de religação com os códigos 30500/31300.

Religação por Corte Indevido



Legenda



Religação no Ramal – Irregularidade Paga - Códigos 31301

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto, de ligação cortada por irregularidade. Instrução de Trabalho relacionada: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento [“Verificação de Irregularidade na Ligação”](#).
- Códigos relacionados:
 - **31301 - RELIGACAO RAMAL-IRREGULARIDADE PAGA**

Religação para Cliente Novo (restrição)

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto sem a quitação dos débitos, devido à abertura de processo de restrição.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Setor Corte e Religação, Setor Cadastro, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).
- Códigos relacionados:
 - **30540 - RELIGAÇÃO CAVALETE-CLIENTE NOVO-COM TROCA DO HIDROMETRO**
 - **31302 - RELIGAÇÃO RAMAL-CLIENTE NOVO-COM TROCA DO HIDROMETRO**
 - **31430 - RELIGAÇÃO RAMAL-CLIENTE NOVO**
 - **31440 - RELIGAÇÃO CAVALETE-CLIENTE NOVO**

Religação por Débito Call Center

Conceito

É o restabelecimento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto, mediante solicitação junto ao Call Center, onde o cliente informa que já foram quitados os débitos que ocasionaram o corte. Instrução de Trabalho relacionada: [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água.](#)

Áreas Envolvidas

Call Center, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Call Center

- Receber a ligação do cliente, seguir o script de atendimento e solicitar matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Acessar a aba “**O.S.**” e verificar qual o tipo de corte, seja cavalete ou ramal.
- Acessar a aba “**Débitos**” e verificar se o débito que ocasionou o corte já encontra-se baixado.
 - Solicitação em dias úteis
 - *Débito já baixado:* Gerar O.S. “**30500 - RELIGACAO NO CAVALETE-DEB.PAGO**” ou “**31300 - RELIG.NO RAMAL POR DEB PAGO**”, informar ao cliente quanto ao prazo para execução e o número do protocolo.
 - *Débito não baixado:* Solicitar ao cliente a data do pagamento, valor do débito pago e o banco. Gerar O.S. “**30502 - RELIGACAO NO CAVALETE CALLCENTER PAGAMENTO INFORMADO**” ou “**31303 - RELIG. NO RAMAL CALLCENTER - PAGAMENTO INFORMADO**”, inserindo as informações solicitadas, informar ao cliente quanto ao prazo para execução e número do protocolo. Informar ao cliente que, em caso de não confirmação do pagamento informado no prazo de quarenta e oito horas, o fornecimento será novamente interrompido, sendo possível solicitar nova religação somente no escritório de atendimento, mediante apresentação do comprovante de pagamento.
 - Solicitação em finais de semana e feriados
 - *Débito já baixado:* Gerar O.S. “**30503 - RELIGACAO NO CAVALETE-DEB.PAGO CALLCENTER**” ou “**31304 - RELIG. NO RAMAL POR DEB PAGO CALLCENTER**”, informar ao cliente quanto ao prazo para execução e o número do protocolo.

- *Débito não baixado*: Solicitar ao cliente a data do pagamento, valor do débito pago e o banco. Gerar O.S. “**30502 - RELIGACAO NO CAVALETE CALLCENTER PAGAMENTO INFORMADO**” ou “**31303 - RELIG. NO RAMAL CALLCENTER - PAGAMENTO INFORMADO**”, inserindo as informações solicitadas, informar ao cliente quanto ao prazo para execução e número do protocolo. Informar ao cliente que, em caso de não confirmação do pagamento informado no prazo de quarenta e oito horas, o fornecimento será novamente interrompido, sendo possível solicitar nova religação somente no escritório de atendimento, mediante apresentação do comprovante de pagamento.

Setor Corte e Religação

- Imprimir as O.S's 30500, 31300, 30502, 31303, 30503 ou 31304 e encaminhar à [Equipe de Campo](#).

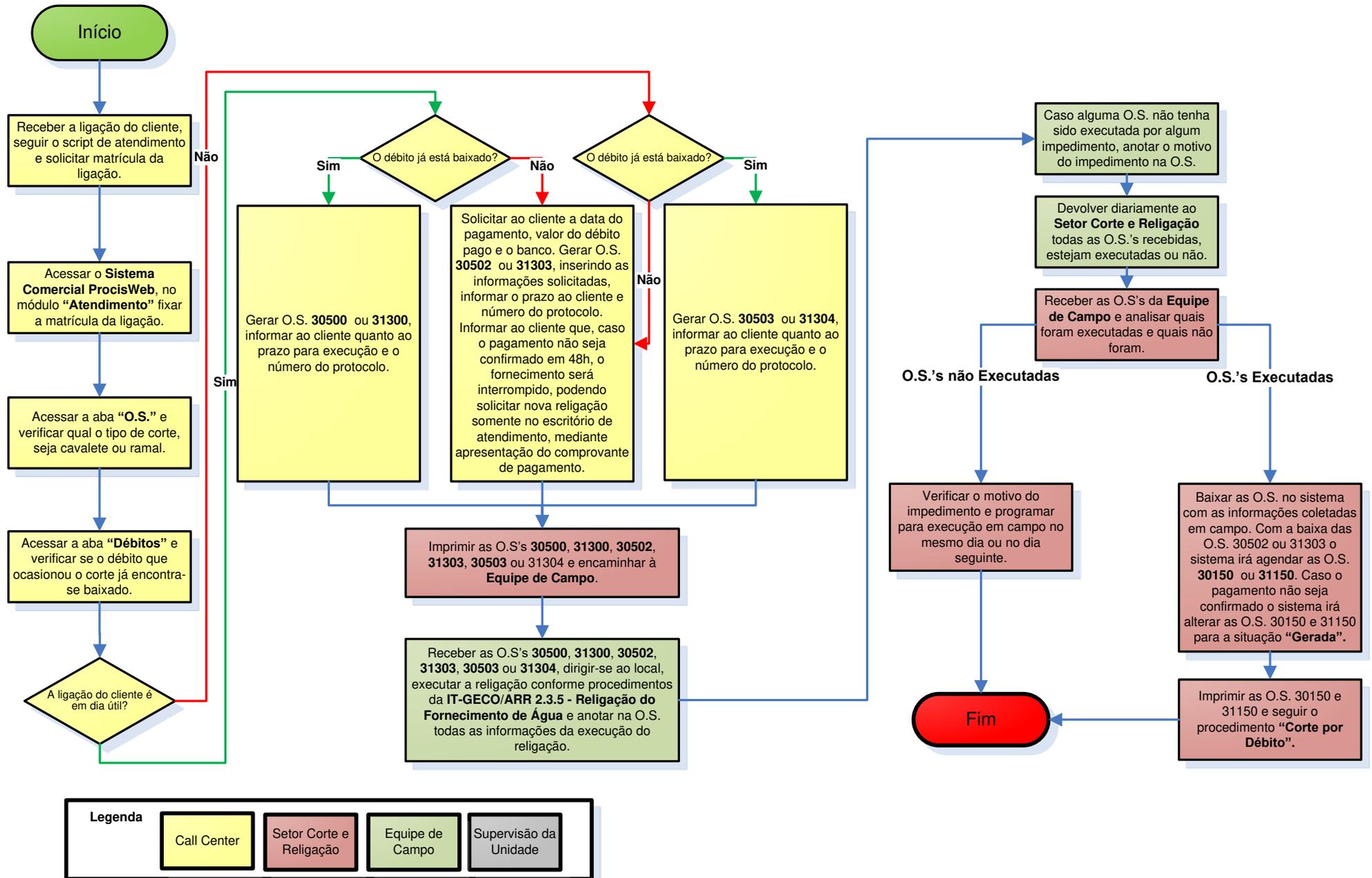
Equipe de Campo

- Receber as O.S's 30500, 31300, 30502, 31303, 30503 ou 31304, dirigir-se ao local, executar a religação conforme procedimentos da [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#) e anotar na O.S. todas as informações da execução do religação.
- Caso alguma O.S. não tenha sido executada por algum impedimento, anotar o motivo do impedimento na O.S.
- Devolver diariamente ao [Setor Corte e Religação](#) todas as O.S.'s recebidas, estejam executadas ou não.

Setor Corte e Religação

- Receber as O.S's da [Equipe de Campo](#) e analisar quais foram executadas e quais não foram.
 - *O.S não executadas*: Verificar o motivo do impedimento e programar para execução em campo no mesmo dia ou dia seguinte.
 - *O.S executadas*: Baixar as O.S. no sistema com as informações coletadas em campo. Com a baixa das O.S. 30502 ou 31303 o sistema irá agendar as O.S. “**30150 - CORTE NO CAVALETE -DEB NAO PG - CALL CENTER**” ou “**31150 - CORTE NO RAMAL -DEB NAO PG - CALL CENTER**”. Caso o pagamento não seja confirmado o sistema irá alterar as O.S. 30150 e 31150 para a situação “**Gerada**”.
 - Imprimir as O.S. 30150 e 31150 e seguir o procedimento [“Corte por Débito”](#).

Religação por Débito Pago Call Center



Grupo 9 - Supressão de Água

Supressão de Ligação

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a remoção de ligações de água, de acordo com as situações abaixo:

- *Supressão por anexação de lotes e supressão por demolição de imóvel:* Utilizados pelo [Cadastro da Unidade](#) quando detecta que há uma ligação que não é mais utilizada, devido à anexação de lotes ou demolição, sendo abastecida por outra ligação existente no imóvel.
- *Supressão por débito:* Utilizado para remoção de ligações com débito, inativas há mais de seis meses, que já estejam cortadas no ramal.
- *Supressão por irregularidade:* Utilizado quando houve notificação por violação no ramal, a ligação foi cortada novamente no ramal e houve nova violação.

Observação

Para supressão por consumo final, seguir o procedimento [“Consumo Final”](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

[Cadastro da Unidade](#)

- Havendo a necessidade de realizar a supressão de ligação, gerar O.S. com um dos códigos abaixo, inserindo na observação as informações relativas ao motivo da supressão.
 - **30700 - SUPRESSAO DE LIG.ANEX.DE LOTES**
 - **30800 - SUPRESSAO LG.P/DEMOL.DE IMOVEL**
 - **30900 - SUPRESSAO LIG.POR DEBITO**
 - **31100 - SUPRESSAO LG. POR IRREGULARIDADE.**

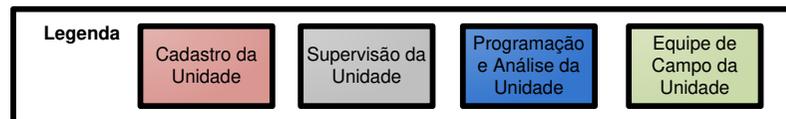
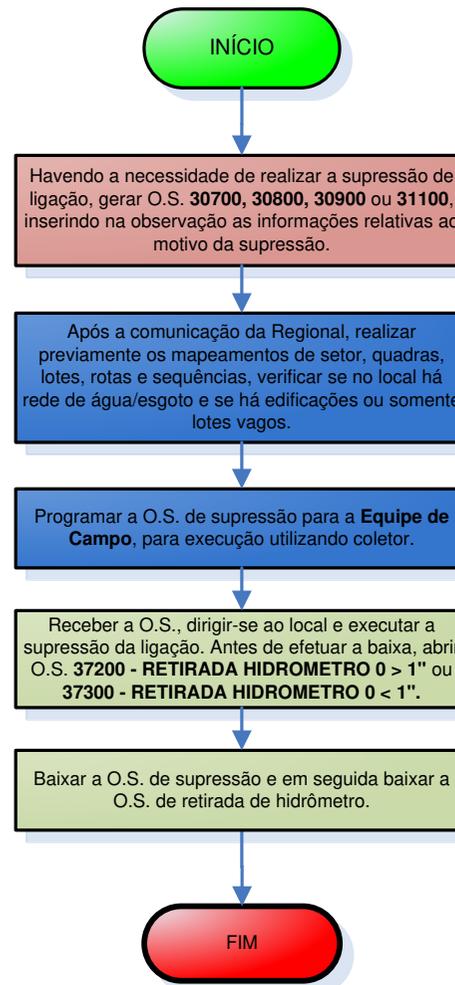
[Setor Programação e Análise](#)

- Programar a O.S. de supressão para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

[Equipe de Campo](#)

- Receber a O.S., dirigir-se ao local e executar a supressão da ligação. Antes de efetuar a baixa, abrir O.S. **37200 - RETIRADA HIDROMETRO 0 > 1"** ou **37300 - RETIRADA HIDROMETRO 0 < 1"**.
- Baixar a O.S. de supressão e em seguida baixar a O.S. de retirada de hidrômetro.

Supressão de Ligação



Grupo 10 - Aferição de Hidrômetro

Aferição de Hidrômetro – Código 34900

Conceito

É a conferência de um medidor utilizando equipamento de aferição, visando constatar se o hidrômetro está em perfeito funcionamento. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.8 - Aferição de Hidrômetro](#).

Observação

Antes da abertura de O.S. de aferição, o cliente deve ser orientado a verificar possíveis vazamentos internos, ou ainda, deve ser realizada a verificação de excesso de consumo conforme [IT-GECO/ARR 2.5.14 - Verificação de Excesso de Consumo](#). No entanto, caso o cliente queira solicitar a aferição o mesmo possui o seu direito assegurado.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar conta de água ou matrícula.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**”, fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S. “**34900 - AFERICAO DE HIDROM. 3/4" 3M3/H**” e orientar ao cliente que deve estar presente para acompanhar a aferição, uma vez que, na ausência do solicitante, a aferição não poderá ser realizada. Informar ao cliente o custo do serviço e que, caso seja aprovado, o valor será emitido em sua próxima conta de água. Caso seja reprovado o serviço será isento. Entregar o protocolo da solicitação ao cliente.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. 34900 e programar para execução através de coletor pela [Equipe de Campo](#).

Equipe de Campo

- Receber a 34900, dirigir-se ao local, executar a aferição conforme procedimentos da [“IT-GECO/MIC 2.3.8 - Aferição de Hidrômetro”](#) e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Hidrômetro aprovado*: Seguir os trâmites das anotações no **Laudo de Aferição** conforme IT e baixar a O.S. pelo coletor.
 - *Hidrômetro reprovado*: Seguir os trâmites das anotações no **Laudo de Aferição** conforme IT e determinar o motivo da reprovação:

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Sub-medição*: Não trocar o hidrômetro, isentar a cobrança do serviço e baixar a O.S. pelo coletor.
 - *Supermedição*: Isentar a cobrança da O.S. de aferição e baixar a O.S. pelo coletor. Gerar O.S. **36803 - TROCA HIDROM. POR AFERIÇÃO-SUPERMEDIÇÃO** pelo coletor, receber a O.S, realizar a substituição do hidrômetro seguindo a [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#) e baixá-la pelo coletor.
- Entregar o **Laudo de Aferição** ao [Setor Programação e Análise](#) e o hidrômetro reprovado, caso tenha sido substituído.

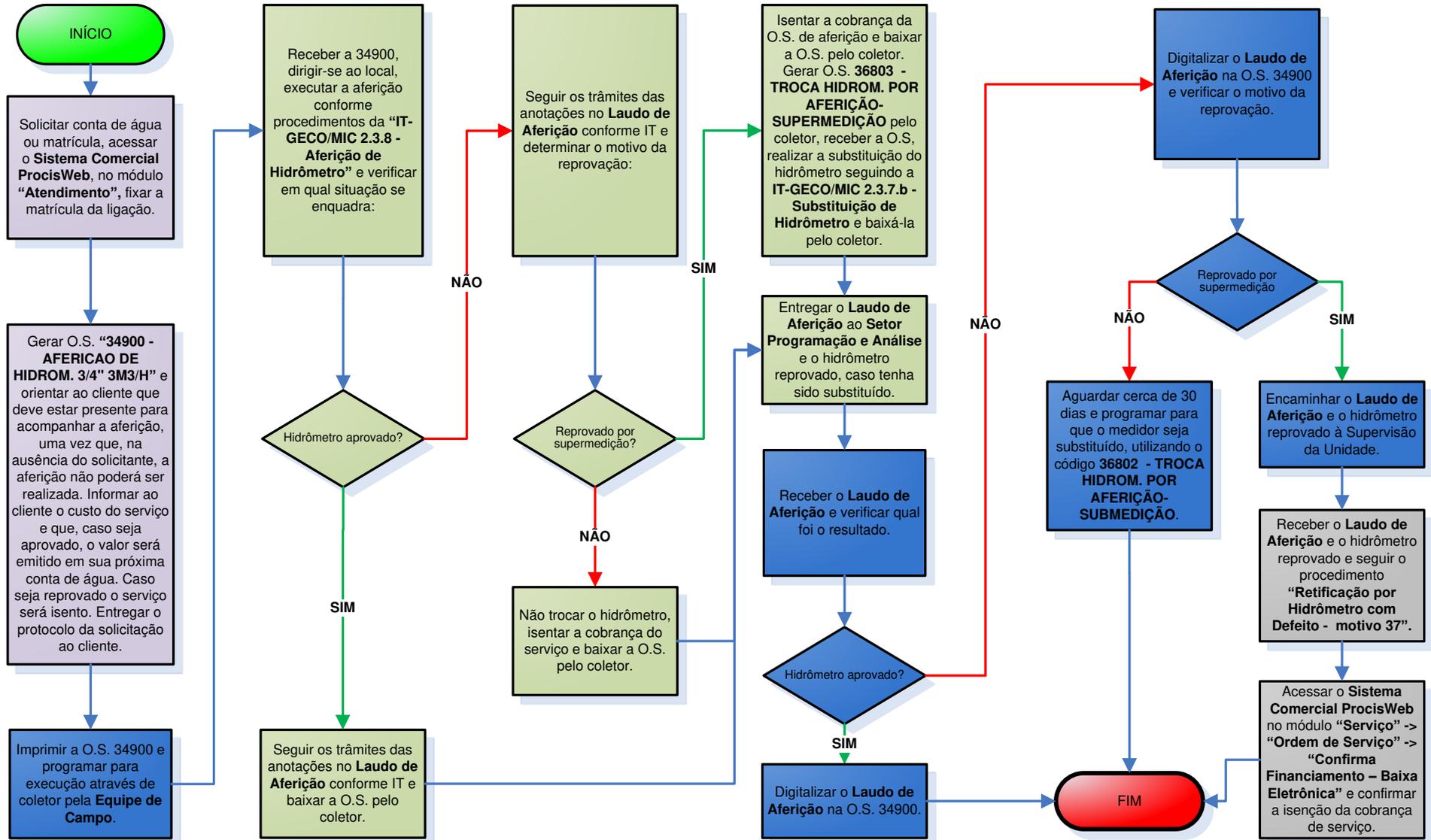
Setor Programação e Análise

- Receber o **Laudo de Aferição** e verificar qual foi o resultado.
 - *Hidrômetro aprovado*: Digitalizar o **Laudo de Aferição** na O.S. 34900
 - *Hidrômetro reprovado*: Digitalizar o **Laudo de Aferição** na O.S. 34900 e verificar o motivo da reprovação.
 - *Reprovado por sub-medição*: Aguardar cerca de 30 dias e programar para que o medidor seja substituído, utilizando o código **36802 - TROCA HIDROM. POR AFERIÇÃO-SUBMEDIÇÃO**.
 - *Reprovado por supermedição*: Encaminhar o **Laudo de Aferição** e o hidrômetro reprovado à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber o **Laudo de Aferição** e o hidrômetro reprovado e seguir o procedimento [“Retificação por Hidrômetro com Defeito - motivo 37”](#).
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo **“Serviço”** -> **“Ordem de Serviço”** -> **“Confirma Financiamento – Baixa Eletrônica”** e confirmar a isenção da cobrança de serviço.

Aferição - 34900



Grupo 11 - Instalação de Hidrômetro

Instalação de Hidrômetro

Conceito

Em raras ocasiões pode ocorrer falta de hidrômetros, sendo necessária executar implantações de ligações sem hidrômetro. Este serviço é utilizado para instalar hidrômetros nesse tipo de ligações ou em ligações que por outros motivos estejam sem medidor. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.7.a - Instalação de hidrômetro](#).

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

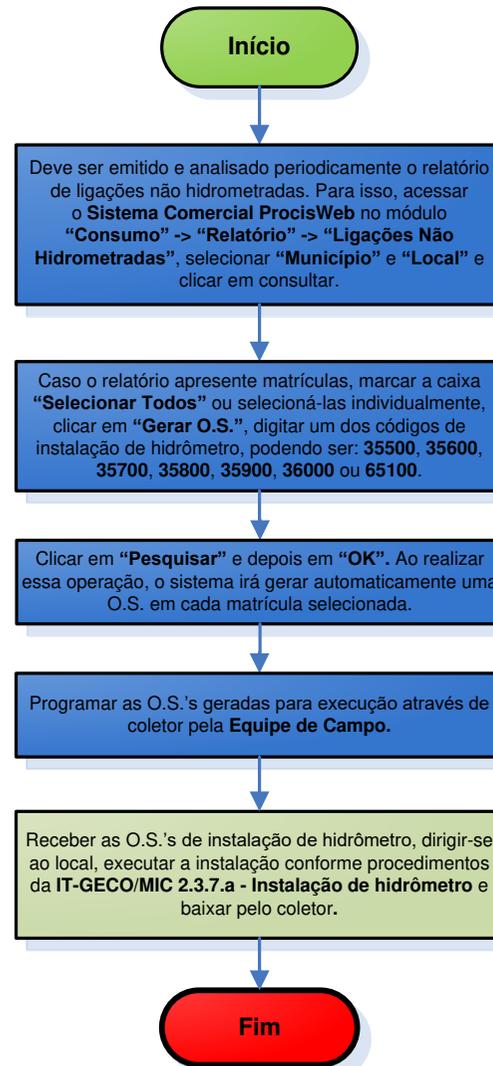
Setor Programação e Análise

- Deve ser emitido e analisado periodicamente o relatório de ligações não hidrometradas. Para isso, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** no módulo “Consumo” -> “Relatório” -> “**Ligações Não Hidrometradas**”, selecionar “Município” e “Local” e clicar em consultar.
- Caso o relatório apresente matrículas, marcar a caixa “**Selecionar Todos**” ou selecioná-las individualmente, clicar em “**Gerar O.S.**”, digitar um dos códigos de instalação de hidrômetro, podendo ser:
 - **35500 INSTALACAO HIDROM. 3/4" 3M3/H**
 - **35600 INSTALACAO HIDROM. 3/4" 5M3/H**
 - **35700 INSTALACAO HIDROM. 1" 7M3/H**
 - **35800 INSTALACAO HIDROM. 1" 10M3/H**
 - **35900 INSTALACAO HIDROM.11/2" 20M3/H**
 - **36000 INSTALACAO HIDROM. 2" 30M3/H**
 - **65100 INST. HD 3M3X3/4" PROG. INSTALAC**
- Clicar em “**Pesquisar**” e depois em “**OK**”. Ao realizar essa operação, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S. em cada matrícula selecionada.
- Programar as O.S.’s geradas para execução através de coletor pela [Equipe de Campo](#).

Equipe de Campo

- Receber as O.S.’s de instalação de hidrômetro, dirigir-se ao local, executar a instalação conforme procedimentos da IT supracitada e baixar pelo coletor.

Instalação de Hidrômetro



Instalação de Hidrômetro-Cadastro – Código 35501

Conceito

Em raras ocasiões pode ocorrer de um hidrômetro ter sido instalado em campo e não ter sido instalado no sistema, devido à falha de execução da equipe. Este serviço é utilizado para instalar hidrômetros, apenas no sistema.

Áreas Envolvidas

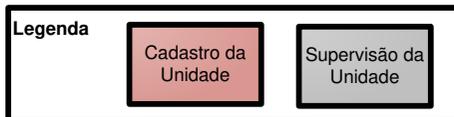
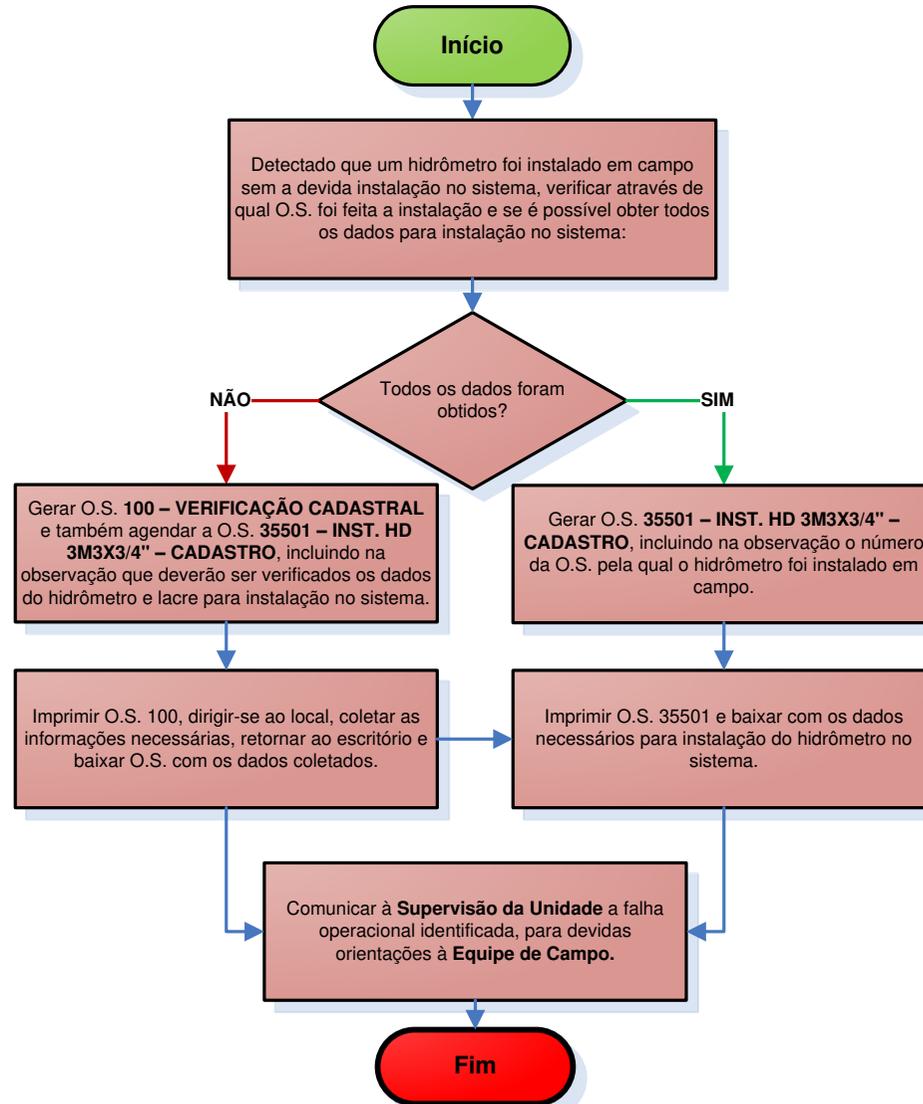
Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Cadastro da Unidade

- Detectado que um hidrômetro foi instalado em campo sem a devida instalação no sistema, verificar através de qual O.S. foi feita a instalação e se é possível obter todos os dados para instalação no sistema:
 - *Obtidos todos os dados:* Gerar O.S. **35501 – INST. HD 3M3X3/4" – CADASTRO**, incluindo na observação o número da O.S. pela qual o hidrômetro foi instalado em campo.
 - *Não obtidos todos os dados:* Gerar O.S. **100 – VERIFICAÇÃO CADASTRAL** e também agendar a O.S. **35501 – INST. HD 3M3X3/4" – CADASTRO**, incluindo na observação que deverão ser verificados os dados do hidrômetro e lacre para instalação no sistema.
 - Imprimir O.S. 100.
 - Dirigir-se ao local, coletar as informações necessárias, retornar ao escritório e baixar O.S. com os dados coletados.
- Imprimir O.S. 35501 e baixar com os dados necessários para instalação do hidrômetro no sistema.
- Comunicar à [Supervisão da Unidade](#) a falha operacional identificada, para devidas orientações à [Equipe de Campo](#).

Instalação de Hidrômetro – Cadastro - Código 35501



Instalação de Hidrômetro <1” – Cliente Novo – Código 35502

Conceito

Este código é utilizado para instalar hidrômetros em matrículas que estejam em processo de restrição. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **35502 - INSTALAÇÃO HIDROMETRO<1-CLIENTE NOVO**

Instalação de Hidrômetro na Religação – Código 35510

Conceito

Este código é utilizado para instalar hidrômetros durante a execução de religação. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.7.a - Instalação de hidrômetro](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Quando o cliente solicita uma religação, deve ser verificado se a matrícula possui hidrômetro.
 - *Possui hidrômetro:* Seguir o procedimento [“Religação”](#).
 - *Não possui hidrômetro:* Gerar O.S. **35510 – INSTALAÇÃO HIDROMETRO NA RELIGACAO** e seguir o procedimento [“Religação”](#).

Setor Corte e Religação

- Imprimir O.S. 35510 e encaminhar à [Equipe de Campo](#), juntamente com a O.S. de religação gerada no procedimento [supracitado](#), para execução.

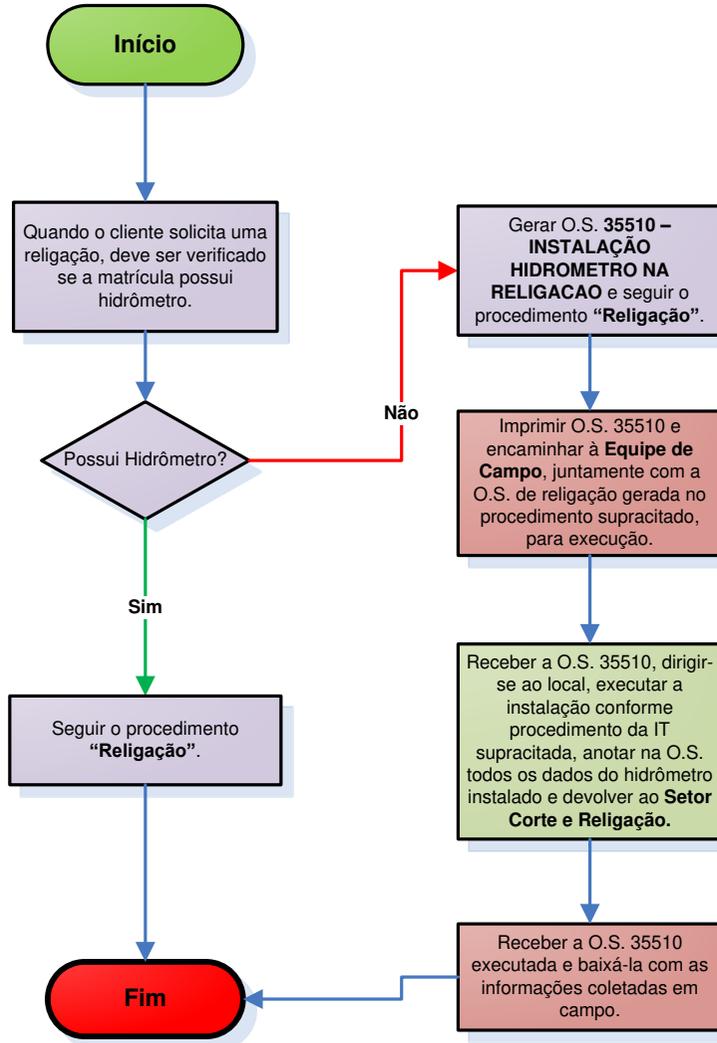
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 35510, dirigir-se ao local, executar a instalação conforme procedimento da [IT supracitada](#), anotar na O.S. todos os dados do hidrômetro instalado e devolver ao [Setor Corte e Religação](#).

Setor Corte e Religação

- Receber a O.S. 35510 executada e baixá-la com as informações coletadas em campo.

Instalação de Hidrômetro na Religação - Código 35510



Instalação de Hidrômetro no Poço – Esgoto – Código 35520

Conceito

Este código é utilizado para instalar hidrômetros em matrículas cujo abastecimento de água não é realizado pela Sanesul, devido à utilização de poço. A finalidade dessa hidrometração é para a cobrança de esgoto lançado na rede da Sanesul. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.8.15 - Medição de Poços para Cobrança de Tarifa de Esgoto](#).

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
 - **35520 - INSTALAÇÃO DE HIDROMETRO - POÇO - ESGOTO**

Grupo 12 - Substituição de Hidrômetro

Troca de Hidrômetro por estar Embaçado – Código 36003

Conceito

Este serviço é utilizado para substituir hidrômetros que estejam embaçados por circunstâncias naturais, que impossibilitam ou dificultam a execução de leitura. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.6 - Verificação de hidrômetro - Vidro Embaçado](#).

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **36003 - TROCA DE HD POR ESTAR EMBAÇADO**

Substituição de Hidrômetro por Manutenção Preventiva

Conceito

São as substituições preventivas de hidrômetros instalados há mais 5 anos ou que tenham a vida útil comprometida devido ao acúmulo de consumo em um curto espaço de tempo. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#).

Observação

As substituições preventivas somente poderão ser executadas a pedido da [Geco – Processo Micromedicação](#) ou com autorização da mesma.

Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Micromedicação, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo.

Procedimento

Supervisão da Unidade

- Identificada a necessidade de substituição preventiva de hidrômetros, encaminhar solicitação à [Gestão Comercial da Regional](#).

Gestão Comercial da Regional

- Recebida a solicitação da [Unidade](#), analisar e encaminhar SAS à [GECO – Processo Micromedicação](#), solicitando as substituições.

Geco – Processo Micromedicação

- Receber a solicitação da [Regional](#) e analisar se poderá ser atendida:
 - *Não poderá ser atendida:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento.
 - *Será atendida:* Determinar a quantidade de hidrômetros que serão substituídos e quais matrículas serão atendidas, considerando o tempo de instalação, marca do medidor e o acúmulo de consumo nos hidrômetros.
 - Utilizando a rotina “**Listagem Cadastral de Hidrômetros**” gerar as O.S. de substituição, de acordo com os códigos de serviço abaixo:
 - **36100 SUBST. HIDROM. 3/4" 3M3/H**
 - **36200 SUBST. HIDROM. 3/4" 5M3/H**
 - **36300 SUBST. HIDROM. 1" 7M3/H**
 - **36400 SUBST. HIDROM. 1" 10M3/H**
 - **36500 SUBST. HIDROM. 1 1/2" 20M3/H**
 - **36600 SUBST. HIDROM. 2" 30M3/H**
 - **36700 TROCA HIDROM. MANUT. PREVENTIVA**
 - **65000 SUB. HD 3M3X3/4" PROG. INSTALACA**
 - **69000 SUB. HD 3M3/3/4" SN.**

- Anexar ao SAS o formulário de “**Pesquisa de Troca Preventiva de Hidrômetro**”, encerrar informando que as O.S’s foram geradas e incluir as seguintes orientações:
 - Deverá ser impresso um formulário para cada O.S.
 - Executar através de OS Eletrônica
 - Preencher formulário de pesquisa
 - Após as substituições deverão ser tampados a entrada e saída de água dos hidrômetros substituídos
 - Enviar os hidrômetros substituídos à [Geco – Processo Micromedição](#) (Laboratório de Hidrômetros), separados de quaisquer outros hidrômetros.

Gestão Comercial da Regional

- Após encerramento do SAS pela [Geco](#), informar à [Supervisão da Unidade](#), repassando as informações recebidas.

Setor Programação e Análise

- Programar as O.S.’s de substituição para a [Equipe de Campo](#).

Equipe de Campo

- Receber as O.S.’s de substituição de hidrômetro, dirigir-se ao local, executar as substituições conforme procedimento da [IT supracitada](#), preencher formulários de pesquisa, tampar as entradas e saídas dos hidrômetros substituídos e baixar as O.S.’s pelo coletor.
- Devolver ao [Setor Programação e Análise](#) os formulários de pesquisa preenchidos e os hidrômetros substituídos.

Setor Programação e Análise

- Receber os formulários de pesquisa e os hidrômetros substituídos e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#).

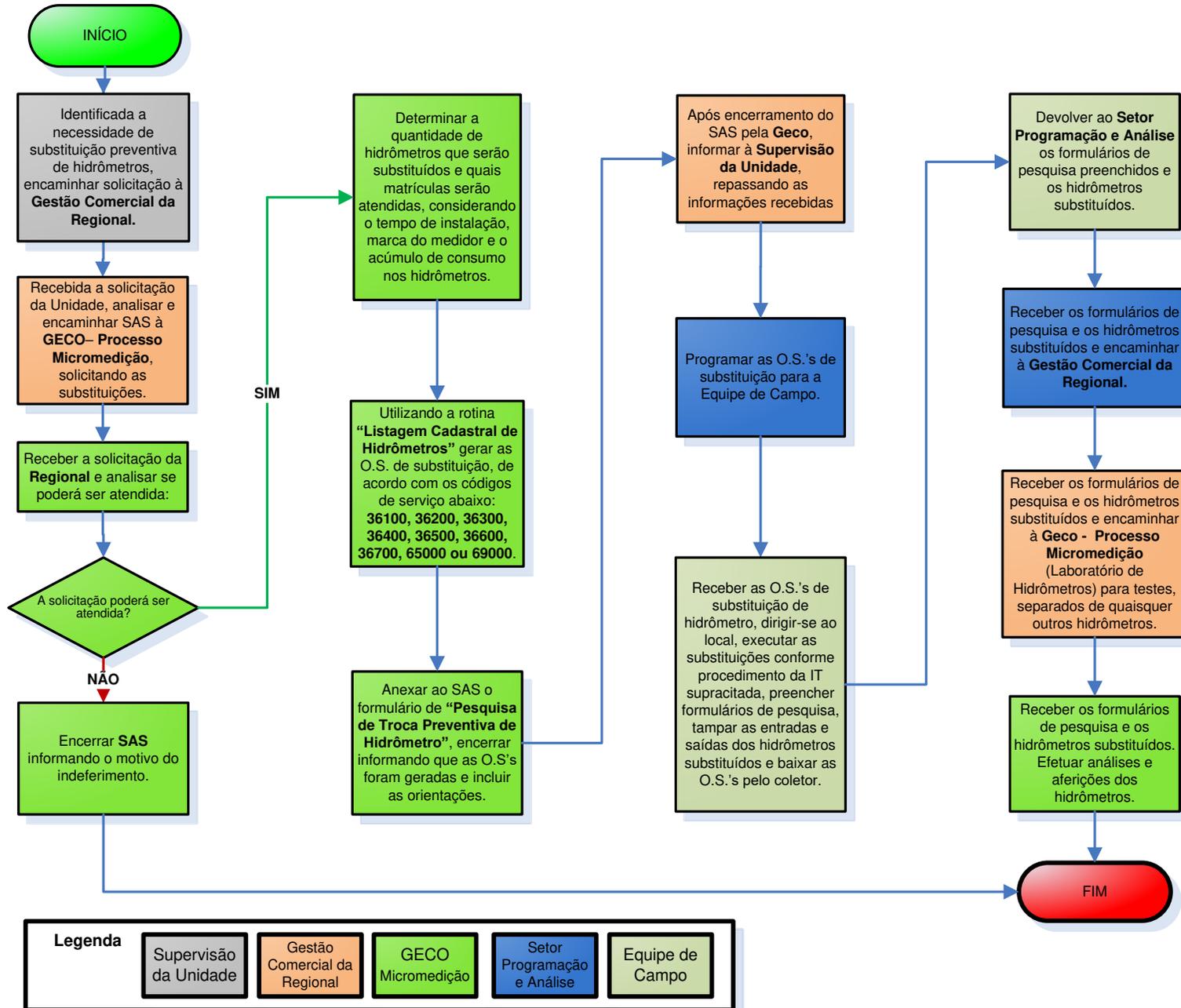
Gestão Comercial da Regional

- Receber os formulários de pesquisa e os hidrômetros substituídos e encaminhar à [Geco - Processo Micromedição](#) (Laboratório de Hidrômetros) para testes, separados de quaisquer outros hidrômetros.

Geco – Processo Micromedição

- Receber os formulários de pesquisa e os hidrômetros substituídos.
- Efetuar análises e aferições dos hidrômetros.

Substituição de Hidrômetro por Manutenção Preventiva



Substituição de Hidrômetro por Manutenção Corretiva

Conceito

São as substituições corretivas dos hidrômetros que apresentaram algum tipo de defeito. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#).

Áreas Envolvidas

Equipe de Campo, Almoxarifado da Unidade, Supervisão da Unidade, Almoxarifado da Regional, Geco - Processo Micromedição

Procedimento

Equipe de Campo

- Identificada a necessidade de substituição corretiva de hidrômetros durante a execução de outra O.S. (Ex: hidrômetro parado, com vazamento na carcaça, etc), abrir P.S. no coletor com código **36800 – TROCA HIDROM. MANUT. CORRETIVA**, inserindo na observação o motivo da substituição.
- Recebida a P.S., executar a substituição conforme procedimento da [IT supracitada](#) e baixar no coletor.
- Encaminhar o hidrômetro substituído ao [Almoxarifado da Unidade](#).

Almoxarifado da Unidade

- Receber os hidrômetros substituídos e analisar em qual situação se enquadra:
 - *Hidrômetro reprovado em aferição:* Seguir o procedimento “[Aferição de Hidrômetro](#)”.
 - *Hidrômetros substituídos por outros defeitos:* Acondicionar os hidrômetros em caixas contendo 10 medidores, relacionar todos os medidores acondicionados na caixa, numerar as caixas e despachar para a [Regional](#) periodicamente, acompanhadas da **Guia de Remessa** emitida em duas vias. A [Unidade](#) não deverá deixar acumular uma grande quantidade de hidrômetros.

Almoxarifado da Regional

- Receber os hidrômetros da [Unidade](#), verificar se os procedimentos foram cumpridos e encaminhar juntamente com as duas **Guias de Remessa** à [Geco – Processo Micromedição](#). A [Regional](#) não deverá deixar acumular mais do que 10 caixas para serem despachadas.

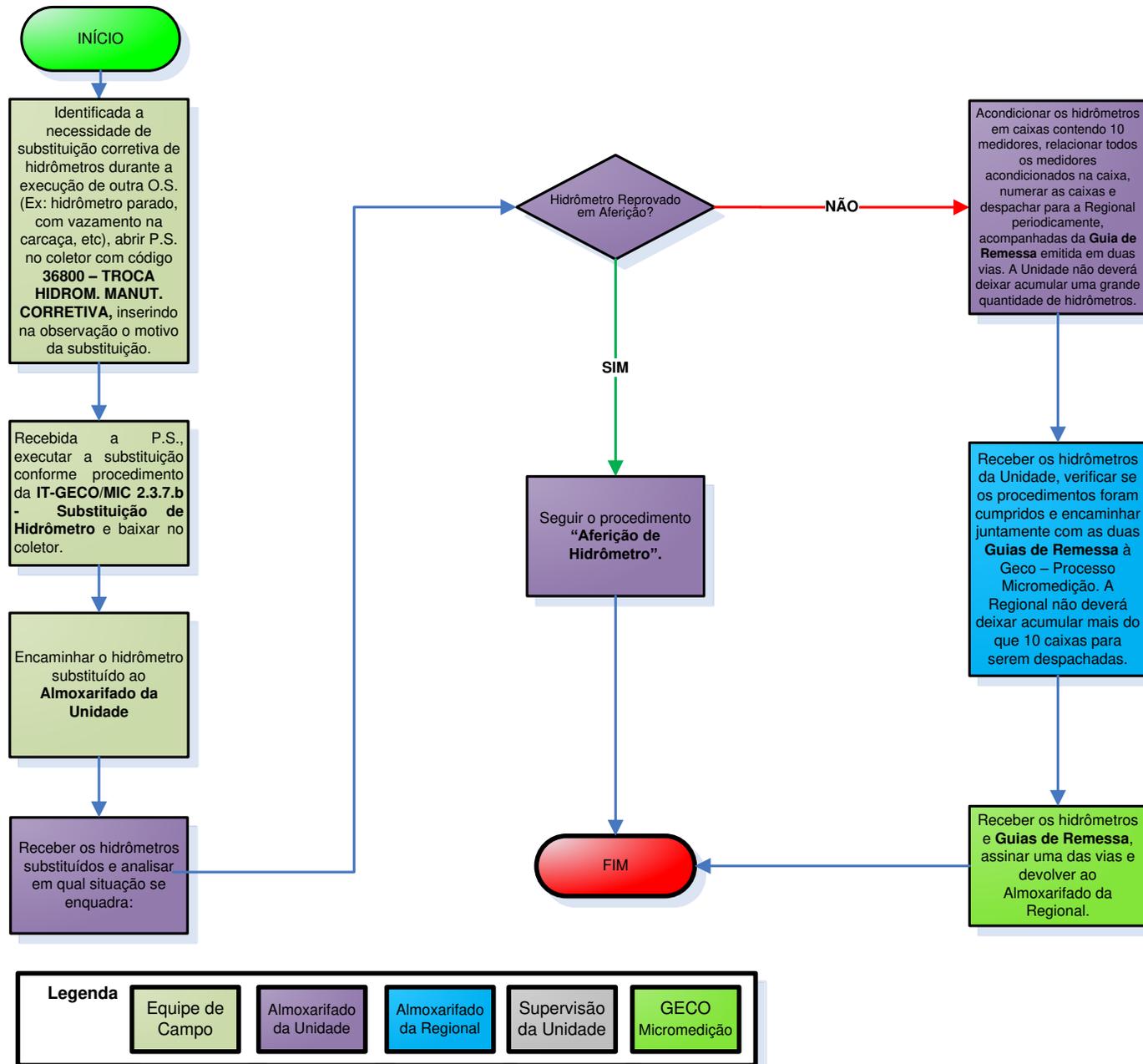
Geco – Processo Micromedição

- Receber os hidrômetros e **Guias de Remessa**, assinar uma das vias e devolver ao [Almoxarifado da Regional](#).

Almoxarifado da Regional

- Receber a **Guia de Remessa** assinada e encaminhar ao [Almoxarifado da Unidade](#).

Substituição de Hidrômetro por Manutenção Corretiva - Código 36800



Troca de Hidrômetro Cliente Novo – Código 36801

Conceito

Este código é utilizado para substituir hidrômetros em matrículas que estejam em processo de restrição. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **36801 - TROCA DE HIDROMETRO-CLIENTE NOVO**

Substituição de Hidrômetro Danificado – Código 37150

Conceito

O hidrômetro só poderá ser considerado como danificado quando o cliente informar ao [Atendimento](#) que houve uma quebra acidental, devendo ser executada uma vistoria pela Sanesul. Se for constatado que a quebra foi mesmo acidental, será considerado como danificado e cobrado apenas a troca de HD do cliente. Se ficar comprovado que a quebra não foi acidental será notificado de acordo com o procedimento [“Verificação de Irregularidade na Ligação”](#). Instruções de Trabalho a serem cumpridas: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#) e [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Almoxarifado da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o Sistema Comercial ProcisWeb, no módulo **“Atendimento”** fixar a matrícula da ligação.
- Acessar aba **“O.S.”** e verificar se existe notificação de irregularidade e na aba **“Consumos”** se o leitorista já codificou com ocorrência de irregularidade:
 - *Existe notificação ou codificação do leitorista:* Informar ao cliente que a situação já foi notificada pela [Sanesul](#) e que deveria ter comunicado a empresa imediatamente após o ocorrido. Seguir o procedimento de [“Verificação de Irregularidade na Ligação”](#).
 - *Não existe notificação ou codificação do leitorista:* Gerar O.S. **110 – VERIFICAÇÃO DE SITUAÇÃO DA LIGAÇÃO**, inserindo a observação de que o cliente compareceu ao Atendimento comunicando o dano acidental. Informar ao cliente que a situação será verificada no local e, caso constatado dano acidental será cobrado o custo da troca do hidrômetro, emitido na próxima conta de água. Caso constatado dano não acidental, será notificado conforme [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 110 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 110, dirigir-se ao local, executar vistoria conforme os procedimentos da [“IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação”](#), verificando se a danificação é acidental:

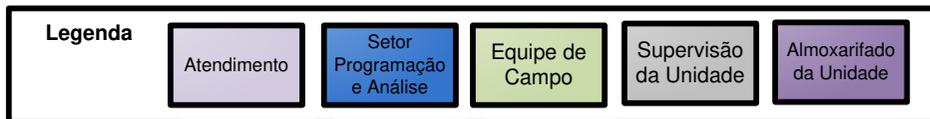
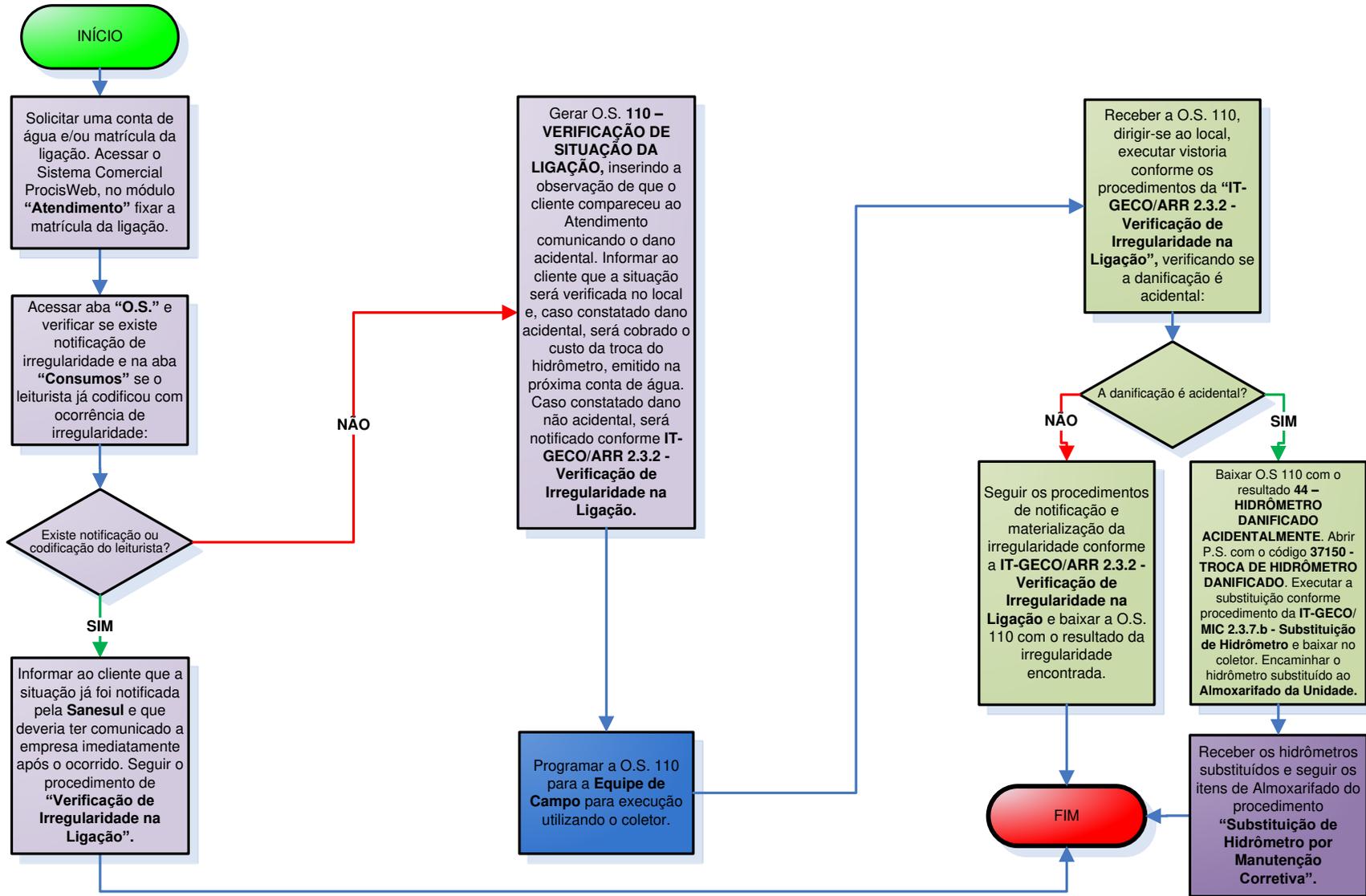
Manual de Procedimentos Comerciais

- *Danificação acidental:* Baixar O.S 110 com o resultado **44 – HIDRÔMETRO DANIFICADO ACIDENTALMENTE**. Abrir P.S. com o código **37150 - TROCA DE HIDRÔMETRO DANIFICADO**. Executar a substituição conforme procedimento da [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#) e baixar no coletor. Encaminhar o hidrômetro substituído ao [Almoxarifado da Unidade](#).
- *Danificação não acidental:* Seguir os procedimentos de notificação e materialização da irregularidade conforme a [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#) e baixar a O.S. 110 com o resultado da irregularidade encontrada.

Almoxarifado da Unidade

- Receber os hidrômetros substituídos e seguir os itens de Almoxarifado do procedimento [“Substituição de Hidrômetro por Manutenção Corretiva”](#).

Substituição de Hidrômetro Danificado - Código 37150



Substituição de Hidrômetro Furtado-Comunicado pelo Cliente – Código 37102

Conceito

Ocorre quando o cliente vem até o atendimento da Sanesul e informa o furto do seu hidrômetro, apresentando o Boletim de Ocorrência. Instruções de Trabalho a serem cumpridas: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#) e [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Solicitar o Boletim de Ocorrência.
- Acessar o Sistema Comercial ProcisWeb, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Acessar aba “**O.S.**” e verificar se existe notificação de irregularidade e na aba “**Consumos**” se o leiturista já codificou com ocorrência de irregularidade:
 - *Existe notificação ou codificação do leiturista:* Informar ao cliente que a situação já foi notificada pela [Sanesul](#) e que deveria ter comunicado a empresa imediatamente após o ocorrido. Seguir o procedimento de [“Verificação de Irregularidade na Ligação”](#).
 - *Não existe notificação ou codificação do leiturista:* Gerar O.S. **37102 – SUBST. HD FURTADO-COMUNICADO PELO CLIENTE**, inserindo a observação de que o cliente compareceu ao Atendimento comunicando o furto. Digitalizar o Boletim de Ocorrência na OS 37102, imprimir protocolo e entregar ao cliente.

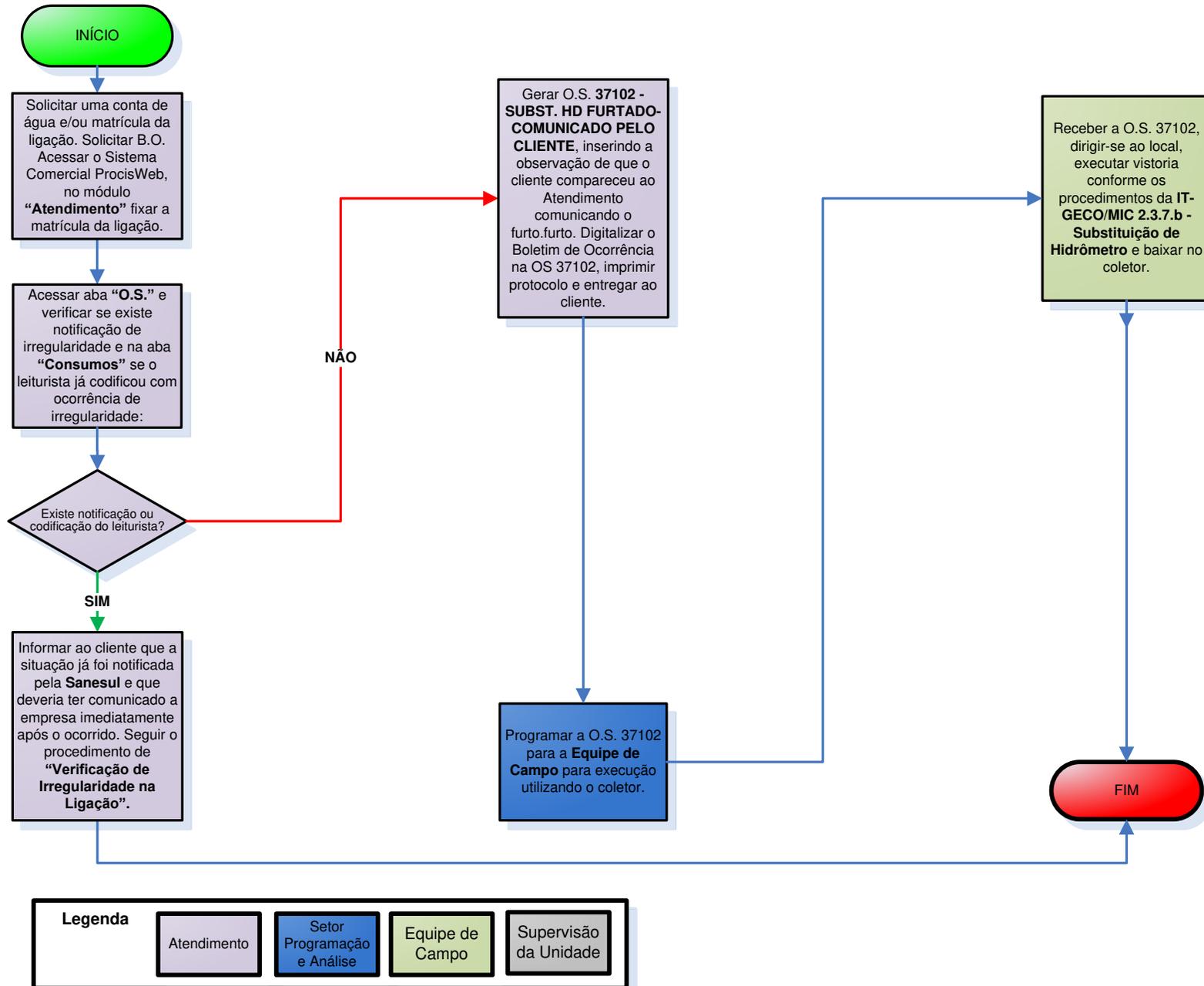
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 37102 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 37102, dirigir-se ao local, executar a substituição conforme procedimento da [IT-GECO/MIC 2.3.7.b - Substituição de Hidrômetro](#) e baixar no coletor.

Substituição de Hidrômetro Danificado - Código 37102



Grupo 13 - Retirada de Hidrômetro

Retirada de Hidrômetro – Código 37200 e 37300

Conceito

É a retirada física do hidrômetro de uma ligação por motivo de supressão ou corte no ramal em lote vago ou imóvel abandonado/demolido. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.8.14 - Retirada de Hidrômetro da Ligação por Corte no Fornecimento de Água.](#)

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Supressão](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **37200 – RETIRADA HIDROMETRO 0 > 1”**
 - **37300 – RETIRADA HIDROMETRO 0 < 1”**

Retirada de Hidrômetro - Cadastro

Conceito

Utilizado para retirar do cadastro de uma matrícula um hidrômetro que já foi retirado fisicamente.

Áreas Envolvidas

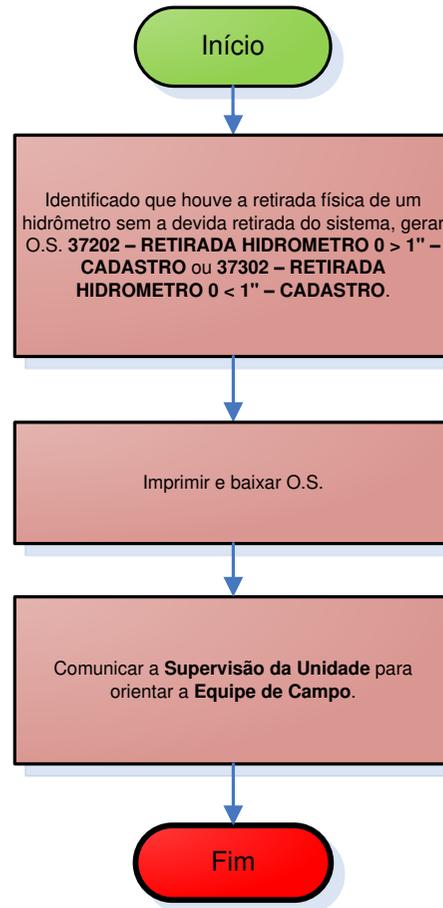
Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Cadastro da Unidade

- Identificado que houve a retirada física de um hidrômetro sem a devida retirada do sistema, gerar O.S. **37202 – RETIRADA HIDROMETRO 0 > 1" – CADASTRO** ou **37302 – RETIRADA HIDROMETRO 0 < 1" – CADASTRO**.
- Imprimir e baixar O.S.
- Comunicar a [Supervisão da Unidade](#) para orientar a [Equipe de Campo](#).

Retirada de Hidrômetro - Cadastro



Retirada de Hidrômetro – Cliente com Restrição

Conceito

Este código é utilizado para retirar hidrômetros em matrículas que estejam em processo de restrição. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#) e [IT-GECO/MIC 2.8.14 - Retirada de Hidrômetro da Ligação por Corte no Fornecimento de Água](#).

Procedimento

- Seguir as IT's supracitadas.
- Códigos relacionados:
 - **37301 – RETIRADA HIDROMETRO <1 - CLIENTE COM RESTRIÇÃO**

Grupo 14 - Multa de Fraude

Cálculo de Diferença de Consumo – Código 7300

Conceito

É a estimativa dos prejuízos financeiros ocasionados por irregularidade, visando a cobrança dos numerários da infração cometida. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Áreas Envolvidas

Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Leitura Simultânea

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”
- Códigos relacionados:
 - **7300 – CÁLCULO DE DIFERENÇA DE CONSUMO**

Grupo 16 - Vistoria de Consumo Final

Vistoria de Consumo Final

Conceito

É a vistoria com a finalidade de verificar a situação do hidrômetro e da ligação antes de conceder o consumo final. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.13 - Solicitação de Consumo Final de Água e/ou Esgoto](#).

Observação

Caso a matrícula seja de Poder Público, solicitar ofício ao órgão solicitante e encaminhar à [Gestão Comercial Regional](#) para abertura de SAS à [GECO – Processo Arrecadação](#). O ofício deve conter as seguintes informações:

- Tipo de corte, podendo ser sem corte, corte no cavalete, corte no ramal ou supressão;
- Uma matrícula de responsabilidade do órgão para lançamento dos valores de consumo final;
- Nome completo do proprietário ou da pessoa para quem a matrícula deverá ser transferida e CPF;
- Tipo de economia para o qual deverá ser alterado o cadastro.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Consumo Final](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **4205 - VISITA COMERCIAL DE VISTORIA DE CONSUMO FINAL**

Grupo 17 - Retificações

Verificação de Cobrança Indevida Erro de Leitura – Código 1400

Conceito

Este código é utilizado para realizar verificação de cobrança indevida ocasionada por erro de leitura com base nas informações colhidas em campo e no sistema.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento por Erro de Leitura - Motivo 35](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **1400 – VERIF.COBR.INDEV.-ERRO LEITURA**

Execução de Leitura - Média – Código 4600

Conceito

Este código é utilizado para coletar leitura em campo visando a retificação de contas emitidas por média.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento – Conta Faturada por Média - Motivo 40](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **4600 – EXECUCAO DE LEITURA – MEDIA**

Grupo 18 - Pesquisa de Inativos

Pesquisa de Inativa

Conceito

É uma pesquisa realizada em ligações inativas (cortadas e suprimidas) visando detectar se há indícios de irregularidade, com base nos dados colhidos.

Observação

Áreas Envolvidas

Setor Corte e Religação, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Corte e Religação

- Semanalmente, preferencialmente às sextas-feiras, deverão ser geradas as pesquisas de inativas para serem executadas por [Equipe de Campo](#) Terceirizada ou da Sanesul.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Pesquisa de Inativas**” -> “**Geração de Pesquisa de Inativas**”, selecionar “**Município**” e “**Local**”, filtrar por ciclo, preencher período da última semana ou mais, escolher o “**Tipo de Pesquisa**” e a “**Forma de Pesquisa**” e clicar em “**Consultar**”.
- Na caixa “**Gera O.S.**”, marcar as matrículas nas quais deverão ser geradas as pesquisas, clicar no botão “**Gerar O.S.**”, selecionar o serviço **150 - Pesquisa de Inativa** e clicar em “**OK**”. Ao realizar esta operação o sistema irá gerar automaticamente uma O.S. 150 em cada matrícula selecionada. Analisar se as pesquisas serão executadas em O.S. impressa ou através de coletor.
 - *Serão impressas:* Acessar o módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Pesquisa de Inativas**” -> “**Impressão de Pesquisa de Inativas**”, selecionar “**Município**” e “**Local**”, clicar em “**Consultar**” e imprimir o lote que acabou de ser gerado. Encaminhar para execução pela [Equipe de Campo](#).
 - *Serão executadas por coletor:* Informar ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Programar as O.S.'s 150 para a Equipe de Campo para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber as O.S.'s 150 impressas ou no coletor, dirigir-se ao local, chamar o cliente, confirmar o número do hidrômetro e situação do mesmo, entrevistar o cliente e preencher cada campo da pesquisa. Caso seja encontrada alguma irregularidade na ligação, proceder conforme [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

- Após execução do serviço, baixar O.S. pelo coletor ou devolver O.S. impressa com as informações coletadas para baixa no [Setor Corte e Religação](#).

Setor Corte e Religação

- *O.S.'s impressas*: Receber as O.S.'s executadas, analisar as informações, baixar e decidir junto à [Supervisão da Unidade](#) se deverá ser tomada alguma providência, gerando sua respectiva O.S., conforme os códigos de serviços abaixo:

- **1800 - VERIFICACAO DE IRREGULARIDADE**
- **1810 - VERIFICACAO IRREGULARIDADE COM EQUIPE**
- **4250 - VISTORIA DE LIG.CORTAD.C/EQUIPE**
- **31000 - CORTE NO RAMAL**

- *O.S.'s executadas por coletor*: Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Pesquisa de Inativas**” -> “**Relatórios de Pesquisa de Inativas**” e selecionar “**Município**” e “**Local**”. Em “**Tipo de Relatório**” escolher “**Listagem Resumida Pesquisas Geradas**”, selecionar “**Pesquisas Executadas**”, clicar em “**Consultar**” e depois no botão “**Imprimir**”. Ao realizar esta operação o sistema irá apresentar um resumo das situações encontradas em cada matrícula. Analisar as informações e decidir junto à [Supervisão da Unidade](#) se deverá ser tomada alguma providência, gerando sua respectiva O.S., conforme os códigos de serviços abaixo:

- **1800 - VERIFICACAO DE IRREGULARIDADE**
- **1810 - VERIFICACAO IRREGULARIDADE COM EQUIPE**
- **4250 - VISTORIA DE LIG.CORTAD.C/EQUIPE**
- **31000 - CORTE NO RAMAL**

Setor Programação e Análise

- Programar as O.S.'s 1800, 1810 ou 4250 para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Setor Corte e Religação

- Imprimir a O.S. 31000 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#) para execução.

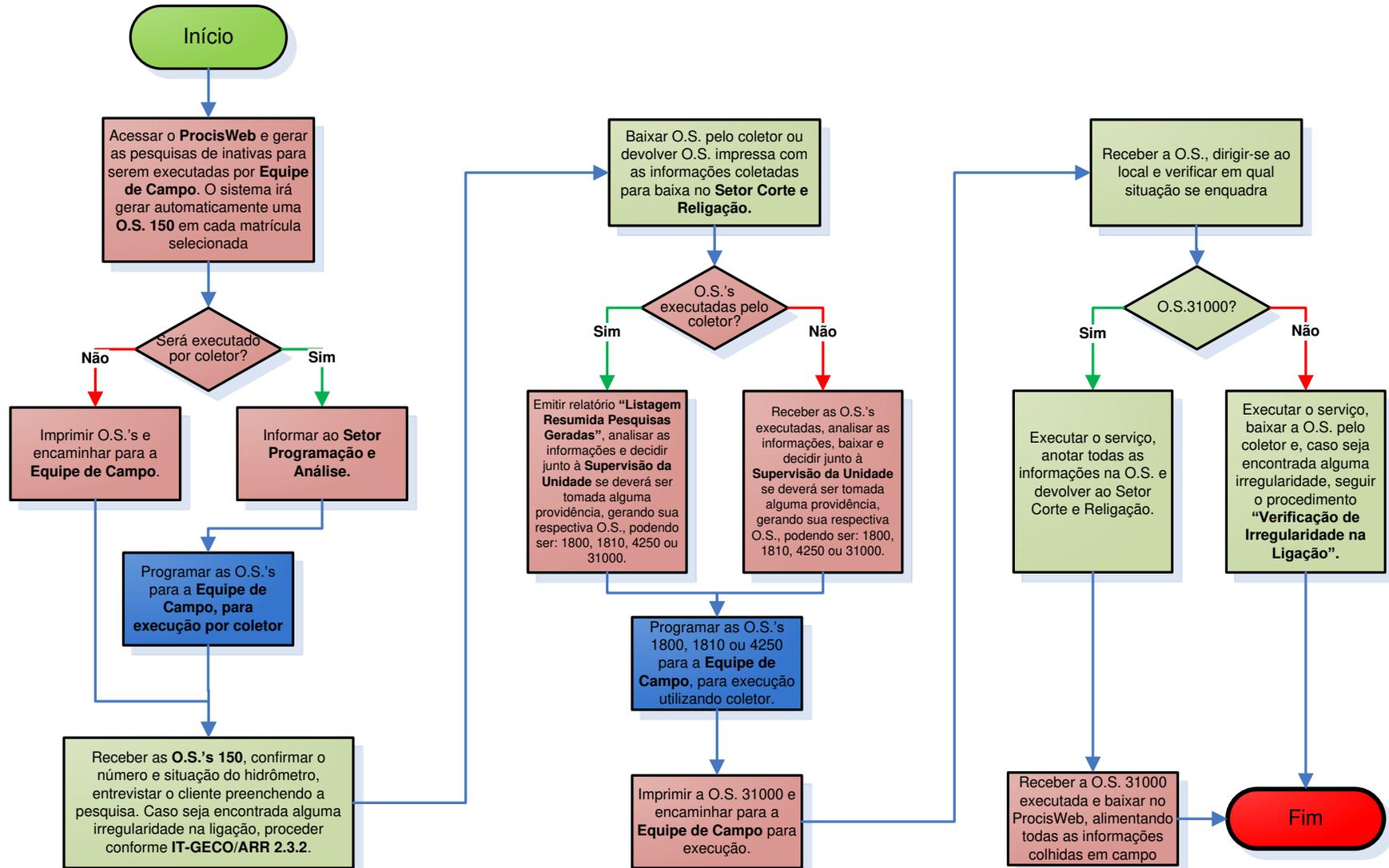
Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local e verificar em qual situação se enquadra:
 - *O.S.'s 1800, 1810 ou 4250*: Executar o serviço, baixar a O.S. pelo coletor e, caso seja encontrada alguma irregularidade, seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
 - *O.S. 31000*: Executar o serviço, anotar todas as informações na O.S. e devolver ao [Setor Corte e Religação](#).

Setor Corte e Religação

- Receber a O.S. 31000 executada e baixar no ProcisWeb, alimentando todas as informações colhidas em campo.

Pesquisa de Inativa - Código 150



Grupo 19 – Ligação de Esgoto

Ligação de Esgoto

Conceito

É a instalação de ligação de esgoto, mediante solicitação do cliente. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Atendimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 14110 LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100
 - 14114 LIGAÇÃO ESGOTO PASS OP 100 ASF
 - 14115 LIGAÇÃO ESGOTO PASS OP 100 TERRA
 - 14170 IMP.LG.ESGOTO
 - 14210 LIG.ESG.REDE PASS.ADJ.0 150TE
 - 14320 LIG. ESGOTO REDE 100-ASFALTO
 - 14410 LIG.ESG.REDE TERCO ADJ.0 150TE
 - 14420 LIG.ESG.REDE TERCO ADJ.0 150AS
 - 14510 LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100-TE
 - 14520 LIG. ESGOTO REDE EIXO 100-ASF
 - 14610 LIG.ESG.REDE NO EIXO 0 150 TE
 - 14620 LIG.ESG.REDE NO EIXO 0 150 AS
 - 14710 LIG.ESG.REDE TERCO OP.0 100 TE
 - 14721 LIG.ESG.REDE TERCO OP.0 100 ASFALTO
 - 14810 LIG.ESG.REDE TERCO OP.0 150 TE
 - 14820 LIG.ESG.REDE TERCO OP.0 150 AS
 - 15010 LIG.ESG.REDE PASS.OP.0 150 TE
 - 15020 LIG.ESG.REDE PASS.OP.0 150 AS

Padronização de Ligação de Esgoto - Código 14113

Conceito

Este código é utilizado para regularizar uma ligação de esgoto que está fora do padrão Sanesul. Seguem algumas situações em que se aplica:

- Ligação direta no Poço de Visita (PV) sem Caixa de Inspeção
- Caixa de Inspeção concretada na calçada ou soterrada
- Ligação foi instalada em lote vizinho

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S. **14113 - PADRONIZAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO**, inserindo no campo “**Observações**” a reclamação do cliente. Imprimir protocolo e entregar ao mesmo.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. 14113 e encaminhar para a **Equipe de Campo**, ou programar para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

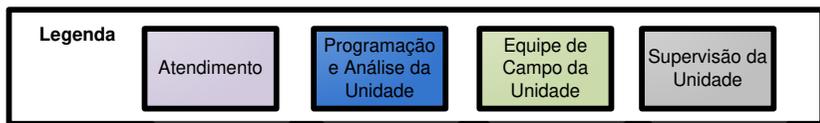
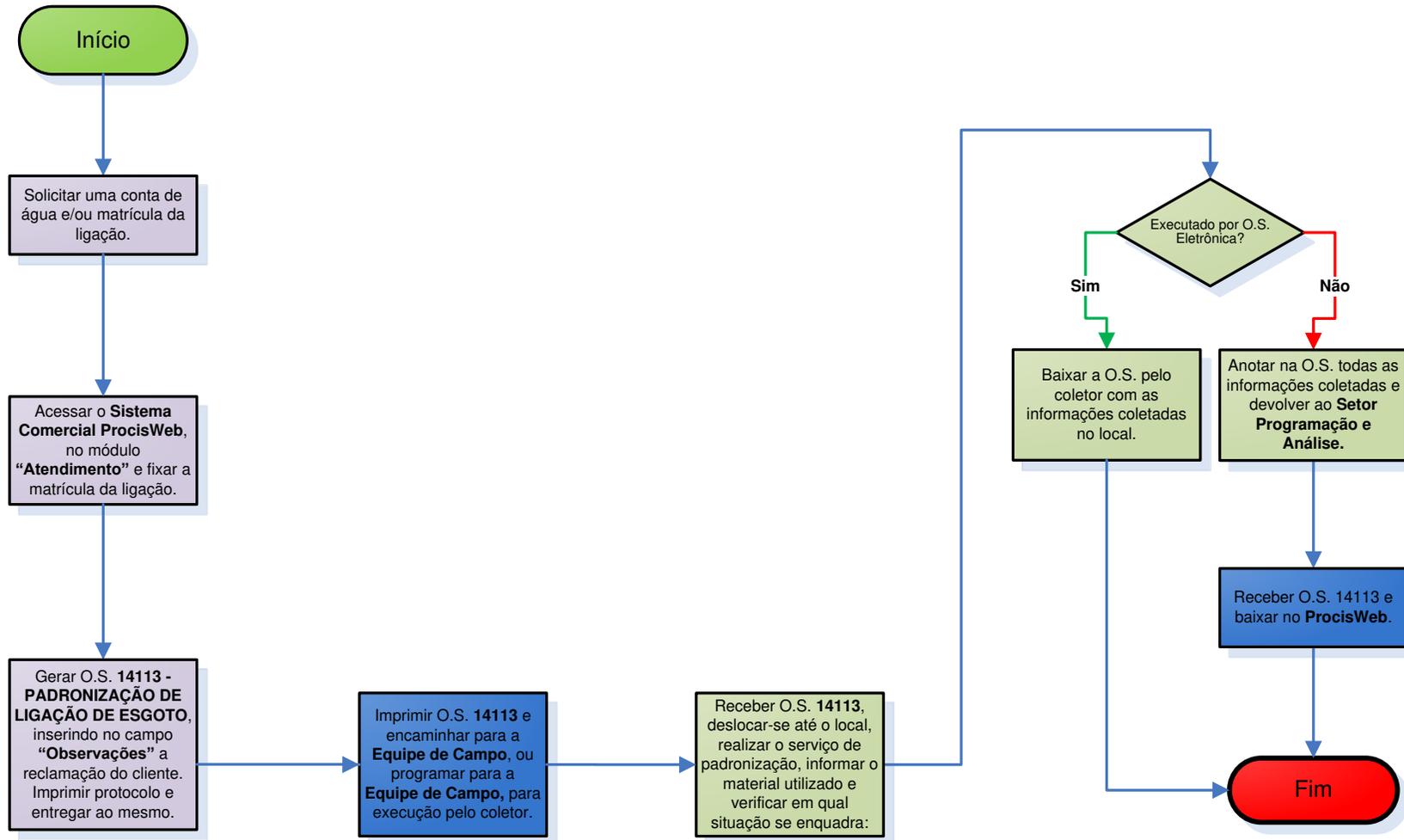
Equipe de Campo

- De posse da O.S. 14113, deslocar-se até o local, realizar o serviço de padronização, informar o material utilizado e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Executado por O.S. Eletrônica:* Baixar a O.S. pelo coletor com as informações coletadas no local.
 - *Executado por O.S. impressa:* Anotar na O.S. todas as informações coletadas e devolver ao **Setor Programação e Análise**.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. 14113 executada por O.S. impressa e proceder a baixa no sistema **ProcisWeb**.

Padronização de Ligação de Esgoto - Código 14113



Grupo 22 - Verificação de Ligação

Verificação de Situação da Ligação – Código 110

Conceito

É a vistoria realizada em ligações de água, visando verificar se a ligação está dentro da normalidade e dos padrões da empresa. Este código também será utilizado no [Atendimento](#) quando for necessária uma verificação no local e não há um código específico que se enquadre. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Analisar a solicitação do cliente:
 - *Comunicação de danificação acidental do hidrômetro*: Seguir o procedimento “[Substituição de Hidrômetro Danificado](#)”.
 - *Outras situações*: Gerar O.S. **110 - VERIFICACAO SITUACAO LIGACAO** inserindo na observação a solicitação do cliente, imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que será realizada uma verificação no local. O cliente poderá retornar ao [Atendimento](#) na data informada no protocolo ou ligar no [Call Center](#) para consultar o resultado da análise.

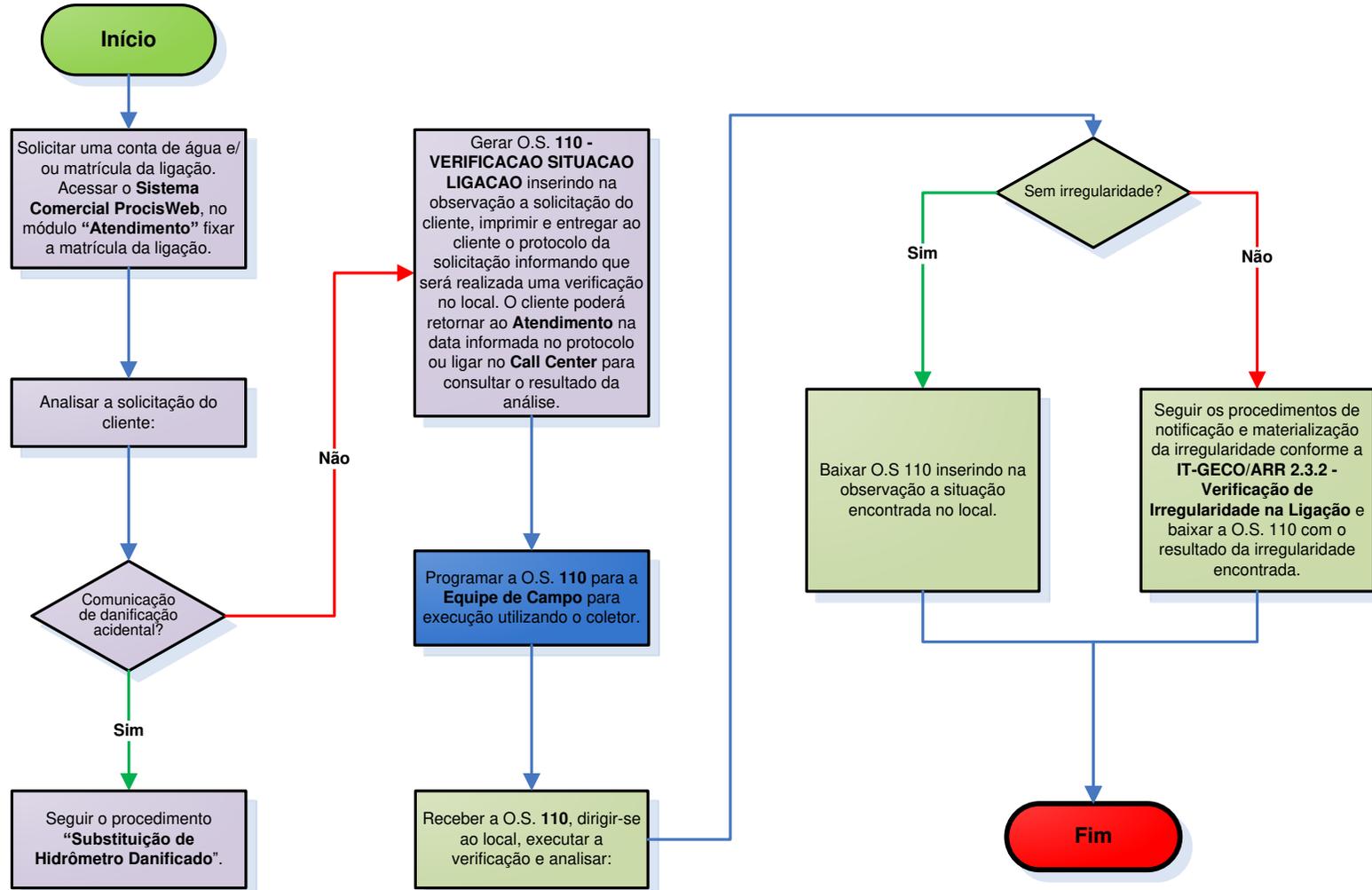
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 110 para a [Equipe de Campo](#) para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 110, dirigir-se ao local, executar a verificação e analisar:
 - *Sem irregularidade*: Baixar O.S 110 inserindo na observação a situação encontrada no local.
 - *Com irregularidade*: Seguir os procedimentos de notificação e materialização da irregularidade conforme a [IT supracitada](#) e baixar a O.S. 110 com o resultado da irregularidade encontrada.

Verificação de Situação de Ligação - Código 110



Verificação de Situação de Ligação Cortada – Código 131

Conceito

Esta O.S. é gerada automaticamente sempre que for realizada uma substituição ou instalação de hidrômetro em uma ligação cortada. O objetivo desse serviço é verificar se durante a substituição/instalação do hidrômetro a ligação não foi religada por engano.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

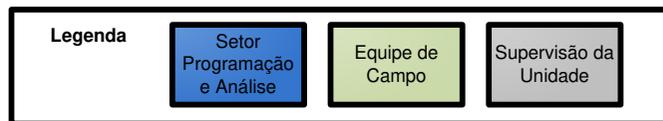
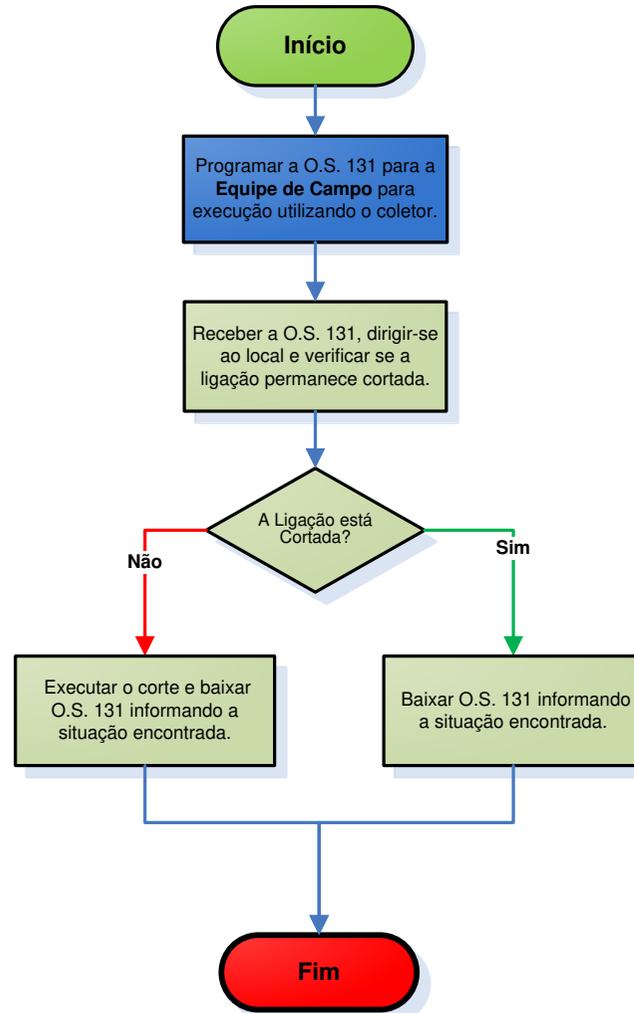
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 131 para a **Equipe de Campo** para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 131, dirigir-se ao local e verificar se a ligação permanece cortada:
 - *Ligação religada:* Executar o corte e baixar O.S. 131 informando a situação encontrada.
 - *Ligação cortada:* Baixar O.S. 131 informando a situação encontrada.

Verificação de Situação de Ligação Cortada - Código 131



Verificação de Hidrômetro Embaçado – Código 8401

Conceito

Este serviço é utilizado para verificar se o embaçamento de um hidrômetro foi ocasionado por circunstâncias naturais, que impossibilitam ou dificultam a execução de leitura, e se haverá a necessidade de substituição. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.3.6 - Verificação de hidrômetro - Vidro Embaçado](#).

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **8401 – VERIFICAÇÃO DE HD EMBAÇADO**

Vistoria da Caixa de Proteção de HD Instalada Conforme Cliente – Código 10047

Conceito

O objetivo dessa vistoria é verificar se a caixa de proteção de HD foi instalada corretamente pelo cliente, conforme o padrão da Sanesul. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação.](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 10047 - VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE

Vistoria da Caixa de Proteção de HD Instalada Conforme Cliente - Deslocamento – Código 10048

Conceito

O objetivo dessa vistoria é verificar se a caixa de proteção de HD foi instalada corretamente pelo cliente, conforme o padrão da Sanesul.

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#).”.
- Códigos relacionados:
 - **10048 - VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE-DESLOCAMENTO**

Grupo 23 - Corte de Esgoto

Corte de Esgoto Consumo Final – Código 31115 e 31117

Conceito

É o encerramento do fornecimento do serviço de esgoto a pedido do cliente, em casos de ligação com hidrômetro instalado no poço. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.13 - Solicitação de Consumo Final de Água e/ou Esgoto](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Consumo Final](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **31115 - CORTE DE ESGOTO-CONSUMO FINAL**
 - **31117 - CORTE DE ESGOTO CONSUMO FINAL SISTEMA**

Corte de Esgoto Consumo Final Sistema / Construção – Código 31119

Conceito

Este código é utilizado no cadastramento de ligação, em casos de ligação nova em imóvel que está em construção. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **31119 - CORTE DE ESGOTO CONSUMO FINAL SISTEMA/ CONSTRUÇÃO**

Corte de Esgoto - Imóvel Demolido, Desocupado ou Abandonado - Código 31122

Conceito

É o corte de esgoto feito apenas no sistema, em ligações com situação de água cortada e que estejam localizadas em imóveis demolidos, desocupados ou abandonados, após o lançamento dessas ocorrências pelo leiturista. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.17 - Cobrança de Esgoto em Água Cortada](#).

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Cadastro da Unidade, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Leitura Simultânea

- Em ligações com situação de água cortada, em que o imóvel encontra-se demolido, desocupado, abandonado ou construção parada, lançar uma das ocorrências abaixo:
 - **201 - Imóvel demolido/lote vago com hidrômetro;**
 - **202 - Imóvel demolido/lote vago sem hidrômetro;**
 - **204 - Imóvel abandonado;**
 - **206 - Imóvel com construção parada;**
 - **207 - Imóvel desocupado;**
- O sistema irá gerar automaticamente uma O.S.com código **1201 - VERIF. COBR. INDEVIDA DE ESG EM LIG CORT** (Verificação de Cobrança Indevida de Esgoto em Ligação Cortada).

Cadastro da Unidade

- Imprimir a O.S. 1201 e verificar na matrícula se há foto do imóvel tirada pelo leiturista, que permita confirmar a situação do imóvel.
 - *Possui fotos com as situações:* Baixar a O.S. **1201** informando que a situação foi confirmada. Abrir e baixar a O.S. **31122 - CORTE DE ESGOTO(IMOVEL DEMOL, DESOCUP, ABAND)**. Se houver em aberto contas com cobrança somente de esgoto, gerar O.S. **2200 - RETIF. CONTA - LIG. NAO FATURAVEL**, especificando os meses que deverão ser cancelados, e encaminhar ao [Faturamento da Unidade](#), para providências quanto ao cancelamento.
 - *Não possui fotos com as situações ou fotos não nítidas:* Deslocar-se até o imóvel, e verificar se está de acordo com a ocorrência lançada pelo leiturista.
 - *Situação confirmada:* Baixar a O.S. **1201** informando que a situação foi confirmada. Abrir e baixar a O.S. **31122 - CORTE DE ESGOTO(IMOVEL DEMOL, DESOCUP, ABAND)**. Se houver em aberto contas com cobrança somente de esgoto, gerar O.S. **2200 - RETIF. CONTA - LIG. NAO FATURAVEL**, especificando os meses que deverão ser cancelados, e encaminhar ao [Faturamento da Unidade](#), para providências quanto ao cancelamento.

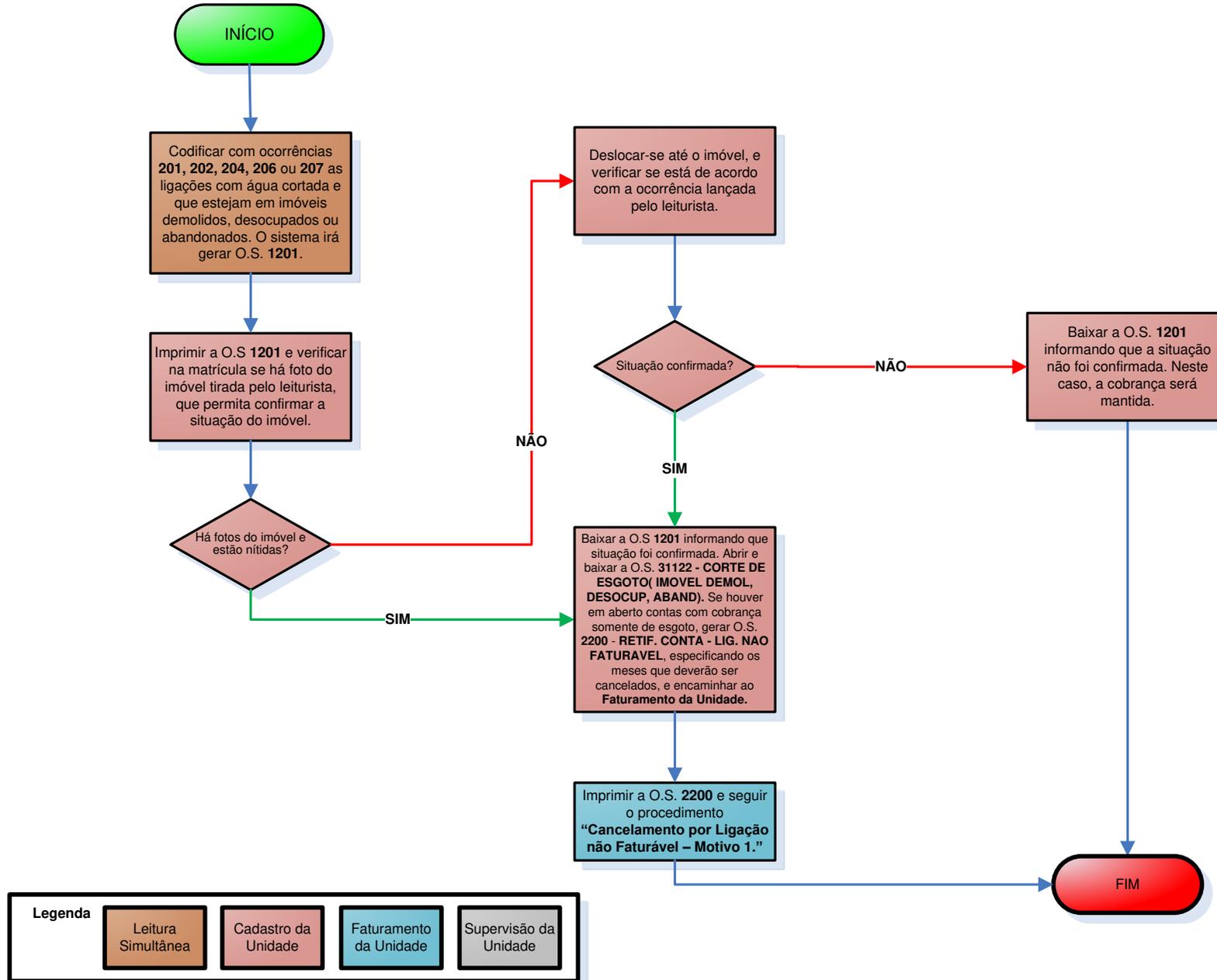
Manual de Procedimentos Comerciais

- *Situação não confirmada:* Baixar a O.S. **1201** informando que a situação não foi confirmada. Neste caso, a cobrança será mantida.

Faturamento da Unidade

- Imprimir a O.S. 2200 e seguir o procedimento “[Cancelamento por Ligação não Faturável – Motivo 1](#)”.

Corte de Esgoto - Imóvel Demolido, Desocupado ou Abandonado - Código 31122



Corte de Esgoto Via Sistema - Conjunto Habitacional - Código 31123

Conceito

É o corte de esgoto feito apenas no sistema em ligações recém-implantadas em conjuntos habitacionais de iniciativa do Poder Público, antes da entrega dos imóveis aos beneficiários. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.2.8.a - Cadastro de Ligação de Água em Conjunto Habitacional](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Consumo Final em Conjunto Habitacional](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **31123 - CORTE ESGOTO VIA SISTEMA - CONJ. HAB.**

Grupo 24 - Religação de Esgoto

Religação de Esgoto por Consumo Final - Código 31125

Conceito

É o restabelecimento do serviço de coleta de esgoto a pedido do cliente, em ligações com hidrômetro instalado no poço e que estão cortadas por consumo final. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.5 - Religação do Fornecimento de Água](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Supervisão da Unidade

Procedimento

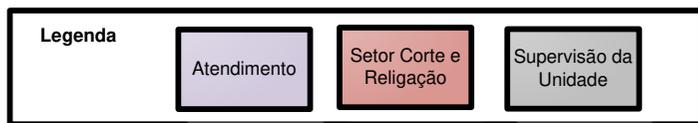
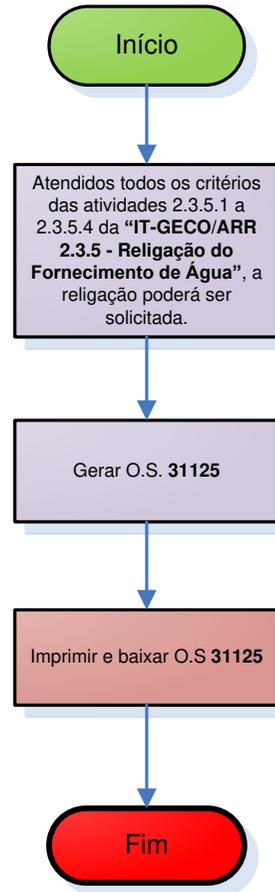
Atendimento

- Atendidos todos os critérios das atividades 2.3.5.1 a 2.3.5.4 da [IT supracitada](#), a religação poderá ser solicitada.
- Gerar O.S. **31125 - RELIGACAO DE ESGOTO CONS.FINAL.**

Setor Corte e Religação

- Imprimir e baixar a O.S 31125.

Religação de Esgoto por Consumo final - Código 31125



Religação de Esgoto Via Sistema - Código 31126

Conceito

É o restabelecimento do serviço de coleta de esgoto no sistema, devido à religação do fornecimento de água. Esta O.S. é gerada e baixada automaticamente sempre que for baixada uma O.S. de religação de água e o esgoto está cortado.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Religação de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **31126 - RELIGACAO DE ESGOTO VIA SISTEMA**

Religação de Esgoto - Construção Concluída – Código 31127

Conceito

É o restabelecimento do serviço de coleta de esgoto no sistema, depois de detectado que a construção já foi concluída ou após o cliente informar à Sanesul.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **31127 - RELIGAÇÃO DE ESGOTO - CONSTRUÇÃO CONCLUÍDA**

Grupo 27 - Fiscalização de Leitura e Entrega

Verificação de Falta de Leitura – Código 1700

Conceito

É a verificação realizada em campo, visando averiguar se procedem os motivos de falta de leitura lançados pelo leiturista, podendo ser: hidrômetro de difícil acesso, imóvel fechado, tampa pesada ou leitura informada pelo usuário.

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Supervisão da Unidade

Procedimento

Leitura Simultânea

- Identificado algum impedimento que impossibilite a execução de leitura, lançar a ocorrência apropriada, podendo ser:

- **107 - HIDROMETRO DIFICIL ACESSO**
- **203 - IMÓVEL FECHADO**
- **302 - TAMPA PESADA**
- **316 - LEITURA INFORMADA PELO USUÁRIO**

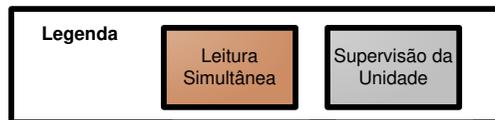
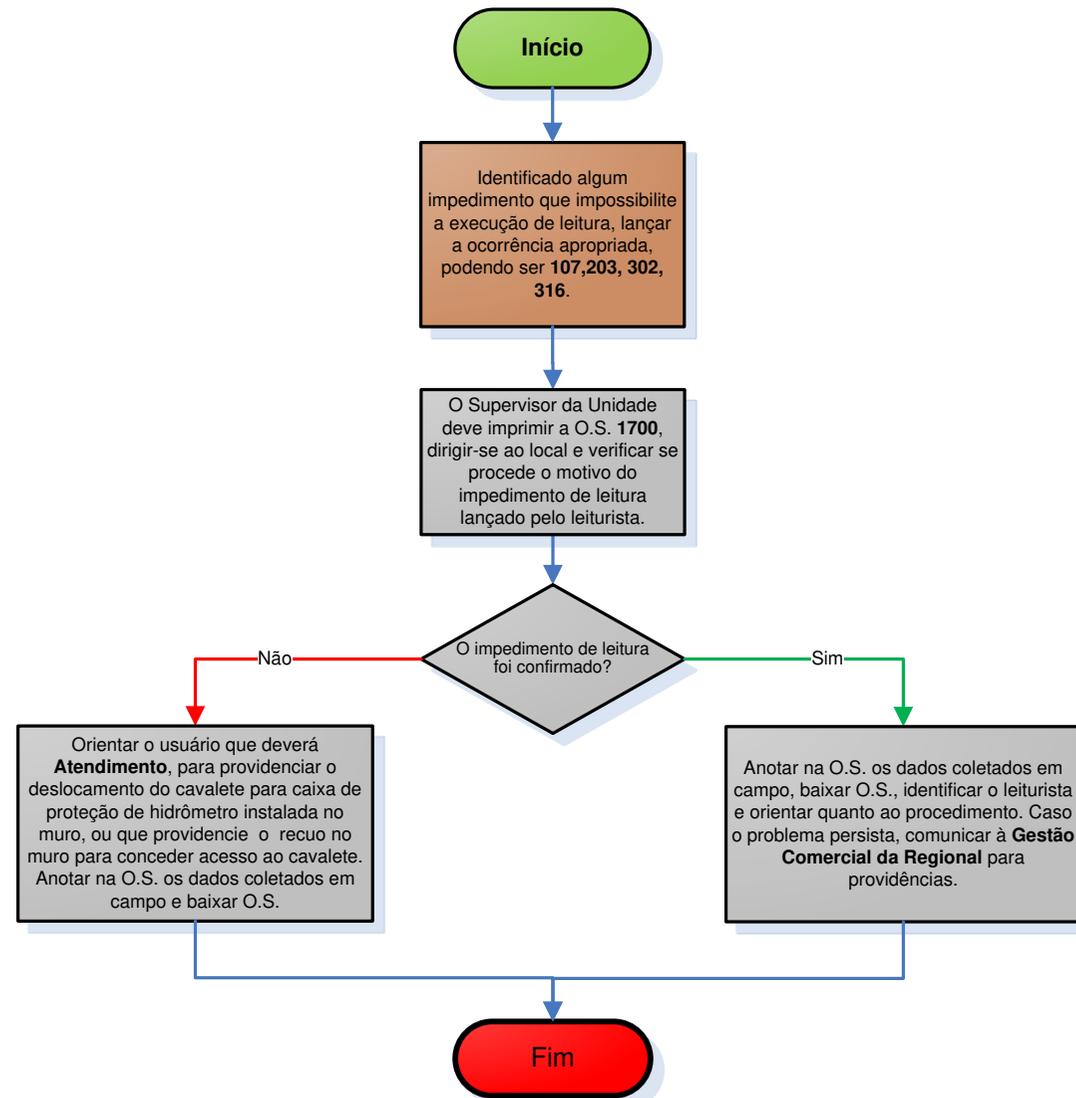
- Após o retorno das informações da [Leitura Simultânea](#) para o ProcisWeb, se a quantidade de meses em que a ligação ficou sem executar leitura por falta de acesso for superior ao parâmetro **204**, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S “**1700 -VERIFICACAO DE FALTA DE LEITURA**”.

Supervisão da Unidade

- O Supervisor da Unidade é o responsável pela execução desse serviço. Imprimir a O.S. 1700, dirigir-se ao local e verificar se procede o motivo do impedimento de leitura lançado pelo leiturista:

- *Impedimento confirmado:* Orientar o usuário que deverá procurar o escritório de atendimento, para providenciar o deslocamento do cavalete para caixa de proteção de hidrômetro instalada no muro, ou que providencie o recuo no muro para conceder acesso ao cavalete. Anotar na O.S. os dados coletados em campo e baixar O.S.
- *Impedimento não confirmado:* Anotar na O.S. os dados coletados em campo, baixar O.S., identificar o leiturista e orientar quanto ao procedimento. Caso o problema persista, comunicar à [Gestão Comercial da Regional](#) para providências.

Verificação de Falta de Leitura - Código 1700



Grupo 30 – Levantamento/Análise de Ligação

Levantamento de Lig. de Água e/ ou Esgoto – Código 10000

Conceito

É o levantamento realizado *in loco*, visando verificar a existência de rede e demais condições necessárias para a execução de Implantação de Ligação de Água e/ ou Esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **10000 - LEVANTAMENTO DE LIG. DE ÁGUA E/ OU ESGOTO**

Levantamento de Material para Instalação de HD no Poço

Conceito

É o levantamento realizado *in loco*, visando verificar quais os materiais necessários para instalação de HD no poço. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.8.16 - Instalação de Hidrômetro em Poços para Cobrança de Tarifa de Esgoto.](#)

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Micromedição

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada.](#)
- Códigos relacionados:
 - 10020 LEVANT DE MATERIAL INST HD POÇO LIG AGUA CORTADA ESGTO ATIVO
 - 10025 LEVANT MATERIAL INST. HD POÇO/LIG. AGUA FACTIVEL ESGTO ATIVO
 - 10030 LEVANTAMENTO DE MATERIAL PARA INST. HD EM LIG NAO CADASTRADA
 - 10035 LEVANT. MATERIAL INST HD POÇO LIG AGUA ATIVA ESG. ATIVO

Levantamento de Ligação de Esgoto – Código 14100

Conceito

Este código é utilizado para realizar levantamento de ligação de esgoto *in loco*, em matrículas que tenham cadastro de ligação água e que não possuam ligação de esgoto, visando verificar a existência de rede e demais condições necessárias para a execução de Ligação de Esgoto. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Atendimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”. Caso tenham sido atendidos todos os critérios do procedimento, seguir para o próximo item.
- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação de água.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Gerar uma O.S. **14100 – LEVANTAMENTO DE LIG. DE ESGOTO**. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.’s:
 - **O.S. 200 – VERIFICAÇÃO CADASTRAL DE LIG. NOVA-DÉBITO**
 - **O.S. 14100 – LEVANTAMENTO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO**
 - **O.S. 7 – NEGOCIAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO**
 - Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da O.S. 14100, informando que será realizado levantamento de informações no local, e após conclusão o mesmo será notificado a comparecer novamente ao Atendimento. Caso não retorne no prazo estipulado para concretização do pedido de ligação, será necessário gerar nova O.S. de levantamento.

Cadastro da Unidade

- Imprimir O.S 200, deslocar-se até o local e executar as verificações:
 - *O.S. 200*: verificar setor comercial, quadra e lote para implantação da Ligação de Esgoto. Se necessário, realizar a medição do lote para a atualização da planta de quadra (overlay) e rota. No escritório, verificar no sistema se existe mais alguma ligação cadastrada (matrícula) com débito no endereço informado.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Existe mais uma ligação cadastrada: Consultar se existe débito e baixar a O.S. código serviço 200 informando a matrícula e o valor dos débitos, se houver. Com a baixa será gerada a O.S. 14100.
- Não existe outra ligação cadastrada: Baixar a O.S. código serviço 200 mencionando no campo "Observação da O.S." que não existe outra ligação (matrícula) com débito. Com a baixa será gerada a O.S. 14100.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. 14100 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#) para execução.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 14100, dirigir-se ao local, executar o levantamento e verificar se existe rede de esgoto e cota positiva:
 - Existe rede e cota positiva: Anotar na O.S. que há rede de esgoto e cota positiva para a rede de coleta, podendo ser solicitada a ligação.
 - Existe rede e cota negativa: Anotar na O.S. que há rede de esgoto porém a cota para rede é negativa, não podendo ser solicitada a ligação.
 - Não existe rede, mas a cota é positiva: Anotar na O.S. que não há rede de esgoto, mas a cota é positiva. Informar a metragem (m) necessária para extensão da rede de esgoto e a metragem (m²) para reposição do asfalto (se houver). Preencher a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**, coletar assinatura nas 2 (duas) vias e entregar 1 (uma) ao cliente.
- Entregar as O.S.'s executadas ao [Setor Programação e Análise](#), bem como a outra via da **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**, caso tenha sido preenchida.

Setor Programação e Análise

- Receber as O.S.'s executadas e a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** (se foi preenchida), baixar as O.S.'s no ProcisWeb, digitalizar a notificação na O.S. 14100 e encaminhar a mesma à [Supervisão da Unidade](#), independentemente da metragem de extensão de rede.

Supervisão da Unidade

- Receber a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**.
- Elaborar memorando interno com todos os dados da extensão e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#) para autorização expressa da GESES.

Gestão Comercial da Regional

- Receber o memorando da Unidade, assinar, coletar assinatura do Gerente Regional e enviar para a GESES (Gerência de Sistemas de Esgotamento Sanitário) solicitando autorização para a execução da extensão de rede de esgoto. A extensão somente poderá ser executada após autorização expressa da GESES. Após o retorno da autorização formal, encaminhar à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber a autorização da GESES e encaminhar ao [Atendimento](#) para digitalização.

Atendimento

- Receber a autorização da GESES e digitalizar na O.S. 14100.
- Imprimir O.S. 7, entrar em contato com o solicitante por telefone e informar o resultado do levantamento.
 - *Conseguiu contatar o cliente:* Solicitar que o cliente compareça ao [Atendimento](#) para dar continuidade ao processo de implantação de Ligação Esgoto. Baixar a O.S. informando o nome da pessoa com quem falou, data e horário.
 - *Não conseguiu contatar o cliente:* Após 2 (duas) tentativas de contato em dias e horários alternados, baixar a O.S. informando as datas e horários das tentativas e aguardar que o cliente compareça ao [Atendimento](#) até o prazo estabelecido, de acordo com o parâmetro 701 para continuidade ao processo.
- Após o retorno do cliente, solicitar o protocolo e consultar as informações das baixas das O.S.'s.
- Verificar baixa da O.S. 200:
 - *Ligação cadastrada com débito:* Seguir a “[IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#)” e ir para o próximo item.
 - *Não existe ligação cadastrada:* Seguir para o próximo item.
- Verificar baixa da O.S. 14100:
 - Existe rede de esgoto e cota positiva: Gerar O.S **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 14100. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO**.
 - Existe rede de esgoto e cota negativa: Informar ao cliente que a ligação de esgoto não poderá ser solicitada, visto que o imóvel está em cota inferior à rede de coleta.
 - Não existe rede de esgoto e a cota é negativa: Informar ao cliente que a ligação de esgoto não poderá ser solicitada, visto que além de não existir rede no local, o imóvel possui cota negativa.
 - Não existe rede de esgoto, mas a cota é positiva: Verificar se há digitalizada na O.S. 14100 a autorização da GESES, para executar a rede de esgoto.
 - *Autorizado pela GESES:*
 - Gerar uma das seguintes O.S.' de extensão de rede de esgoto:

- 21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE
 - 21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS
 - 21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE
 - 21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS
 - 21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE
 - 21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS
 - 21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE
 - 21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS
 - 21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE
 - 21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS
 - 21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS

 - Gerar O.S. 14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100) ou 14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou 14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto) inserindo na observação o número da O.S. 14100. O sistema irá agendar automaticamente a O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.
- *Não autorizado pela GESES:*
 - Informar ao cliente que ainda não foi autorizada a execução da rede, de modo que a ligação de esgoto não poderá ser solicitada até a autorização da Empresa.

- Imprimir o **Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário**, e o protocolo. Rubricar/assinar cada página do Contrato e solicitar que o cliente rubrique/assine faça o mesmo. Digitalizar e entregar ao cliente uma via do contrato e o protocolo.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. de Ligação de Esgoto ou Extensão de Rede com Ligação de Esgoto e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), para execução.

Equipe de Campo

- De posse da O.S de Ligação de Esgoto ou Extensão de Rede com Ligação de Esgoto, deslocar-se até o local e realizar o serviço, anotando na O.S. o material utilizado. Anotar também a metragem de asfalto para reposição se houver.

- Entregar as O.S.'s executadas ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Receber as O.S.'s executadas e baixar no ProcisWeb. Após a baixa o sistema desbloqueará a O.S. 1900 para cadastramento da ligação de esgoto pelo [Cadastro da Unidade](#).
- Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento “[Reposição Asfáltica](#)”, enviar para execução do serviço em campo e baixar a O.S. informando o material utilizado.

Cadastro da Unidade

- De posse da O.S 1900, deslocar-se até o local e realizar o preenchimento do **BAC** (boletim de alteração cadastral).
- Após o levantamento de informações, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb e executar o procedimento de cadastramento de ligação através do módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Rotina Atualiza Cliente**” -> “**Alteração**”.
- Verificar se a ligação está em lote vago ou é construção. Em caso afirmativo, será necessário cadastrar o esgoto com situação "ativa" e logo em seguida, gerar e baixar O.S. **31119 - CORTE DE ESGOTO CONSUMO FINAL SISTEMA/ CONSTRUÇÃO** para alterar a situação do esgoto para "cortada por consumo final", para não gerar conta.

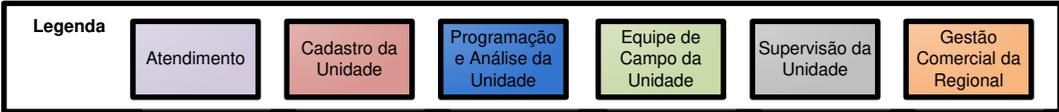
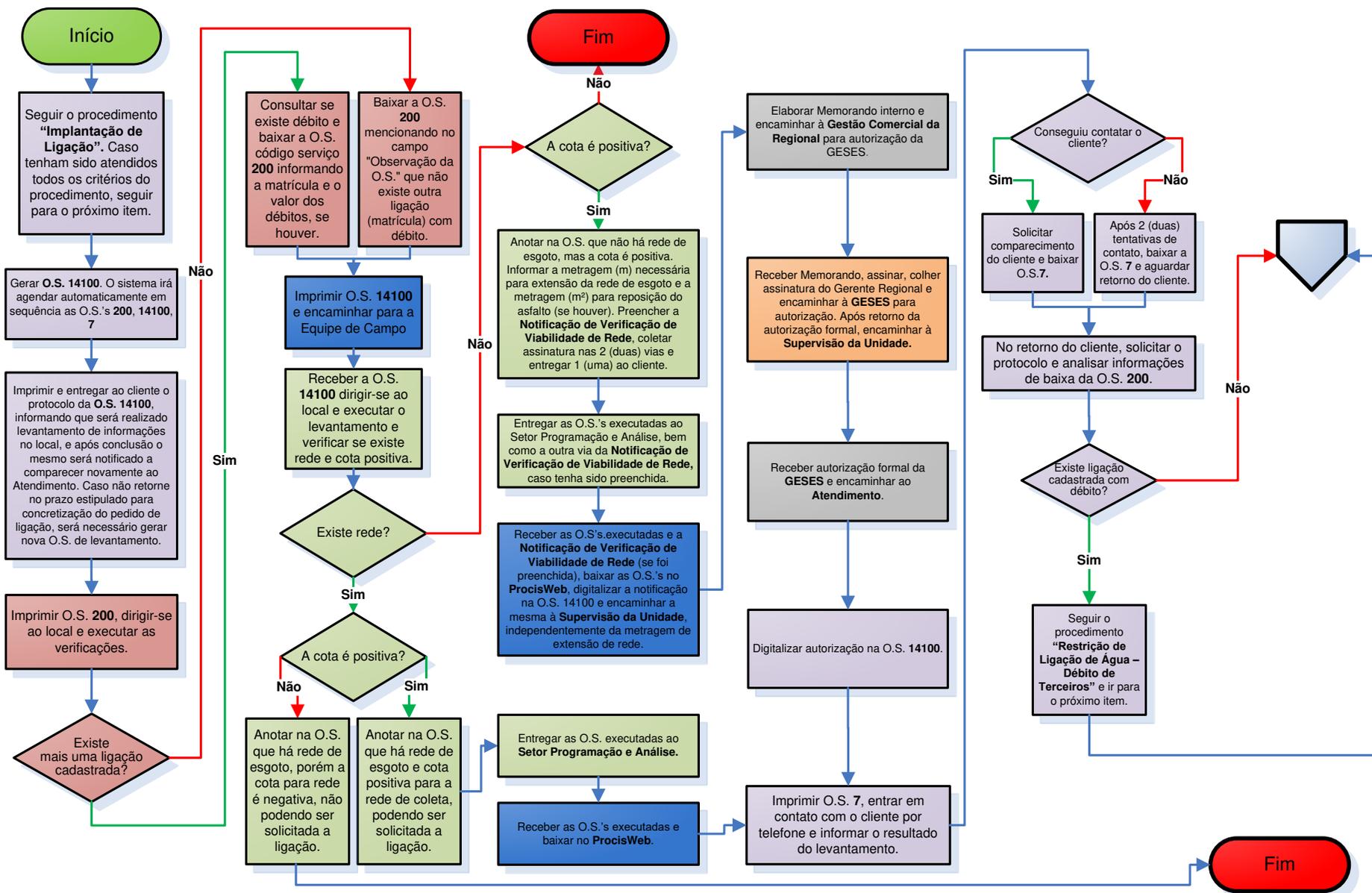
Supervisão da Unidade

- É de responsabilidade do **Supervisor da Unidade** monitorar as ligações com situação de água ativa e esgoto com situação “Consumo Final – Construção”, a fim de saber o início da utilização do serviço de esgoto. Quando detectado que já está concluído deve ser gerada e baixada uma O.S. **31127 - RELIGAÇÃO DE ESGOTO - CONSTRUÇÃO CONCLUÍDA**.

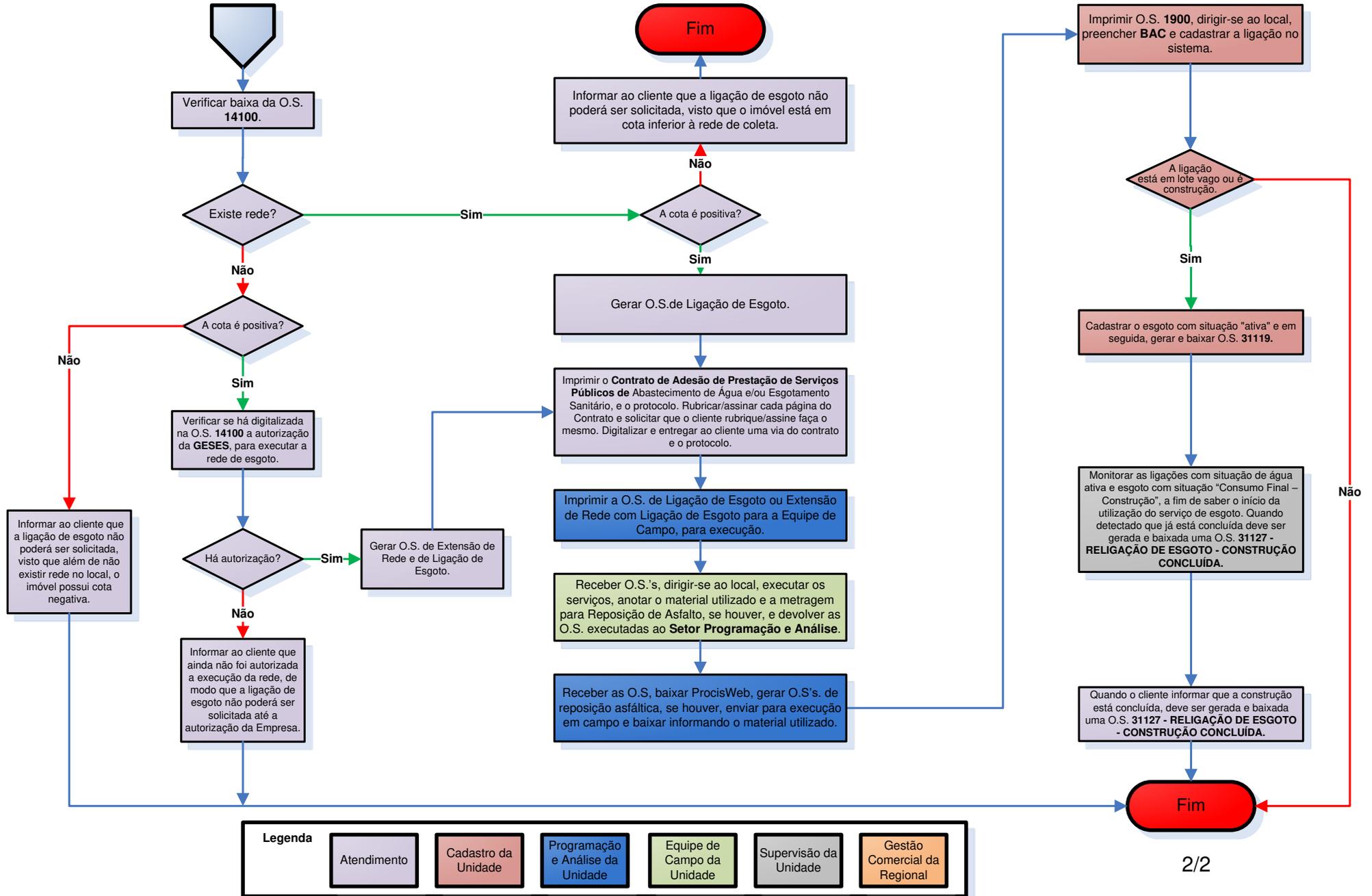
Atendimento

- Quando o cliente informar que a construção está concluída, deve ser gerada e baixada uma O.S. **31127 - RELIGAÇÃO DE ESGOTO - CONSTRUÇÃO CONCLUÍDA**.

Levantamento de Ligação de Esgoto



Levantamento de Ligação de Esgoto



Legenda

Atendimento	Cadastro da Unidade	Programação e Análise da Unidade	Equipe de Campo da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional
-------------	---------------------	----------------------------------	----------------------------	-----------------------	------------------------------

Levantamento de Deslocamento de Ligação de Água – Código 15300

Conceito

É o levantamento realizado *in loco*, visando verificar para onde o cliente pretende deslocar o cavalete e se há viabilidade técnica para a execução do deslocamento.

Observação

Os deslocamentos poderão ser feitos apenas para a caixa de proteção instalada no muro ou mureta.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Atendimento

- Antes de efetuar qualquer tipo de deslocamento é obrigatória a execução de levantamento.
- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S. **15300 - LEVANT.DESLOCAMENTO LIG. AGUA**, inserir na observação as informações relativas ao deslocamento pretendido pelo cliente. Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação informando que será realizado levantamento no local, e que deverá retornar ao Atendimento na data do protocolo para solicitar o deslocamento. O cliente poderá ligar no [Call Center](#) para consultar se o levantamento já foi executado.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 15300 para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 15300, dirigir-se ao local, executar o levantamento e verificar em qual situação se enquadra:
 - Deslocamento igual ou inferior a 1m: Verificar se há viabilidade técnica para efetuar o deslocamento para o local pretendido pelo cliente, digitando nas observações a situação encontrada e baixar a O.S pelo coletor.
 - Deslocamento superior a 1m: Verificar se existe rede de água e se há viabilidade técnica para execução do deslocamento.

Manual de Procedimentos Comerciais

- **Existe rede:** Baixar O.S informando que existe rede de água disponível e a situação encontrada no local, inclusive se é possível instalar a caixa de proteção de hidrômetro.
 - **Não existe rede de água:** Baixar O.S. informando que no local não existe rede de água disponível, informar a metragem (m) necessária para extensão da rede de água e a metragem (m²) para reposição do asfalto (se houver). Preencher a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**, coletar assinatura nas 2 (duas) vias e entregar 1 (uma) ao cliente.
- Caso tenha sido preenchida a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**, entregar ao **Setor Programação e Análise**.

Setor Programação e Análise

- Receber a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Extensão de rede de água de até 100m:* Digitalizar a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** na O.S. 15300.
 - *Extensão de rede de água acima de 100m* Digitalizar a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** na O.S. 15300 e encaminhar à **Supervisão da Unidade**.

Supervisão da Unidade

- Receber a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**.
- Elaborar memorando interno com todos os dados da extensão e encaminhar à **Gestão Comercial da Regional** para autorização expressa da **GESAA**.

Gestão Comercial da Regional

- Receber o memorando da Unidade, assinar, coletar assinatura do Gerente Regional e enviar para a GESAA (Gerência de Sistemas de Abastecimento de Água) solicitando autorização para a execução da extensão de rede de água. A extensão somente poderá ser executada após autorização expressa da GESAA. Após o retorno da autorização formal, encaminhar à **Supervisão da Unidade**.

Supervisão da Unidade

- Receber a autorização da GESAA e encaminhar ao **Atendimento** para digitalização.

Atendimento

- Receber a autorização da GESAA e digitalizar na O.S. 15300.
- Após o retorno do cliente, solicitar o protocolo e consultar as informações de baixa da O.S. 15300.
 - *Deslocamento igual ou inferior a 1m:* Gerar uma das O.S de deslocamento abaixo:

Manual de Procedimentos Comerciais

- **32901 DESL CAV P TRAS MURO/PAR/MURETA NA CX PROT 3/4 S/FORN**
- O sistema irá agendar automaticamente a O.S. **10048 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE-DESLOCAMENTO** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente - Deslocamento). Imprimir o **Croqui de Instalação da Caixa de Proteção do Hidrômetro**, o **Croqui de Instalação do Cavalete**, o **Termo de Financiamento** e o protocolo. Assinar o termo de financiamento e colher assinatura do cliente no mesmo, bem como nos demais croquis. Digitalizar todos os documentos na O.S. de deslocamento e entregar uma via ao cliente, bem como o protocolo. Informar ao mesmo que, após realizar a instalação da caixa deverá obrigatoriamente comunicar à [Sanesul](#) no [Atendimento](#) ou pelo [Call Center](#).
- *Deslocamento superior a 1m:* Verificar se há rede de água no local para onde será deslocado:
 - Existe rede de água: Seguir para o item [Deslocamento de Ligação](#) abaixo.
 - Não existe rede de água:
 - *Extensão de rede de água de até 100m:* Gerar uma das O.S. de extensão de rede abaixo, e depois seguir para o item [Deslocamento de Ligação](#).
 - **20010 IMPLANTAÇÃO DE REDE DE ÁGUA < 50 MM - SANESUL TE/AS**
 - **20020 IMPL.REDE AGUA 0 50MM/-AS**
 - **20021 IMPL.REDE AGUA 0 50MM/MA-MO-TERRA**
 - **20110 IMPL.REDE AGUA 0 75MM/M-TE**
 - **20120 IMPL.REDE AGUA 0 75MM/M-AS**
 - **20180 IMPL.REDE AGUA 0 75MM/M-DV**
 - **20210 IMPL.REDE AGUA 0 100MM/M-TE**
 - **20220 IMPL.REDE AGUA 0 100MM/M-AS**
 - **20310 IMPL.REDE AGUA 0>100MM/M-TE**
 - **20320 IMPL.REDE AGUA 0>100MM/M-AS**
 - **20380 IMPL.REDE AGUA 0>100MM/M-DV**
 - *Extensão de rede de água superior a 100m:* Verificar na baixa da O.S. 15300 se está digitalizado a autorização da GESAA para extensão de rede.
 - Autorizado pela GESAA: Gerar uma das O.S. de extensão de rede do item anterior, e depois seguir para o item [Deslocamento de Ligação](#).

- Não autorizado pela GESAA: Informar ao cliente que ainda não foi autorizada a execução da rede, de modo que o **Deslocamento de Ligação** não poderá ser solicitado até a autorização da Empresa.

Deslocamento de Ligação

- Gerar uma das O.S de Deslocamento de Ligação abaixo:
 - 15310 DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ.3/4"TE
 - 15380 DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ.3/4"DV
 - 15410 DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 1" TE
 - 15480 DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 1" DV
 - 15510 DESL.LG.A.REDE.PASS.ADJ.11/2"TE
 - 15580 DESL.LG.A.REDE.PASS.ADJ.11/2"DV
 - 15610 DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 2" TE
 - 15680 DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 2" DV
 - 15710 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"TE
 - 15713 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"TE EM MURETA/CAIXA
 - 15720 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"AS
 - 15723 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"AS EM MURETA/CAIXA
 - 15780 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"DV
 - 15810 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ. 1" TE
 - 15820 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ. 1" AS
 - 15880 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ. 1" DV
 - 15910 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.11/2"TE
 - 15920 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.11/2"AS
 - 15980 DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.11/2"DV
 - 16010 DESL.LG.A.REDE TERCO ADJ.2" TE
 - 16020 DESL.LG.A.REDE TERCO ADJ.2" AS
 - 16080 DESL.LG.A.REDE TERCO ADJ.2" DV
 - 16110 DESL.LG.A.REDE EIXO 3/4" TE
 - 16120 DESL.LG.A.REDE EIXO 3/4" AS
 - 16180 DESL.LG.A.REDE EIXO 3/4" DV
 - 16210 DESL.LG.A.REDE EIXO 1" TE
 - 16220 DESL.LG.A.REDE EIXO 1" AS
 - 16280 DESL.LG.A.REDE EIXO 1" DV
 - 16310 DESL.LG.A.REDE EIXO 1 1/2" TE
 - 16320 DESL.LG.A.REDE EIXO 1 1/2" AS
 - 16380 DESL.LG.A.REDE EIXO 1 1/2" DV
 - 16410 DESL.LG.A.REDE EIXO 2" TE
 - 16420 DESL.LG.A.REDE EIXO 2" AS
 - 16480 DESL.LG.A.REDE EIXO 2" DV
 - 16510 DESL.LG.A.REDE TERCO OP.3/4"TE
 - 16520 DESL.LG.A.REDE TERCO OP.3/4"AS
 - 16580 DESL.LG.A.REDE TERCO OP.3/4"DV
 - 16610 DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 1" TE
 - 16620 DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 1" AS
 - 16680 DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 1" DV
 - 16710 DESL.LG.A.REDE.TERCO OP.11/2"TE
 - 16720 DESL.LG.A.REDE.TERCO OP.11/2"AS
 - 16780 DESL.LG.A.REDE.TERCO OP.11/2"DV
 - 16810 DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 2" TE
 - 16820 DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 2" AS

- 16880 DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 2" DV
- 16910 DESL.LG.A.REDE PASS.OP.3/4"TE
- 16920 DESL.LG.A.REDE PASS.OP.3/4"AS
- 16980 DESL.LG.A.REDE PASS.OP.3/4"DV
- 17010 DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 1" TE
- 17020 DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 1" AS
- 17080 DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 1" DV
- 17110 DESL.LG.A.REDE PASS.OP.11/2"TE
- 17120 DESL.LG.A.REDE PASS.OP.11/2"AS
- 17180 DESL.LG.A.REDE PASS.OP.11/2"DV
- 17210 DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 2" TE
- 17220 DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 2" AS
- 17280 DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 2" DV

- O sistema irá agendar automaticamente a O.S. **10048 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE-DESLOCAMENTO** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente - Deslocamento) com a situação “**bloqueada**”. Imprimir o **Croqui de Instalação da Caixa de Proteção do Hidrômetro**, o **Croqui de Instalação do Cavalete**, o **Termo de Financiamento** e o protocolo. Assinar o termo de financiamento e colher assinatura do cliente no mesmo, bem como nos demais croquis. Digitalizar todos os documentos na O.S. de deslocamento e entregar uma via ao cliente, bem como o protocolo. Informar ao mesmo que, após realizar a instalação da caixa deverá obrigatoriamente comunicar à [Sanesul](#) no [Atendimento](#) ou pelo [Call Center](#).

Atendimento, Call Center

- Após o cliente comunicar a instalação da caixa de proteção de hidrômetro, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb, no módulo “**Atendimento**” -> “**Solicita Serviço**” -> “**Desbloqueio de O.S de Impl./Desl**”, digitar o número da O.S. de deslocamento, o nome completo, CPF/CNPJ e telefone do cliente que comunicou a instalação, bem como a observação e efetuar o desbloqueio da O.S. O sistema desbloqueará a O.S. 10048 para ser executada *in loco* e baixada através do coletor.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 10048 para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 10048, dirigir-se ao local e realizar a vistoria da caixa de proteção do hidrômetro avaliando se a mesma foi instalada conforme as normas da Sanesul:
 - *Fora de Padrão*: Baixar a O.S. no coletor selecionando o botão: "Fora do padrão". Automaticamente o sistema voltará a O.S. 10048 para situação “**Bloqueada**”. Preencher e coletar assinatura do cliente na **Notificação de Instalação de Caixa de Proteção de Hidrômetro**, entregar uma via ao cliente, informar que será necessário regularizar a caixa de proteção do hidrômetro de acordo com as informações constantes na notificação e que após a regularização deverá comunicar à [Sanesul](#) no [Atendimento](#) ou pelo [Call Center](#) para que seja feita nova vistoria.
 - *Padronizada*: Baixar O.S. no coletor selecionando o botão: "Padronizado". O sistema irá alterar automaticamente a situação da O.S. de deslocamento para a situação “**Gerada**”.

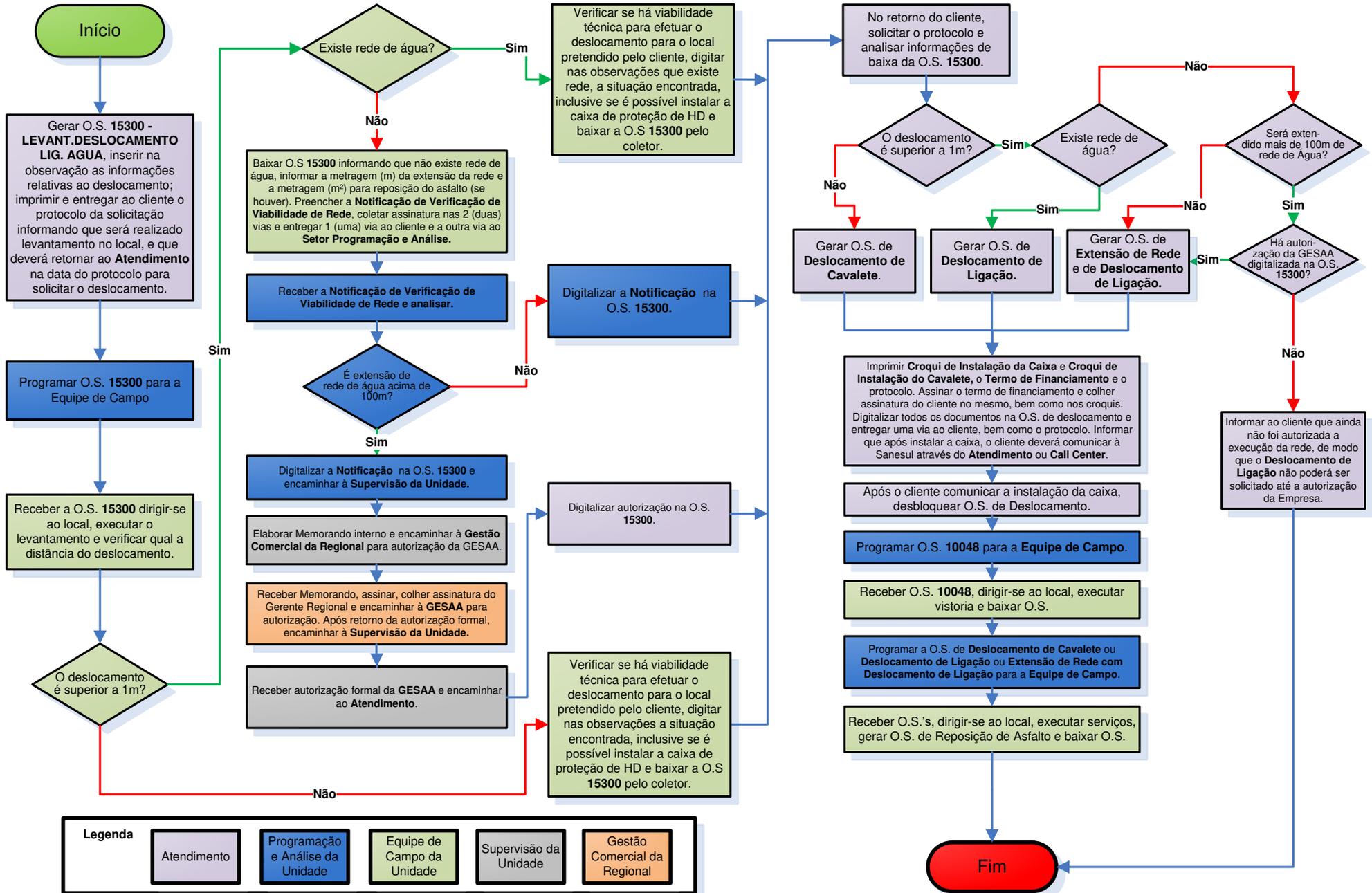
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de deslocamento e/ou extensão de rede para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- De posse da O.S de deslocamento e/ou extensão de rede, deslocar-se até o local e realizar o serviço informando na baixa o material utilizado.
- Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [“Reposição Asfáltica”](#), fazer a execução do serviço em campo e baixar a O.S. informando o material utilizado.

Levantamento de Deslocamento - Código 15300



Levantamento de Rede de Água – Código 20000

Conceito

É o levantamento realizado *in loco*, visando verificar os dados necessários para execução de Implantação de Rede de Água, tais como bitola da rede, metragem a ser estendida, etc.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.

Setor Programação e Análise

- Gerar O.S. **20000 - LEVANTAMENTO DE REDE DE AGUA**, inserindo na observação as informações relativas à Implantação de Rede.
- Imprimir a O.S. 20000 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), para execução.

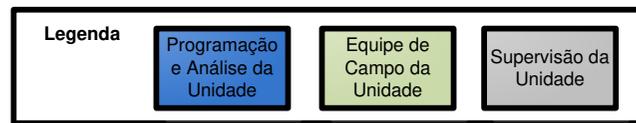
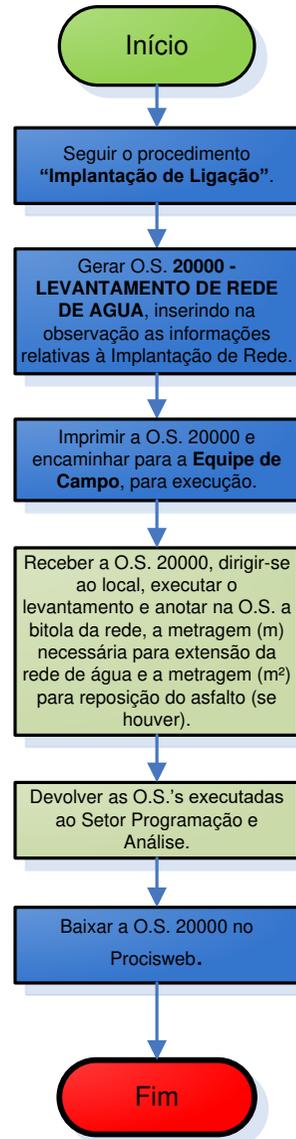
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 20000, dirigir-se ao local, executar o levantamento e anotar na O.S. a bitola da rede, a metragem (m) necessária para extensão da rede de água e a metragem (m²) para reposição do asfalto (se houver).
- Devolver as O.S.'s executadas ao Setor Programação e Análise.

Setor Programação e Análise

- Baixar a O.S. 20000 no Procisweb.

Levantamento de Rede de Água - Código 20000



Grupo 31 – Implantação de Ligação

Implantação de Ligação

Conceito

Solicitação de implantação de ligação de água e/ou esgoto, com ou sem extensão de rede. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Atendimento

- Solicitar documentos originais conforme item 2.2.3.a.3 da [IT supracitada](#).
- Acessar o Sistema Comercial ProcisWeb no módulo “**Atendimento -> Busca Avançada -> CLIENTE/MORADOR -> TITULAR/PROPRIETÁRIO**” e verificar a existência de débito registrado no CPF ou CNPJ do solicitante.
 - *Existe débito:* Informar que só será possível atender à solicitação após regularização do débito.
 - *Sem débito:* Seguir para próxima etapa.
- Acessar no módulo “**Atendimento**” a aba “**Consultar CPF**” ou “**Consultar CNPJ**” a fim de verificar se o documento apresentado está com a situação “**regular**” (no caso de CPF) ou “**ativo**” (no caso de CNPJ) junto à Receita Federal, e se realmente o documento pertence ao solicitante (conferir nome completo).
 - *Situação irregular/inativo ou nome diferente da documentação apresentada:* Informar ao solicitante que só poderá atendê-lo após a regularização junto ao órgão competente (Receita Federal).
 - *Situação normal:* Seguir para próxima etapa.
- Solicitar a documentação original do imóvel ou **Termo de Responsabilidade pelo Imóvel** e a do solicitante conforme a [IT supracitada](#) e verificar em qual situação se enquadra o serviço que o cliente está solicitando:
 - Ligação de esgoto onde já existe ligação de água: Seguir o procedimento “**Levantamento de Ligação de Esgoto**”.
 - Ligação de água e/ ou esgoto onde não existe ligação: De posse da documentação, gerar O.S. **10000 – LEVANTAMENTO DE LIG. DE ÁGUA E/ OU ESGOTO**. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.’s:

Manual de Procedimentos Comerciais

- **O.S. 200 – VERIFICAÇÃO CADASTRAL DE LIG. NOVA-DÉBITO**
- **O.S. 10000 – LEVANTAMENTO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO**
- **O.S. 7 – NEGOCIAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO**
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da O.S. 10000, informando que será realizado levantamento de informações no local, e após conclusão o mesmo será notificado a comparecer novamente ao Atendimento, caso não retorne no prazo estipulado para concretização do pedido de ligação, será necessário gerar nova O.S. de levantamento. Informar ainda que se houver a disponibilidade da rede de esgoto também será realizado o levantamento para execução da implantação.

Cadastro da Unidade

- Imprimir O.S 200, deslocar-se até o local e executar as verificações:
 - *O.S. 200:* verificar setor comercial, quadra e lote para implantação da ligação. Se necessário realizar a medição do lote para a atualização da planta de quadra (overlay) e rota. No escritório, verificar no sistema se existe ligação cadastrada (matrícula) e débito no endereço informado.
 - *Já existe ligação cadastrada:* Consultar se existe débito e baixar a O.S. código serviço 200 informando a matrícula e o valor dos débitos, se houver. Com a baixa será gerada a O.S. 10000.
 - *Não existe ligação cadastrada:* Baixar a O.S. código serviço 200 mencionando no campo "Observação da O.S." que não existe ligação (matrícula) e citar o número do setor comercial, quadra, lote e rota/sequência da futura ligação de água/esgoto. Com a baixa será gerada a O.S. 10000.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 10000 para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 10000, dirigir-se ao local, executar o levantamento conforme o abaixo:
 - Verificar se existe rede de água e/ou esgoto e se há disponibilidade para execução do serviço solicitado.
 - *Existe rede:* Baixar O.S informando que no local existe rede de água e/ou esgoto disponíveis. Nos casos de esgoto com cota negativa ou outra situação que impossibilite a realização do serviço de implantação de esgoto, também informar na baixa.

- ***Não existe rede de água e/ou rede de esgoto:*** Baixar O.S. informando que no local não existe rede disponível, informar a metragem (m) necessária para extensão da rede de água e/ ou de esgoto, e a metragem (m²) para reposição do asfalto (se houver). Preencher a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**, coletar assinatura nas 2 (duas) vias e entregar 1 (uma) ao cliente.
- Caso tenha sido preenchida a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**, entregar ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Receber a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** e verificar em qual situação se enquadra:
 - ***Extensão de rede de água de até 100m:*** Digitalizar a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** na O.S. 10000.
 - ***Extensão de rede de água acima de 100m e/ou extensão de rede de esgoto independente da metragem:*** Digitalizar a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede** na O.S. 10000 e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber a **Notificação de Verificação de Viabilidade de Rede**.
- Elaborar memorando interno com todos os dados da extensão e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#) para autorização expressa da GESAA e/ou GESES.

Gestão Comercial da Regional

- Receber o memorando da Unidade, assinar, coletar assinatura do Gerente Regional e enviar para a GESAA (Gerência de Sistemas de Abastecimento de Água) e/ou GESES (Gerência de Sistemas de Esgotamento Sanitário) solicitando autorização para a execução da extensão de rede de água e/ou esgoto. A extensão somente poderá ser executada após autorização expressa da GESAA e/ou GESES. Após o retorno da autorização formal, encaminhar à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber a autorização da GESAA e/ou GESES e encaminhar ao [Atendimento](#) para digitalização.

Atendimento

- Receber a autorização da GESAA e/ou GESES e digitalizar na O.S. 10000.
- Imprimir O.S. 7, entrar em contato com o solicitante por telefone e informar o resultado do levantamento.
 - ***Conseguiu contatar o cliente:*** Solicitar que o cliente compareça ao [Atendimento](#) para dar continuidade ao processo de implantação de ligação de água e/ou esgoto. Baixar a O.S. informando o nome da pessoa com quem falou, data e horário.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Não conseguiu contatar o cliente:* Após 2 (duas) tentativas de contato em dias e horários alternados, baixar a O.S. informando as datas e horários das tentativas e aguardar que o cliente compareça ao **Atendimento** até o prazo estabelecido, de acordo com o parâmetro 701 para continuidade ao processo.
- Após o retorno do cliente, solicitar o protocolo e consultar as informações das baixas das O.S.'s.
- Verificar baixa da O.S. 200:
 - *Ligação cadastrada com débito:* Seguir a [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).
 - *Ligação cadastrada sem débito:* Seguir o procedimento "[Reimplantação de Ligação](#)" (Ligação Suprimida) ou "[Religação por Débito](#)" (Ligação Cortada).
 - *Não existe ligação cadastrada:* Seguir para o próximo item.
- Verificar se o município possui estabelecimento credenciado para venda da caixa de proteção do hidrômetro, ou se a mesma deverá ser adquirida na Sanesul:
 - **Possui estabelecimento credenciado:**
 - Verificar baixa da O.S. 10000:
 - Existe rede de água e esgoto: Gerar O.S **10810 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra) ou **10820 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" AS** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s 10047 – **VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10810/10820** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA**. Gerar Também O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO**.
 - Existe rede de água e não existe rede de esgoto: Verificar se há digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESES, para executar a rede de esgoto.
 - *Autorizado pela GESES:*
 - Gerar O.S **10810 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra) ou **10820 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" AS** (Implantação Ligação de Água

– Rede no Eixo $\frac{3}{4}$ Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s 10047 – **VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10810/10820** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Gerar uma das seguintes O.S.' de extensão de rede de esgoto:
 - **21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE**
 - **21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS**
 - **21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE**
 - **21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS**
 - **21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE**
 - **21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS**
 - **21190 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-TE**
 - **21200 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-AS**
 - **21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE**
 - **21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS**
 - **21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE**
 - **21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS**
 - **21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS**

- Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**
- *Não autorizado pela GESES:*
 - Gerar O.S **10810 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra)** ou **10820 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" AS (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto)**, inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), 10810/10820 e 500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
- Não existe rede de água, mas existe rede de esgoto:
 - *Extensão de rede de água de até 100m:* Gerar O.S. **20013 – IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE (Implantação de Rede de Água/ Implantação com Ligação - Terra)** ou **20023 – IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS (Implantação de Rede de Água/Implantação com Ligação - Asfalto)**, inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), 20013/20023 e 500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.** Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Extensão de rede de água acima de 100m:* Verificar se está digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESAA, para executar o pedido de ligação com extensão.
 - Autorizado pela GESAA:
 - Gerar O.S. **20013 – IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE** (Implantação de rede de água/ Implantação com Ligação - Terra) ou **20023 – IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS** (Implantação de rede de água/Implantação com ligação - Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), O.S. **20013/20023** e O.S. **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
 - Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100** (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100) ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE** (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF** (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto) inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**
 - Ainda não autorizado pela GESAA:
 - Informar ao cliente que ainda não foi autorizada a execução da rede, devendo o mesmo aguardar retorno da Sanesul para solicitar a implantação de ligação.
- Não existem redes de água e esgoto:
 - *Extensão de rede de água de até 100m:* Verificar se está digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESES, para executar o pedido de ligação de esgoto.
 - Autorizado pela GESES:

- Gerar O.S. **20013 – IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE** (Implantação de Rede de Água/ Implantação com Ligação - Terra) ou **20023 – IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS** (Implantação de Rede de Água/Implantação com Ligação - Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Gerar uma das seguintes O.S.'s de extensão de rede de esgoto:
 - **21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE**
 - **21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS**
 - **21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE**
 - **21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS**
 - **21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE**
 - **21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS**
 - **21190 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-TE**
 - **21200 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-AS**
 - **21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE**
 - **21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS**
 - **21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE**

- **21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS**
- **21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS**
- Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**
- *Não autorizado pela GESES:*
 - Gerar O.S. **20013 – IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE** (Implantação de Rede de Água/ Implantação com Ligação - Terra) ou **20023 – IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS** (Implantação de Rede de Água/Implantação com Ligação - Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
- *Extensão de rede de água acima de 100m:* Verificar se estão digitalizadas na O.S. 10000 as autorizações da GESAA e GESES, para executar os pedidos de ligação com extensões.
 - *Autorizado pela GESAA e GESES:*
 - Gerar O.S. **20013 – IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE** (Implantação de Rede de Água/ Implantação com Ligação - Terra) ou **20023 – IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS** (Implantação de Rede de Água/Implantação com Ligação - Asfalto), inserindo na

observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Gerar uma das seguintes O.S.'s de extensão de rede de esgoto:
 - **21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE**
 - **21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS**
 - **21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE**
 - **21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS**
 - **21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE**
 - **21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS**
 - **21190 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-TE**
 - **21200 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-AS**
 - **21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE**
 - **21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS**
 - **21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE**
 - **21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS**
 - **21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS**

- Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100** (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100) ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE** (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF** (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto) inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**

- Autorizado somente pela GESAA:
 - Gerar O.S. **20013 – IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE** (Implantação de Rede de Água/ Implantação com Ligação - Terra) ou **20023 – IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS** (Implantação de Rede de Água/Implantação com Ligação - Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.** Informar ao cliente que no momento não há viabilidade para a extensão de rede de esgoto para atender ao local.

- Autorizado somente pela GESES:
 - Informar ao cliente que ainda não foi autorizada a execução da rede de água, devendo o mesmo aguardar retorno da Sanesul para solicitar as implantações das ligações de água e esgoto.

- **Não possui estabelecimento credenciado. Será adquirida na Sanesul:**

- Verificar baixa da O.S. 10000:

- Existe rede de água e esgoto: Gerar O.S **10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10810/10820 e 500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA**. Gerar Também O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO**.

- Existe rede de água e não existe rede de esgoto: Verificar se há digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESES, para executar a rede de esgoto.
 - *Autorizado pela GESES:*
 - Gerar O.S **10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10810/10820 e 500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA**.
 - Gerar uma das seguintes O.S.' de extensão de rede de esgoto:
 - **21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE**
 - **21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS**
 - **21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE**

- **21020 IMPL.REDE ESGOTO 0
150MM/M-AS**
 - **21110 IMPL.REDE ESGOTO 0
200MM/M-TE**
 - **21120 IMPL.REDE ESGOTO 0
200MM/M-AS**
 - **21190 IMPL.REDE ESGOTO 0
250MM/M-TE**
 - **21200 IMPL.REDE ESGOTO 0
250MM/M-AS**
 - **21210 IMPL.REDE ESGOTO 0
300MM/M-TE**
 - **21220 IMPL.REDE ESGOTO 0
300MM/M-AS**
 - **21284 IMPL.REDE ESGOTO >
300MM/M-TE**
 - **21287 IMPL.REDE ESGOTO >
300MM/M-AS**
 - **21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM
TE/AS**
- **Gerar O.S. 14110 – LIGACAO ESGOTO PASS
ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio
Adjacente DN100) ou 14510 – LIG.ESGOTO
REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto
Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou 14520
– LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF
(Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo
DN100 Asfalto) inserindo na observação o
número da O.S. 10000. O sistema irá agendar
automaticamente a **O.S. 1900 –
CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.****
- *Não autorizado pela GESES:*
 - **Gerar O.S 10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO
3/4" TE - COM COBRANÇA CX** (Implantação
Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com
Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A.
REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA
CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no
Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa),
inserindo na observação o número da O.S.
10000. O sistema irá agendar automaticamente

em sequência as O.S.'s 10047 – **VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10810/10820** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Não existe rede de água, mas existe rede de esgoto:
 - *Extensão de rede de água de até 100m:* Gerar O.S **10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.** Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**
 - *Extensão de rede de água acima de 100m:* Verificar se está digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESAA, para executar o pedido de ligação com extensão.
 - Autorizado pela GESAA:
 - Gerar O.S **10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO**

HD INST. CONF. CLIENTE (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), O.S. **20013/20023** e O.S. **500** – **CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100** (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100) ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE** (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF** (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto) inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**
 - Ainda não autorizado pela GESAA:
 - Informar ao cliente que ainda não foi autorizada a execução da rede, devendo o mesmo aguardar retorno da Sanesul para solicitar a implantação de ligação.
- Não existem redes de água e esgoto:
 - *Extensão de rede de água de até 100m:* Verificar se está digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESES, para executar o pedido de ligação de esgoto.
 - Autorizado pela GESES:
 - Gerar O.S **10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500** – **CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Gerar uma das seguintes O.S.'s de extensão de rede de esgoto:
 - **21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE**
 - **21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS**
 - **21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE**
 - **21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS**
 - **21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE**
 - **21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS**
 - **21190 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-TE**
 - **21200 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-AS**
 - **21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE**
 - **21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS**
 - **21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE**
 - **21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS**
 - **21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS**

- Gerar O.S. 14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100) ou 14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou 14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto) inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a

O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGAÇÃO ESGOTO.

- Não autorizado pela GESES:
 - Gerar O.S 10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo 3/4 Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo 3/4 Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500** – **CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
- *Extensão de rede de água acima de 100m:* Verificar se estão digitalizadas na O.S. 10000 as autorizações da GESAA e GESES, para executar os pedidos de ligação com extensões.
- Autorizado pela GESAA e GESES:
 - Gerar O.S 10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo 3/4 Terra com Cobrança da Caixa) ou **10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX** (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo 3/4 Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000.. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **20013/20023** e **500** – **CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
 - Gerar uma das seguintes O.S.'s de extensão de rede de esgoto:

- 21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE
- 21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS
- 21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE
- 21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS
- 21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE
- 21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS
- 21190 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-TE
- 21200 IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-AS
- 21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE
- 21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS
- 21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE
- 21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS
- 21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS
- Gerar O.S. 14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100) ou 14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra) ou 14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto) inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.

- Autorizado somente pela GESAA:
 - Gerar O.S 10050 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" TE - COM COBRANÇA CX (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Terra com Cobrança da Caixa) ou 10060 – IMP. LG. A. REDE NO EIXO 3/4" ASF - COM COBRANÇA CX (Implantação Ligação de Água – Rede no Eixo ¾ Asfalto com Cobrança da Caixa), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s 10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), 20013/20023 e 500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA. Informar ao cliente que no momento não há viabilidade para a extensão de rede de esgoto para atender ao local.
- Autorizado somente pela GESES:
 - Informar ao cliente que ainda não foi autorizada a execução da rede de água, devendo o mesmo aguardar retorno da Sanesul para solicitar as implantações de ligação de água e esgoto.
- Imprimir a **Guia de Pagamento**, o **Termo de Financiamento**, o **Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário**, o **Croqui de Instalação da Caixa de Proteção do Hidrômetro** e o **Croqui de Instalação do Cavalete**. Rubricar/assinar cada página do Contrato e o Termo de Financiamento, solicitar que o cliente rubrique/assine todos os croqui, o termo de financiamento e cada página do contrato. Digitalizar e entregar ao cliente a guia de pagamento, contrato e croqui de instalação da caixa. Informar ao mesmo que o não pagamento da guia no prazo de validade ocasionará o cancelamento automático da solicitação de implantação pelo sistema, e que após realizar a instalação da caixa, o mesmo deverá obrigatoriamente comunicar à [Sanesul](#) no [Atendimento](#) ou pelo [Call Center](#).

[Atendimento, Call Center](#)

- Após o cliente comunicar a instalação da caixa de proteção de hidrômetro, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb, no módulo “**Atendimento**” -> “**Solicita Serviço**” -> “**Desbloqueio de O.S de Impl./Desl**”, digitar o número da O.S. de implantação, o nome completo, CPF/CNPJ e telefone do cliente que comunicou a instalação, bem como a observação e efetuar o desbloqueio da O.S. O sistema desbloqueará a O.S. 10047 para ser executada *in loco* e baixada através do coletor.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 10047 para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 10047, dirigir-se ao local e realizar a vistoria da caixa de proteção do hidrômetro avaliando se a mesma foi instalada conforme as normas da Sanesul:
 - *Fora de Padrão*: Baixar a O.S. no coletor selecionando o botão: "Fora do padrão". Automaticamente o sistema voltará a O.S. 10047 para situação "Bloqueada". Preencher e coletar assinatura do cliente na **Notificação de Instalação de Caixa de Proteção de Hidrômetro**, entregar uma via e informar que será necessário regularizar a caixa de proteção do hidrômetro de acordo com as informações constantes na notificação e que após a regularização deverá comunicar a [Sanesul](#) no [Atendimento](#) ou pelo [Call Center](#) para que seja feita nova vistoria.
 - *Padronizada*: Baixar O.S. no coletor selecionando o botão: "Padronizado". Automaticamente o sistema alterará a situação da O.S. 10810/10820 de implantação de ligação para "**Gerada**".

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de implantação ou extensão com implantação para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- De posse da O.S de implantação ou extensão com implantação, deslocar-se até o local e realizar o serviço informando na baixa o material utilizado. Após a baixa o sistema desbloqueará a O.S. 500 e/ou 1900 para cadastramento da ligação de água e/ou esgoto pelo [Cadastro da Unidade](#).
- Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), fazer a execução do serviço em campo e baixar a O.S. informando o material utilizado.

Cadastro da Unidade

- De posse da O.S 500 e/ou 1900, deslocar-se até o local e realizar o preenchimento do **BAC** (boletim de alteração cadastral).
- Após o levantamento de informações, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb e executar o procedimento de cadastramento de ligação através do módulo "**Cadastro de Clientes**" -> "**Rotina Atualiza Cliente**" -> "**Inclusão**".
- Se o local possui esgoto, verificar se a ligação é em lote vago ou construção. Em caso afirmativo, será necessário cadastrar o esgoto com situação "ativa" e logo em seguida, gerar e baixar O.S. **31119 - CORTE DE ESGOTO CONSUMO FINAL SISTEMA/ CONSTRUÇÃO** para alterar a situação do esgoto para "cortada por consumo final", para não gerar conta.

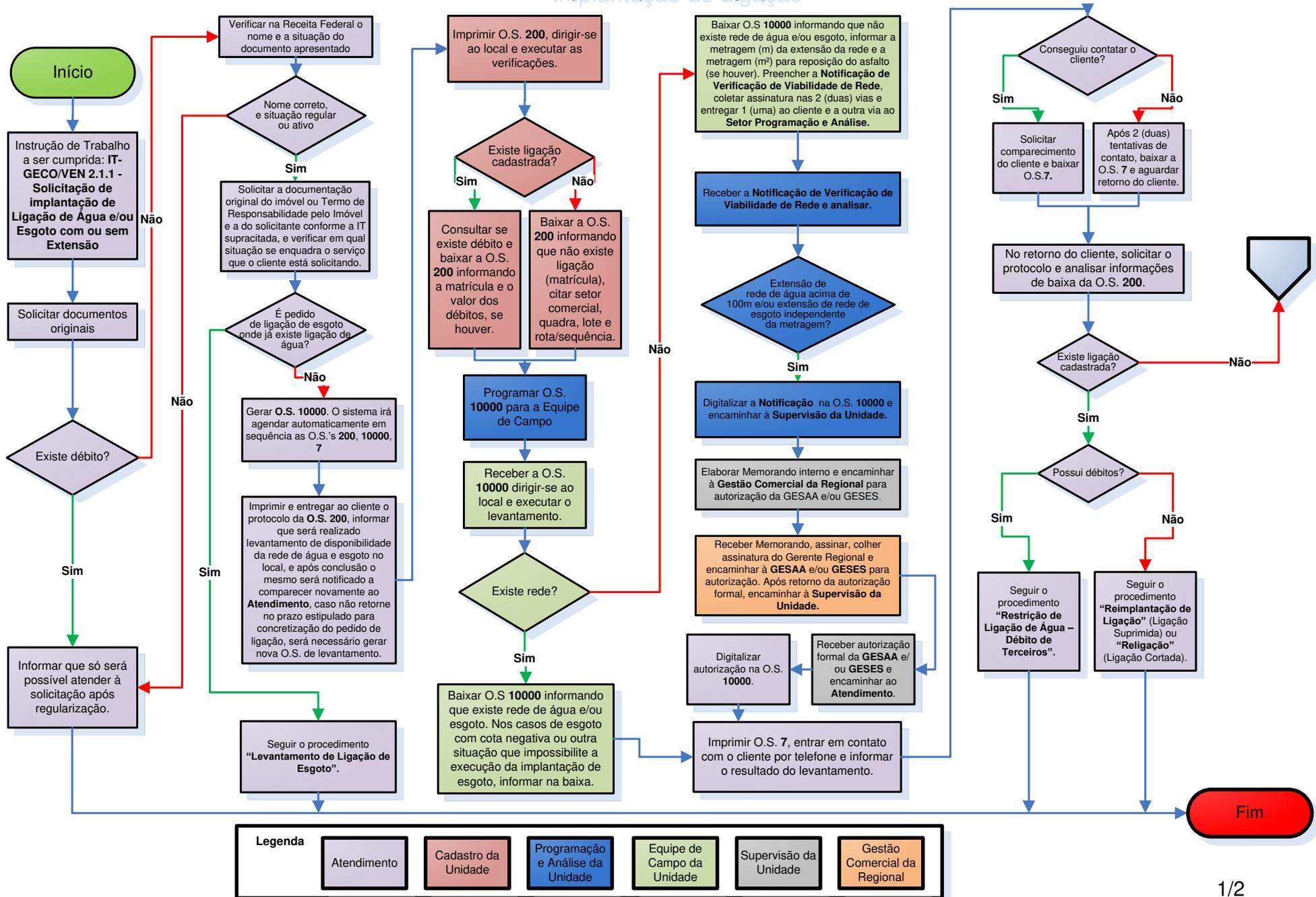
Supervisão da Unidade

- É de responsabilidade do Supervisor da Unidade monitorar as ligações com situação de água ativa e esgoto com situação “Consumo Final – Construção”, a fim de saber o início da utilização do serviço de esgoto. Quando detectado que já está concluído deve ser gerada e baixada uma O.S. **31127 - RELIGAÇÃO DE ESGOTO - CONSTRUÇÃO CONCLUÍDA.**

Atendimento

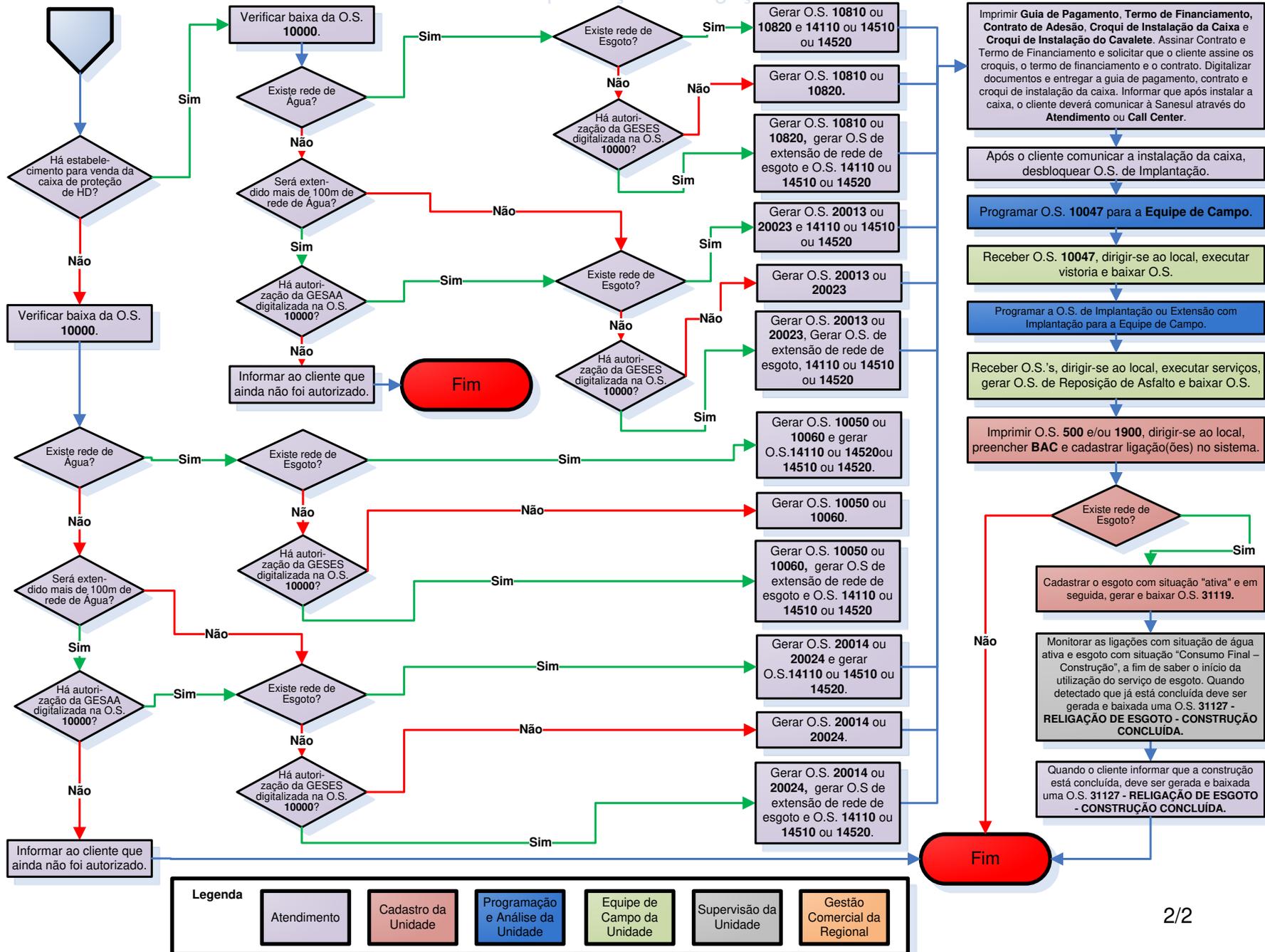
- Quando o cliente informar que a construção está concluída, deve ser gerada e baixada uma O.S. **31127 - RELIGAÇÃO DE ESGOTO - CONSTRUÇÃO CONCLUÍDA.**

Implantação de Ligação



Legenda	Atendimento	Cadastro da Unidade	Programação e Análise da Unidade	Equipe de Campo da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional

Implantação de Ligação



Legenda

Atendimento	Cadastro da Unidade	Programação e Análise da Unidade	Equipe de Campo da Unidade	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional
-------------	---------------------	----------------------------------	----------------------------	-----------------------	------------------------------

Reimplantação de Ligação

Conceito

É a reinstalação de uma ligação de água que foi suprimida pela Sanesul, mediante solicitação do cliente. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)” e a [IT supracitada](#). Atendidos todos os critérios a reimplantação poderá ser solicitada.
- Verificar a baixa da O.S. 10000, quanto a se há rede de esgoto ou caixa de coleta.
 - Há rede de esgoto e caixa de coleta
 - Gerar O.S **10817 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/TERRA** (Reimplantação de Ligação de Água Terra) ou **10813 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/ASFALTO** (Reimplantação de Ligação de Água Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s 10047 – **VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10817/10813** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
 - Há rede de esgoto, mas não há caixa de coleta
 - Gerar O.S **10817 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/TERRA** (Reimplantação de Ligação de Água Terra) ou **10813 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/ASFALTO** (Reimplantação de Ligação de Água Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s 10047 – **VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10817/10813** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.** Gerar Também O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a **O.S. 1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**

- Não há rede de esgoto
 - Verificar se há digitalizada na O.S. 10000 a autorização da GESES, para executar a rede de esgoto.
 - *Autorizado pela GESES:*
 - Gerar O.S **10817 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/TERRA** (Reimplantação de Ligação de Água Terra) ou **10813 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/ASFALTO** (Reimplantação de Ligação de Água Asfalto), inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s **10047 – VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10817/10813** e **500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**
 - Gerar uma das seguintes O.S.' de extensão de rede de esgoto:
 - **21001 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE**
 - **21004 IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS**
 - **21010 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE**
 - **21020 IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS**
 - **21110 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE**
 - **21120 IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-AS**
 - **21210 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-TE**
 - **21220 IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-AS**
 - **21284 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE**
 - **21287 IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS**
 - **21293 IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS**
 - Gerar O.S. **14110 – LIGACAO ESGOTO PASS ADJ 100 (Ligação de Esgoto Passeio Adjacente DN100)** ou **14510 – LIG.ESGOTO REDE NO EIXO 100 - TE (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Terra)** ou **14520 – LIG. ESGOTO REDE EIXO 100 – ASF (Ligação de Esgoto Passeio Rede no Eixo DN100 Asfalto)** inserindo na observação o número da O.S. 10000. O sistema irá agendar automaticamente a O.S. **1900 – CADASTRAMENTO LIGACAO ESGOTO.**
 - *Não autorizado pela GESES:*
 - Gerar O.S **10817 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/TERRA** (Reimplantação de Ligação de Água Terra) ou **10813 – REIMPLANTACAO LIG AGUA/ASFALTO** (Reimplantação de Ligação de Água Asfalto), inserindo na observação o número da O.S.

10000. O sistema irá agendar automaticamente em sequência as O.S.'s 10047 – **VISTORIA DA CX. PROTEÇÃO HD INST. CONF. CLIENTE** (Vistoria Caixa de Proteção do Hidrômetro – Instalação Confirmada Pelo Cliente), **10817/10813 e 500 – CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA.**

- Imprimir a **Guia de Pagamento**, o **Termo de Financiamento**, o **Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e/ou Esgotamento Sanitário**, o **Croqui de Instalação da Caixa de Proteção do Hidrômetro** e o **Croqui de Instalação do Cavalete**. Rubricar/assinar cada página do Contrato e o Termo de Financiamento, solicitar que o cliente rubrique/assine todos os croqui, o termo de financiamento e cada página do contrato. Digitalizar e entregar ao cliente a guia de pagamento, contrato e croqui de instalação da caixa. Informar ao mesmo que o não pagamento da guia no prazo de validade ocasionará o cancelamento automático da solicitação de implantação pelo sistema, e que após realizar a instalação da caixa, o mesmo deverá obrigatoriamente comunicar à **Sanesul** no **Atendimento** ou pelo **Call Center**.

Atendimento, Call Center

- Após o cliente comunicar a instalação da caixa de proteção de hidrômetro, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb, no módulo **“Atendimento” -> “Solicita Serviço” -> “Desbloqueio de O.S de Impl./Desl”**, digitar o número da O.S. de implantação, o nome completo, CPF/CNPJ e telefone do cliente que comunicou a instalação, bem como a observação e efetuar o desbloqueio da O.S. O sistema desbloqueará a O.S. 10047 para ser executada *in loco* e baixada através do coletor.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 10047 para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 10047, dirigir-se ao local e realizar a vistoria da caixa de proteção do hidrômetro avaliando se a mesma foi instalada conforme as normas da Sanesul:
 - *Fora de Padrão*: Baixar a O.S. no coletor selecionando o botão: "Fora do padrão". Automaticamente o sistema voltará a O.S. 10047 para situação "Bloqueada". Preencher e coletar assinatura do cliente na **Notificação de Instalação de Caixa de Proteção de Hidrômetro**, entregar uma via e informar que será necessário regularizar a caixa de proteção do hidrômetro de acordo com as informações constantes na notificação e que após a regularização deverá comunicar a **Sanesul** no **Atendimento** ou pelo **Call Center** para que seja feita nova vistoria.
 - *Padronizada*: Baixar O.S. no coletor selecionando o botão: "Padronizado". Automaticamente o sistema alterará a situação da O.S. 10810/10820 de implantação de ligação para **“Gerada”**.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reimplantação ou Extensão com Implantação para a **Equipe de Campo**, para execução pelo coletor.

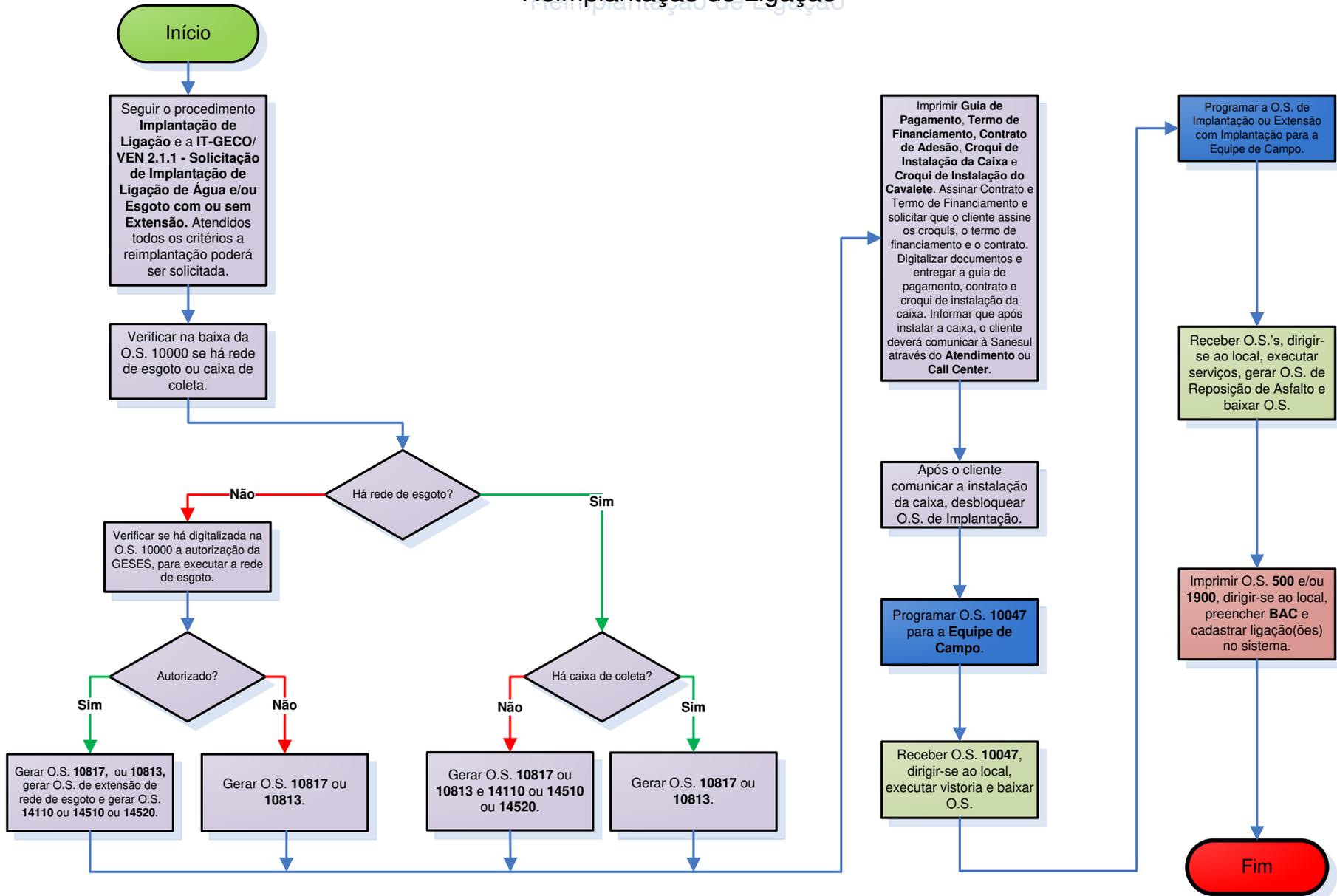
Equipe de Campo

- De posse da O.S de Reimplantação ou Extensão com Implantação, deslocar-se até o local e realizar o serviço informando na baixa o material utilizado. Após a baixa o sistema desbloqueará a O.S. 500 e/ou 1900 para cadastramento da ligação de água e/ou esgoto pelo [Cadastro da Unidade](#).
- Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), fazer a execução do serviço em campo e baixar a O.S. informando o material utilizado.

Cadastro da Unidade

- De posse da O.S 500 e/ou 1900, deslocar-se até o local e realizar o preenchimento do **BAC** (boletim de alteração cadastral).
- Após o levantamento de informações, acessar o Sistema Comercial ProcisWeb e executar o procedimento de cadastramento de ligação através do módulo “**Cadastro de Clientes**” -> “**Rotina Atualiza Cliente**” -> “**Alteração**”.

Reimplantação de Ligação



Legenda

Atendimento	Cadastro da Unidade	Programação e Análise da Unidade	Equipe de Campo da Unidade	Supervisão da Unidade
-------------	---------------------	----------------------------------	----------------------------	-----------------------

Reimplantação de Ligação Cliente Novo

Conceito

É a reinstalação de uma ligação de água que foi suprimida pela Sanesul, em situação que se enquadre no processo de restrição, mediante solicitação do cliente. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir a IT supracitada.
- Códigos Relacionados:
 - **10840 REIMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO-CLIENTE NOVO ASFALTO**
 - **10850 REIMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO- CLIENTE NOVO – TERRA**

Grupo 32 - Desobstrução de Esgoto

Limpeza de Caixa de Decantação

Conceito

Este código é utilizado para executar limpeza na caixa de decantação das ETE's.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Gerar O.S. **41200 - LIMPEZA DA CAIXA DE DECANTAÇÃO.**
- Imprimir e encaminhar para **Equipe de Campo** ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

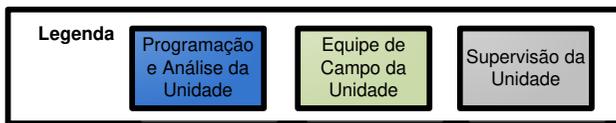
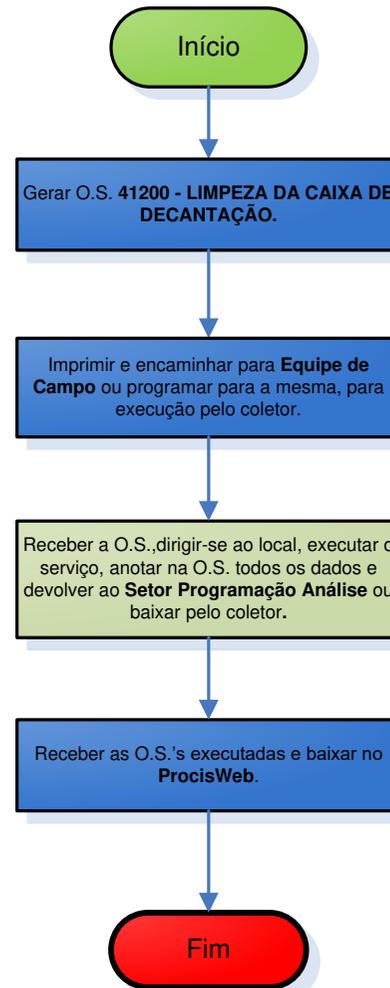
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 41200, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso tenha sido executada através de O.S. Eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixar no ProcisWeb.

Limpeza de Caixa de Decantação - Código 41200



Desobstrução de Esgoto

Conceito

É o serviço de limpeza da caixa de inspeção, ramal de esgoto e/ou rede coletora, visando desobstruir o fluxo do esgoto.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Gerar uma das O.S. de Desobstrução abaixo, inserindo no campo “**Observações**” a reclamação do cliente:
 - **43000 DESOBSTRUCAO LIGACAO DE ESGOTO**
 - **43001 DESOBSTRUÇÃO DE LIGAÇÃO DE ESGOTO/SANESUL**
 - **43002 DESOBSTRUCAO REDE ESG/EMPREITEIRA OBRA**
 - **43100 DESOBSTRUCAO LG.ESG.C/PROMINAS**
 - **61400 DESOBSTRUCAO REDE ESG.CORRET.**
 - **61500 DESOBSTRUCAO REDE ESG.PREVEN.**
 - **61600 DESOBS.REDE ESG.COR.C/PROMINAS**
 - **61700 DESOBS.REDE ESG.PREVEN.C/PROM.**
- Imprimir protocolo e entregar ao cliente.

Setor Programação e Análise

- Imprimir e encaminhar O.S. de desobstrução para [Equipe de Campo](#) ou programar para a mesma, para execução pelo coletor.

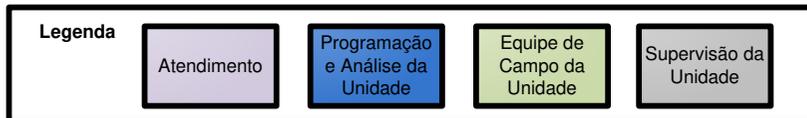
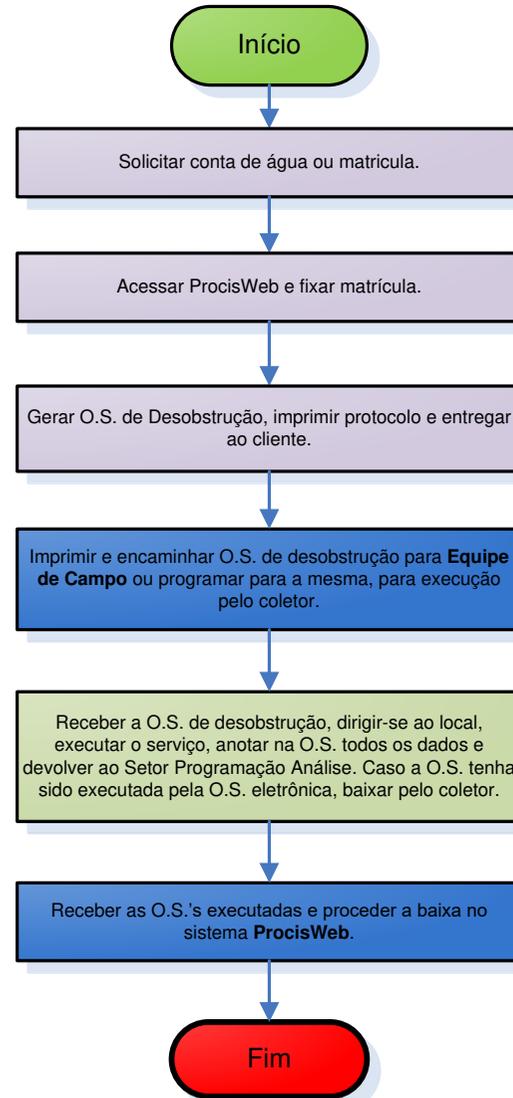
Equipe de Campo

- Receber a O.S. de desobstrução, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao [Setor Programação Análise](#). Caso a O.S. tenha sido executada pela O.S. eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber as O.S.'s executadas e proceder a baixa no sistema **ProcisWeb**.

Desobstrução de Esgoto



Grupo 33 - Intermitência de Rede

Intermitência - Medir Pressão – Código 4010

Conceito

Este código é utilizado para realizar instalação de manógrafo (carta registradora), utilizado para monitoramento das oscilações de pressão durante 24h, quando o cliente reclama de intermitência/baixa pressão/alta pressão local e já foram feitos outros tipos de verificação.

Observação

Este serviço deve ser gerado após autorização da [Supervisão da Unidade](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S. **4010 - INTERMITENCIA/MEDIR PRESSAO**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do motivo do serviço.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 4010 para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

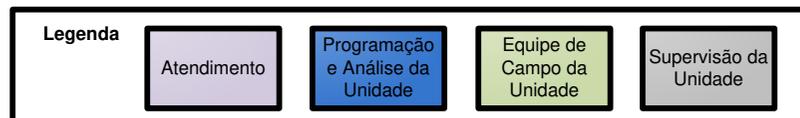
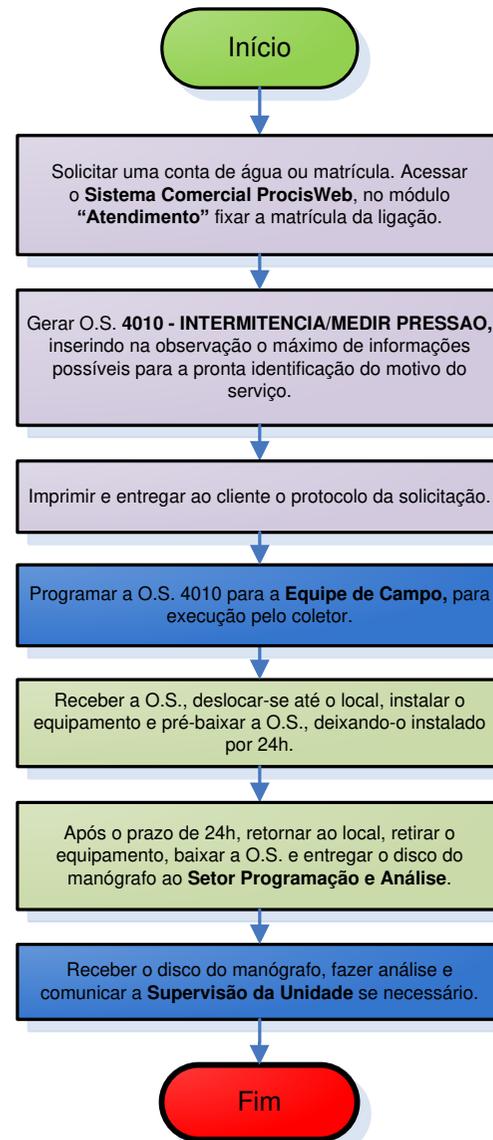
Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, instalar o equipamento e pré-baixar a O.S., deixando-o instalado por 24h.
- Após o prazo de 24h, retornar ao local, retirar o equipamento, baixar a O.S. e entregar o disco do manógrafo ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Receber o disco do manógrafo, fazer análise e comunicar a [Supervisão da Unidade](#) se necessário.

Intermitência - Medir Pressão - Código 4010



Grupo 34 - Leitura e Entrega de Contas

Repasse de Leitura – Código 4700

Conceito

Este código é utilizado para confirmar uma leitura registrada na [Leitura Simultânea](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir os procedimentos [Refaturamento por Cobrança Indevida de Água e Esgoto - Motivo 31](#) e [Refaturamento por Erro de Leitura – Motivo - 35](#).
- Códigos relacionados:
 - **04700 REPASSE DE LEITURA**

Entrega de Contas –Código 4800

Conceito

Este código é utilizado para registrar a entrega de uma conta no endereço do cliente.

Áreas Envolvidas

Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Faturamento da Unidade

- Gerar a O.S. **4800 - ENTREGA DE CONTAS**, inserindo nas observações as informações sobre a conta a ser entregue, tais como mês/ano e o motivo da entrega.
- Imprimir a O.S. e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), juntamente com a conta a ser entregue.

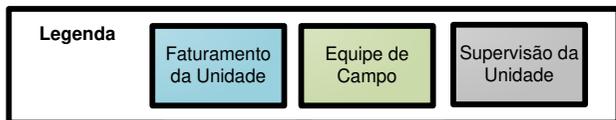
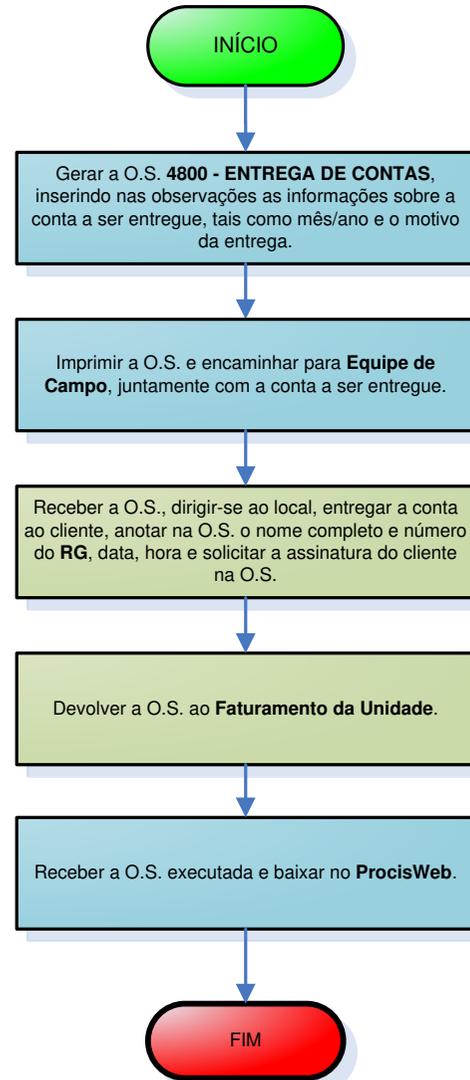
Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, entregar a conta ao cliente, anotar na O.S. o nome completo e número do **RG**, data, hora e solicitar a assinatura do cliente na O.S.
- Devolver a O.S. ao [Faturamento da Unidade](#).

Faturamento da Unidade

- Receber a O.S. executada e baixar no **ProcisWeb**.

Entrega de Contas - Código 4800



Retenção de Conta – Código 5700

Conceito

Este código é utilizado para reter uma conta que não deve ser entregue ao cliente, por motivo de consumo final.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão de Unidade.

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Consumo Final](#)” e “[Conta Cancelada por Consumo Final - Motivo 5](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **5700 - RETENCAO DE CONTA**

Retenção de Ordem de Corte por Reclamação de Conta – Código 5710

Conceito

Este código é utilizado para reter o corte de uma ligação quando há uma reclamação do cliente sobre uma conta, e a mesma já foi encaminhada para retificação.

Observação

Somente deve ser retido o corte referente à conta que está em processo de retificação.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Supervisão da Unidade

Procedimento

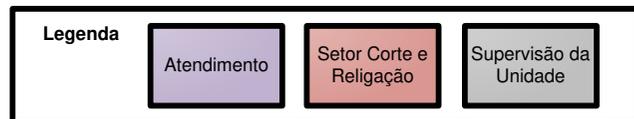
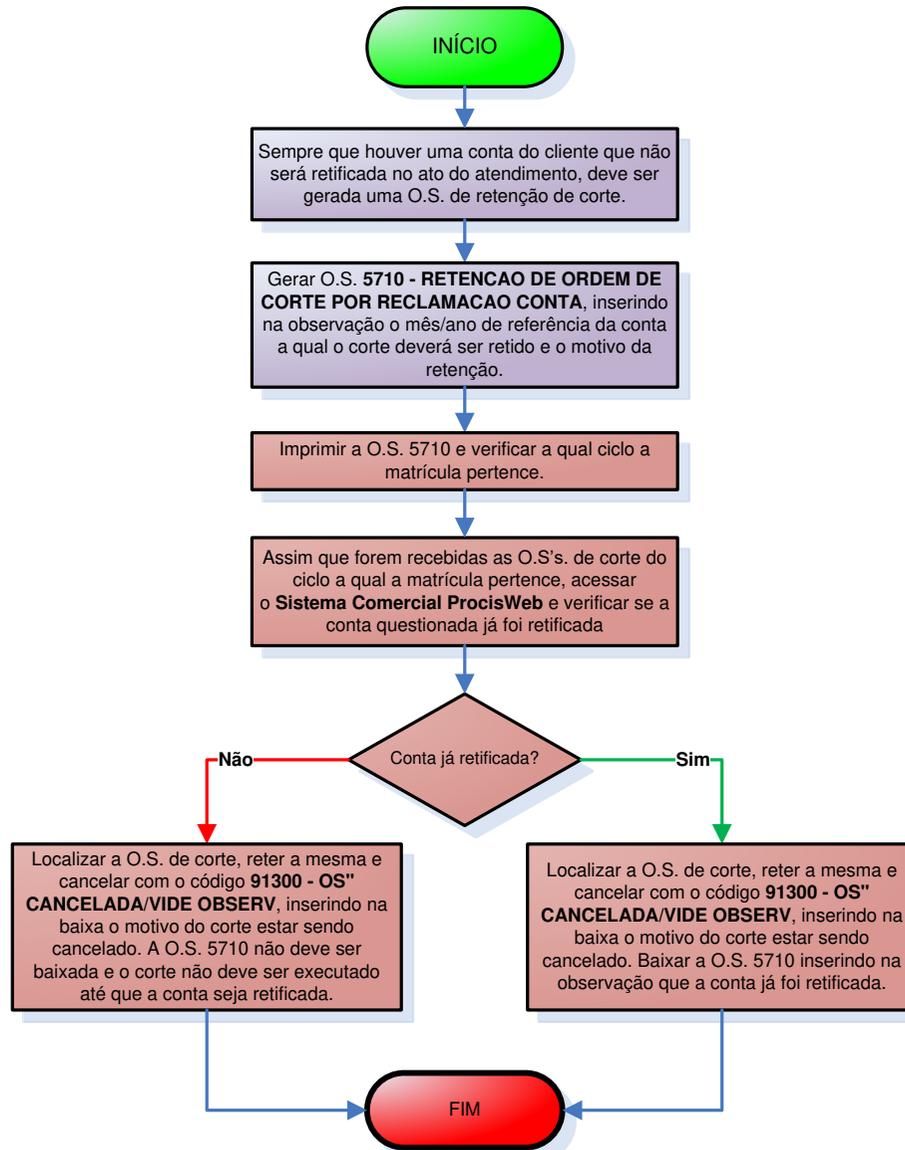
Atendimento

- Sempre que houver uma conta do cliente que não será retificada no ato do atendimento, deve ser gerada uma O.S. de retenção de corte.
- Gerar uma O.S. **5710 - RETENCAO DE ORDEM DE CORTE POR RECLAMACAO CONTA**, inserindo na observação o mês/ano de referência da conta a qual o corte deverá ser retido e o motivo da retenção.

Setor Corte e Religação

- Imprimir a O.S. 5710 e verificar a qual ciclo a matrícula pertence.
- Assim que forem recebidas as O.S.'s. de corte do ciclo a qual a matrícula pertence, acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb** e verificar se a conta questionada já foi retificada.
 - *Conta ainda não retificada:* Localizar a O.S. de corte, reter a mesma e cancelar com o código **91300 - OS" CANCELADA/VIDE OBSERV**, inserindo na baixa o motivo do corte estar sendo cancelado. A O.S. 5710 não deve ser baixada e o corte não deve ser executado até que a conta seja retificada.
 - *Conta já retificada:* Localizar a O.S. de corte, reter a mesma e cancelar com o código **91300 - OS" CANCELADA/VIDE OBSERV**, inserindo na baixa o motivo do corte estar sendo cancelado. Baixar a O.S. 5710 inserindo na observação que a conta já foi retificada.

Retenção de Corte por Reclamação de Conta - Código 5710



Execução de Três Leituras – Código 8500

Conceito

Este código é utilizado para executar uma sequência de três leituras, visando verificar a nova média de consumo de uma ligação, após a substituição de um hidrômetro reprovado em aferição.

Áreas Envolvidas

Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão de Unidade.

Procedimento

Faturamento da Unidade

- Gerar a O.S **8500 - EXECUCAO DE 3 LEITURAS**.
- Imprimir a O.S. e encaminhar para a [Equipe de Campo](#).

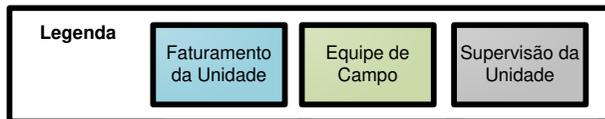
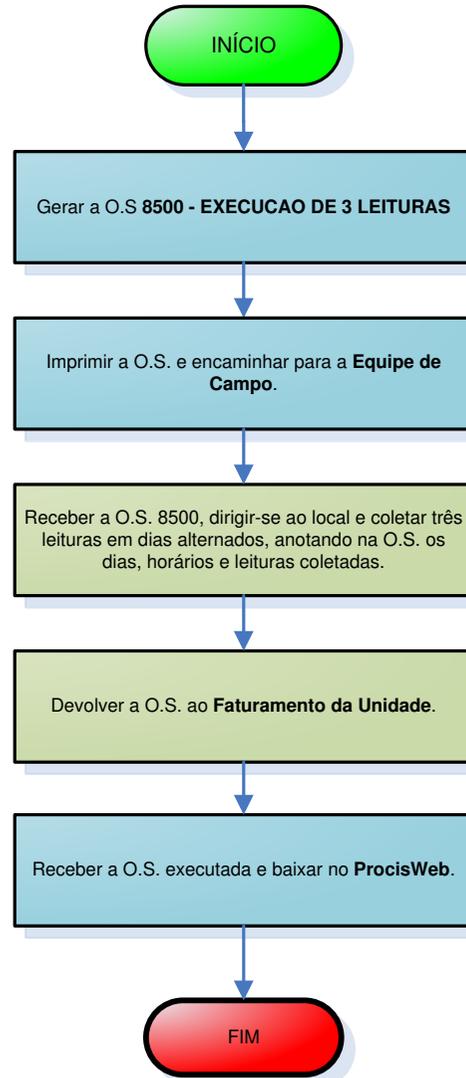
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 8500, dirigir-se ao local e coletar três leituras em dias alternados, anotando na O.S. os dias, horários e leituras coletadas.
- Devolver a O.S. executada ao [Faturamento da Unidade](#).

Faturamento da Unidade

- Receber a O.S. executada e baixar no **ProcisWeb**.

Execução de Três Leituras - Código 8500



Verificação de Conta não Entregue – Código 9800

Conceito

Este código é utilizado para verificar se uma conta realmente não foi entregue, quando o cliente reclama no atendimento.

Observação:

Quando o leiturista não encontra local para entrega da conta (Ex.: lote vago), a mesma deve ser entregue ao [Atendimento](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão de Unidade.

Procedimento

Atendimento

- Solicitar conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” fixar a matrícula da ligação.
- Acessar a aba “**Contas**” e “**Faturamento**”, e verificar se houve faturamento para o mês questionado.
 - *Não houve faturamento:* Informar ao cliente que não há conta para o mês questionado e explicar o motivo. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - *Houve faturamento:* Verificar se a conta da matrícula está no arquivo de contas não entregues.
 - Está no arquivo: Entregar a conta ao cliente, informando o motivo da não entrega da conta. O atendimento deverá ser finalizado conforme a [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).
 - Não está no arquivo: Gerar O.S. **9800 - VERIFIC.CONTA NAO ENTREGUE**, inserindo na observação a reclamação do cliente.
 - Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando que será realizada uma verificação no local.

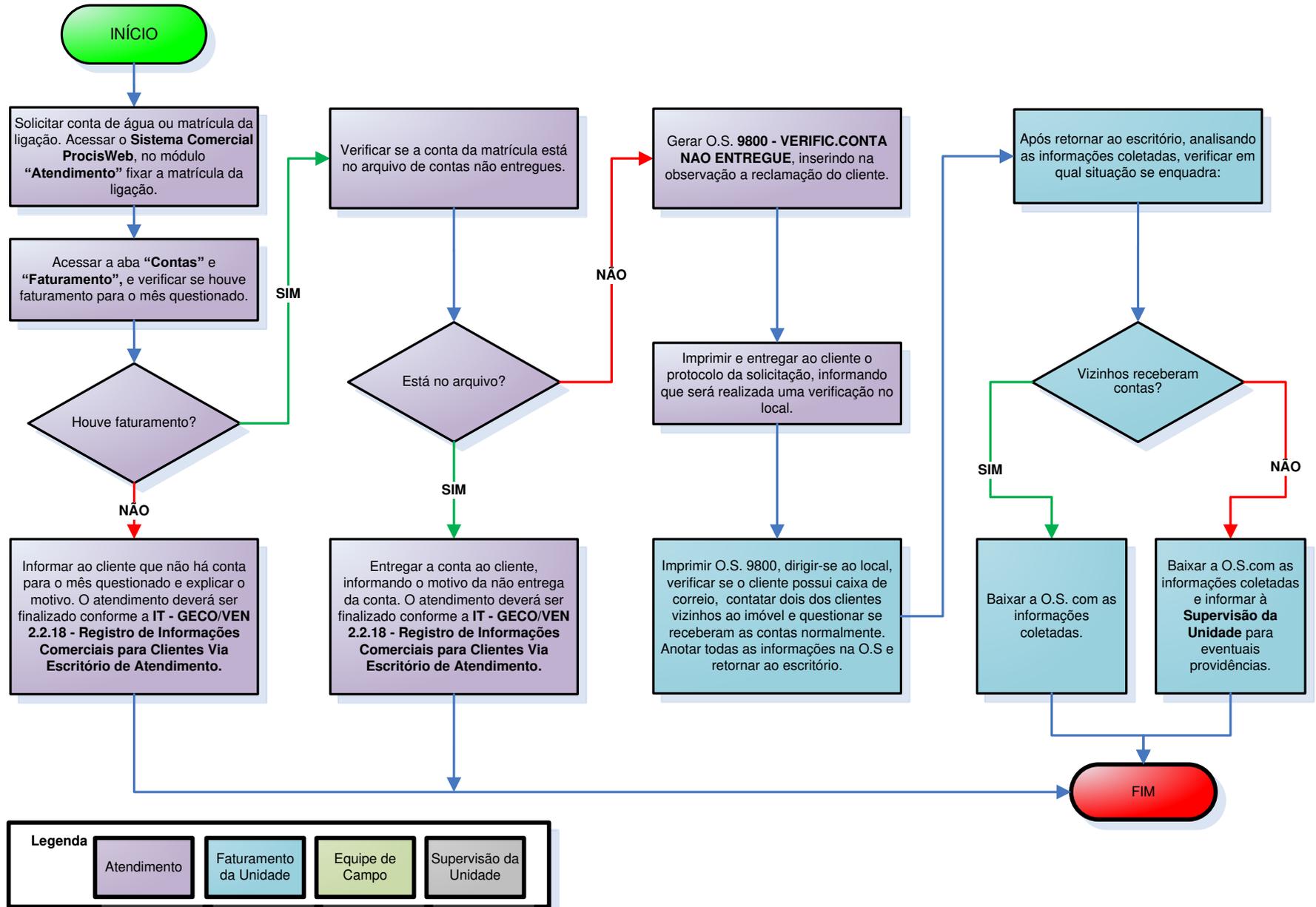
Faturamento da Unidade

- Imprimir O.S. 9800, dirigir-se ao local, verificar se o cliente possui caixa de correio, contatar dois dos clientes vizinhos ao imóvel e questionar se receberam as contas normalmente. Anotar todas as informações na O.S e retornar ao escritório.

Manual de Procedimentos Comerciais

- Após retornar ao escritório, analisando as informações coletadas, verificar em qual situação se enquadra:
 - *Vizinhos receberam as contas:* Baixar a O.S. com as informações coletadas.
 - *Vizinhos não receberam as contas:* Baixar a O.S.com as informações coletadas e informar à [Supervisão da Unidade](#) para eventuais providências.

Verificação de Conta não Entregue - Código 9800



Grupo 35 - Pagamento de Débito

Consulta de Débitos – Código 5450

Conceito

Este código deve ser utilizado sempre que um cliente procurar o atendimento para efetuar consultas de débitos.

Áreas Envolvidas

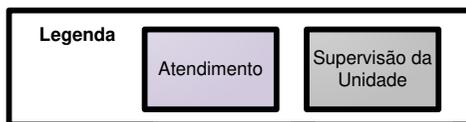
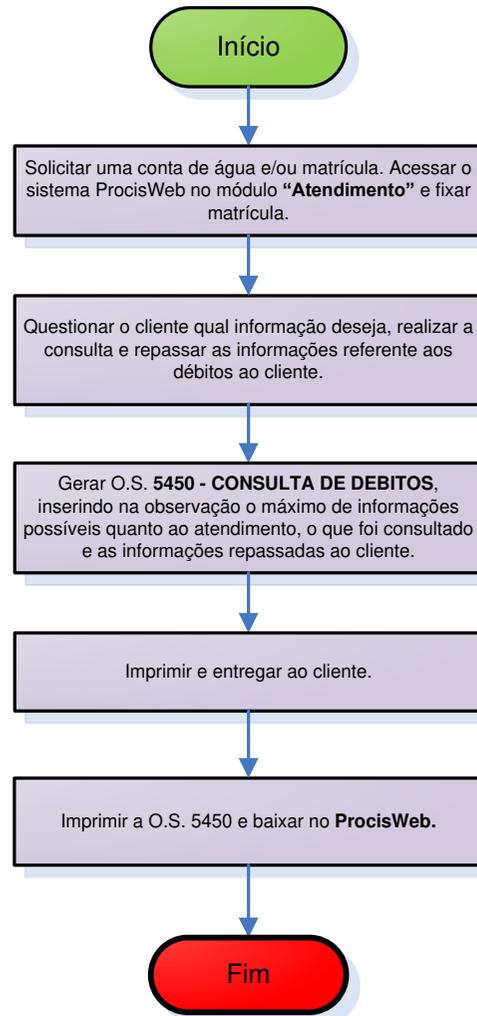
Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema **ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Questionar o cliente qual informação deseja, realizar a consulta e repassar as informações referente aos débitos ao cliente.
- Gerar O.S. **5450 - CONSULTA DE DEBITOS**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis quanto ao atendimento, o que foi consultado e as informações repassadas ao cliente.
- Imprimir protocolo e entregar ao cliente.
- Imprimir a O.S. 5450 e baixar no **ProcisWeb**.

Consulta de Débitos - Código 5450



Grupo 36 - Reparo no Ramal

Desobstrução de Ramal de Água

Conceito

Este código é utilizado para realizar a desobstrução de ramal de água, visando liberar o fluxo de água.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Falta de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **37400 - DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE AGUA**

Reparo no Ramal de Água

Conceito

É o conserto de Ramal de Água, visando reparar vazamento.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água, matrícula ou endereço do local do vazamento.
- Gerar uma das O.S.'s de reparo de ramal abaixo, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta localização do vazamento.

- **37499 REPARO NO RAMAL DE AGUA - ASFALTO**
- **37500 REPARO NO RAMAL DE AGUA - TERRA**
- **37510 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" TE**
- **37520 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" AS**
- **37580 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" DV**
- **37610 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" TE**
- **37620 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" AS**
- **37680 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" DV**
- **37710 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" TE**
- **37720 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" AS.**
- **37780 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" DV**
- **37810 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" TE**
- **37820 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" AS**
- **37880 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" DV**
- **37910 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" TE**
- **37920 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" AS**
- **37980 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" DV**
- **38010 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" TE**
- **38020 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" AS**
- **38080 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" DV**
- **38110 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" TE**
- **38120 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" AS**
- **38180 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" DV.**
- **38210 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" TE**
- **38220 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" AS**
- **38280 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" DV**
- **38310 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" TE**
- **38320 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" AS**
- **38380 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" DV**
- **38410 REPARO NO RAMAL PVC 11/2" TE**
- **38420 REPARO NO RAMAL PVC 11/2" AS**
- **38480 REPARO NO RAMAL PVC 11/2" DV**
- **38510 REPARO NO RAMAL PVC 2" TE**
- **38520 REPARO NO RAMAL PVC 2" AS**

- **38580 REPARO NO RAMAL PVC 2" DV**
- **39210 REPARO NO RAMAL PVC 1" TE**
- **39220 REPARO NO RAMAL PVC 1" AS**
- **39280 REPARO NO RAMAL PVC 1" DV**

- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reparo de Ramal para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a escavação e verificar em qual situação se enquadra:

- *É o primeiro ou o segundo Reparo de Ramal no local:* Executar o reparo e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
- *É o terceiro Reparo de Ramal no local:* Substituir todo o ramal, do colar de tomada até o adaptador localizado no pé do cavalete, baixar a O.S. pelo coletor com um dos códigos de substituição de ramal listados abaixo, informando o material utilizado.

- **18010 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. TE**
- **18011 SUB.RAMAL ATE 3/4-TE-COM/MATER**
- **18080 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. DV**
- **18110 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.TE**
- **18120 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.AS**
- **18180 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.DV**
- **18210 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO TE**
- **18220 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO AS**
- **18280 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO DV**
- **18310 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. TE**
- **18320 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. AS**
- **18380 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. DV**
- **18410 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. TE**
- **18420 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. AS**
- **18480 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. DV**

- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

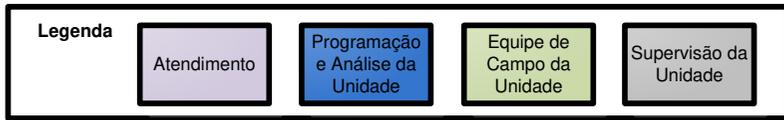
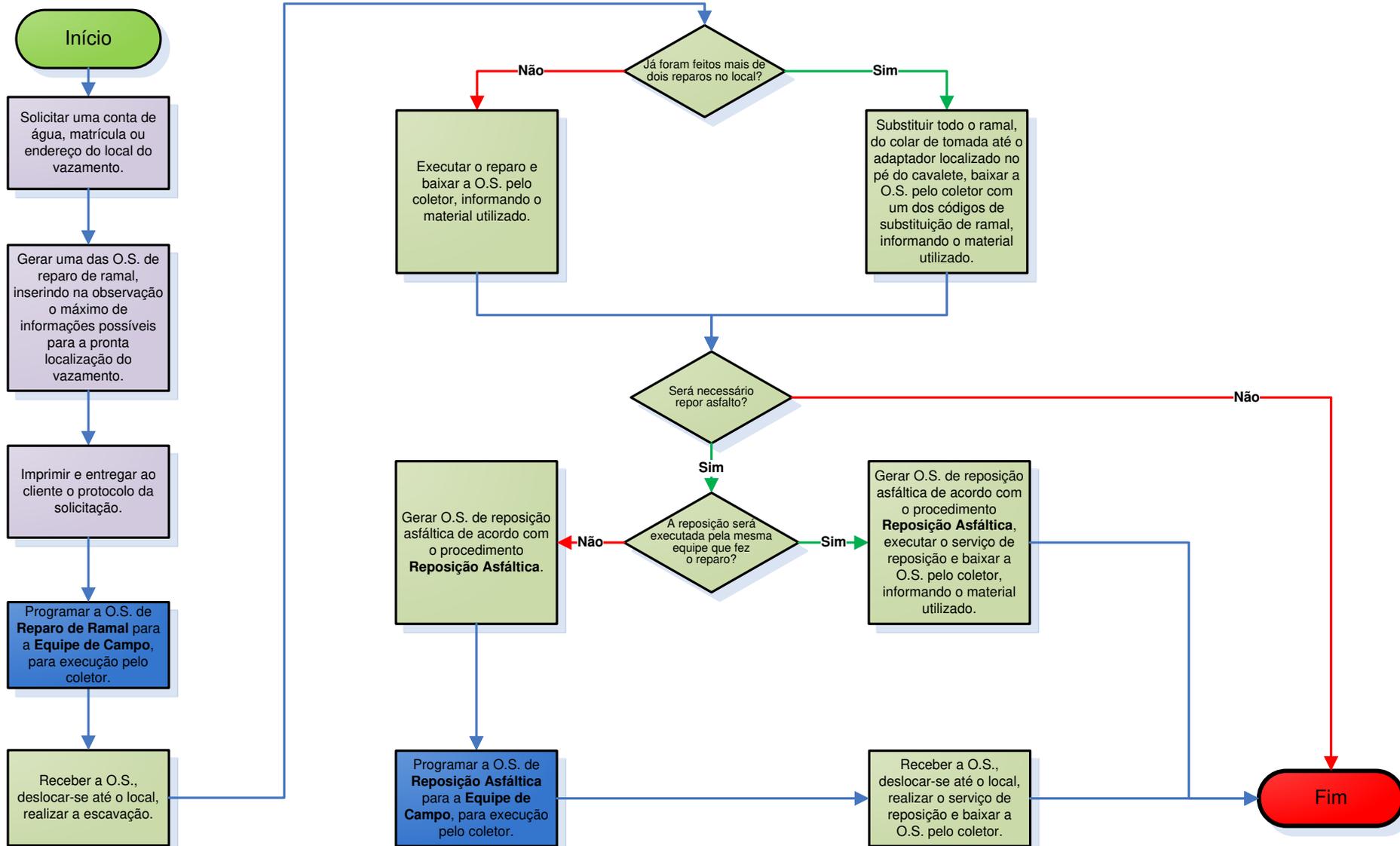
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Reparo no Ramal de Água



Reparo de Ramal de Água Danificado pelo Usuário – Código 37501

Conceito

É o conserto de Ramal de Água, visando reparar vazamento provocado pelo cliente ou por terceiro por ele autorizado.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema ProcisWeb no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Gerar a O.S. **37501 - REPARO DE RAMAL DE AGUA/USUARIO**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta localização do vazamento.
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. 37501. Entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

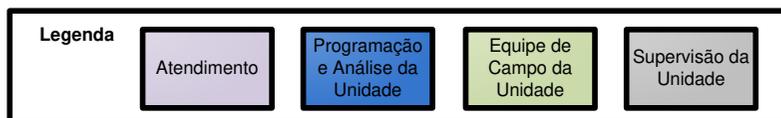
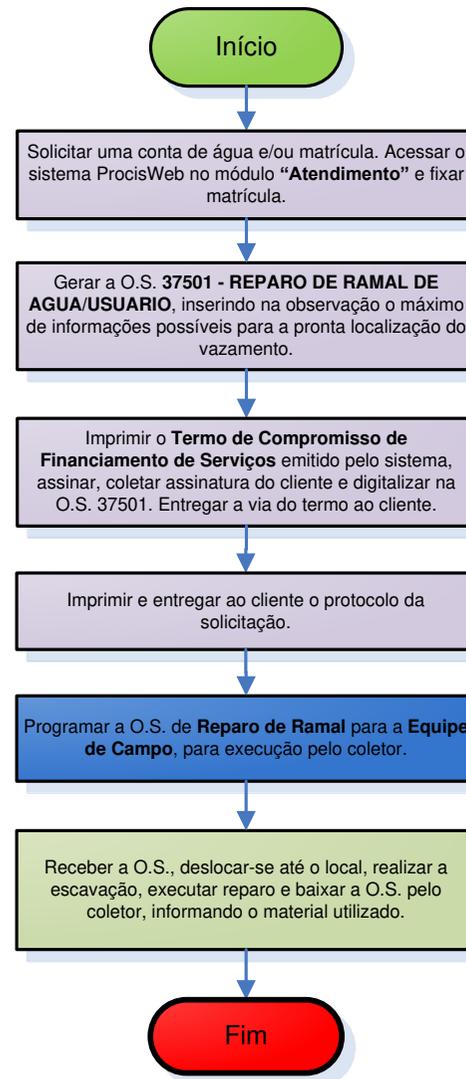
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reparo de Ramal para a **Equipe de Campo**, para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a escavação, executar reparo e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Reparo de Ramal Danificado pelo Usuário - 37501



Reparo no Ramal de Água Grande Intensidade

Conceito

Este código é utilizado pelo **Call Center** quando um cliente informa que há um vazamento de grande intensidade localizado na calçada. Visto que não é possível detectar se o vazamento se localiza em ramal ou rede, a detecção será feita *in loco*, motivo pelo qual a O.S. é prioritária.

Áreas Envolvidas

Call Center, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Call Center

- Receber a ligação do cliente, seguir o script de atendimento e solicitar matrícula da ligação ou endereço do vazamento.
- Questionar ao cliente onde está localizado o vazamento.
 - *Vazamento localizado na rua:* Seguir o procedimento “**Conserto de Rede**”.
 - *Vazamento localizado na calçada:* Verificar se já existe registro do vazamento na matrícula ou no endereço informado.
 - *Já existe registro do vazamento:* Informar ao cliente que já existe registro do vazamento e que deverá aguardar a equipe da Sanesul executar o reparo. Gerar O.S. **8698 - INFORM. COMERC. PARA CLIENTE VIA CALLCENTER**, registrar na observação as informações passadas pelo cliente e as orientações a ele fornecidas. Informar ao cliente o número do protocolo.
 - *Não existe registro do vazamento:* Gerar O.S. **37503 - REPARO NO RAMAL DE ÁGUA GRANDE INTENSIDADE - ASFALTO** ou O.S. **37504 - REPARO NO RAMAL DE ÁGUA GRANDE INTENSIDADE – TERRA**, registrar na observação as informações passadas pelo cliente e as orientações a ele fornecidas. Informar ao cliente o número do protocolo e o prazo para execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reparo de Ramal para a **Equipe de Campo**, para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a escavação e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Vazamento na rede:* Executar o reparo e baixar a O.S. pelo coletor com um dos códigos de conserto de rede abaixo, informando o material utilizado.
 - **51901 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-TE**

- 51902 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-AS
 - 51910 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-TE
 - 51920 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-AS
 - 51980 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-DV
 - 52010 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-TE
 - 52020 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-AS
 - 52080 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-DV
 - 52110 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-TE
 - 52120 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-AS
 - 52180 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-DV
 - 52210 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-TE
 - 52220 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-AS
 - 52280 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-DV
 - 52310 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-TE
 - 52320 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-AS
 - 52380 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-DV
 - 52410 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-TE
 - 52420 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-AS
 - 52480 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-DV
 - 52510 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-TE
 - 52520 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-AS
 - 52580 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-DV
 - 52610 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-TE
 - 52620 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-AS
 - 52680 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-DV
 - 52710 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-TE
 - 52720 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-AS
 - 52780 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-DV
 - 52810 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-TE
 - 52820 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-AS
 - 52880 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-DV
 - 52910 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-TE
 - 52920 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-AS
 - 52980 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-DV
 - 53010 CONSERTO DE REDE ÁGUA NÃO CONVENCIONAL - TERRA
 - 53020 CONSERTO DE REDE AGUA NÃO CONVENCIONAL - ASFALTO
 - 53080 CONSER.REDE AGUA N/CONVENC.-DV
- *Vazamento no ramal:* Verificar em qual situação se enquadra:
- É o primeiro ou o segundo reparo de ramal no local: Executar o reparo e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - É o terceiro reparo de ramal no local: Substituir todo o ramal, do colar de tomada até o adaptador localizado no pé do cavalete, baixar a O.S. pelo coletor com um dos códigos de substituição de ramal listados abaixo, e informar o material utilizado.
 - 18010 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. TE
 - 18011 SUB.RAMAL ATE 3/4-TE-COM/MATER
 - 18080 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. DV
 - 18110 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.TE

- 18120 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.AS
 - 18180 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.DV
 - 18210 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO TE
 - 18220 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO AS
 - 18280 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO DV
 - 18310 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. TE
 - 18320 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. AS
 - 18380 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. DV
 - 18410 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. TE
 - 18420 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. AS
 - 18480 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. DV
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

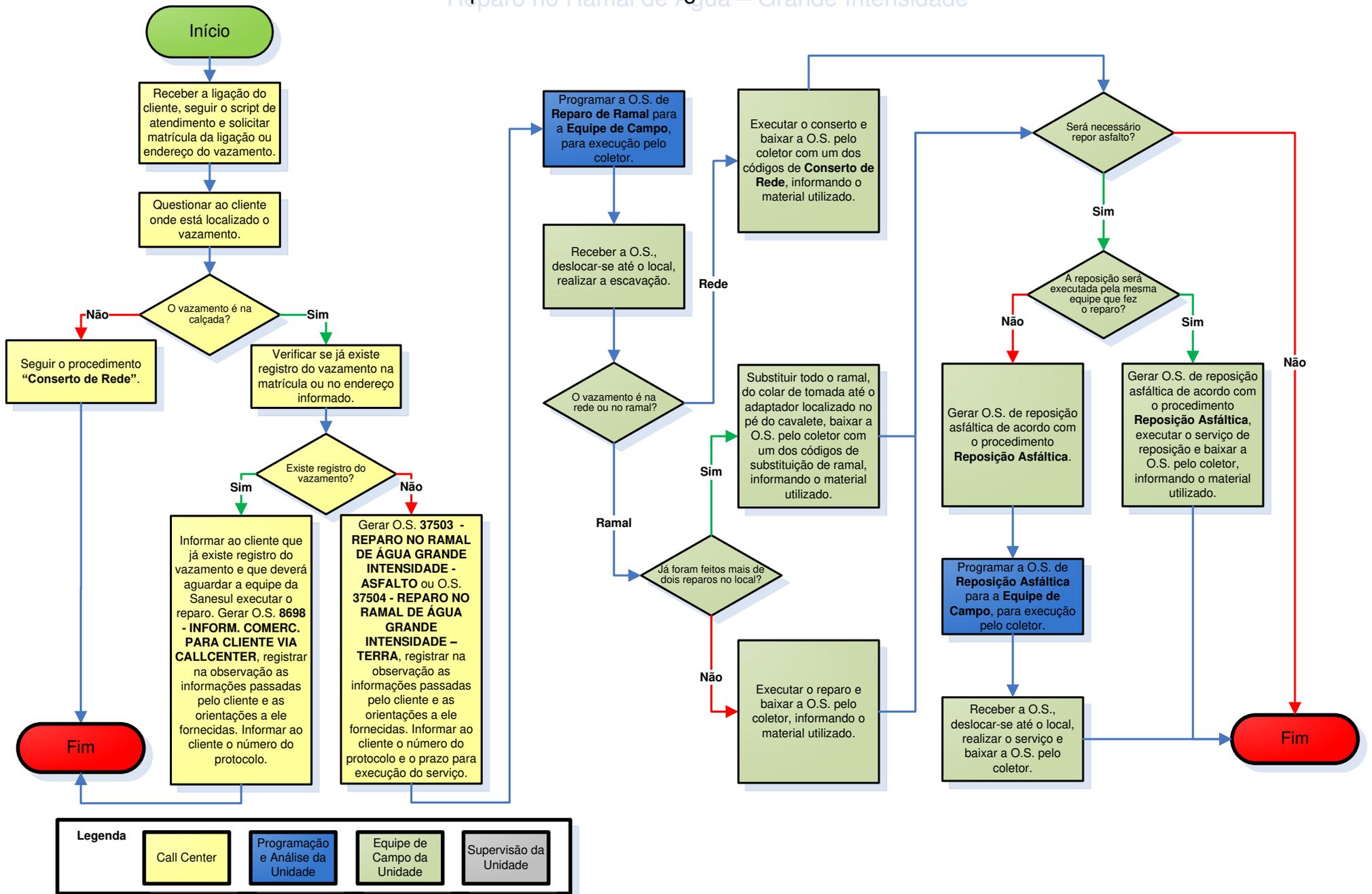
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Reparo no Ramal de Água – Grande Intensidade



Reparo no Ramal de Esgoto

Conceito

É o conserto no ramal de esgoto, visando reparar vazamentos, quebras ou amassamentos.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema **ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Gerar uma das O.S. de Reparo no Ramal de Esgoto abaixo, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta localização do reparo a ser executado.
 - 44110 - REPARO NO RAMAL ESGOTO PVC TE
 - 44180 - REPARO NO RAMAL ESGOTO PVC DV
 - 44210 - REPARO RAMAL ESG.MANI.CERA. TE
 - 44220 - REPARO RAMAL ESG.MANI.CERA. AS
 - 44280 - REPARO RAMAL ESG.MANI.CERA. DV
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. de reparo no ramal de esgoto e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programar para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar escavação e verificar qual serviço deverá ser executado:
 - **Será executado reparo de ramal de esgoto**
 - *Utilizando O.S. Eletrônica:* Executar o serviço de reparo e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Manual de Procedimentos Comerciais

- A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
- *Utilizando O.S. impressa:* Executar o serviço de reparo, anotar na O.S. todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. de reparo as dimensões da área reposta e o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Anotar na O.S. de reparo que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser reposta.
 - Devolver a O.S. executada ao [Setor Programação e Análise](#).
- **Será executada a substituição de ramal de esgoto**
 - *Utilizando O.S. Eletrônica:* Executar o serviço de substituição e baixar a O.S. pelo coletor com um dos códigos abaixo, informando o material utilizado.
 - **15290 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-TERRA**
 - **15291 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-ASFALT**
 - **15292 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-DIVERS**
 - **15293 - SUBST. RAMAL ESGOT/MANI.CERA-TE**
 - **15294 - SUBST. RAMAL ESGOT/MANI.CERA-AS**
 - **15295 - SUBST. RAMAL ESGOT/MANI.CERA-DV**
 - **19290 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-TERRA**
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - *Utilizando O.S. impressa:* Executar o serviço de substituição, anotar na O.S. o serviço executado, todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:

Manual de Procedimentos Comerciais

- A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. as dimensões da área reposta e o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Anotar na O.S. que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser reposta.
- Devolver a O.S. executada ao [Setor Programação e Análise](#).

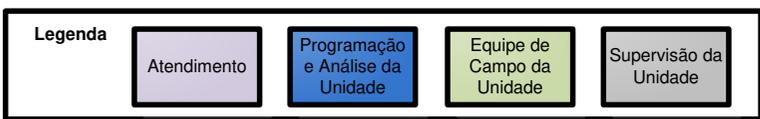
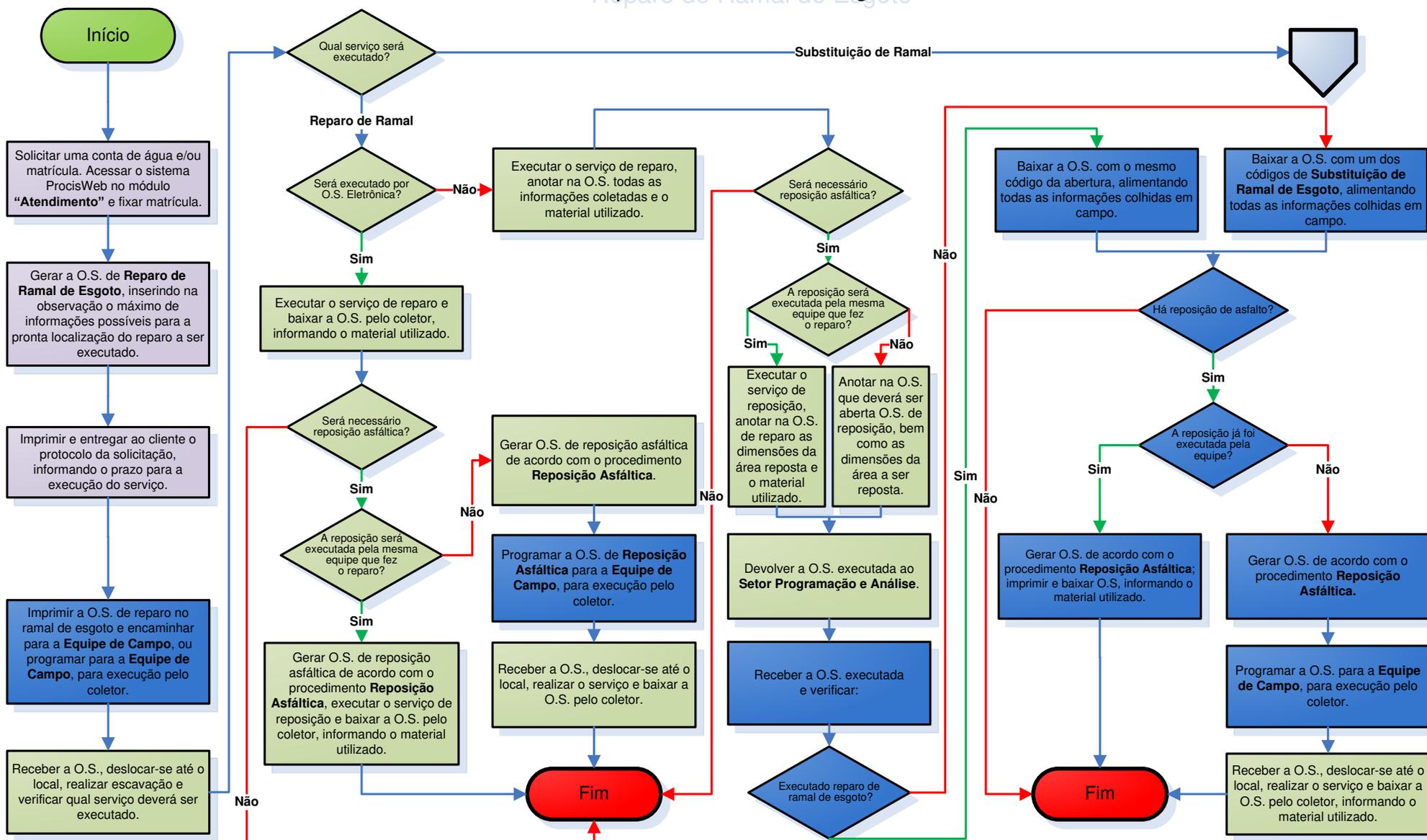
Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e verificar qual serviço foi realizado:
 - *Realizado reparo de ramal de esgoto:* Baixar a O.S. com o mesmo código da abertura, alimentando todas as informações colhidas em campo.
 - *Realizado substituição de ramal de esgoto:* Baixar a O.S. com um dos códigos listados abaixo, alimentando todas as informações colhidas em campo.
 - **15290 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-TERRA**
 - **15291 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-ASFALT**
 - **15292 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-DIVERS**
 - **15293 - SUBST. RAMAL ESGOT/MANI.CERA-TE**
 - **15294 - SUBST. RAMAL ESGOT/MANI.CERA-AS**
 - **15295 - SUBST. RAMAL ESGOT/MANI.CERA-DV**
 - **19290 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-TERRA**
- Verificar se há reposição de asfalto:
 - *Há reposição, já executada pela equipe:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#); imprimir e baixar O.S, informando o material utilizado.
 - *Há reposição, ainda não executada:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - Programar a O.S. para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

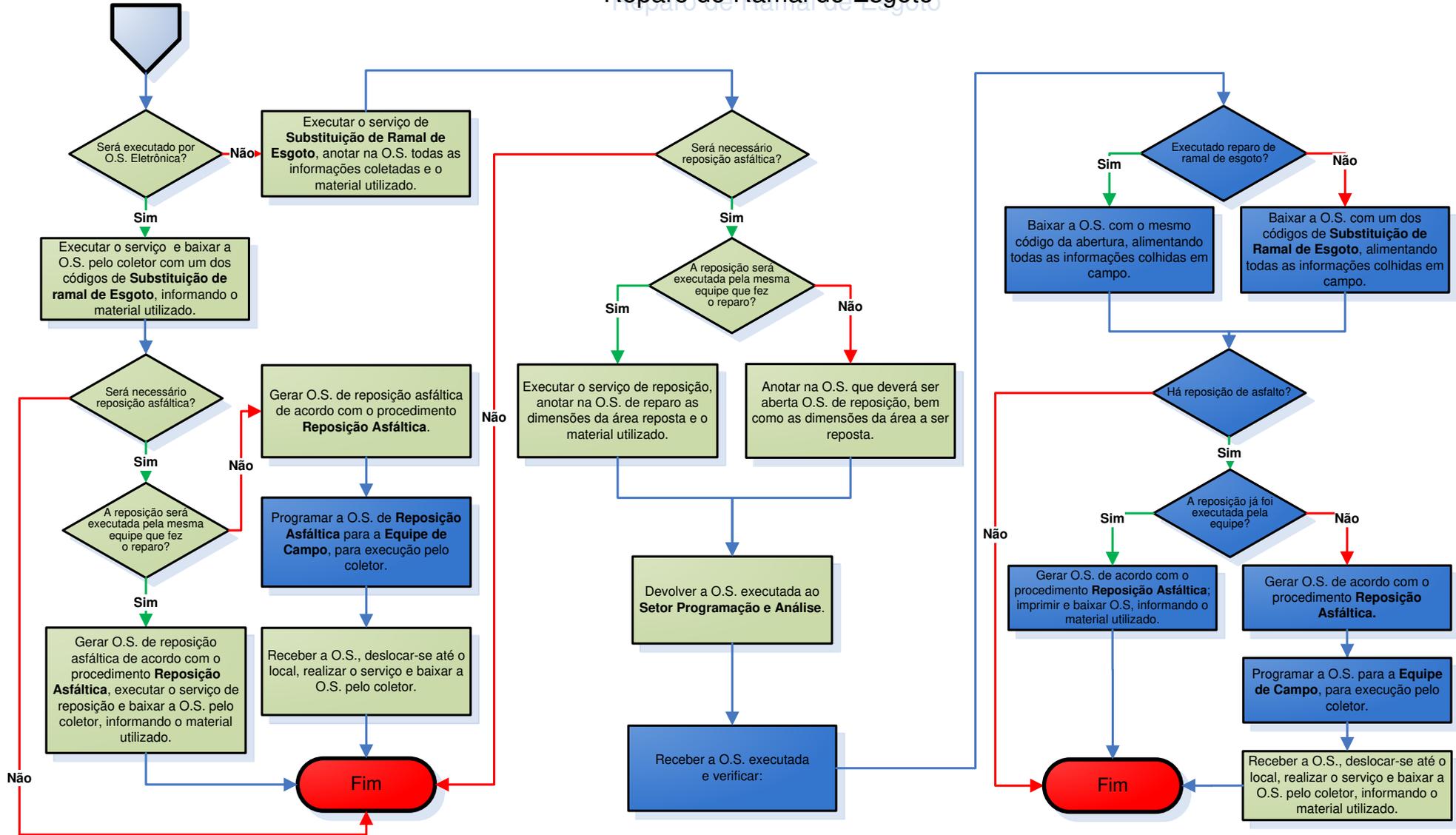
Equipe de Campo

Receber a O.S. de reposição, deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Reparo de Ramal de Esgoto



Reparo de Ramal de Esgoto



Grupo 37 - Conserto na Rede de Água

Conserto de Rede de Água

Conceito

É o conserto de Rede de Água, visando reparar vazamento.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água, matrícula ou endereço do local do vazamento.
- Gerar uma das O.S.'s de conserto de rede abaixo, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta localização do vazamento.

- 51901 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-TE
- 51902 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-AS
- 51910 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-TE
- 51920 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-AS
- 51980 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-DV
- 52010 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-TE
- 52020 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-AS
- 52080 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-DV
- 52110 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-TE
- 52120 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-AS
- 52180 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-DV
- 52210 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-TE
- 52220 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-AS
- 52280 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-DV
- 52310 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-TE
- 52320 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-AS
- 52380 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-DV
- 52410 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-TE
- 52420 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-AS
- 52480 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-DV
- 52510 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-TE
- 52520 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-AS
- 52580 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-DV
- 52610 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-TE
- 52620 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-AS
- 52680 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-DV
- 52710 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-TE
- 52720 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-AS
- 52780 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-DV
- 52810 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-TE
- 52820 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-AS
- 52880 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-DV

- **52910 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-TE**
- **52920 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-AS**
- **52980 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-DV**
- **53010 CONSERTO DE REDE ÁGUA NÃO CONVENCIONAL - TERRA**
- **53020 CONSERTO DE REDE AGUA NÃO CONVENCIONAL - ASFALTO**
- **53080 CONSER.REDE AGUA N/CONVENC.-DV**

- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Conserto de Rede para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a escavação e verificar em qual situação se enquadra:

- *Vazamento na rede:* Executar o conserto e verificar em qual situação se enquadra:
 - A rede encontrada *in loco* é a mesma da abertura da O.S.: Baixar a O.S. pelo coletor com o mesmo código da abertura, informando o material utilizado.
 - A rede encontrada *in loco* é diferente da abertura da O.S.: Baixar a O.S. pelo coletor com o código correspondente ao material e o diâmetro da rede, informando o material utilizado.
 - **51901 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-TE**
 - **51902 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-AS**
 - **51910 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-TE**
 - **51920 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-AS**
 - **51980 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-DV**
 - **52010 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-TE**
 - **52020 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-AS**
 - **52080 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-DV**
 - **52110 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-TE**
 - **52120 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-AS**
 - **52180 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-DV**
 - **52210 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-TE**
 - **52220 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-AS**
 - **52280 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-DV**
 - **52310 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-TE**
 - **52320 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-AS**
 - **52380 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-DV**
 - **52410 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-TE**
 - **52420 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-AS**
 - **52480 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-DV**
 - **52510 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-TE**
 - **52520 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-AS**

Manual de Procedimentos Comerciais

- 52580 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-DV
 - 52610 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-TE
 - 52620 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-AS
 - 52680 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-DV
 - 52710 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-TE
 - 52720 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-AS
 - 52780 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-DV
 - 52810 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-TE
 - 52820 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-AS
 - 52880 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-DV
 - 52910 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-TE
 - 52920 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-AS
 - 52980 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-DV
 - 53010 CONSERTO DE REDE ÁGUA NÃO CONVENCIONAL - TERRA
 - 53020 CONSERTO DE REDE AGUA NÃO CONVENCIONAL - ASFALTO
 - 53080 CONSER.REDE AGUA N/CONVENC.-DV
- *Vazamento no ramal:* Verificar em qual situação se enquadra:
- É o primeiro ou o segundo reparo de ramal no local: Executar o reparo e baixar a O.S. pelo coletor com um dos códigos de reparo de ramal abaixo, informando o material utilizado.

- 37499 REPARO NO RAMAL DE AGUA - ASFALTO
- 37500 REPARO NO RAMAL DE AGUA - TERRA
- 37510 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" TE
- 37520 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" AS
- 37580 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" DV
- 37610 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" TE
- 37620 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" AS
- 37680 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" DV
- 37710 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" TE
- 37720 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" AS.
- 37780 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" DV
- 37810 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" TE
- 37820 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" AS
- 37880 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" DV
- 37910 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" TE
- 37920 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" AS
- 37980 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" DV
- 38010 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" TE
- 38020 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" AS
- 38080 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" DV
- 38110 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" TE
- 38120 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" AS
- 38180 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" DV.
- 38210 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" TE
- 38220 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" AS
- 38280 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" DV

Manual de Procedimentos Comerciais

- 38310 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" TE
 - 38320 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" AS
 - 38380 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" DV
 - 38410 REPARO NO RAMAL PVC 11/2" TE
 - 38420 REPARO NO RAMAL PVC 11/2" AS
 - 38480 REPARO NO RAMAL PVC 11/2" DV
 - 38510 REPARO NO RAMAL PVC 2" TE
 - 38520 REPARO NO RAMAL PVC 2" AS
 - 38580 REPARO NO RAMAL PVC 2" DV
 - 39210 REPARO NO RAMAL PVC 1" TE
 - 39220 REPARO NO RAMAL PVC 1" AS
 - 39280 REPARO NO RAMAL PVC 1" DV
- É o terceiro reparo de ramal no local: Substituir todo o ramal, do colar de tomada até o adaptador localizado no pé do cavalete, baixar a O.S. pelo coletor com um dos códigos de substituição de ramal listados abaixo, e informar o material utilizado.
- 18010 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. TE
 - 18011 SUB.RAMAL ATE 3/4-TE-COM/MATER
 - 18080 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. DV
 - 18110 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.TE
 - 18120 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.AS
 - 18180 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.DV
 - 18210 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO TE
 - 18220 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO AS
 - 18280 SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO DV
 - 18310 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. TE
 - 18320 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. AS
 - 18380 SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. DV
 - 18410 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. TE
 - 18420 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. AS
 - 18480 SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. DV
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

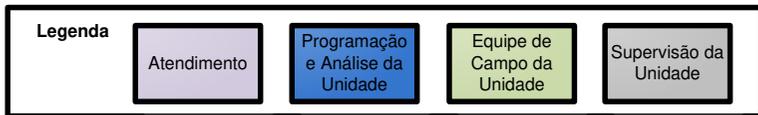
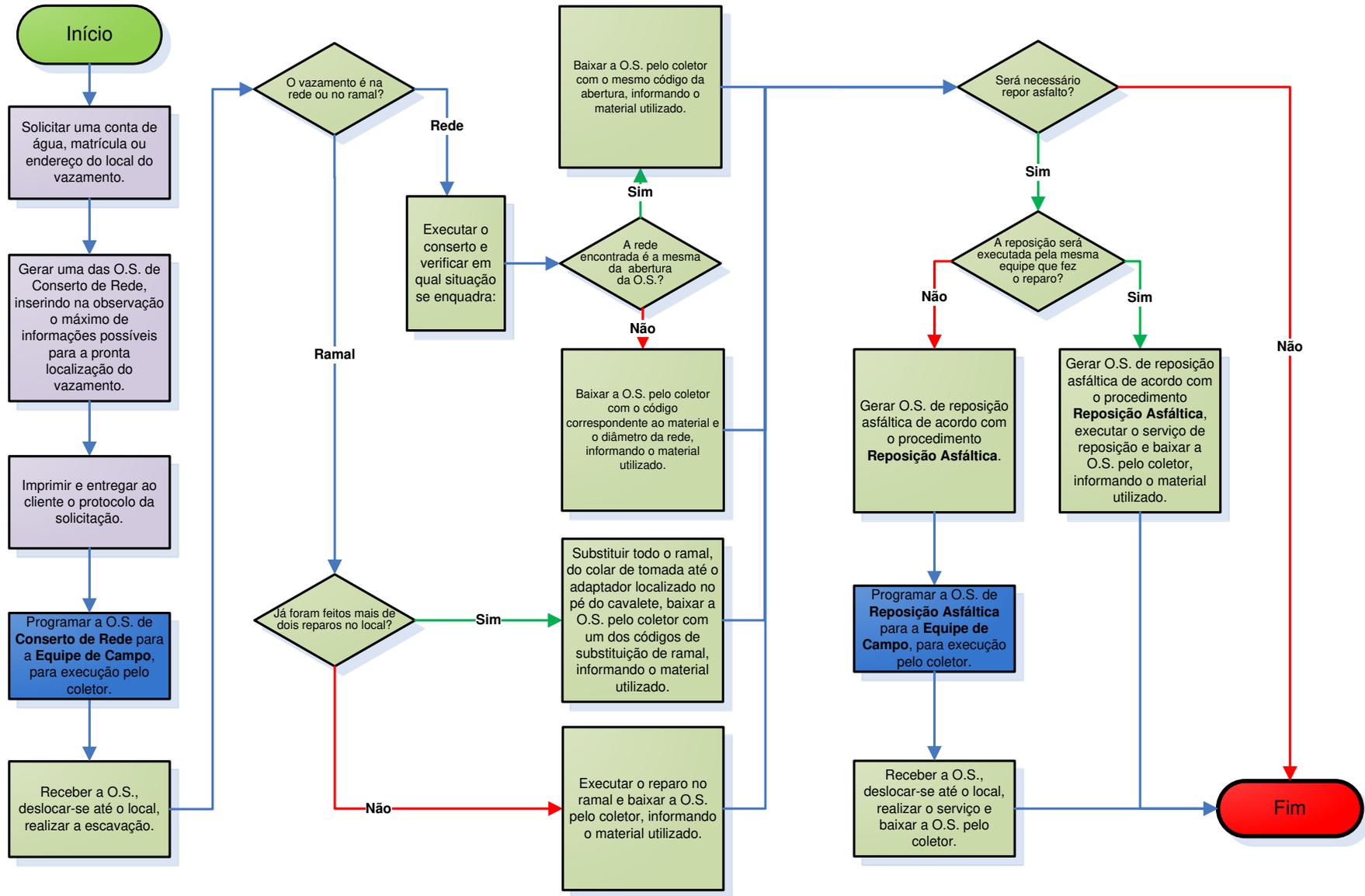


Manual de Procedimentos Comerciais

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Conserto de Rede de Água



Desobstrução de Rede de Água Corretiva – Código 20400

Conceito

É o serviço de limpeza de uma rede de adução ou distribuição, visando desobstruir o fluxo de água.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Falta de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **20400 DESOBST.REDE DE AGUA CORRETIVA**

Grupo 38 - Serviços no Cavalete

Padronização de Lacre – Código 5600

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a instalação ou substituição do lacre da ligação, após ter sido verificado na execução de uma O.S. 1800 que a retirada ou quebra do lacre não foi ocasionada por irregularidade. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Áreas Envolvidas

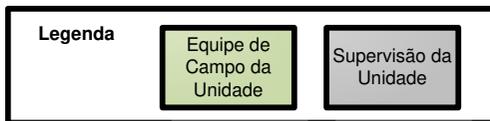
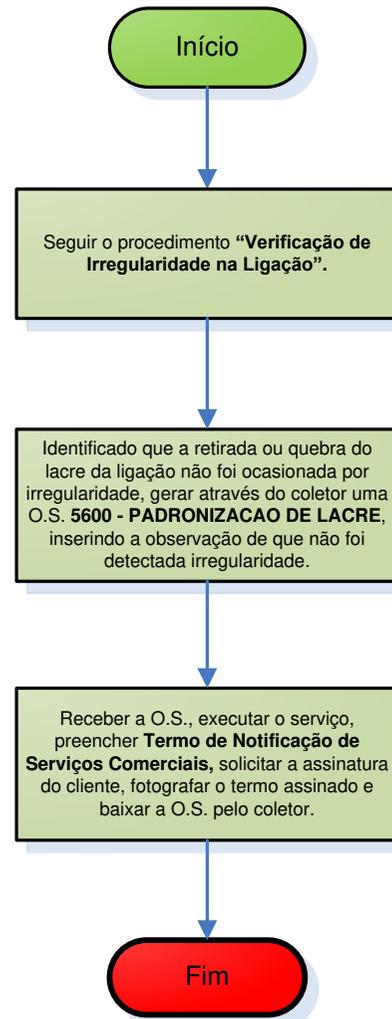
Leitura Simultânea, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Equipe de Campo

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Identificado que a retirada ou quebra do lacre da ligação não foi ocasionada por irregularidade, gerar através do coletor uma O.S. **5600 - PADRONIZACAO DE LACRE**, inserindo a observação de que não foi detectada irregularidade.
- Receber a O.S., executar o serviço, preencher **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor.

Padronização de Lacre - Código 5600



Padronização de Lacre em Caixa de Proteção de Hidrômetro – Código 5610

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a instalação de lacre na caixa de proteção de Hidrômetro.

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Leitura Simultânea

- Identificado que a caixa de proteção de hidrômetro encontra-se sem lacre, lançar a ocorrência **118 - CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO SEM LACRE**. O Sistema **ProcisWeb** irá gerar automaticamente uma O.S. **5610 - PADRONIZAÇÃO DE LACRE EM CAIXA DE PROTEÇÃO DE HIDRÔMETRO**, para execução em campo.

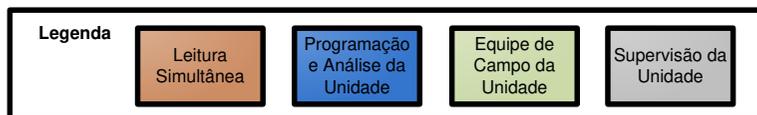
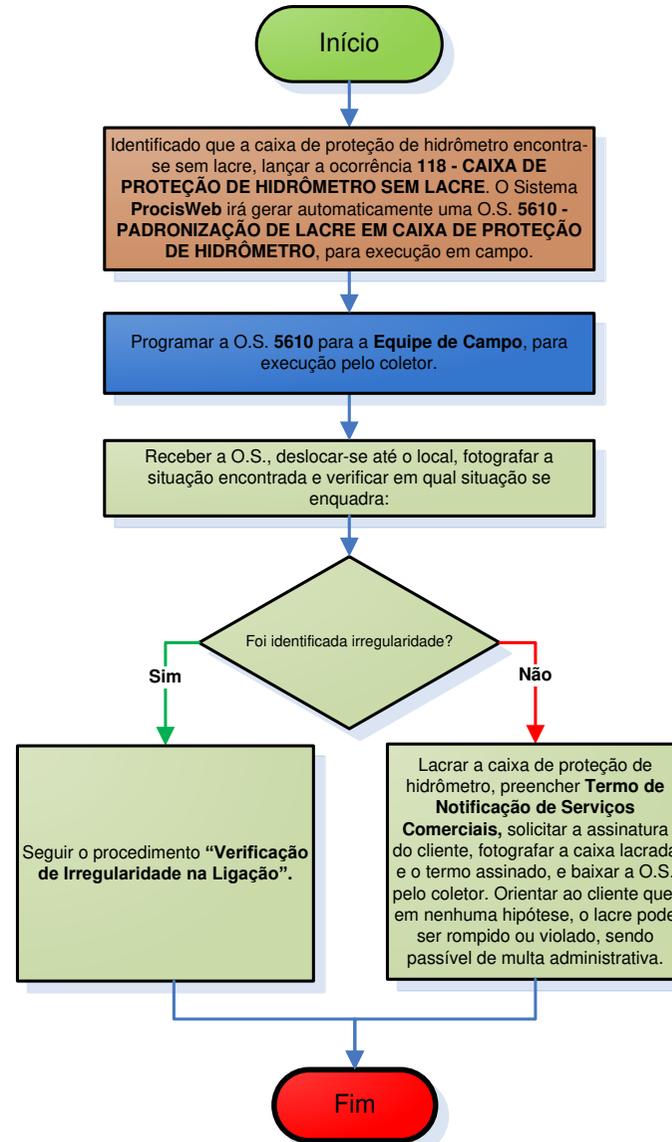
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 5610 para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 5610, dirigir-se ao local, fotografar a situação encontrada e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Identificado Irregularidade:* Seguir o procedimento “**Verificação de Irregularidade na Ligação**”.
 - *Não identificado Irregularidade:* Lacrar a caixa de proteção de hidrômetro, preencher **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar a caixa lacrada e o termo assinado, e baixar a O.S. pelo coletor. Orientar ao cliente que, em nenhuma hipótese, o lacre pode ser rompido ou violado, sendo passível de multa administrativa.

Padronização de Lacre em Caixa de Proteção de Hidrômetro - Código 5610



Padronizar Cavalete Soterrado – Código 31415

Conceito

Este código é utilizado para padronizar cavaletes que estão soterrados.

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Leitura Simultânea

- Identificado que o hidrômetro da ligação está soterrado, lançar a ocorrência **108 - HIDROMETRO SOTERRADO**. O Sistema **ProcisWeb** irá gerar automaticamente uma O.S. **31415 - PADRONIZAR CAVALETE/SOTERRADO**, para execução em campo.

Setor Programação e Análise

- Imprimir e encaminhar a O.S. 31415 para **Equipe de Campo** ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

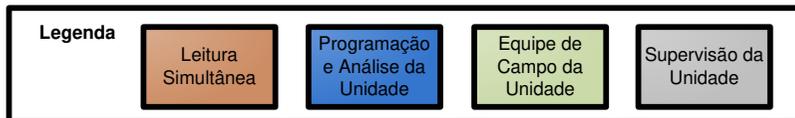
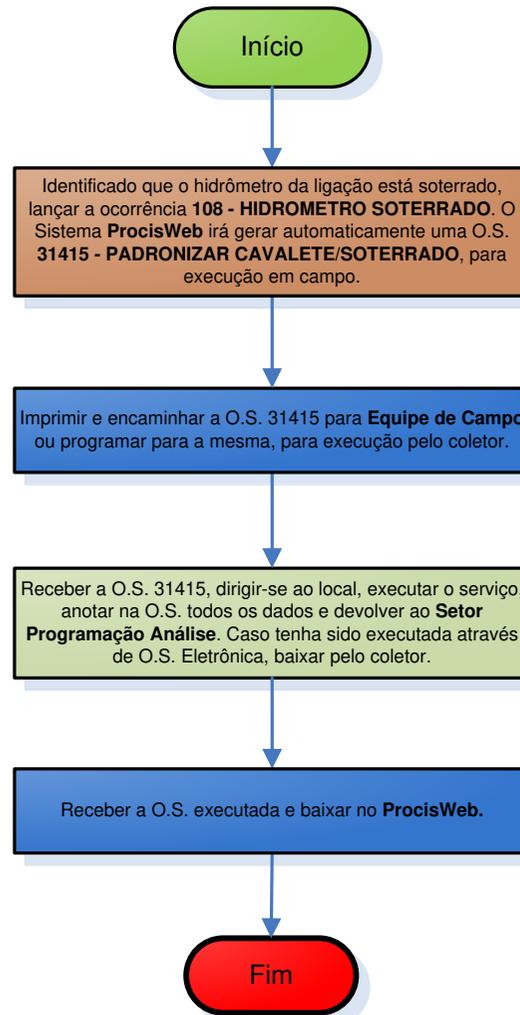
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 31415, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso tenha sido executada através de O.S. Eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixar no **ProcisWeb**.

Padronizar Cavalete Soterrado - Código 31415



Descarga em Cavalete – Código 31420

Conceito

Este código é utilizado para efetuar descarga em cavaletes, visando a eliminação de uma eventual ocorrência de ar que, porventura, está sendo expurgado para o imóvel. Embora estas situações não sejam rotineiras, podem ocorrer em raras ocasiões.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

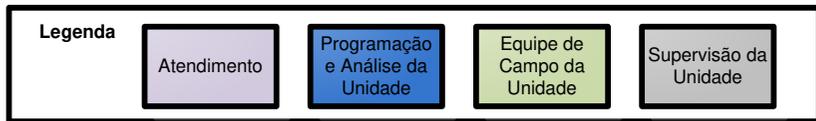
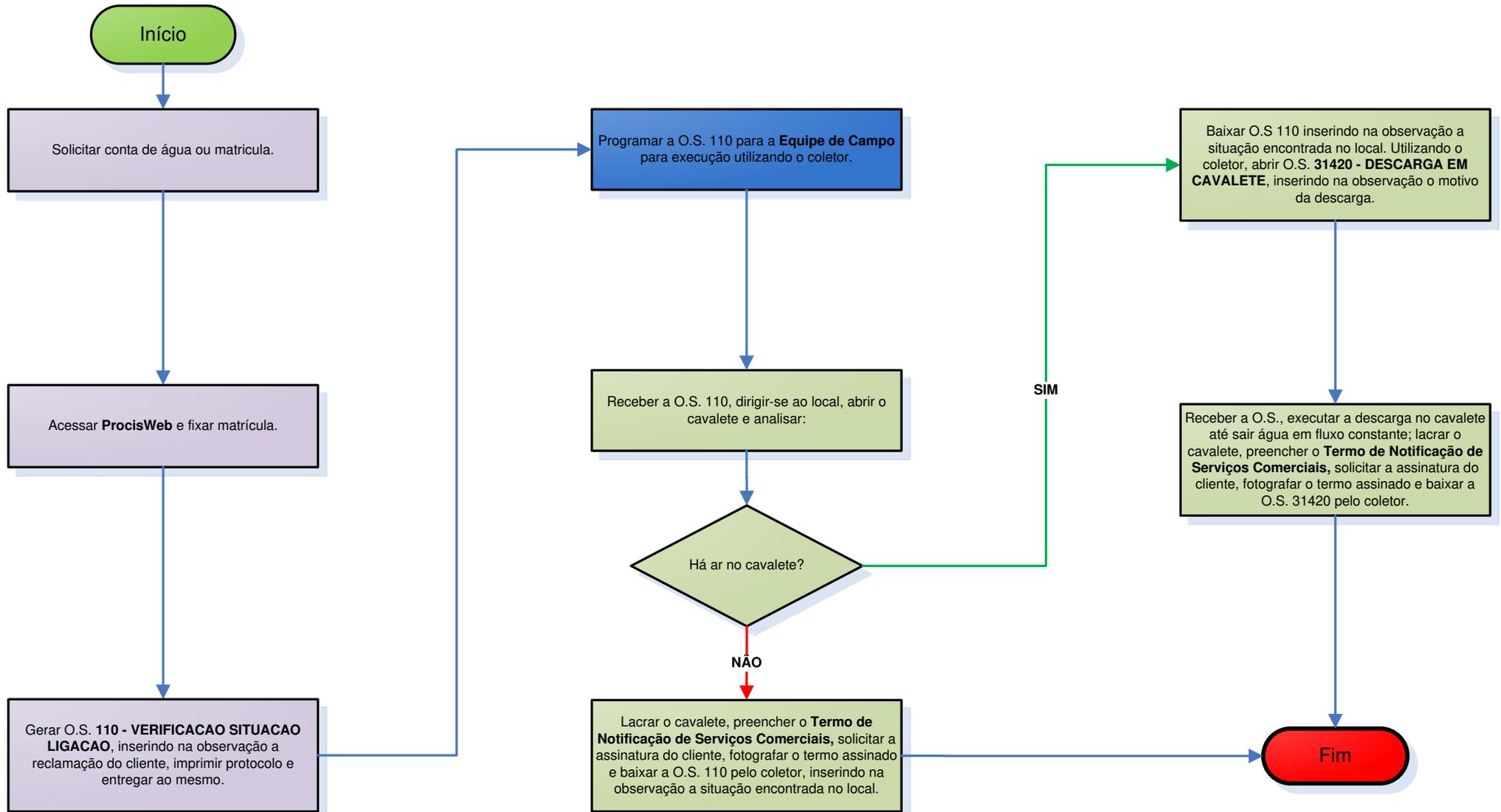
- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**”, fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S. **110 - VERIFICACAO SITUACAO LIGACAO**, inserindo na observação a reclamação do cliente, imprimir protocolo e entregar ao mesmo.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 110 para a **Equipe de Campo** para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 110, dirigir-se ao local, abrir o cavalete e analisar:
 - *Não há ar no cavalete:* Lacrar o cavalete, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. 110 pelo coletor, inserindo na observação a situação encontrada no local.
 - *Há ar no cavalete:* Baixar O.S 110 inserindo na observação a situação encontrada no local. Utilizando o coletor, abrir O.S. **31420 - DESCARGA EM CAVALETE**, inserindo na observação o motivo da descarga.
 - Receber a O.S., executar a descarga no cavalete até sair água em fluxo constante; lacrar o cavalete, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. 31420 pelo coletor.



Padronização de Cavalete

Conceito

Este serviço é utilizado para regularizar a situação em que se encontra um cavalete, deixando-o dentro do padrão da Sanesul. Exemplos: Cavalete desnivelado, cavalete com TE, etc.

Observação

Sempre que a **Equipe de Campo** detectar *in loco* que um cavalete possui TE com ou sem torneira, o cavalete deve obrigatoriamente ser padronizado, retirando o TE.

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Setor Corte e Religação, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Este serviço pode ter origem através de três frentes de entrada, sendo elas:
 - **Leitura Simultânea**
 - **Setor Corte e Religação**
 - **Equipe de Campo**

Leitura Simultânea

- Identificado que o cavalete se encontra fora do padrão da Sanesul, lançar uma das ocorrências abaixo:
 - **106 - HIDROMETRO DESNIVELADO**
 - **311 - CAVALETE DESNIVELADO**
 - **315 - CAVALETE FORA DE PADRAO**
- O Sistema **ProcisWeb** irá gerar automaticamente uma O.S. **31500 - PADRONIZAÇÃO DE CAVALETE 3/4"** para execução em campo.

Setor Corte e Religação

- Ao receber as O.S. de corte/religação executadas, verificar no campo "**Situação do Cavalete**" se há alguma ligação marcada como "**Fora do Padrão**". Caso haja, gerar uma das O.S. de padronização de cavalete abaixo, inserindo na observação o tipo de padronização que deverá ser executada.
 - **31500 - PADRONIZACAO CAVALETE 3/4"**
 - **31600 - PADRONIZACAO DE CAVALETE 1"**
 - **31700 - PADRONIZACAO CAVALETE 1 1/2"**
 - **31750 - PADRONIZACAO CAVALETE 3/4" - CIMA**
 - **31800 - PADRONIZACAO DE CAVALETE 2"**

Equipe de Campo

- Ao executar qualquer serviço, se for detectado que a ligação está fora do padrão da Sanesul, gerar uma das O.S. de **Padronização de Cavalete** abaixo, utilizando o coletor, e inserir na observação o tipo de padronização que será executada.

- **31500 - PADRONIZACAO CAVALETE 3/4"**
- **31600 - PADRONIZACAO DE CAVALETE 1"**
- **31700 - PADRONIZACAO CAVALETE 1 1/2"**
- **31750 - PADRONIZACAO CAVALETE 3/4" - CIMA**
- **31800 - PADRONIZACAO DE CAVALETE 2"**

- Quando o sistema perguntar se deseja executar o serviço agora, clicar em **"Sim"** e aguardar receber a O.S. gerada.

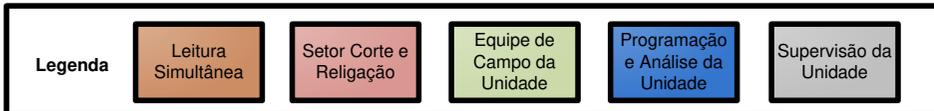
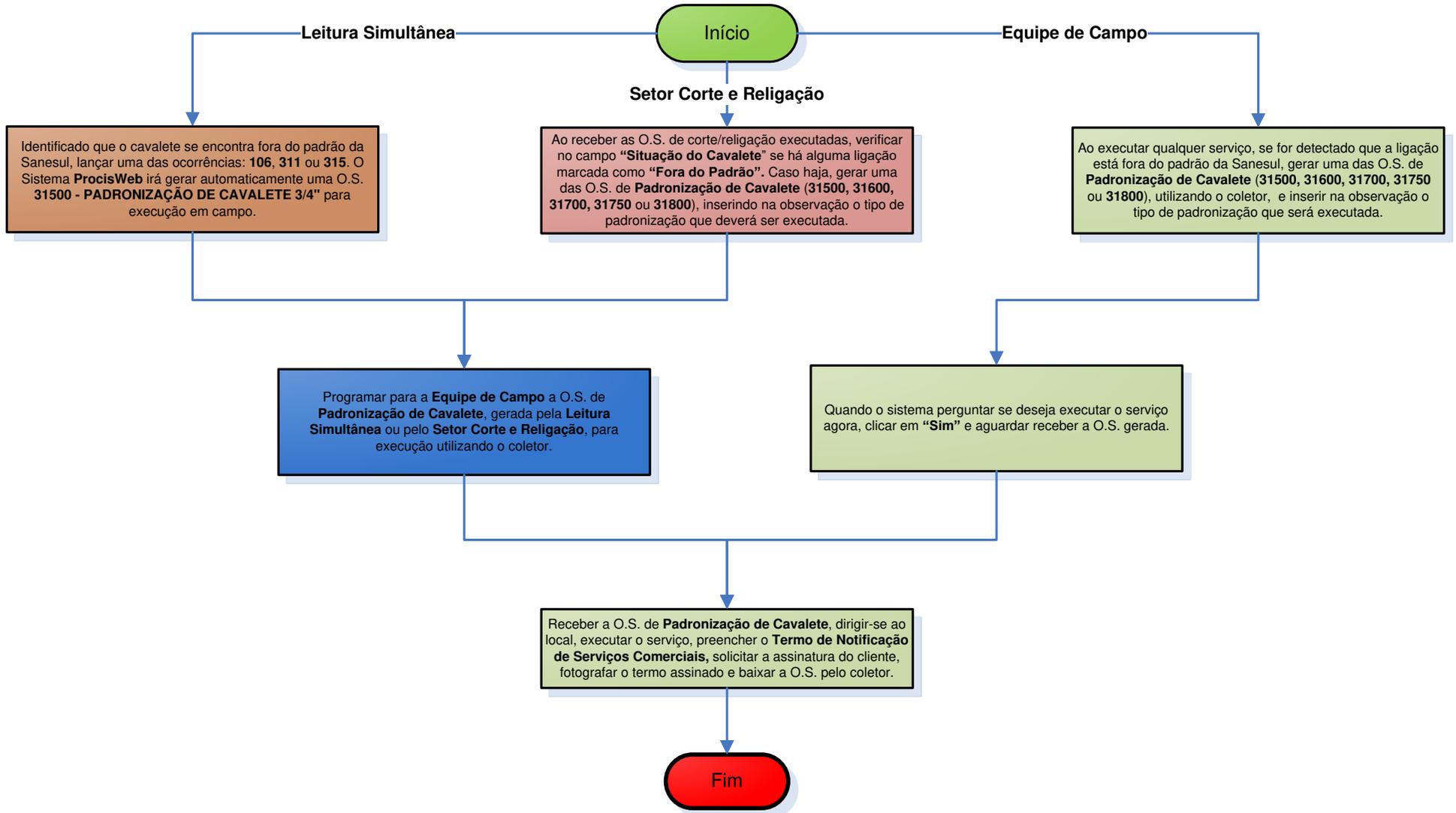
Setor Programação e Análise

- Programar para a [Equipe de Campo](#) a O.S. de **Padronização de Cavalete**, gerada pela [Leitura Simultânea](#) ou pelo [Setor Corte e Religação](#), para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de **Padronização de Cavalete**, dirigir-se ao local, executar o serviço, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor.

Padronização de Cavalete



Substituição de Cavalete

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a substituição total do cavalete, a pedido do cliente. Ou ainda, quando o cliente informa que o cavalete foi quebrado por acidente. Exemplo: Carro passou por cima do cavalete ou algo caiu sobre ele.

Observação

Quando o cliente informa que há vazamento no cavalete, mas não foi provocado por acidente, deve ser seguido o procedimento "[Conserto de Cavalete](#)".

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo "**Atendimento**" e fixar a matrícula.
- Gerar O.S. **33100 - SUBSTITUICAO CAVALETE 3/4"** ou **33200 - SUBSTITUICAO CAVALETE 1"**, inserindo na observação o motivo da substituição.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

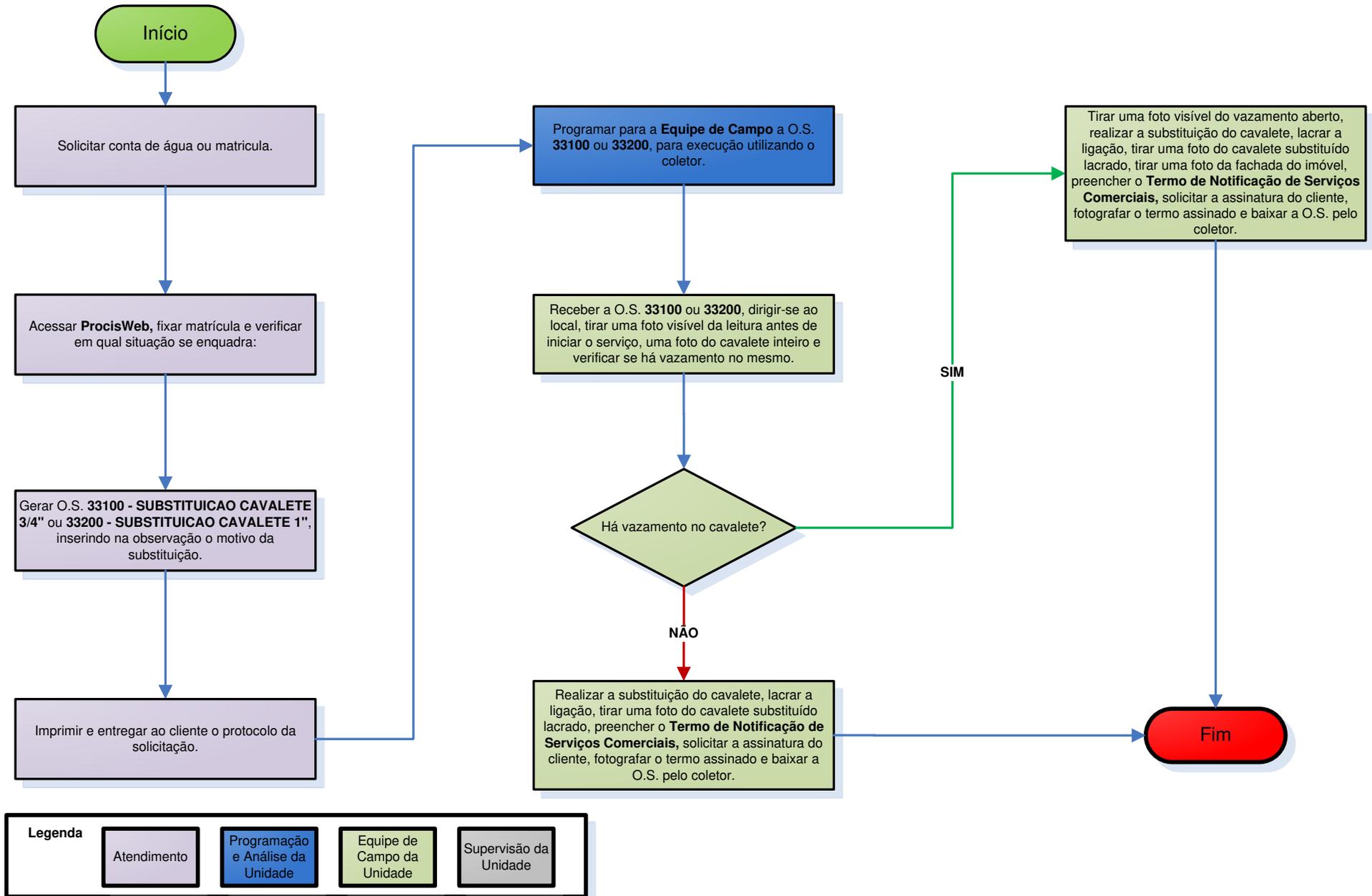
Setor Programação e Análise

- Programar para a **Equipe de Campo** a O.S. 33100 ou 33200, para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 33100 ou 33200, dirigir-se ao local, tirar uma foto visível da leitura antes de iniciar o serviço, uma foto do cavalete inteiro e verificar se há vazamento no mesmo.
 - *Não há vazamento no cavalete:* Realizar a substituição do cavalete, lacrar a ligação, tirar uma foto do cavalete substituído lacrado, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor.
 - *Há vazamento no cavalete:* Tirar uma foto visível do vazamento aberto, realizar a substituição do cavalete, lacrar a ligação, tirar uma foto do cavalete substituído lacrado, tirar uma foto da fachada do imóvel, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor.

Substituição de Cavalete



Conserto de Cavalete

Conceito

Este serviço é utilizado para reparar vazamentos no cavalete, não ocasionados por acidente.

Observação

- Quando o cliente informa que o cavalete foi quebrado por acidente, deve ser seguido o procedimento “[Substituição de Cavalete](#)”.
- Quando o cliente informa que o problema é no registro do cavalete, deve ser seguido o procedimento “[Substituição de Registro](#)”.

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Este serviço pode ter origem através de duas frentes de entrada, sendo elas:
 - **Leitura Simultânea**
 - **Atendimento**

Leitura Simultânea

- Identificado que o cavalete possui vazamento, lançar uma das ocorrências abaixo:
 - **305 - VAZAMENTO ANTES DO HIDROMETRO**
 - **306 - VAZAMENTO APOS O HIDROMETRO**
- O Sistema **ProcisWeb** irá gerar automaticamente uma O.S. **34003 - CONserto CAV.PVC 3/4-EM CIMA-LEITURA** para execução em campo.

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula.
- Questionar ao cliente se o vazamento está localizado na parte de cima do cavalete ou embaixo. De acordo com a resposta, gerar O.S. de **Conserto de Cavalete** utilizando um dos códigos abaixo, inserindo na observação as informações fornecidas pelo cliente.
 - **34000 - CONserto CAV.PVC 3/4"-EM CIMA**
 - **34100 - CONserto CAV.PVC 1"-EM CIMA**
 - **34400 - CONserto CAV.PVC 3/4"-EMBAIXO**
 - **34500 - CONserto CAV.PVC 1"-EMBAIXO**
 - **34550 - CONserto CAVALETE 2"**

- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. de conserto. Entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para execução do serviço.

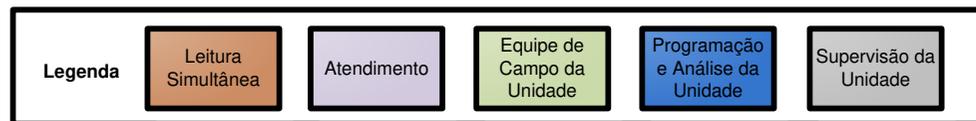
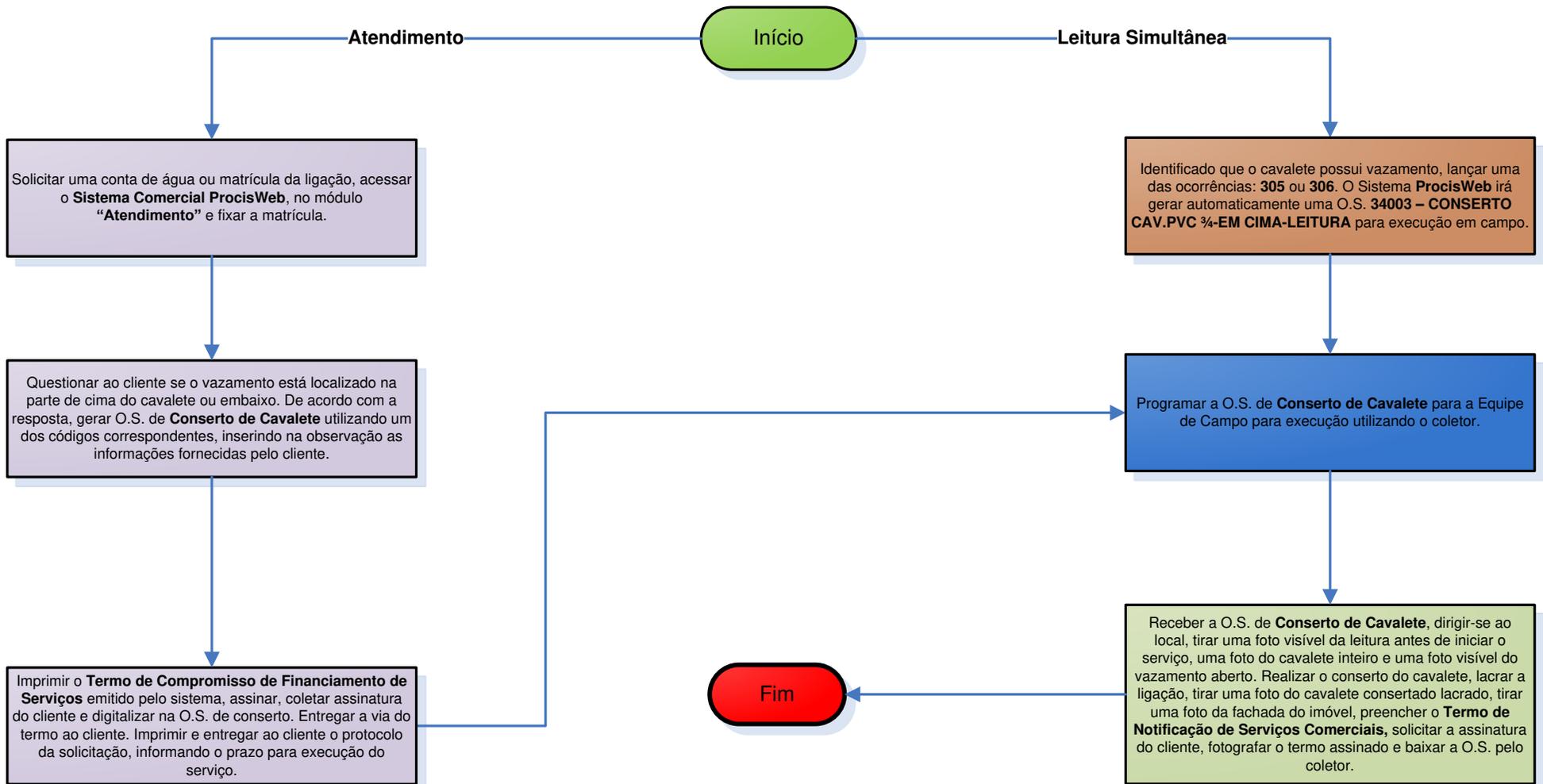
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de **Conserto de Cavalete** para a **Equipe de Campo** para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de **Conserto de Cavalete**, dirigir-se ao local, tirar uma foto visível da leitura antes de iniciar o serviço, uma foto do cavalete inteiro e uma foto visível do vazamento aberto. Realizar o conserto do cavalete, lacrar a ligação, tirar uma foto do cavalete consertado lacrado, tirar uma foto da fachada do imóvel, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor.

Conserto de Cavalete



Conserto de Cavalete de Ferro Galvanizado (Obsoleto)

Conceito

Cavaletes de ferro galvanizado se tornaram obsoletos, motivo pelo qual a Sanesul substituiu por cavaletes de PVC. Sendo assim, cavaletes de ferro não devem ser consertados, e sim substituídos.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Seguir o procedimento “[Conserto de Cavalete](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **33800 - CONCERTO CAV.FO.GO3/4"-EM CIMA**
 - **33900 - CONCERTO CAV.FO.GO. 1"-EM CIMA**
 - **34200 - CONCERTO CAV.FO.GO3/4"-EMBAIXO**
 - **34300 - CONCERTO CAV.FO.GO 1"-EMBAIXO**

Equipe de Campo

- Os códigos acima relacionados não devem ser utilizados, porém, caso a equipe receba uma O.S. de um desses códigos, a mesma deve dirigir-se ao local, tirar uma foto visível da leitura antes de iniciar o serviço, uma foto do cavalete inteiro e uma foto visível do vazamento aberto. Substituir o cavalete inteiro por um de PVC, lacrar a ligação, tirar uma foto do cavalete substituído lacrado, tirar uma foto da fachada do imóvel, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor com o código **31500 – PADRONIZAÇÃO DE CAVALETE**.

Substituição de Registro

Conceito

Este serviço é utilizado para substituir o registro do cavalete, devido à quebra, ou não estar vedando o fluxo de água.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula.
- Utilizando um dos códigos abaixo, gerar O.S. de **Substituição de Registro**, inserindo na observação as informações fornecidas pelo cliente.
 - **34600 - SUBSTITUICAO.REGIS.CAV.3/4"**
 - **34603 - SUBSTITUICAO REGIS. CLIENTE 3/4" CAIXA PROTEÇÃO**
 - **34700 - SUBSTITUICAO REGIS.CAV. 1"**
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente e digitalizar na O.S. Entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para execução do serviço.

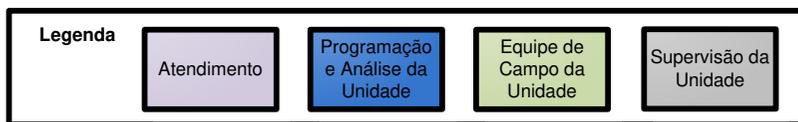
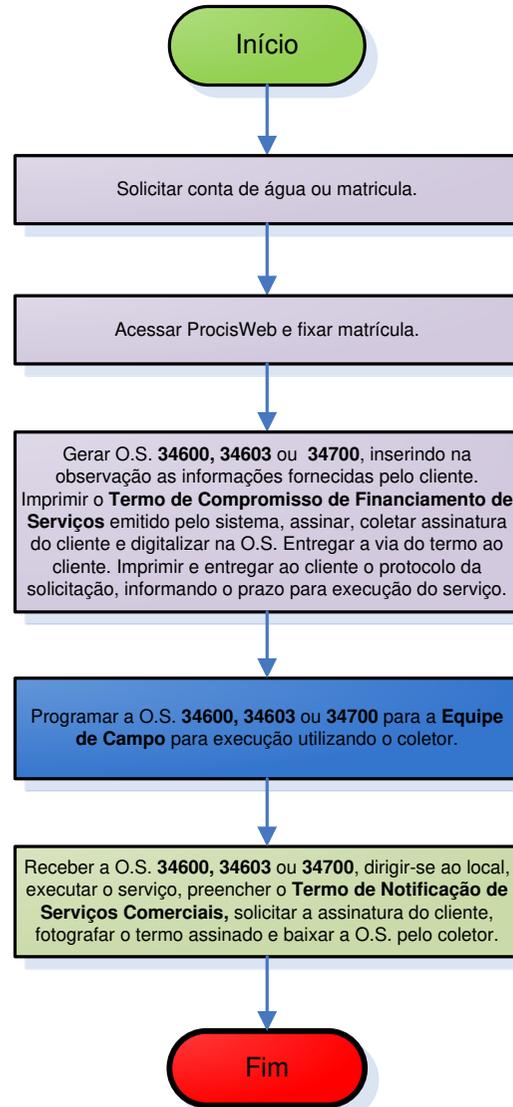
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. 34600, 34603 ou 34700 para a **Equipe de Campo** para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. 34600, 34603 ou 34700, dirigir-se ao local, executar o serviço, preencher o **Termo de Notificação de Serviços Comerciais**, solicitar a assinatura do cliente, fotografar o termo assinado e baixar a O.S. pelo coletor.

Substituição de Registro



Grupo 39 - Deslocamento de Ligação

Deslocamento de Ligação

Conceito

Quando o cliente solicita um deslocamento superior a 1m, é necessário deslocar a ligação inteira, do colar de tomada até o cavalete. Este serviço é utilizado para executar esse tipo de deslocamento.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento "[Levantamento de Deslocamento de Ligação de Água](#)".
- Códigos relacionados:

15310 - DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ.3/4"TE
15380 - DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ.3/4"DV
15410 - DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 1" TE
15480 - DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 1" DV
15510 - DESL.LG.A.REDE.PASS.ADJ.11/2"TE
15580 - DESL.LG.A.REDE.PASS.ADJ.11/2"DV
15610 - DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 2" TE
15680 - DESL.LG.A.REDE PASS.ADJ. 2" DV
15710 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"TE
15713 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"TE EM MURETA/CAIXA
15720 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"AS
15723 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"AS EM MURETA/CAIXA
15780 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.3/4"DV
15810 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ. 1" TE
15820 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ. 1" AS
15880 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ. 1" DV
15910 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.11/2"TE
15920 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.11/2"AS
15980 - DESL.LG.A.REDE.TERCO ADJ.11/2"DV
16010 - DESL.LG.A.REDE TERCO ADJ.2" TE
16020 - DESL.LG.A.REDE TERCO ADJ.2" AS
16080 - DESL.LG.A.REDE TERCO ADJ.2" DV
16110 - DESL.LG.A.REDE EIXO 3/4" TE
16120 - DESL.LG.A.REDE EIXO 3/4" AS
16180 - DESL.LG.A.REDE EIXO 3/4" DV
16210 - DESL.LG.A.REDE EIXO 1" TE
16220 - DESL.LG.A.REDE EIXO 1" AS
16280 - DESL.LG.A.REDE EIXO 1" DV
16310 - DESL.LG.A.REDE EIXO 11/2" TE
16320 - DESL.LG.A.REDE EIXO 11/2" AS
16380 - DESL.LG.A.REDE EIXO 11/2" DV
16410 - DESL.LG.A.REDE EIXO 2" TE
16420 - DESL.LG.A.REDE EIXO 2" AS

16480 - DESL.LG.A.REDE EIXO 2" DV
16510 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP.3/4"TE
16520 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP.3/4"AS
16580 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP.3/4"DV
16610 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 1" TE
16620 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 1" AS
16680 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 1" DV
16710 - DESL.LG.A.REDE.TERCO OP.11/2"TE
16720 - DESL.LG.A.REDE.TERCO OP.11/2"AS
16780 - DESL.LG.A.REDE.TERCO OP.11/2"DV
16810 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 2" TE
16820 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 2" AS
16880 - DESL.LG.A.REDE TERCO OP. 2" DV
16910 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP.3/4"TE
16920 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP.3/4"AS
16980 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP.3/4"DV
17010 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 1" TE
17020 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 1" AS
17080 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 1" DV
17110 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP.11/2"TE
17120 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP.11/2"AS
17180 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP.11/2"DV
17210 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 2" TE
17220 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 2" AS
17280 - DESL.LG.A.REDE PASS.OP. 2" DV

Grupo 40 - Remanejamento de Rede

Remanejamento de Rede de Água

Conceito

É a modificação ou alteração da construção de uma rede de água, geralmente envolvendo o deslocamento da rede de um lugar para outro.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de remanejamento de uma rede de água, previamente autorizado pela Regional, gerar uma das O.S de Remanejamento de Rede abaixo, inserindo na observação os detalhes referentes ao serviço a ser executado.

- 20600 - REMANEJAMENTO DE REDE DE AGUA
- 20610 - EX.REMANEJ.REDE A.0<100MM/M TE
- 20620 - EX.REMANEJ.REDE A.0<100MM/M AS
- 20680 - EX.REMANEJ.REDE A.0<100MM/M DV
- 20710 - EX.REMANEJ.REDE A.0>100MM/M TE
- 20720 - EX.REMANEJ.REDE A.0>100MM/M AS
- 20780 - EX.REMANEJ.REDE A.0>100MM/M DV

- Programar a O.S. de **Remanejamento de Rede** para a **Equipe de Campo** para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:

- A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
- A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de **Reposição Asfáltica** para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

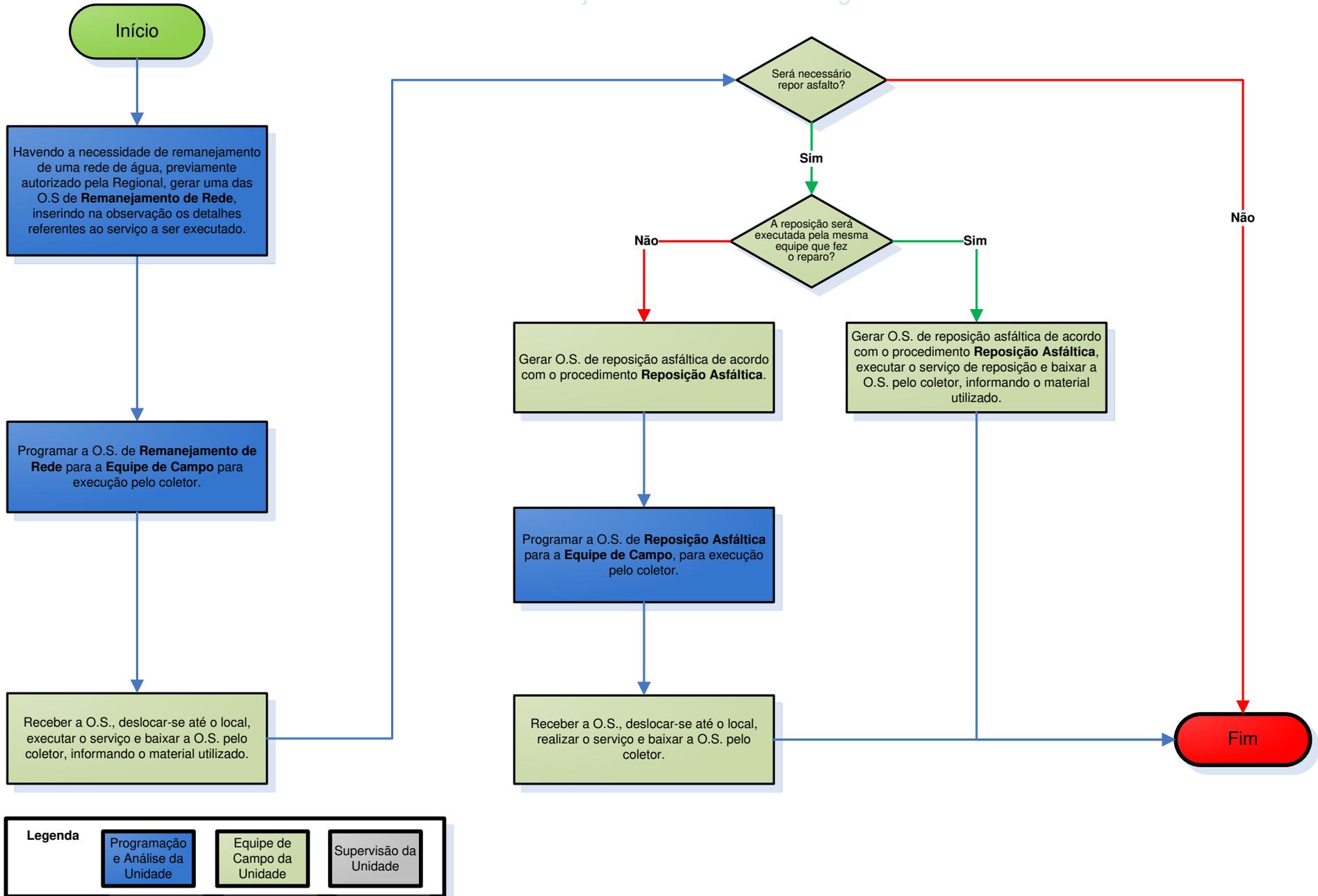


Manual de Procedimentos Comerciais

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Remanejamento de Rede de Água



Desobstrução de Rede de Água Corretiva – Código 20400

Conceito

É o serviço de limpeza de uma rede de adução ou distribuição, visando desobstruir o fluxo de água.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Falta de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **20400 DESOBST.REDE DE AGUA CORRETIVA**

Grupo 42 - Reposição de Pavimento

Reposição de Pavimento

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a reposição de pavimentos danificados durante a execução dos serviços, sendo eles: asfalto, bloquete, paralelepípedo calçada, sarjeta, meio fio e piso especial.

Áreas Envolvidas

Equipe de Campo, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

Equipe de Campo

- Durante a execução de algum serviço que envolva a quebra ou o corte de área pavimentada, nas telas de baixa do Nautilus Phone, utilizar a tela **“Pavimento”** para geração de O.S. de reposição.

- Escolher a opção **“Com Pavimento”**, escolher o tipo de reposição, e selecionar o código do serviço de reposição dentre os códigos abaixo:

- 70700 REPOSICAO PAVIMEN/ASFALTO QUENTE
- 70702 REPOSICAO PAVIMEN/ASFALTO / PREFEITURA
- 70703 REPOSIÇÃO PAVIMENTO ASFALTO/ QUENTE EMPREITEIRA
- 70704 REPOSIÇÃO PAVIMENTO ASFALTO/SANESUL
- 70705 REPOSIÇÃO PAVIMENTO ASFALTO/FRIO EMPREITEIRA
- 70706 REPOSIÇÃO PAVIMENTO BLOQUETE/SANESUL
- 70708 REPOSIÇÃO DE CALÇADA/SANESUL
- 70800 REPOSICAO PAVIMENTO/ASFALTO FRIO
- 70801 REPOSICAO PAVIMENTO/ASFALTO 1"
- 71100 REPOSICAO PAVIMENTO-DIVERSOS
- 71110 REPOSICAO PAVIMENTO - CIMENTO
- 71200 REPOSICAO CALCADA-CONCRETO/M2
- 71201 REPOSICAO CALCADA/CIMENTO-SN
- 71300 REPOSICAO CALCADA-CIMENTO/M2
- 71301 REPOSICAO CALCADA/LADRILHO-SN
- 71400 REPOSICAO CALCADA-DIVERSOS/M2
- 71500 REPOSICAO DE SARJETA
- 71501 REPOSICAO DE SARJETA/SANESUL
- 71502 REPOSICAO DE MEIO FIO/SANESUL
- 71503 REPOSIÇÃO DE PISO ESPECIAL/SANESUL
- 71504 REPOSIÇÃO PAVIMENTO PARALELEPÍPEDO/SANESUL

- Preencher a largura e comprimento da área a ser reposta.

- Se o serviço de reposição for executada pela mesma equipe que o danificou marcar o quadrículo **“Executar Serviço”** e clicar no botão **“Salvar”**.

- Caso haja mais de um tipo de uma área de pavimento a ser reposto, clicar no botão **“Novo Corte”** e repetir o processo acima.
- Concluídos os lançamentos de todas as reposições de pavimentos, clicar no botão **“Continuar”**. Após a baixa da O.S. que estava sendo executada, caso tenha sido escolhida a opção **“Executar Serviço”**, a **Equipe de Campo** irá receber automaticamente as respectivas O.S.’s de reposição para serem executadas.
 - *Escolhida a opção **“Executar Serviço”***: Executar as reposições e baixar as O.S.’s pelo coletor.
 - *Não escolhida a opção **“Executar Serviço”***: Após a sincronização da O.S. que deu origem as reposições, o ProcisWeb irá gerar as O.S.’s de reposição, para serem programadas para as equipes que executarão o serviço.

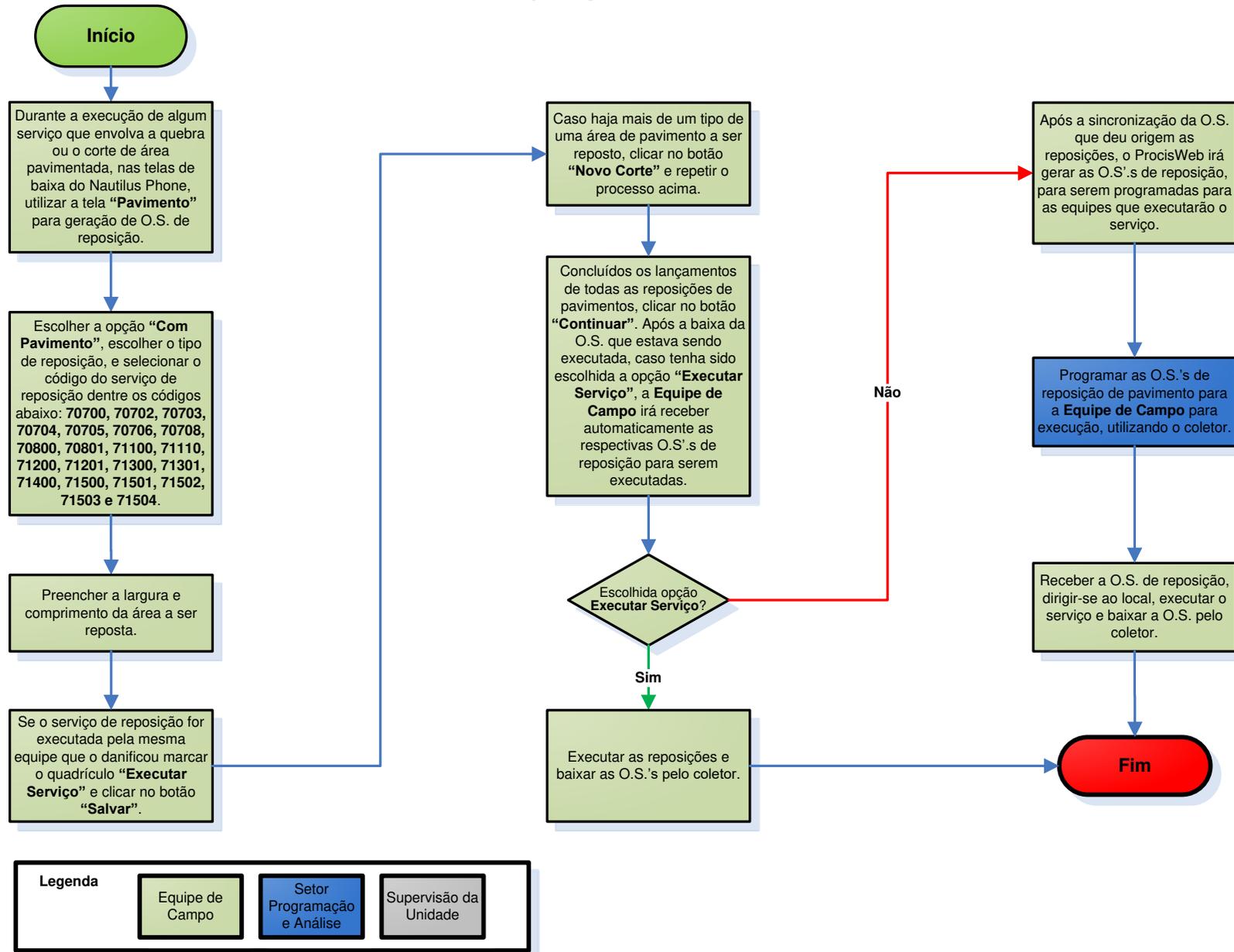
Setor Programação e Análise

- Programar as O.S.’s de reposição de pavimento para a **Equipe de Campo** para execução, utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de reposição, dirigir-se ao local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Reposição de Pavimento



Grupo 43 - Substituição de Ramal de Esgoto

Substituição de Ramal de Esgoto

Conceito

Este serviço é utilizado para substituir o ramal de esgoto, visando reparar vazamentos, quebras ou amassamentos.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Reparo no Ramal de Esgoto](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 15290 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-TERRA
 - 15291 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-ASFALT
 - 15292 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-DIVERS
 - 15293 - SUBST.RAMAL ESGOT/MANI.CERA-TE
 - 15294 - SUBST.RAMAL ESGOT/MANI.CERA-AS
 - 15295 - SUBST.RAMAL ESGOT/MANI.CERA-DV
 - 19290 - SUBST. RAMAL ESGOTO/PVC-TERRA

Grupo 45 - Padronização de Ligação

Retirada de Ligação Clandestina – Código 5800

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a retirada completa de ligações clandestinas de água.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **5800 - RETIRADA DE LIG. CLANDESTINA**

Retirada de By Pass – Código 5805

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a retirada do desvio irregular de água, denominado By Pass.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **5805 - RETIRADA DE BY-PASS**

Retirada de Bomba de Sucção – Código 5810

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a retirada de bomba de sucção, instalada irregularmente no cavalete.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **5810 - RETIRADA DE BOMBA DE SUCCAO**

Execução de Padronização de Ligação de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a regularização de ligações de água, que estejam fora do padrão da Empresa. Exemplo: Ligação de água instalada no terreno do vizinho.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema **ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Gerar uma das O.S. de padronização de ligação abaixo, inserindo na observação o máximo de informações possíveis quanto ao motivo da execução do serviço.
 - 17310 EX.PADR.LG.A.REDE PASS.ADJ. TE
 - 17380 EX.PADR.LG.A.REDE PASS.ADJ. DV
 - 17410 EX.PADR.LG.A.REDE TERCO ADJ.TE
 - 17420 EX.PADR.LG.A.REDE TERCO ADJ.AS
 - 17480 EX.PADR.LG.A.REDE TERCO ADJ.DV
 - 17510 EX.PADR.LG.A.REDE NO EIXO TE
 - 17520 EX.PADR.LG.A.REDE NO EIXO AS
 - 17580 EX.PADR.LG.A.REDE NO EIXO DV
 - 17610 EX.PADR.LG.A.REDE TERCO OP. TE
 - 17620 EX.PADR.LG.A.REDE TERCO OP. AS
 - 17680 EX.PADR.LG.A.REDE TERCO OP. DV
 - 17710 EX.PADR.LG.A.REDE PASS.OP. TE
 - 17720 EX.PADR.LG.A.REDE PASS.OP. AS
 - 17780 EX.PADR.LG.A.REDE PASS.OP. DV
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de **Padronização de Ligação** para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#),

Manual de Procedimentos Comerciais

executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.

- A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

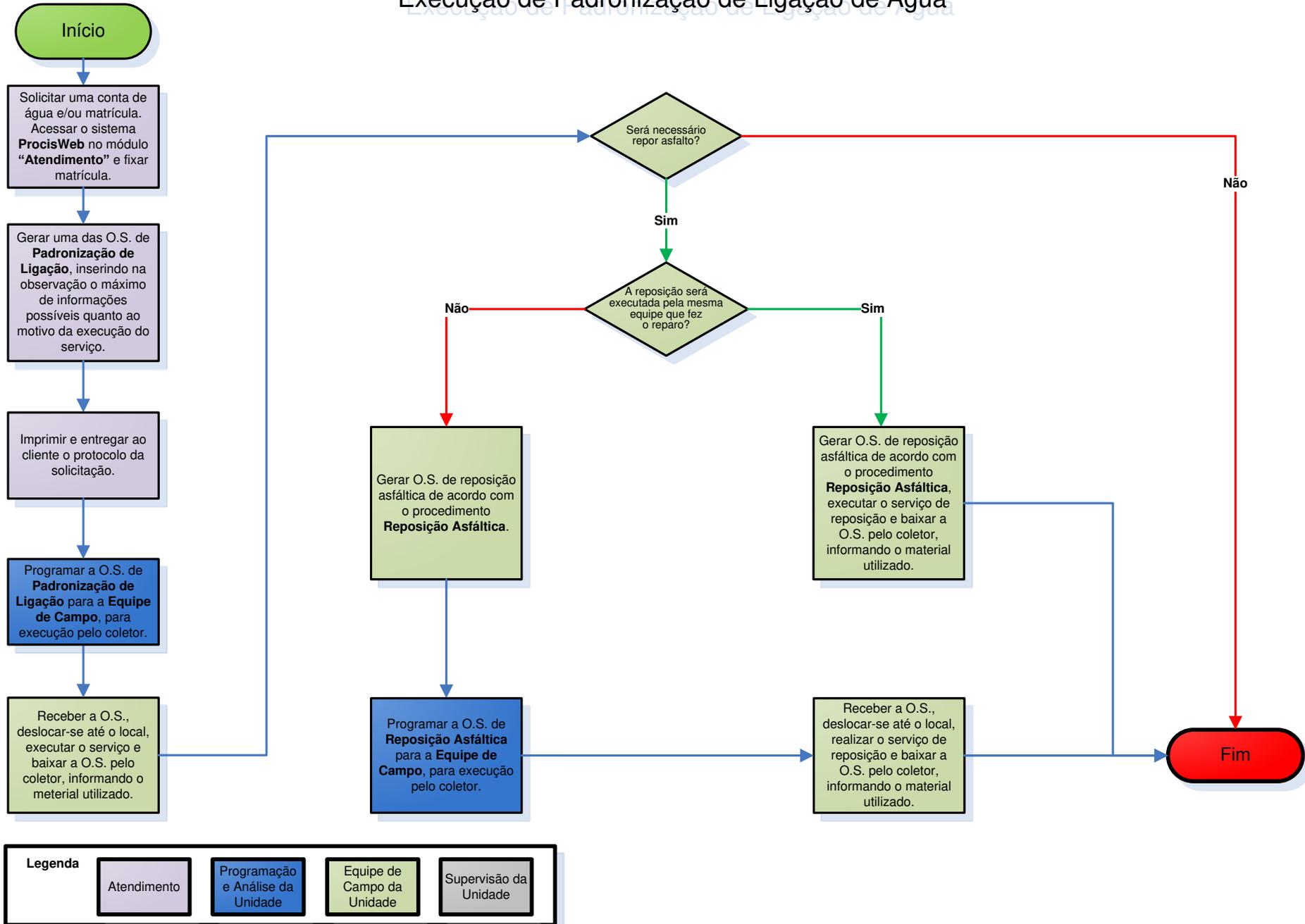
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de **Reposição Asfáltica** para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Execução de Padronização de Ligação de Água



Instalação de Abrigo com Padronização de Ligação de Água no Muro/Parede – Código 17590

Conceito

Este código é utilizado para executar a padronização de ligações de água no muro, por interesse da Empresa. Exemplos:

- Ligações que estejam impossibilitando acesso à leitura por longo período;
- Ligações com frequentes ocorrências de irregularidade confirmadas.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Micromedição

Procedimento

Setor Programação e Análise / Faturamento da Unidade

- Identificar matrículas que necessitam ser padronizadas no muro por interesse da Empresa e encaminhar solicitação à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber solicitação de **Padronização no Muro** por interesse da Empresa e analisar no histórico da matrícula se há a necessidade.
 - *Confirmada a necessidade de padronização:* Encaminhar solicitação à [Gestão Comercial da Regional](#).
 - *Não confirmada a necessidade de padronização:* Informar ao setor solicitante que, no momento, não há a necessidade de execução do serviço.

Gestão Comercial da Regional

- Receber solicitação de **Padronização no Muro** por interesse da Empresa e analisar no histórico da matrícula se há a necessidade.
 - *Confirmada a necessidade de padronização:* Abrir SAS à [GECO – Processo Micromedição](#), com **Relatório Técnico** contendo toda a justificativa do motivo da solicitação e o parecer da Regional.
 - *Não confirmada a necessidade de padronização:* Informar à [Supervisão da Unidade](#) que, no momento, não há a necessidade de execução do serviço.

GECO – Processo Micromedição

- Receber da Regional a solicitação de **Padronização no Muro** por interesse da Empresa e analisar no histórico da matrícula se há a necessidade.

- *Confirmada a necessidade de padronização:* Encerrar SAS autorizando a execução do serviço e encaminhar caixa de proteção de hidrômetro à [Gestão Comercial da Regional](#).
- *Não confirmada a necessidade de padronização:* Encerrar SAS informando que não foi autorizada a execução do serviço e especificar o motivo do indeferimento.

Gestão Comercial da Regional

- Após o encerramento do SAS pela [Micromedição](#), encaminhar à [Supervisão da Unidade](#) o número e a resposta da solicitação, bem como a caixa de proteção de hidrômetro, caso tenha sido recebida.

Supervisão da Unidade

- Receber resposta da Regional e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Autorizado:* Receber a resposta e a caixa de proteção de hidrômetro e encaminhar ao [Setor Programação e Análise](#) com o número do SAS, para abertura da O.S. de **Padronização no Muro**.
 - *Não autorizado:* Informar ao setor solicitante quanto à resposta da Regional.

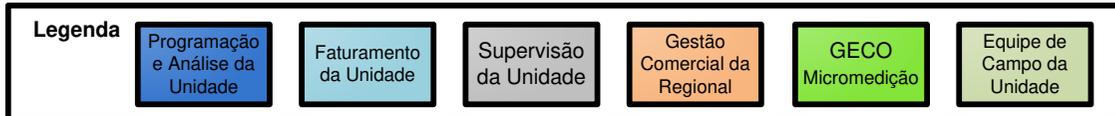
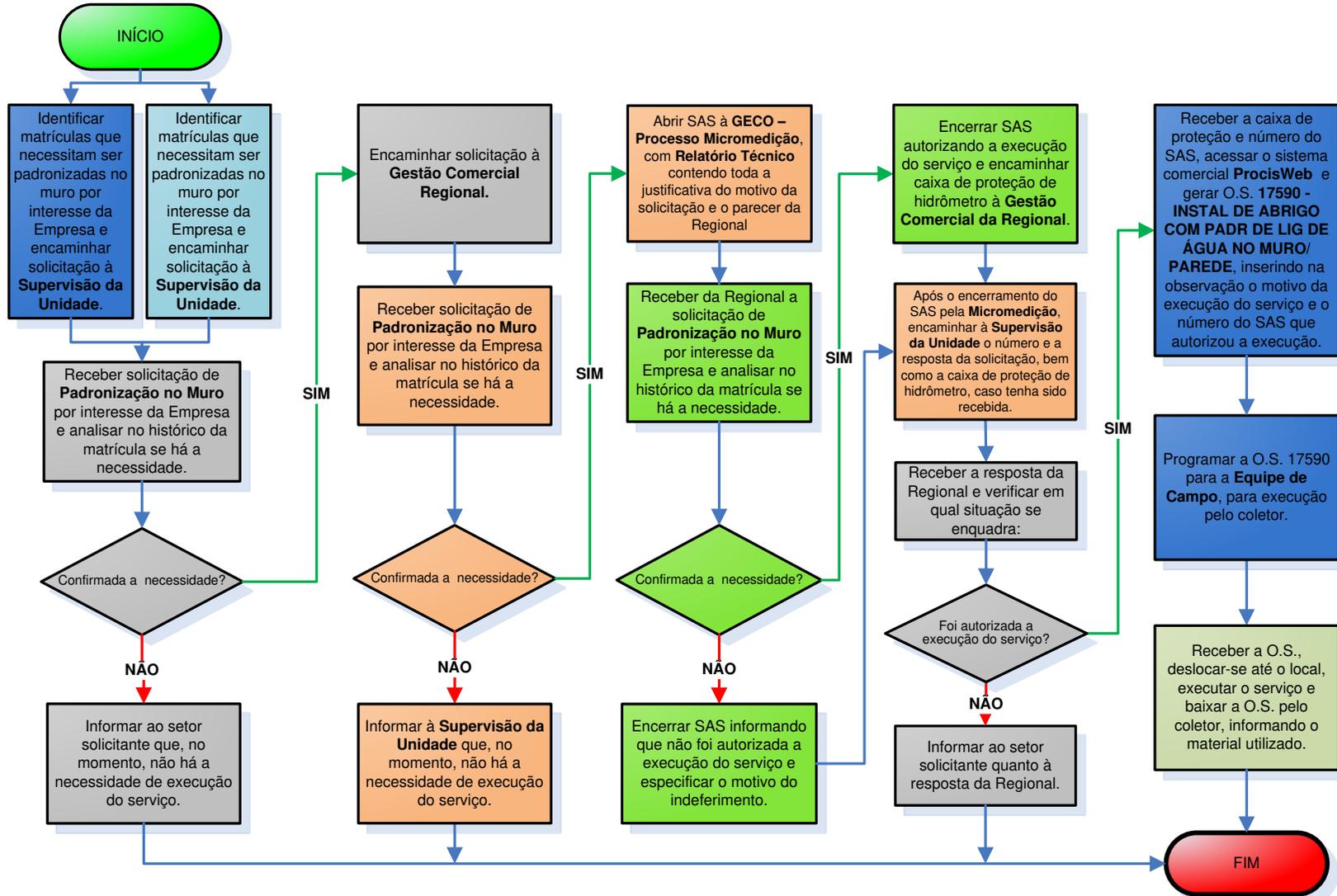
Setor Programação e Análise

- Receber a caixa de proteção e número do SAS, acessar o sistema comercial **ProcisWeb** e gerar O.S. **17590 - INSTAL DE ABRIGO COM PADR DE LIG DE ÁGUA NO MURO/PAREDE**, inserindo na observação o motivo da execução do serviço e o número do SAS que autorizou a execução.
- Programar a O.S. 17590 para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Instalação de Abrigo com Padronização de Ligação no Muro/Parede



Grupo 46 - Substituição de Ramal de Água

Substituição de Ramal de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para substituir totalmente o ramal de água, visando reparar vazamentos.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Reparo no Ramal de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 18010 - SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. TE
 - 18011 - SUB.RAMAL ATE 3/4-TE-COM/MATER
 - 18080 - SUBS.RAMAL A.REDE PASS.ADJ. DV
 - 18110 - SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.TE
 - 18120 - SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.AS
 - 18180 - SUBS.RAMAL A.REDE TERCO ADJ.DV
 - 18210 - SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO TE
 - 18220 - SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO AS
 - 18280 - SUBS.RAMAL A.REDE NO EIXO DV
 - 18310 - SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. TE
 - 18320 - SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. AS
 - 18380 - SUBS.RAMAL A.REDE TERCO OP. DV
 - 18410 - SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. TE
 - 18420 - SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. AS
 - 18480 - SUBS.RAMAL A.REDE PASS.OP. DV

Grupo 47 - Interligação de Rede de Água

Interligação de Rede de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a conexão de uma rede recém-implantada ou remanejada a uma rede em carga, para que a mesma entre em operação.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de realizar a interligação de uma rede de água, gerar uma das O.S de **Interligação de Rede** abaixo, inserindo na observação os detalhes referentes ao serviço a ser executado.

- **20785 - INTERLIGACAO REDE AG.<100MM-TE**
- **20790 - INTERLIGACAO REDE AG.<100MM-AS**
- **20800 - INTERLIGACAO REDE AG.>100MM-TE**
- **20805 - INTERLIGACAO REDE AG.>100MM-AS**

- Programar a O.S. de **Interligação de Rede** para a **Equipe de Campo** para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento **Reposição Asfáltica**, executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento **Reposição Asfáltica**.

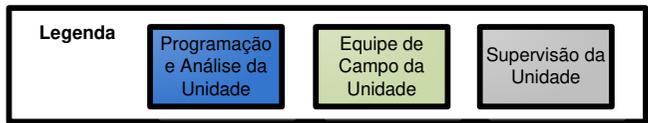
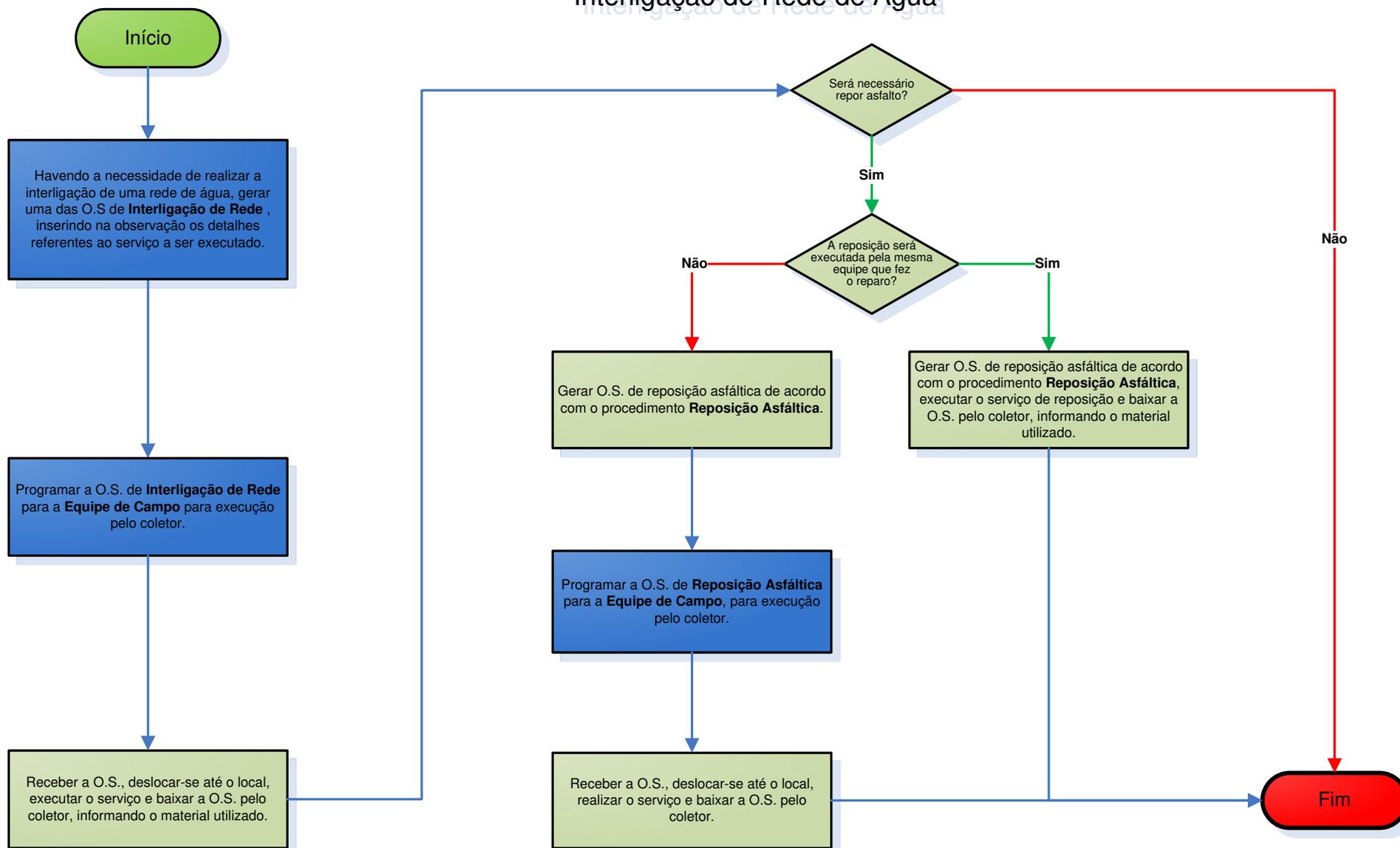
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Interligação de Rede de Água



Grupo 48 - Substituição de Rede de Água

Substituição de Rede de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a substituição de redes de água, seja pelo desgaste natural ou pela obsolescência do material.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de realizar a substituição de uma rede de água, previamente autorizada pela Regional, gerar uma das O.S de **Substituição de Rede** abaixo, inserindo na observação os detalhes referentes ao serviço a ser executado.

- 20810 - SUBS.REDE AGUA 0<100MM/M-TE
- 20820 - SUBS.REDE AGUA 0<100MM/M-AS
- 20880 - SUBS.REDE AGUA 0<100MM/M-DV
- 20910 - SUBS.REDE AGUA 0>100MM/M-TE
- 20920 - SUBS.REDE AGUA 0>100MM/M-AS
- 20980 - SUBS.REDE AGUA 0>100MM/M-DV
- 53210 - SUBST.REDE AGUA 0<100-TERRA
- 53220 - SUBST.REDE AGUA 0<100-ASFALTO
- 53280 - SUBST.REDE AGUA 0<100-DIVERSOS
- 53310 - SUBST.REDE AGUA 0>100-TERRA
- 53320 - SUBST.REDE AGUA 0>100-ASFALTO
- 53380 - SUBST.REDE AGUA 0>100-DIVERSOS
- 76117 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DEFOFO 150MM
- 76128 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DEFOFO 200MM
- 79991 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DE AÇO FUNDIDO 150MM
- 79992 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DE AÇO FUNDIDO 200MM
- 79993 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DE AÇO FUNDIDO 250MM
- 79994 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DE AÇO FUNDIDO 300MM
- 79998 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DEFOFO 250MM
- 79999 - SUBSTITUIÇÃO TUBO DEFOFO 300MM

- Programar a O.S. de **Substituição de Rede** para a **Equipe de Campo** para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:

Manual de Procedimentos Comerciais

- A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
- A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

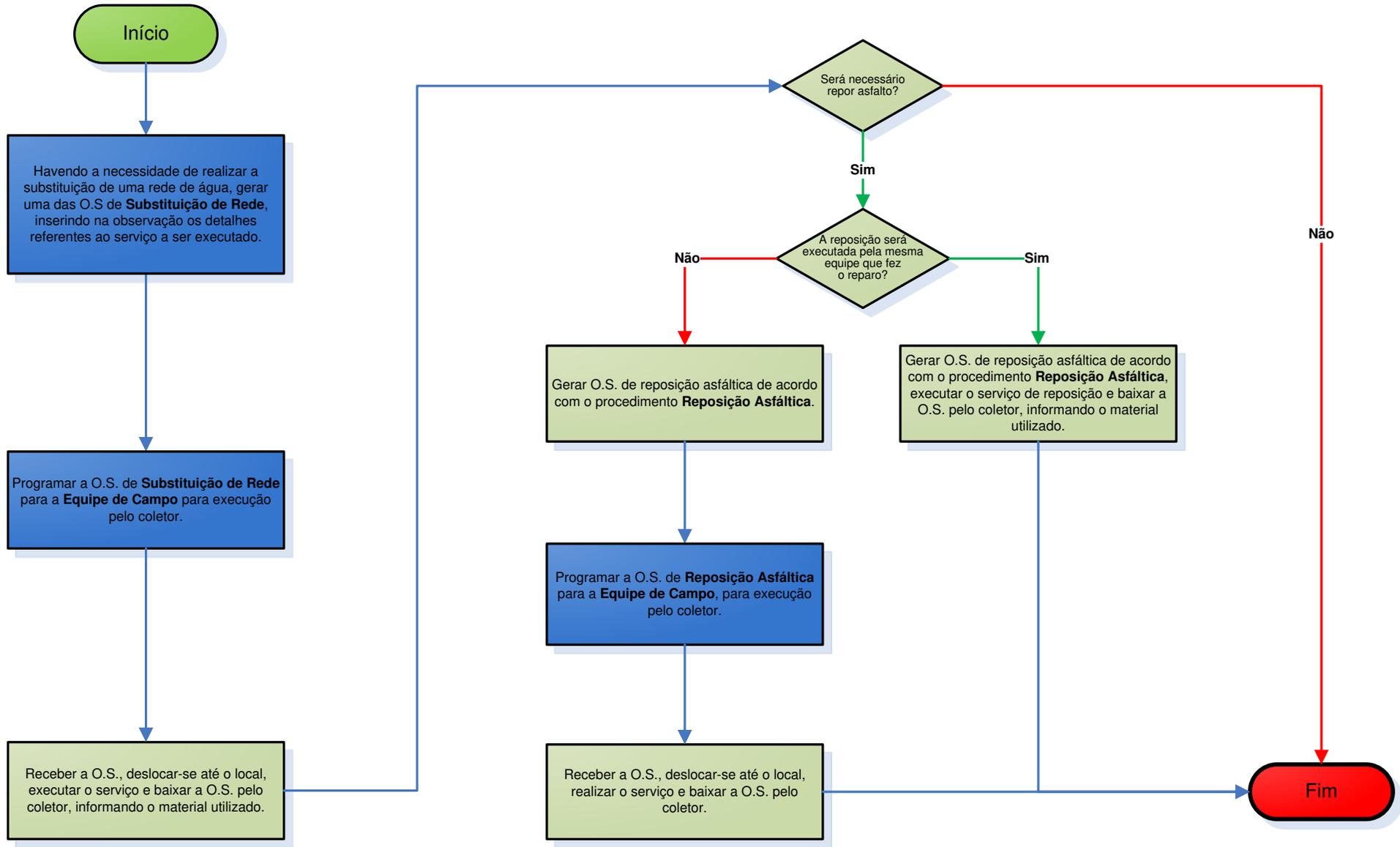
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Substituição de Rede de Água



Legenda

Programação e Análise da Unidade	Equipe de Campo da Unidade	Supervisão da Unidade
----------------------------------	----------------------------	-----------------------

Grupo 49 - Levantamento de Rede de Esgoto

Levantamento de Rede de Esgoto – Código 21000

Conceito

É o levantamento realizado *in loco*, visando verificar os dados necessários para execução de Implantação de Rede de Esgoto, tais como bitola da rede, metragem a ser estendida, quantidade de poços de visita, etc.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.

Setor Programação e Análise

- Gerar O.S. **21000 - LEVANTAMENTO DE REDE DE ESGOTO**, inserindo na observação as informações relativas à Implantação de Rede.
- Imprimir a O.S. 21000 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programá-la para execução utilizando coletor.

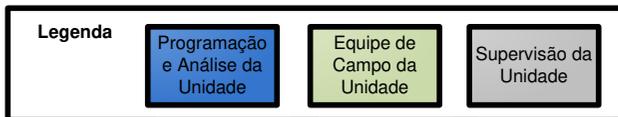
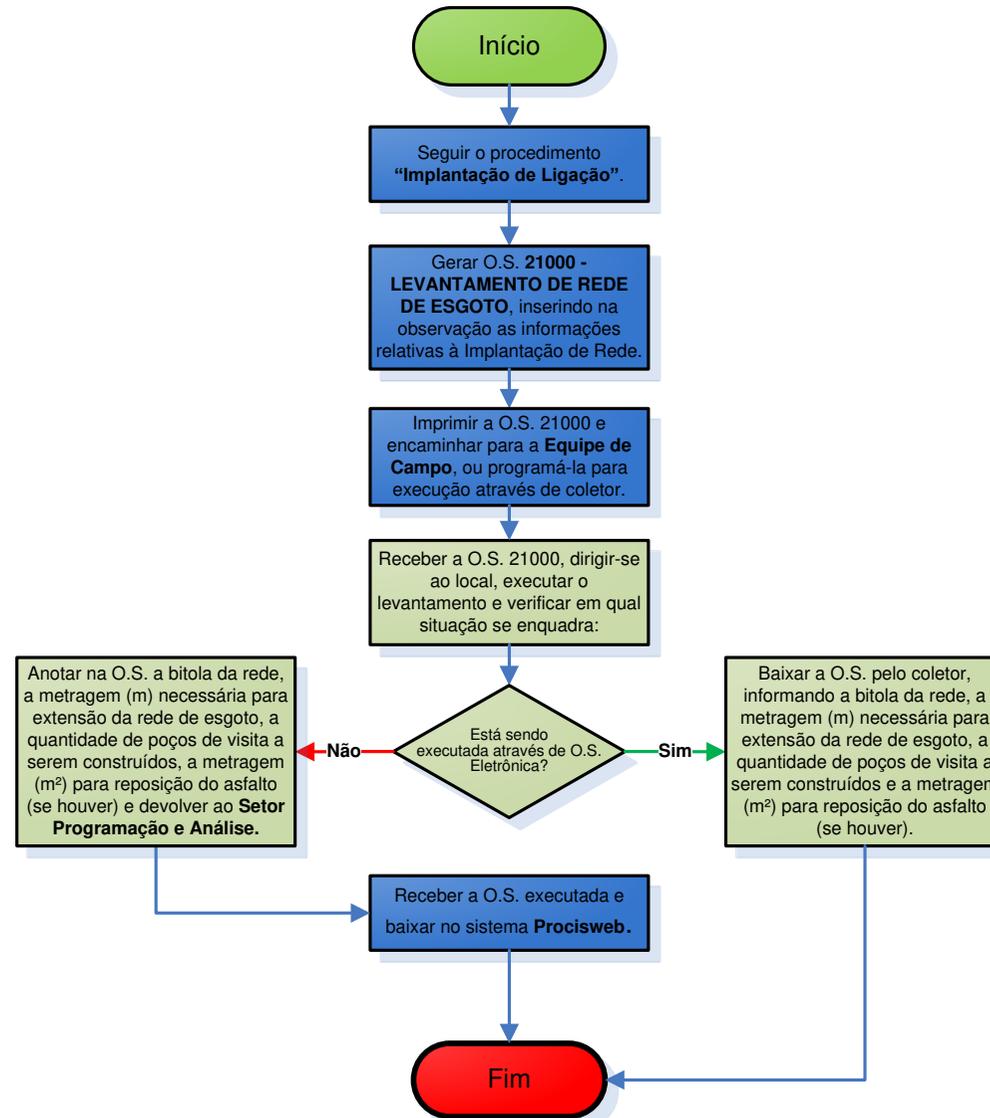
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 21000, dirigir-se ao local, executar o levantamento e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Executada por O.S. Eletrônica:* Baixar a O.S. pelo coletor, informando a bitola da rede, a metragem (m) necessária para extensão da rede de esgoto, a quantidade de poços de visita a serem construídos e a metragem (m²) para reposição do asfalto (se houver).
 - *Executada por O.S. impressa:* Anotar na O.S. a bitola da rede, a metragem (m) necessária para extensão da rede de esgoto, a quantidade de poços de visita a serem construídos, a metragem (m²) para reposição do asfalto (se houver) e devolver ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixar no sistema **Procisweb**.

Levantamento de Rede de Esgoto - Código 21000



Grupo 50 - Fiscalização de Corte e Religação

Fiscalização de Serviços

Conceito

É a fiscalização *in loco*, dos serviços executados pela empreiteira, visando verificar se estão sendo realizados de forma correta e dentro dos padrões da Empresa.

Observação

O **Supervisor da Unidade** deve gerar O.S.'s semanalmente para fiscalizar no mínimo 10% dos serviços executados pela empreiteira.

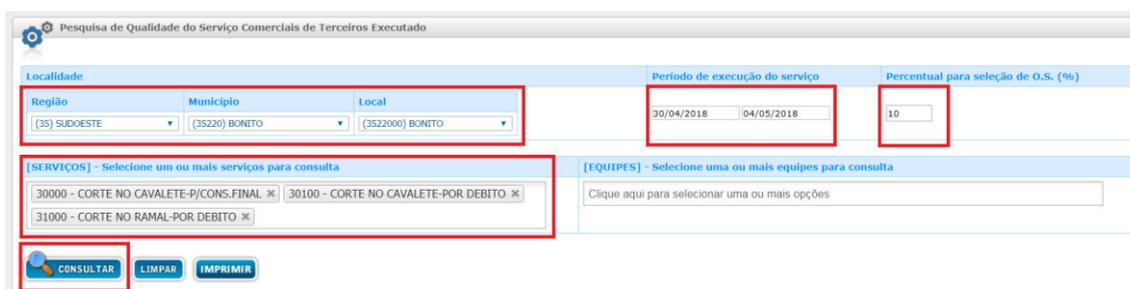
Áreas Envolvidas

Supervisão da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo

Procedimento

Supervisão da Unidade

- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Serviço-> Ordem de Serviço-> Fiscalização de Serviços Executados**”.
- Selecionar a Região, Município e Local, preencher o período e o percentual dos serviços a serem fiscalizados.
- No campo “[**Serviços**]”, selecionar os códigos dos serviços executados.
- O Campo “[**Equipes**]” não é de preenchimento obrigatório, e caso não seja preenchido, o sistema irá buscar os serviços executados por todas as equipes.
- Clicar no botão “**Consultar**”.



- De acordo com o percentual preenchido, o sistema irá listar aleatoriamente matrículas em que foram executados os serviços selecionados. Selecionar as matrículas desejadas ou marcar todas e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Fiscalização de corte e/ou religação:* No Campo “**Serviço**”, utilizar um dos códigos abaixo, digitar uma observação e clicar no botão “**Gerar O.S.**”
 - **4200 - VISTORIA DE CORTE**
 - **4210 - FISCALIZACAO CORTE CAVALETE**

Manual de Procedimentos Comerciais

- 4211 - FISCALIZACAO DE RELIG_CAVALETE
 - 4220 - FISCALIZACAO CORTE RAMAL
 - 4221 - FISCALIZACAO RELIGACAO RAMAL
- *Fiscalização de outros serviços:* No Campo “**Serviço**”, utilizar o código abaixo, digitar na observação a descrição do serviço que deverá ser fiscalizado e clicar no botão “**Gerar O.S.**”
- 4207 - FISCALIZACAO DE SERVICOS EXECUTADOS

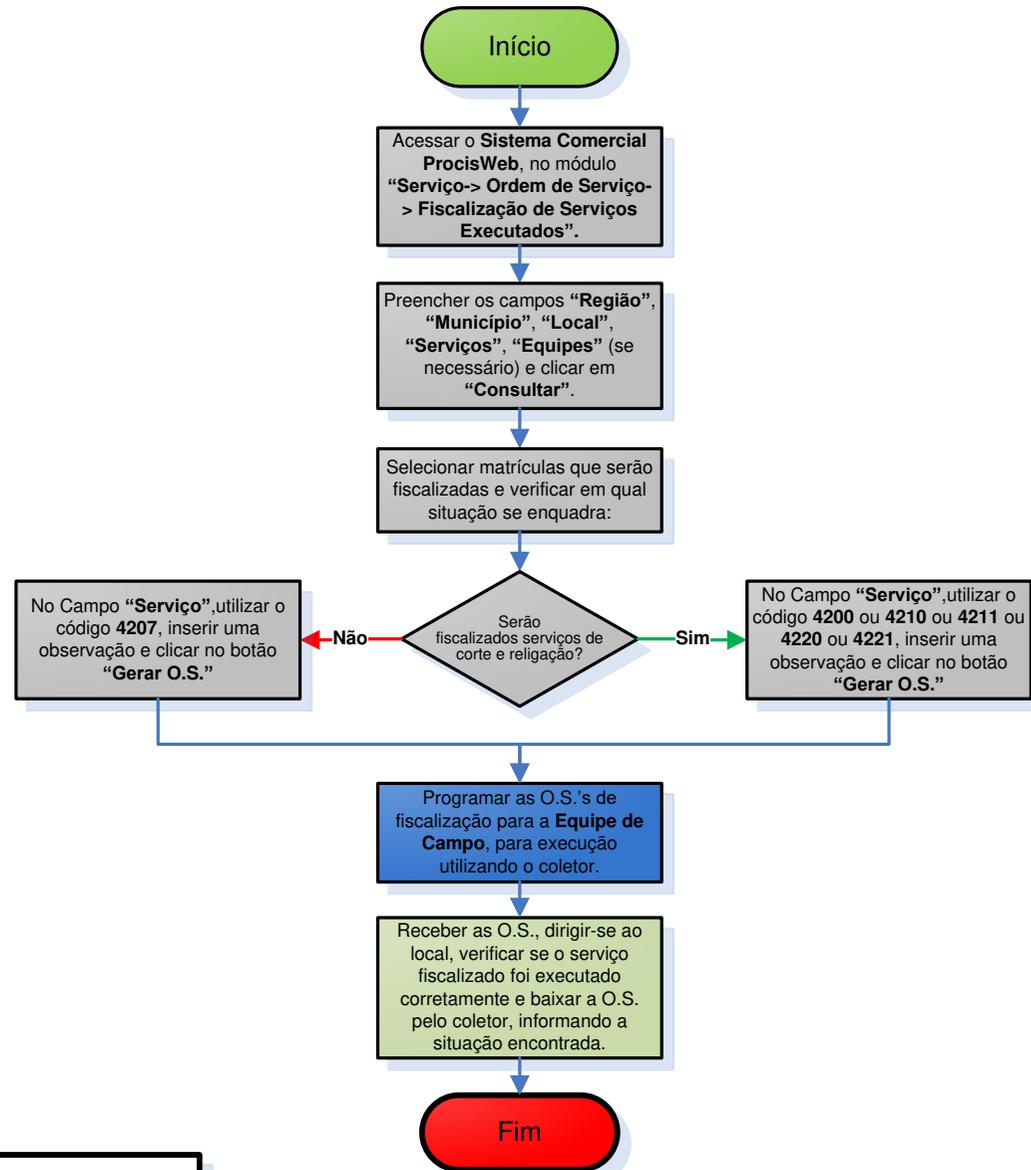
Setor Programação e Análise

- Programar as O.S.'s de fiscalização para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber as O.S., dirigir-se ao local, verificar se o serviço fiscalizado foi executado corretamente e baixar a O.S. pelo coletor, informando a situação encontrada.

Fiscalização de Serviços



Vistoria de Corte / Ligação Cortada sem Débito – Código 4215

Conceito

Esta O.S. é gerada automaticamente pelo sistema após a leitura simultânea, quando a ligação encontra-se cortada no sistema, porém, sem débito e com leitura atual superior a de corte. A vistoria tem a finalidade de verificar se a ligação realmente está cortada ou foi religada e não baixada no sistema.

Áreas Envolvidas

Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Corte e Religação

- Após o ProcisWeb processar as informações coletadas na [Leitura Simultânea](#), caso a ligação se enquadre nos critérios supracitados, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S. **4215 - VISTORIA DE CORTE / LIGAÇÃO CORTADA SEM DÉBITO**.
- Imprimir a O.S. 4215 e encaminhar para a [Equipe de Campo](#).

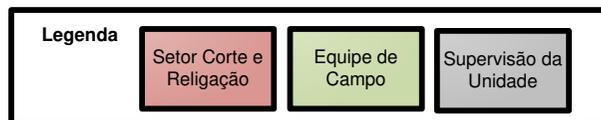
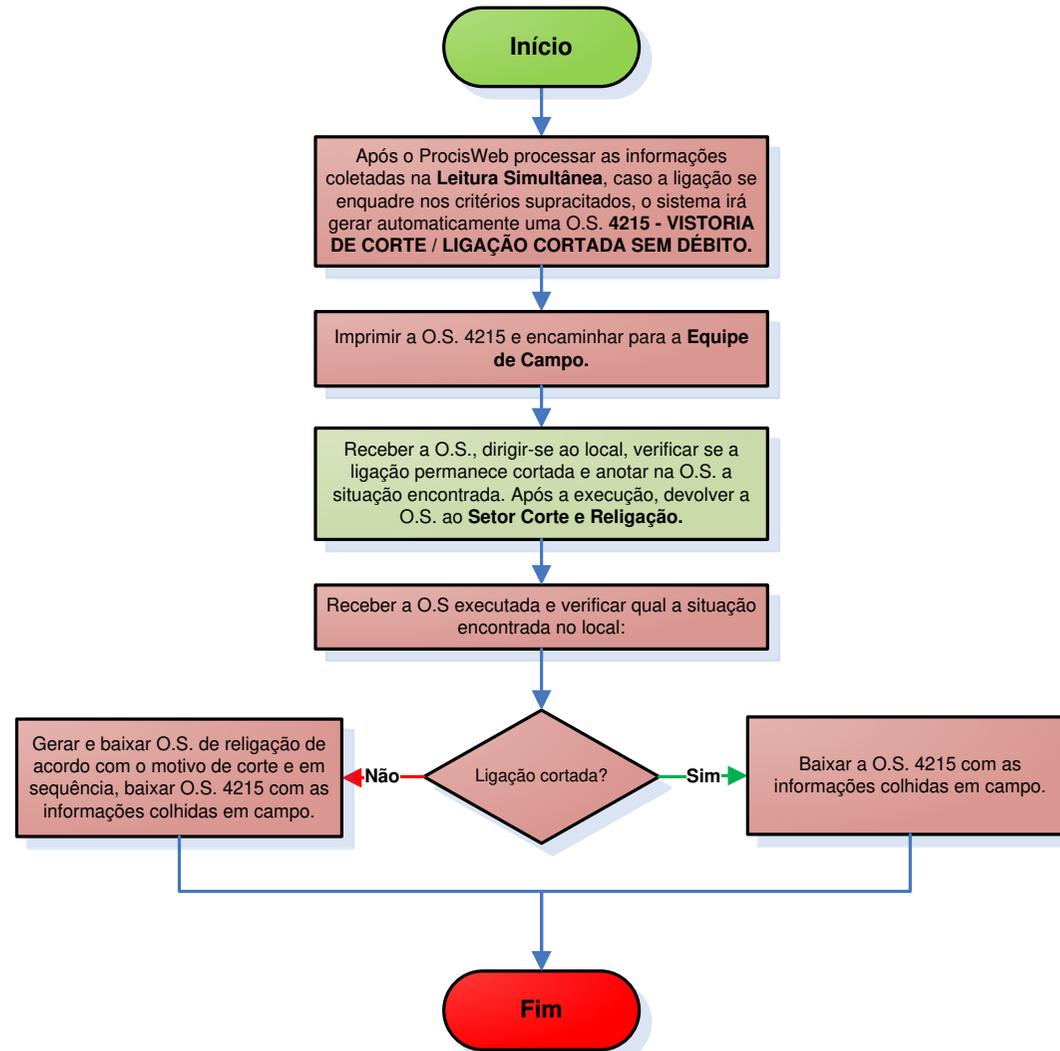
Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, verificar se a ligação permanece cortada e anotar na O.S. a situação encontrada. Após a execução, devolver a O.S. ao [Setor Corte e Religação](#).

Setor Corte e Religação

- Receber a O.S. executada e verificar qual a situação encontrada no local:
 - *Ligação cortada:* Baixar a O.S. 4215 com as informações colhidas em campo.
 - *Ligação religada:* Gerar e baixar O.S. de religação de acordo com o motivo de corte e em sequência, baixar O.S. 4215 com as informações colhidas em campo.

Vistoria de Corte - Ligação Cortada Sem Débito - Código 4215



Vistoria de Ligação Violada – Código 30119

Conceito

Esta O.S. é gerada automaticamente pelo sistema após a leitura simultânea, quando a ligação encontra-se cortada no sistema, porém, com débito e com leitura atual superior a de corte. A vistoria tem a finalidade de verificar se a ligação realmente está cortada ou foi violada.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

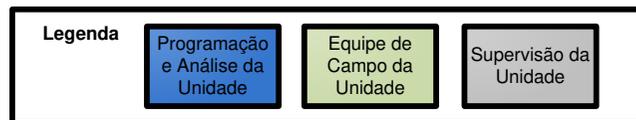
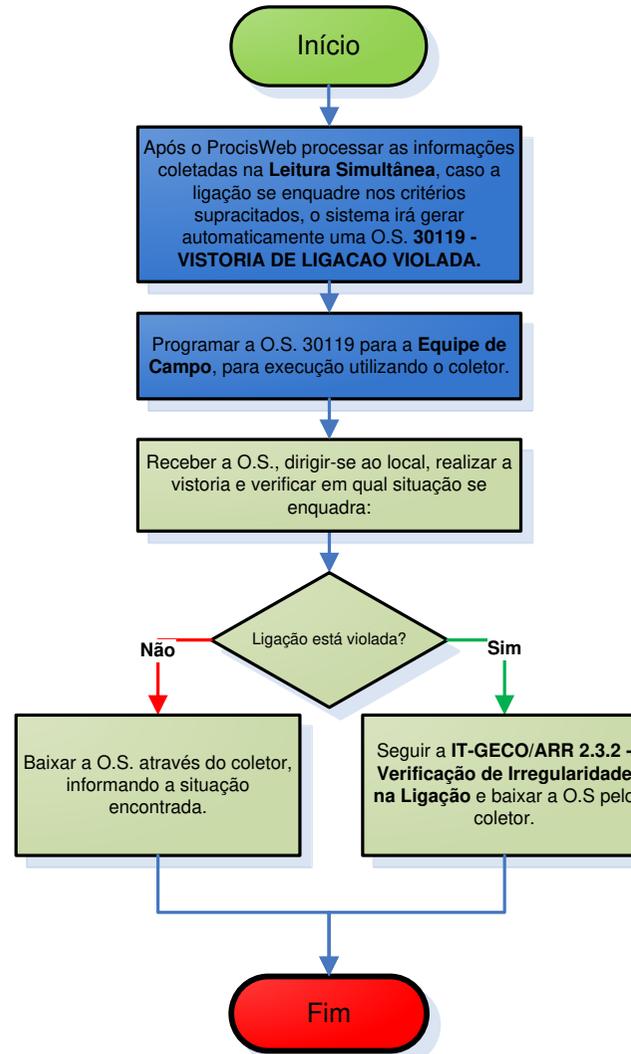
Setor Programação e Análise

- Após o ProcisWeb processar as informações coletadas na [Leitura Simultânea](#), caso a ligação se enquadre nos critérios supracitados, o sistema irá gerar automaticamente uma O.S. **30119 - VISTORIA DE LIGACAO VIOLADA**.
- Programar a O.S. 30119 para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando o coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, realizar a vistoria e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Ligação está cortada*: Baixar a O.S. através do coletor, informando a situação encontrada.
 - *Ligação foi violada*: Seguir a [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#) e baixar a O.S. através do coletor.

Vistoria de Ligação Violada - Código 30119



Grupo 51 - Implantação de Rede de Esgoto

Implantação de Rede de Esgoto

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a Implantação de Rede de Esgoto em locais não providos. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 21001 - IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-TE
 - 21004 - IMPL.REDE ESGOTO 0 100MM/M-AS
 - 21010 - IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-TE
 - 21020 - IMPL.REDE ESGOTO 0 150MM/M-AS
 - 21110 - IMPL.REDE ESGOTO 0 200MM/M-TE
 - 21190 - IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-TE
 - 21200 - IMPL.REDE ESGOTO 0 250MM/M-AS
 - 21280 - IMPL.REDE ESGOTO 0 300MM/M-DV
 - 21284 - IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-TE
 - 21287 - IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-AS
 - 21290 - IMPL.REDE ESGOTO > 300MM/M-DV
 - 21293 - IMPL.REDE ESGOTO > 100 MM TE/AS

Implantação de Substituição de Rede de Esgoto

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a substituição de redes de esgoto devido a problemas operacionais ou à obsolescência do material.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de realizar a substituição de uma rede de esgoto, previamente autorizada pela Regional, gerar uma das O.S de **Substituição de Rede** abaixo, inserindo na observação os detalhes referentes ao serviço a ser executado.

- **21310 IMPL.SUBSTIT.REDE DE ESGOTO-TE**
- **21320 IMPL.SUBSTIT.REDE DE ESGOTO-AS**
- **21380 IMPL.SUBSTIT.REDE DE ESGOTO-DV**

- Imprimir a O.S. de **Substituição de Rede de esgoto** e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programar para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Executado através de O.S. Eletrônica:* Executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - *Executado através de O.S. impressa:* Executar o serviço, anotar na O.S. todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo:* Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. de reparo as dimensões da área reposta e o material utilizado.

- *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Anotar na O.S. de reparo que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser repostada.
 - Devolver a O.S. executada ao [Setor Programação e Análise](#).

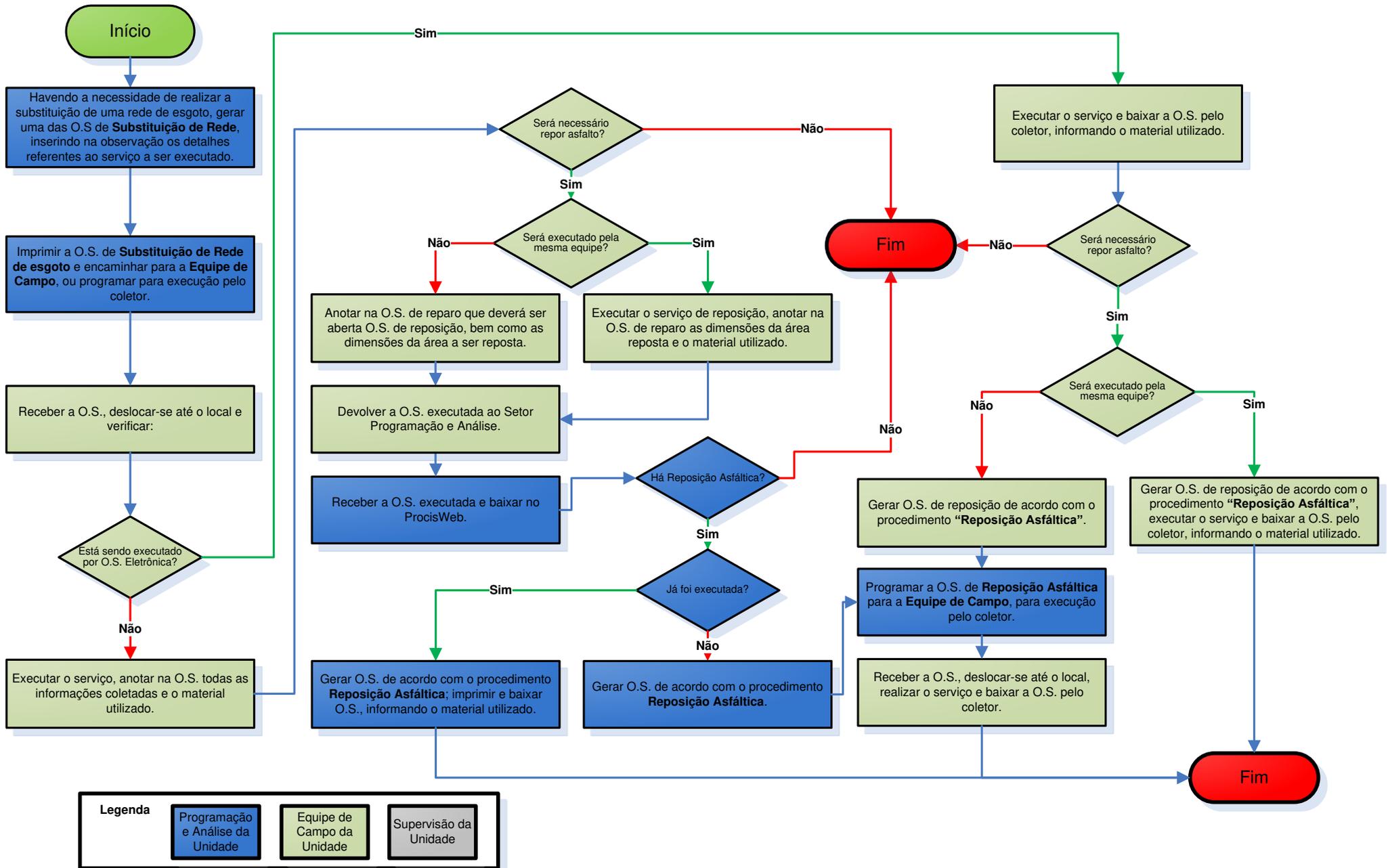
Setor Programação e Análise

- Receber a O.S executada e baixá-la no ProcisWeb.
- Verificar se há reposição de asfalto:
 - *Há reposição, já executada pela equipe:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#); imprimir e baixar O.S, informando o material utilizado.
 - *Há reposição, ainda não executada:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - Programar a O.S. para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de reposição, deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Implantação de Substituição de Rede de Esgoto



Grupo 52 - Verificação de Falta de Água

Verificação de Falta de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para verificar *in loco* a ocorrência de falta de água local ou geral.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema ProcisWeb no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Acessar a aba “**O.S.**” e verificar se há alguma ordem de serviço de corte emitida, e que pode já ter sido executada, ocasionando a falta de água.
- Questionar ao cliente se os vizinhos também estão com falta de água ou se é apenas o seu imóvel.
 - *Falta de água somente no imóvel:* Gerar O.S. **38600 - VERIFIC.FALTA DE AGUA NO LOCAL**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
 - *Falta de água no imóvel e também nos vizinhos:* Gerar O.S. **38900 - VERIFIC.DE FALTA DE AGUA GERAL**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Verificação de Falta de Água para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a verificação e identificar em qual situação se enquadra:
 - *A ligação está cortada:* Informar ao cliente que a ligação encontra-se cortada e orientá-lo a procurar o atendimento para verificar a situação. Baixar a O.S. de Verificação pelo coletor, informando a situação encontrada.
 - *O registro está fechado:* Informar ao cliente que o registro estava fechado e baixar a O.S. de Verificação pelo coletor, informando a situação encontrada.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *A rede está obstruída:* Gerar O.S. **20400 - DESOBST.REDE DE AGUA CORRETIVA**, recebê-la, executar a desobstrução da rede e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Baixar a O.S. de Verificação de Falta de Água informando a situação encontrada.
 - *O Ramal está obstruído:* Gerar O.S. **37400 - DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE AGUA**, recebê-la, executar a desobstrução do ramal e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Baixar a O.S. de Verificação de Falta de Água informando a situação encontrada.
 - *Outras situações:* Gerar a O.S. apropriada para a solução do problema encontrado, recebê-la, executar a ordem de serviço e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Baixar a O.S. de Verificação de Falta de Água informando a situação encontrada.
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

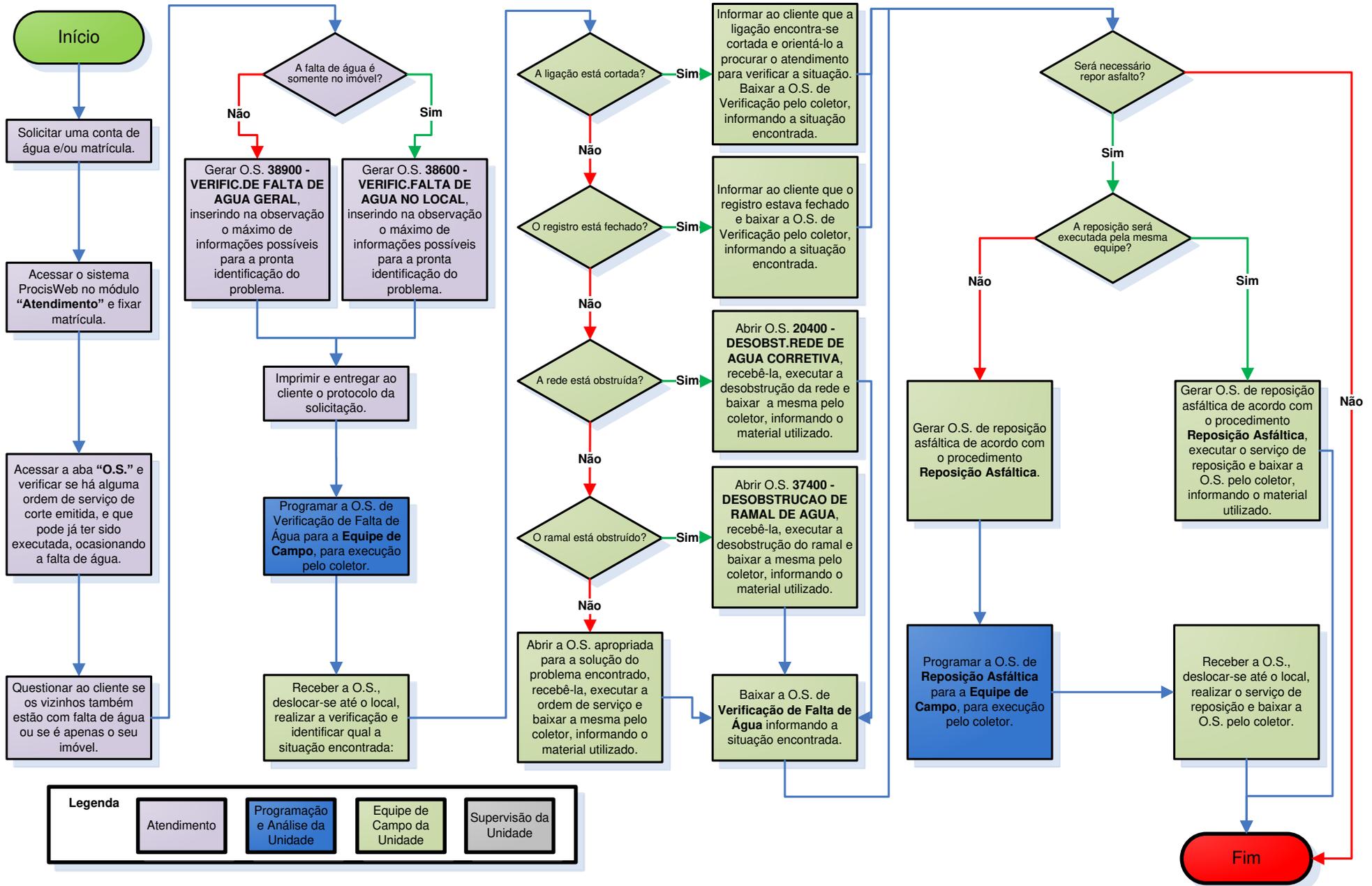
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Verificação de Falta de Água



Verificação de Baixa Pressão

Conceito

Este serviço é utilizado para verificar *in loco* a ocorrência de baixa pressão local ou geral.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema ProcisWeb no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Questionar ao cliente se os vizinhos também estão com baixa pressão ou se é apenas o seu imóvel.
 - *Baixa pressão somente no imóvel:* Gerar O.S. **38700 - VERIFIC.DE BAIXA PRESSAO LOCAL**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
 - *Baixa pressão no imóvel e também nos vizinhos:* Gerar O.S. **39000 - VERIFIC.DE BAIXA PRESSAO GERAL**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Verificação de Baixa Pressão para a [Equipe de Campo](#), para execução pelo coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a verificação e identificar em qual situação se enquadra:
 - *Vazamento na rede:* Gerar uma das O.S.'s de **Conserto de Rede** abaixo, recebê-la, executar o conserto e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - **51901 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-TE**
 - **51902 CONSER. REDE AGUA PEAD 32MM-AS**
 - **51910 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-TE**
 - **51920 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-AS**
 - **51980 CONSERTO REDE AGUA 0 50 CA-DV**
 - **52010 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-TE**
 - **52020 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-AS**
 - **52080 CONSERTO REDE AGUA 0 75 CA-DV**
 - **52110 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-TE**

- 52120 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-AS
 - 52180 CONSERTO REDE AGUA 0 100 CA-DV
 - 52210 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-TE
 - 52220 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-AS
 - 52280 CONSERTO REDE AGUA 0>100 CA-DV
 - 52310 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-TE
 - 52320 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-AS
 - 52380 CONSER.REDE AGUA 0 50 FO.FO-DV
 - 52410 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-TE
 - 52420 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-AS
 - 52480 CONSER.REDE AGUA 0 100FO.FO-DV
 - 52510 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-TE
 - 52520 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-AS
 - 52580 CONSER.REDE AGUA 0>100FO.FO-DV
 - 52610 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-TE
 - 52620 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-AS
 - 52680 CONSER.REDE AGUA 0 50 PVC-DV
 - 52710 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-TE
 - 52720 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-AS
 - 52780 CONSERTO REDE AGUA 0 75 PVC-DV
 - 52810 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-TE
 - 52820 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-AS
 - 52880 CONSER.REDE AGUA 0 100 PVC-DV
 - 52910 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-TE
 - 52920 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-AS
 - 52980 CONSER.REDE AGUA 0>100 PVC-DV
 - 53010 CONSERTO DE REDE ÁGUA NÃO CONVENCIONAL - TERRA
 - 53020 CONSERTO DE REDE AGUA NÃO CONVENCIONAL - ASFALTO
 - 53080 CONSER.REDE AGUA N/CONVENC.-DV
- Baixar a O.S. de Verificação de Baixa Pressão, informando a situação encontrada.
- *Vazamento no ramal:* Gerar uma das O.S.'s de **Reparo no Ramal** abaixo, recebê-la, executar o reparo e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
- 37499 REPARO NO RAMAL DE AGUA - ASFALTO
 - 37500 REPARO NO RAMAL DE AGUA - TERRA
 - 37510 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" TE
 - 37520 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" AS
 - 37580 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1/2" DV
 - 37610 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" TE
 - 37620 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" AS
 - 37680 REPARO NO RAMAL FO.GO. 3/4" DV
 - 37710 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" TE
 - 37720 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" AS.
 - 37780 REPARO NO RAMAL FO.GO. 1" DV
 - 37810 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" TE
 - 37820 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" AS
 - 37880 REPARO NO RAMAL FO.GO.11/2" DV
 - 37910 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" TE

- 37920 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" AS
 - 37980 REPARO NO RAMAL FO.GO. 2" DV
 - 38010 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" TE
 - 38020 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" AS
 - 38080 REPARO NO RAMAL PAD. 1/2" DV
 - 38110 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" TE
 - 38120 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" AS
 - 38180 REPARO NO RAMAL PAD. 3/4" DV.
 - 38210 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" TE
 - 38220 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" AS
 - 38280 REPARO NO RAMAL PVC 1/2" DV
 - 38310 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" TE
 - 38320 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" AS
 - 38380 REPARO NO RAMAL PVC 3/4" DV
 - 38410 REPARO NO RAMAL PVC 1 1/2" TE
 - 38420 REPARO NO RAMAL PVC 1 1/2" AS
 - 38480 REPARO NO RAMAL PVC 1 1/2" DV
 - 38510 REPARO NO RAMAL PVC 2" TE
 - 38520 REPARO NO RAMAL PVC 2" AS
 - 38580 REPARO NO RAMAL PVC 2" DV
 - 39210 REPARO NO RAMAL PVC 1" TE
 - 39220 REPARO NO RAMAL PVC 1" AS
 - 39280 REPARO NO RAMAL PVC 1" DV
- Baixar a O.S. de Verificação de Baixa Pressão, informando a situação encontrada.
- *A rede está obstruída:* Gerar O.S. **20400 - DESOBST.REDE DE AGUA CORRETIVA**, recebê-la, executar a desobstrução da rede e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Baixar a O.S. de Verificação de Baixa Pressão, informando a situação encontrada.
 - *O Ramal está obstruído:* Gerar O.S. **37400 - DESOBSTRUCAO DE RAMAL DE AGUA**, recebê-la, executar a desobstrução do ramal e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Baixar a O.S. de Verificação de Baixa Pressão, informando a situação encontrada.
 - *Outras situações:* Gerar a O.S. apropriada para a solução do problema encontrado, recebê-la, executar a ordem de serviço e baixar a mesma pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Baixar a O.S. de Verificação de Baixa Pressão, informando a situação encontrada.
- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.
 - A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

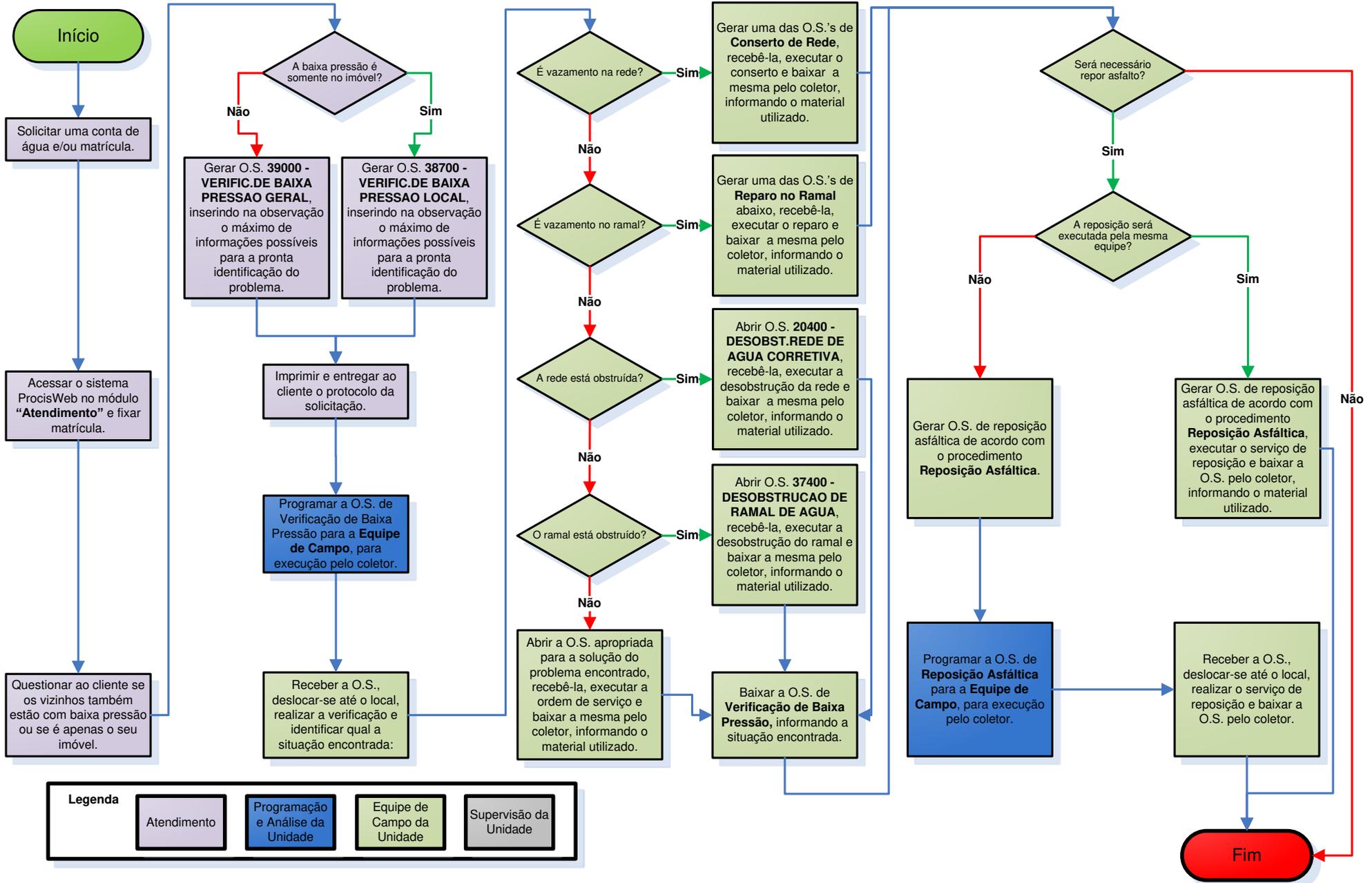
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Verificação de Baixa Pressão



Legenda

Atendimento	Programação e Análise da Unidade	Equipe de Campo da Unidade	Supervisão da Unidade
-------------	----------------------------------	----------------------------	-----------------------

Verificação de Alta Pressão

Conceito

Este serviço é utilizado para verificar *in loco* a ocorrência de alta pressão local ou geral.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Técnica da Regional

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema ProcisWeb no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Questionar ao cliente se os vizinhos também estão com alta pressão ou se é apenas o seu imóvel.
 - *Alta pressão somente no imóvel:* Gerar O.S. **38800 - VERIFIC.DE ALTA PRESSAO LOCAL**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
 - *Alta pressão no imóvel e também nos vizinhos:* Gerar O.S. **39100 -VERIFIC.DE ALTA PRESSAO GERAL**, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação.

Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Verificação de Alta Pressão para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar a verificação e identificar em qual situação se enquadra:
 - *Não confirmada a alta pressão:* Informar ao cliente que a pressão está dentro do padrão e baixar a O.S. pelo coletor, informando a situação encontrada.
 - *Confirmada a alta pressão:* Baixar a O.S. pelo coletor, informando a situação encontrada.
 - Relatar à [Supervisão da Unidade](#) a confirmação de alta pressão, para as devidas providências.

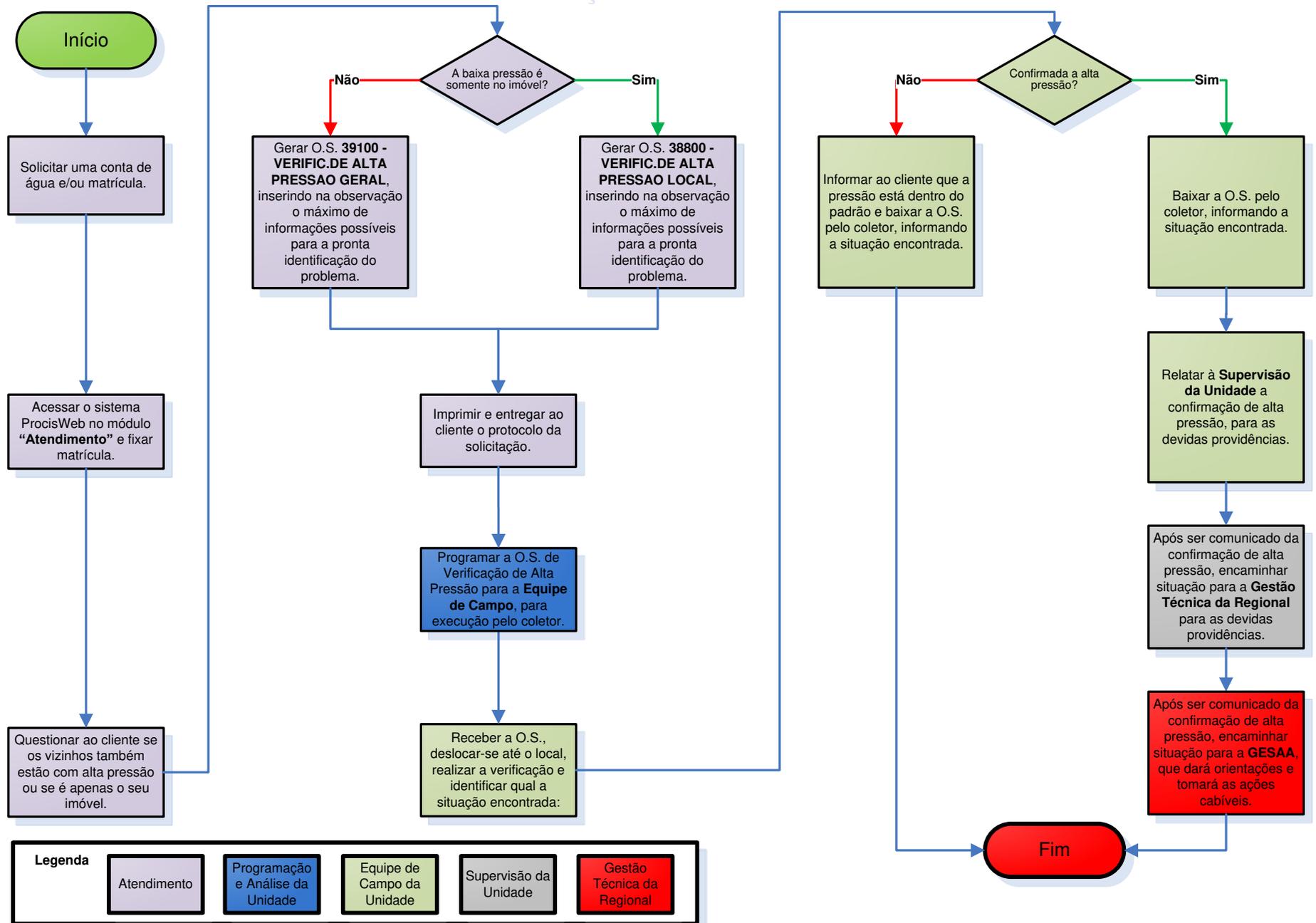
Supervisão da Unidade

- Após ser comunicado da confirmação de alta pressão, encaminhar situação para a [Gestão Técnica da Regional](#) para as devidas providências.

Gestão Técnica da Regional

- Após ser comunicado da confirmação de alta pressão, encaminhar situação para a [GESAA](#), que dará orientações e tomará as ações cabíveis.

Verificação de Alta Pressão



Grupo 53 - Sondagem de Rede

Sondagem de Rede de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para localizar onde se encontra uma rede de água, utilizando escavação mecânica e manual.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de localizar uma rede, gerar uma das O.S. de Sondagem de Rede abaixo, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.

- **53110 - SONDAGEM REDE AGUA-TERRA**
- **53120 - SONDAGEM REDE AGUA-ASFALTO**
- **53180 SONDAGEM REDE AGUA-DIVERSOS**

- Programar a O.S. de Sondagem de Rede para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

- Caso seja necessário fazer reposição asfáltica verificar:

- A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço de reposição e baixar a O.S. pelo coletor informando o material utilizado.
- A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira: Gerar O.S. de reposição asfáltica de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).

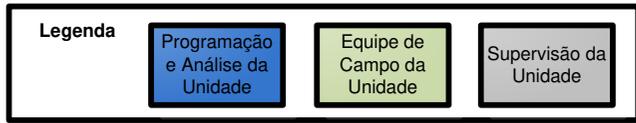
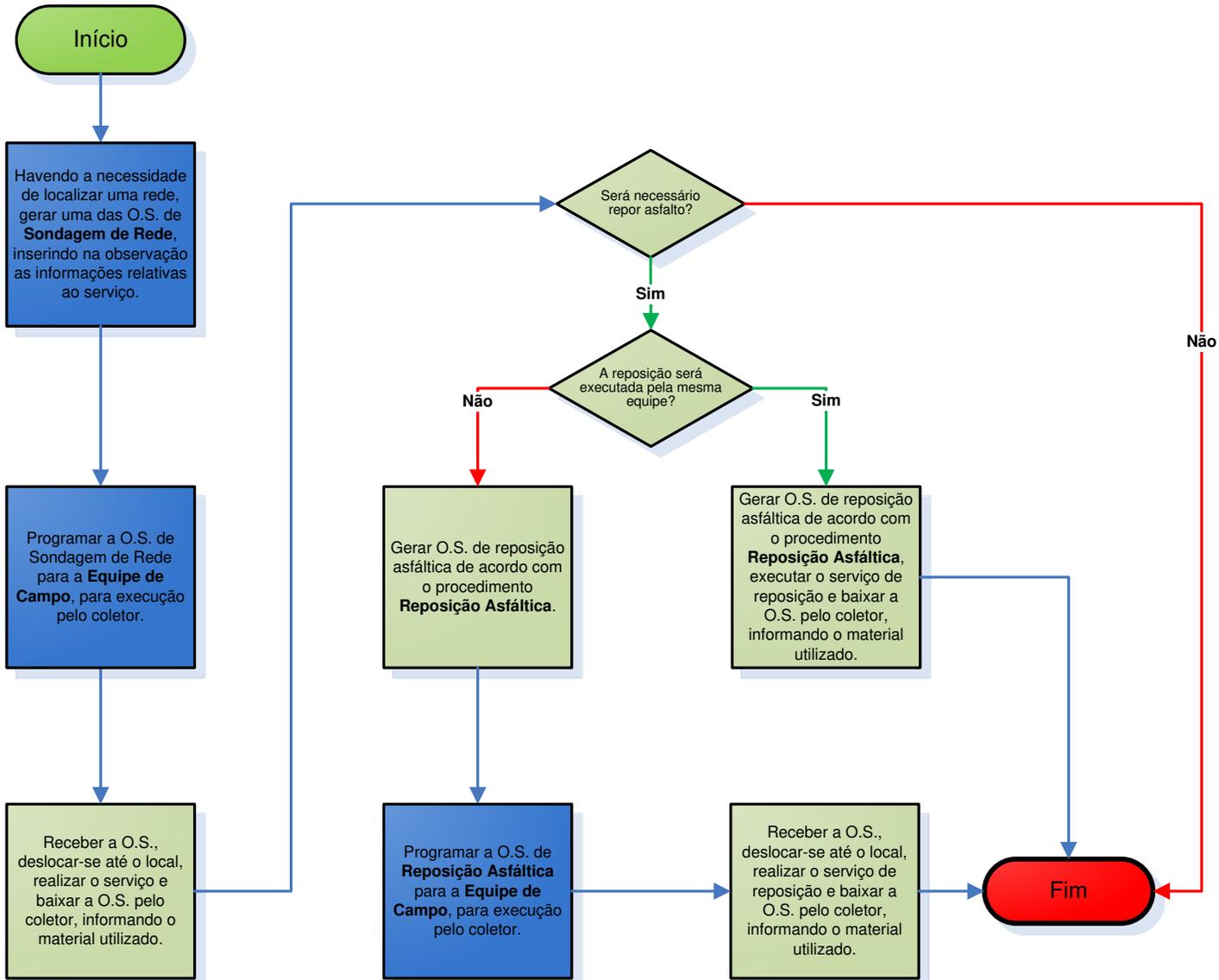
Setor Programação e Análise

- Programar a O.S. de Reposição Asfáltica para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Sondagem de Rede



Sondagem de Poço de Visita

Conceito

Este serviço é utilizado para localizar onde se encontra um poço de visita (PV).

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de localizar um poço de visita (PV), gerar uma das O.S. de sondagem abaixo, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
 - **61110 - SONDAGEM POCO DE VISITA TE.**
 - **61120 - SONDAGEM POCO DE VISITA AS.**
 - **61180 - SONDAGEM POCO DE VISITA DV.**

- Imprimir a O.S. e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programar a mesma para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Executado utilizando O.S. Eletrônica:* Executar o serviço de sondagem e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez a sondagem:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - *Executado utilizando O.S. impressa:* Executar o serviço de sondagem, anotar na O.S. todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez a sondagem:* Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. de sondagem as dimensões da área reposta e o material utilizado.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:*
Anotar na O.S. de sondagem que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser repostada.
 - Devolver a O.S. executada ao [Setor Programação e Análise](#).

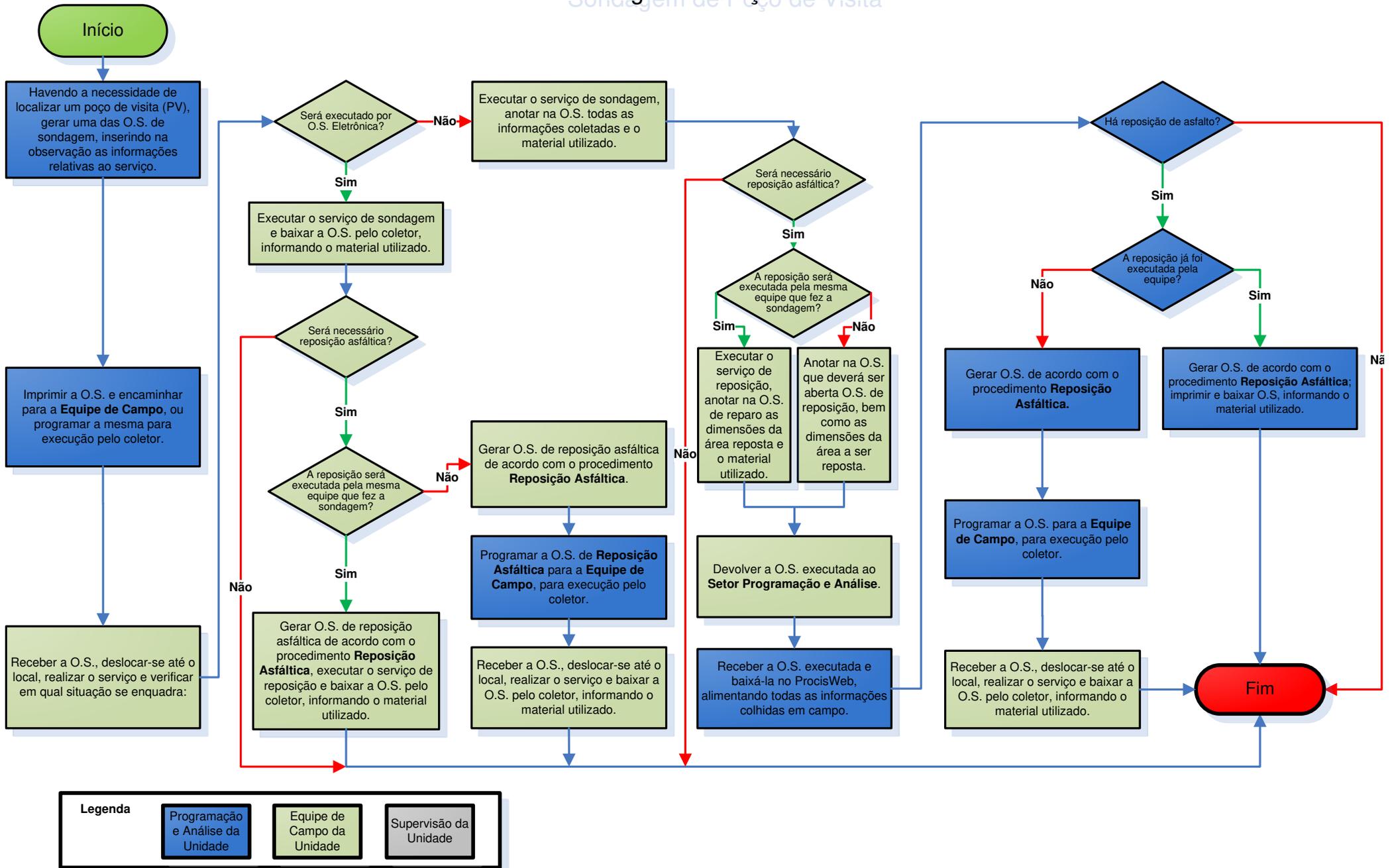
Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixá-la no ProcisWeb, alimentando todas as informações colhidas em campo.
- Verificar se há reposição de asfalto:
 - *Há reposição, já executada pela equipe:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#); imprimir e baixar O.S, informando o material utilizado.
 - *Há reposição, ainda não executada:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - Programar a O.S. para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de reposição, deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixá-la pelo coletor, informando o material utilizado.

Sondagem de Poço de Visita



Sondagem de Rede de Esgoto

Conceito

Este serviço é utilizado para localizar onde se encontra uma rede de esgoto, utilizando escavação mecânica e manual.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade de localizar uma rede de esgoto, gerar uma das O.S. de sondagem abaixo, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
 - **61130 - SONDAGEM REDE ESGOTO - TERRA**
 - **61140 - SONDAGEM REDE ESGOTO - ASFALTO**
- Imprimir a O.S. e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programar a mesma para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Executado utilizando O.S. Eletrônica:* Executar o serviço de sondagem e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez a sondagem:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - *Executado utilizando O.S. impressa:* Executar o serviço de sondagem, anotar na O.S. todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez a sondagem:* Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. de sondagem as dimensões da área reposta e o material utilizado.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:*
Anotar na O.S. de sondagem que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser reposta.
 - Devolver a O.S. executada ao [Setor Programação e Análise](#).

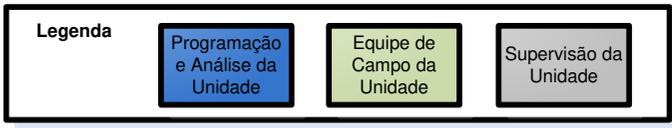
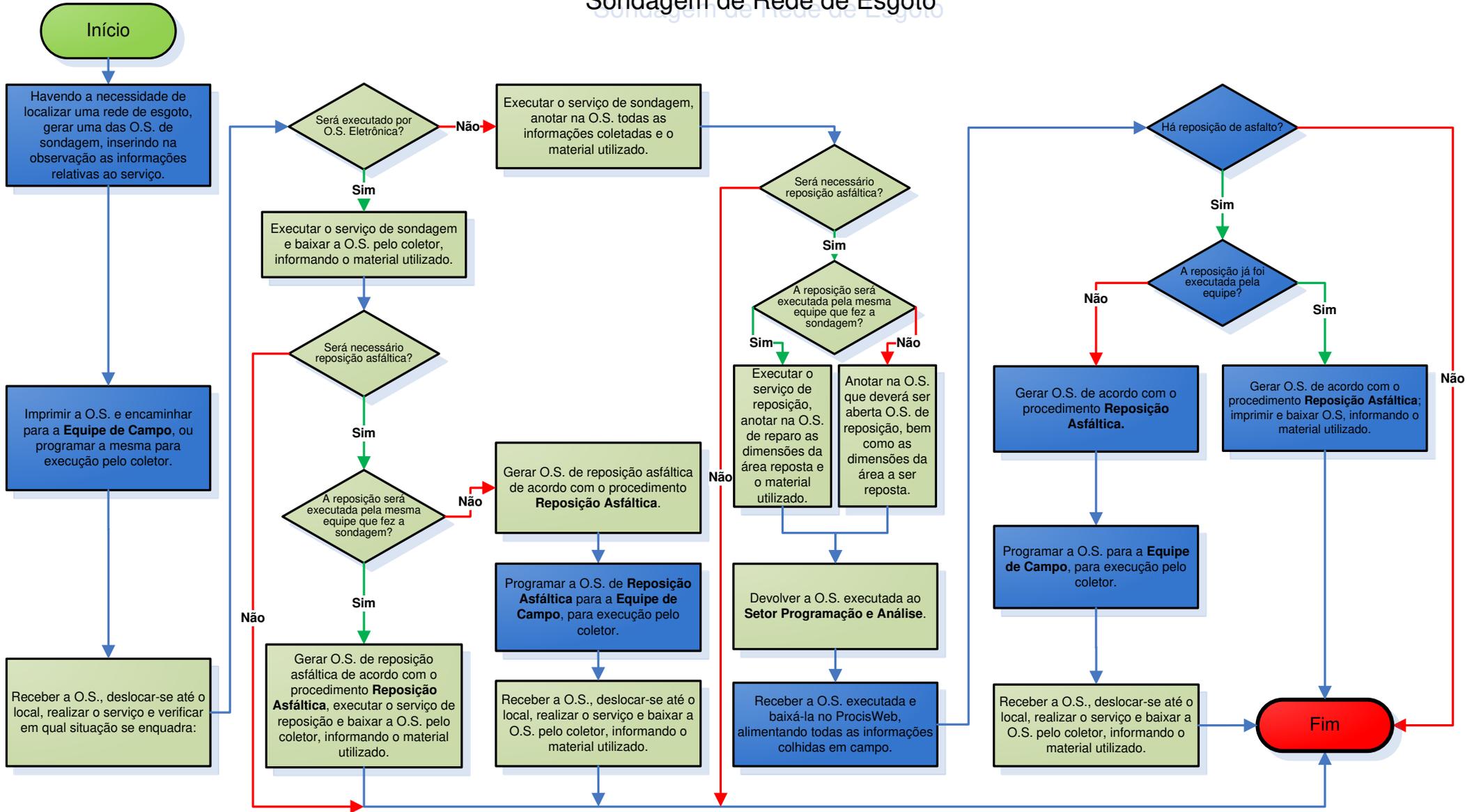
Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixá-la no ProcisWeb, alimentando todas as informações colhidas em campo.
- Verificar se há reposição de asfalto:
 - *Há reposição, já executada pela equipe:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#); imprimir e baixar O.S, informando o material utilizado.
 - *Há reposição, ainda não executada:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - Programar a O.S. para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de reposição, deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixá-la pelo coletor, informando o material utilizado.

Sondagem de Rede de Esgoto



Grupo 54 - Conserto de Rede de Esgoto

Conserto de Rede de Esgoto

Conceito

É o conserto em rede de esgoto, visando reparar vazamentos, quebras ou amassamentos.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema **ProcisWeb** no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Gerar uma das O.S. de Conserto de Rede de Esgoto abaixo, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta localização do serviço a ser executado.
 - **61210 CONS.REDE ESG.MANILHA CER. TE**
 - **61220 CONS.REDE ESG.MANILHA CER. AS.**
 - **61280 CONS.REDE ESG.MANILHA CER. DV**
 - **61310 CONserto REDE ESGOTO PVC TE**
 - **61320 CONserto REDE ESGOTO PVC AS**
 - **61380 CONserto REDE ESGOTO PVC DV**
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar escavação e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Executado utilizando O.S. Eletrônica:* Executar o conserto e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - A reposição será executada pela mesma equipe que fez o conserto: Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento **Reposição Asfáltica**.
- *Executado utilizando O.S. impressa:* Executar o conserto, anotar na O.S. todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez o conserto:* Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. de conserto as dimensões da área reposta e o material utilizado.
 - *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Anotar na O.S. de conserto que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser reposta.
 - Devolver a O.S. executada ao **Setor Programação e Análise**.

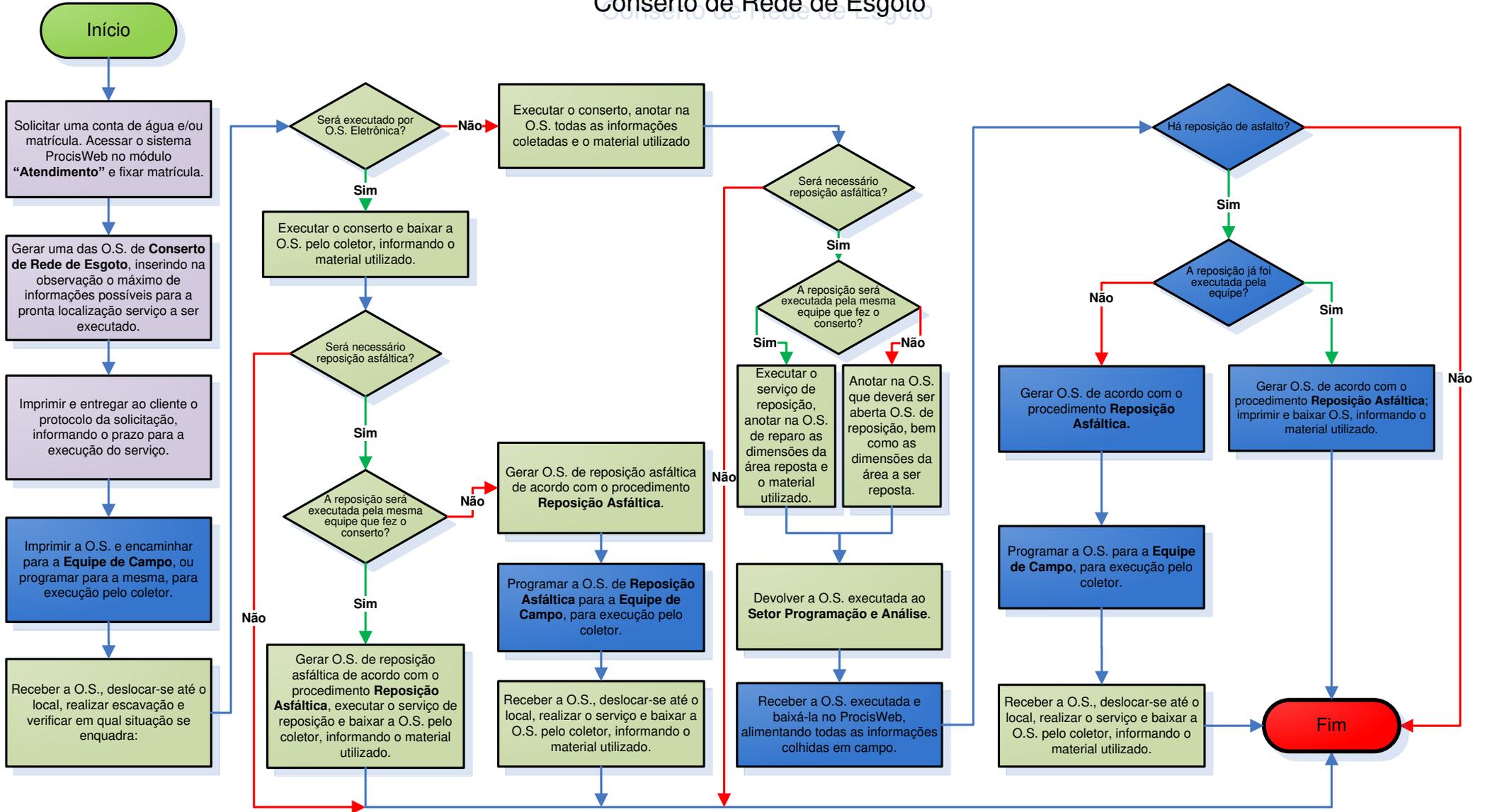
Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixá-la no ProcisWeb, alimentando todas as informações colhidas em campo.
- Verificar se há reposição de asfalto:
 - *Há reposição, já executada pela equipe:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento **Reposição Asfáltica**; imprimir e baixar O.S, informando o material utilizado.
 - *Há reposição, ainda não executada:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento **Reposição Asfáltica**.
 - Programar a O.S. para a **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de reposição, deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixá-la pelo coletor, informando o material utilizado.

Conserto de Rede de Esgoto



Grupo 55 - Reposição de Calçada

Reposição de Calçada

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar a reposição de calçadas, danificadas durante a execução dos serviços.

Áreas Envolvidas

Equipe de Campo, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Reposição de Pavimento](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 70708 REPOSIÇÃO DE CALÇADA/SANESUL
 - 71200 REPOSICAO CALCADA-CONCRETO/M2
 - 71201 REPOSICAO CALCADA/CIMENTO-SN
 - 71300 REPOSICAO CALCADA-CIMENTO/M2
 - 71301 REPOSICAO CALCADA/LADRILHO-SN
 - 71400 REPOSICAO CALCADA-DIVERSOS/M2
 - 71500 REPOSICAO DE SARJETA
 - 71501 REPOSICAO DE SARJETA/SANESUL
 - 71502 REPOSICAO DE MEIO FIO/SANESUL
 - 71503 REPOSICAO DE PISO ESPECIAL/SANESUL

Grupo 57 - Implantação de Rede de Água

Implantação de Rede de Água com Implantação de Ligação de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a Implantação de Rede de Água, juntamente com a Implantação de Ligação Água em locais não providos. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 20013 - IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE
 - 20014 - IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA TE - COM COBRANÇA CX
 - 20023 - IMPL RDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS
 - 20024 - IMPL REDE AGUA/IMPL LIG AGUA AS - COM COBRANÇA CX

Implantação de Rede de Água

Conceito

Este serviço é utilizado para executar a Implantação de Rede de Água em locais não providos.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Levantamento de Deslocamento de Ligação de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - 20010 - IMPLANTAÇÃO DE REDE DE ÁGUA < 50 MM - SANESUL TE/AS
 - 20020 - IMPL.REDE AGUA 0 50MM/-AS
 - 20021 - IMPL.REDE AGUA 0 50MM/MA-MO-TERRA
 - 20110 - IMPL.REDE AGUA 0 75MM/M-TE
 - 20120 - IMPL.REDE AGUA 0 75MM/M-AS
 - 20180 - IMPL.REDE AGUA 0 75MM/M-DV
 - 20210 - IMPL.REDE AGUA 0 100MM/M-TE
 - 20220 - IMPL.REDE AGUA 0 100MM/M-AS
 - 20310 - IMPL.REDE AGUA 0>100MM/M-TE
 - 20320 - IMPL.REDE AGUA 0>100MM/M-AS
 - 20380 - IMPL.REDE AGUA 0>100MM/M-DV

Grupo 58 - Deslocamento de Cavalete

Deslocamento de Cavalete

Conceito

Este serviço é utilizado para executar deslocamento de cavalete para distância não superior a 1m.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Levantamento de Deslocamento de Ligação de Água](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **32901 - DESL CAV P TRAS MURO/PAR/MURETA NA CX PROT 3/4 S/FORN**

Grupo 62 - Inclusão de Ligação

Cadastramento de Ligação Factível e Potencial de Água/Esgoto – Código 499

Conceito

Este código é utilizado para realizar o cadastramento de ligações factíveis ou potenciais, para cadastramento de novos loteamentos.

Observação

Se o novo loteamento for de iniciativa do Poder Público, seguir a [IT-GECO/VEN 2.2.8.a - Cadastro de Ligação de Água em Conjunto Habitacional](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

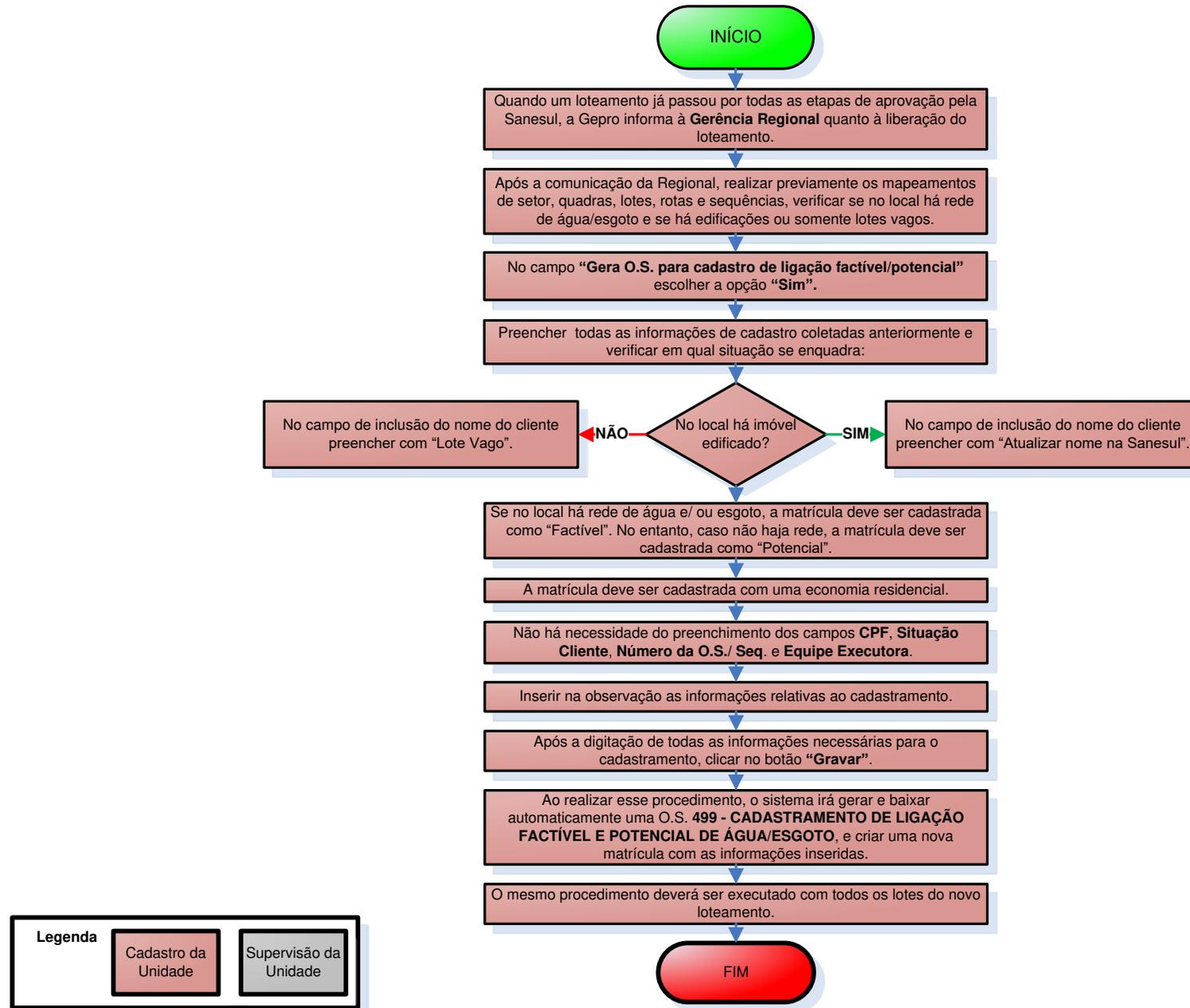
- Quando um loteamento já passou por todas as etapas de aprovação pela Sanesul, a Gepro informa à [Gerência Regional](#) quanto à liberação do loteamento.

Cadastro da Unidade

- Após a comunicação da Regional, realizar previamente os mapeamentos de setor, quadras, lotes, rotas e sequências, verificar se no local há rede de água/esgoto e se há edificações ou somente lotes vagos.
- Acessar o sistema Comercial ProcisWeb no módulo “**Cadastro de Clientes -> Atualiza Cliente -> Inclusão**”, inserir o número da inscrição da primeira matrícula a ser cadastrada e clicar em “**Pesquisar**”.
- No campo “**Gera O.S. para cadastro de ligação factível/potencial**” escolher a opção “**Sim**”.
- Preencher todas as informações de cadastro coletadas anteriormente e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Imóvel edificado*: No campo de inclusão do nome do cliente preencher com “Atualizar nome na Sanesul”.
 - *Lote vago*: No campo de inclusão do nome do cliente preencher com “Lote Vago”.
- Se no local há rede de água e/ ou esgoto, a matrícula deve ser cadastrada como “Factível”. No entanto, caso não haja rede, a matrícula deve ser cadastrada como “Potencial”.
- A matrícula deve ser cadastrada com uma economia residencial.
- Não há necessidade do preenchimento dos campos **CPF, Situação Cliente, Número da O.S./ Seq. e Equipe Executora**.

- Inserir na observação as informações relativas ao cadastramento.
- Após a digitação de todas as informações necessárias para o cadastramento, clicar no botão “**Gravar**”.
- Ao realizar esse procedimento, o sistema irá gerar e baixar automaticamente uma O.S. **499 - CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO FACTÍVEL E POTENCIAL DE ÁGUA/ESGOTO**, e criar uma nova matrícula com as informações inseridas.
- O mesmo procedimento deverá ser executado com todos os lotes do novo loteamento.

Cadastramento de Ligação Factível e Potencial de Água e Esgoto – Código 499



Cadastramento de Ligação Real de Água – Código 500

Conceito

Este código é utilizado para realizar o cadastramento de ligação de água recém-implantada. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)” e a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **500 - CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO REAL DE ÁGUA**

Cadastramento de Ligação - HD Poço - Esgoto – Código 510

Conceito

Este código é utilizado para realizar o cadastramento de ligação com HD instalado no poço, para cobrança de tarifa de esgoto. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.8.15 - Medição de Poços para Cobrança de Tarifa de Esgoto.](#)

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada.](#)
- Códigos relacionados:
 - **510 - CADASTRAMENTO DE LIGAÇÃO - HD POÇO – ESGOTO**

Inclusão de Cadastro de Medição Individualizada – Código 520

Conceito

Este código é utilizado para registrar que uma matrícula foi incluída no cadastro de medição individualizada. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/MIC 2.8.17-Medição Individualizada](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco - Processo Arrecadação

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **520 - INCLUSÃO CADASTRO MEDIÇÃO INDIVIDUALIZADA**

Inclusão de Ligação para Cliente Novo – Código 610

Conceito

Este código é utilizado para realizar o cadastramento de ligação de água para o cliente novo, quando há um processo de restrição. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.2 - Restrição de Ligação de Água \(Débito de Terceiros\)](#).

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **610 - INCLUSÃO LIGAÇÃO CLIENTE NOVO**

Cadastramento de Ligação de Esgoto – Código 1900

Conceito

Este código é utilizado para realizar o cadastramento de ligação de esgoto, em ligação recém-implantada. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)” e a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **1900 - CADASTRAMENTO LIGAÇÃO ESGOTO**

Grupo 65 - Retrabalho

Retrabalho de Serviço

Conceito

É considerado retrabalho o retorno ao local de execução de um serviço para corrigir um trabalho realizado com falhas. Para ser caracterizado, o serviço não poderá ter sido executado em um período superior a quinze dias.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula.
- Acessar o sistema ProcisWeb no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula.
- Acessar a aba “**O.S.**” e verificar se decorreu até quinze dias da execução do serviço questionado pelo cliente.
 - *Fora do prazo de quinze dias:* Informar ao cliente que já encerrou o prazo para abertura de retrabalho, sendo necessário considerá-lo como nova solicitação. Seguir o procedimento do respectivo serviço.
 - *Dentro do prazo de quinze dias:* Gerar uma das O.S.'s de retrabalho abaixo, inserindo na observação o máximo de informações possíveis para a pronta identificação do problema.
 - **94600 - RETRABALHO DE SERVICIO**
 - **94601 - RETRABALHO DE SERVICIO-SN**
 - **94602 - RETRABALHO DE SERVICIO-SANEGRAD**
 - **94603 - RETRABALHO REPOSIÇÃO ASFALTO/BLOQUETE - EMPREITEIRA**
 - **94700 - RETRABALHO EMPREITEIRA ESGOTO**
 - **94800 - RETRAB EMPRET HD INVER SUBSTIT**
 - **94900 - RETRABALHO CONSERTO DE REDE TERRA**
 - **94901 - RETRABALHO CONSERTO DE REDE – ASFALTO**
 - Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para a execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Imprimir a O.S. e encaminhar para a [Equipe de Campo](#), ou programar para a mesma para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, realizar o serviço e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Utilizando O.S. Eletrônica:* Baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#), executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.
 - *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Gerar O.S. de reposição de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - *Utilizando O.S. impressa:* Anotar na O.S. todas as informações coletadas e o material utilizado.
 - Caso seja necessário fazer reposição asfáltica, verificar:
 - *A reposição será executada pela mesma equipe que fez o reparo:* Executar o serviço de reposição, anotar na O.S. de retrabalho as dimensões da área reposta e o material utilizado.
 - *A reposição será executada por outra equipe ou empreiteira:* Anotar na O.S. de retrabalho que deverá ser aberta O.S. de reposição, bem como as dimensões da área a ser reposta.
 - Devolver a O.S. executada ao [Setor Programação e Análise](#).

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixá-la no ProcisWeb, alimentando todas as informações colhidas em campo.
- Verificar se há reposição de asfalto:
 - *Há reposição, já executada pela equipe:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#); imprimir e baixar O.S, informando o material utilizado.
 - *Há reposição, ainda não executada:* Gerar O.S. de acordo com o procedimento [Reposição Asfáltica](#).
 - Programar a O.S. para a [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

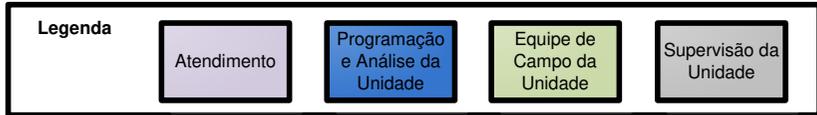
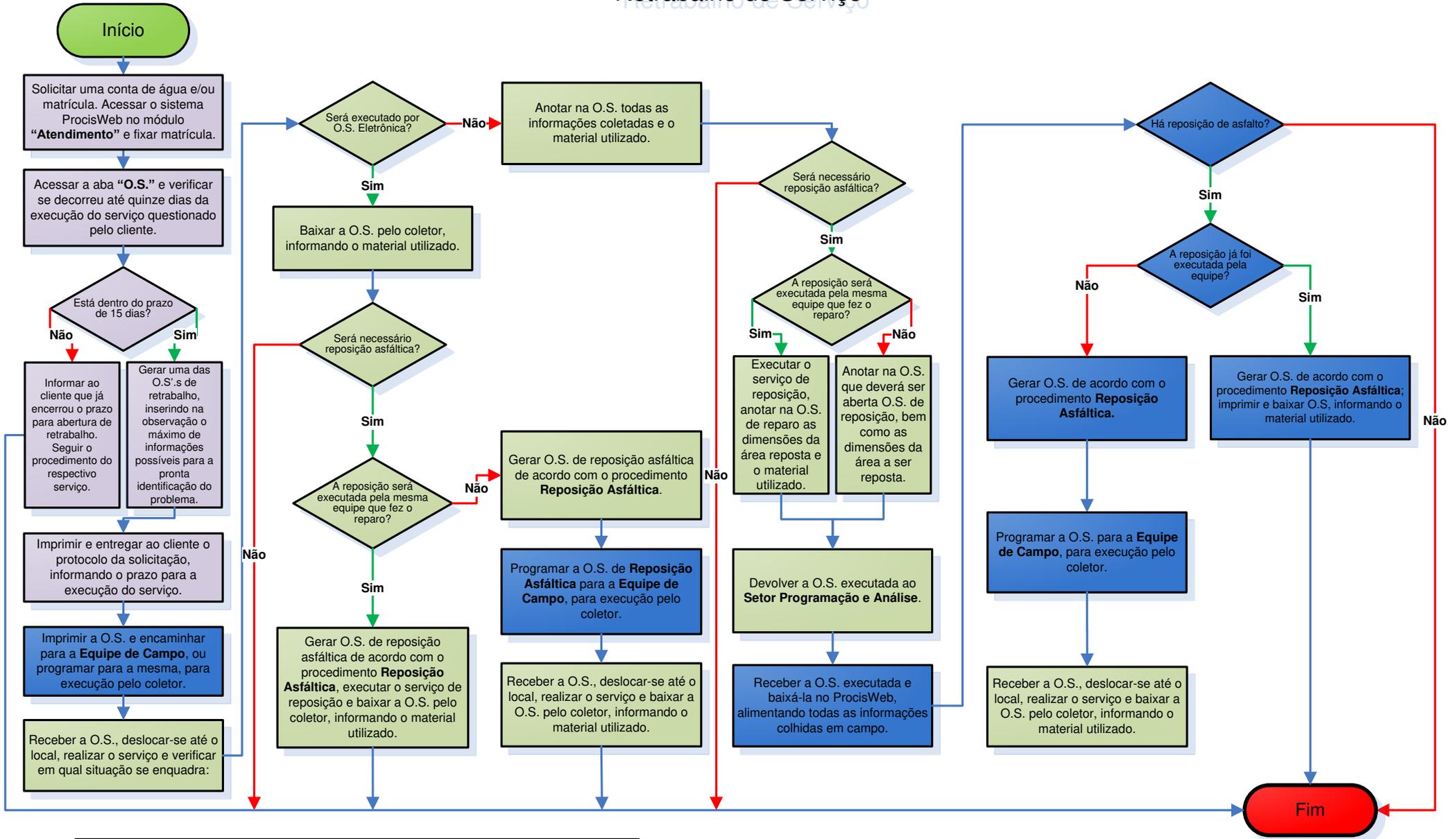


Manual de Procedimentos Comerciais

Equipe de Campo

- Receber a O.S. de reposição, deslocar-se até o local, realizar o serviço e baixá-la pelo coletor, informando o material utilizado.

Retrabalho de Serviço



Grupo 66 - Conta Paga

Visita Comercial/ Corte não Executado – Débito Pago – Código 91410

Conceito

Este código é utilizado para cancelar O.S. de corte quando a equipe de corte vai até o local e o cliente apresenta o comprovante de pagamento.

Áreas Envolvidas

Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Corte por Débito](#)”
- Códigos relacionados:
 - **91410 - VISITA COMERCIAL/CORTE NAO EXEC/DEBITO PAGO**

Grupo 74 - Serviço Cancelado - 91300

O.S. Cancelada/Vide Observação

Conceito

Este código é utilizado para cancelar O.S.'s. geradas erroneamente ou que não haja mais necessidade de serem executadas.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Setor Corte e Religação, Faturamento da Unidade, Cadastro da Unidade, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Caso tenha sido gerada no atendimento uma O.S. erroneamente, ou o cliente venha ao escritório informando que desistiu de um serviço, verificar em qual situação se enquadra:
 - *O.S. gerada erroneamente:* Comunicar à [Supervisão da Unidade](#) o ocorrido e solicitar a impressão e cancelamento da O.S.
 - *Cliente desistiu de um serviço:* Acessar o sistema ProcisWeb no módulo “**Atendimento**” e fixar matrícula. Acessar a aba “**O.S.**” e verificar a situação da ordem de serviço.
 - *Ordem de serviço já baixada:* Informar ao cliente que o serviço já foi executado e não é mais possível solicitar o cancelamento.
 - *Ordem de serviço ainda não baixada:* Acessar “**Solicita Serviço**” -> “**Consulta OS**”, localizar a ordem de serviço, clicar no ícone dos documentos digitalizados e imprimir novamente o protocolo assinado anteriormente pelo cliente; solicitar ao cliente que escreva a punho a desistência do serviço e assine, incluindo local e data.
 - Digitalizar o termo na O.S. e comunicar à [Supervisão da Unidade](#) o ocorrido, solicitando a impressão e cancelamento da O.S.
 - Caso o cliente já tenha pago pelo serviço, seguir o procedimento “[Análise de Devolução](#)”.

[Setor Programação e Análise, Setor Corte e Religação, Faturamento da Unidade, Cadastro da Unidade](#)

- Caso não haja mais a necessidade de executar alguma O.S. a qual o usuário possua nível de acesso para efetuar o cancelamento, baixar a mesma com o código **91300 - "OS" CANCELADA/VIDE OBSERV**, inserindo na observação a justificativa do motivo.

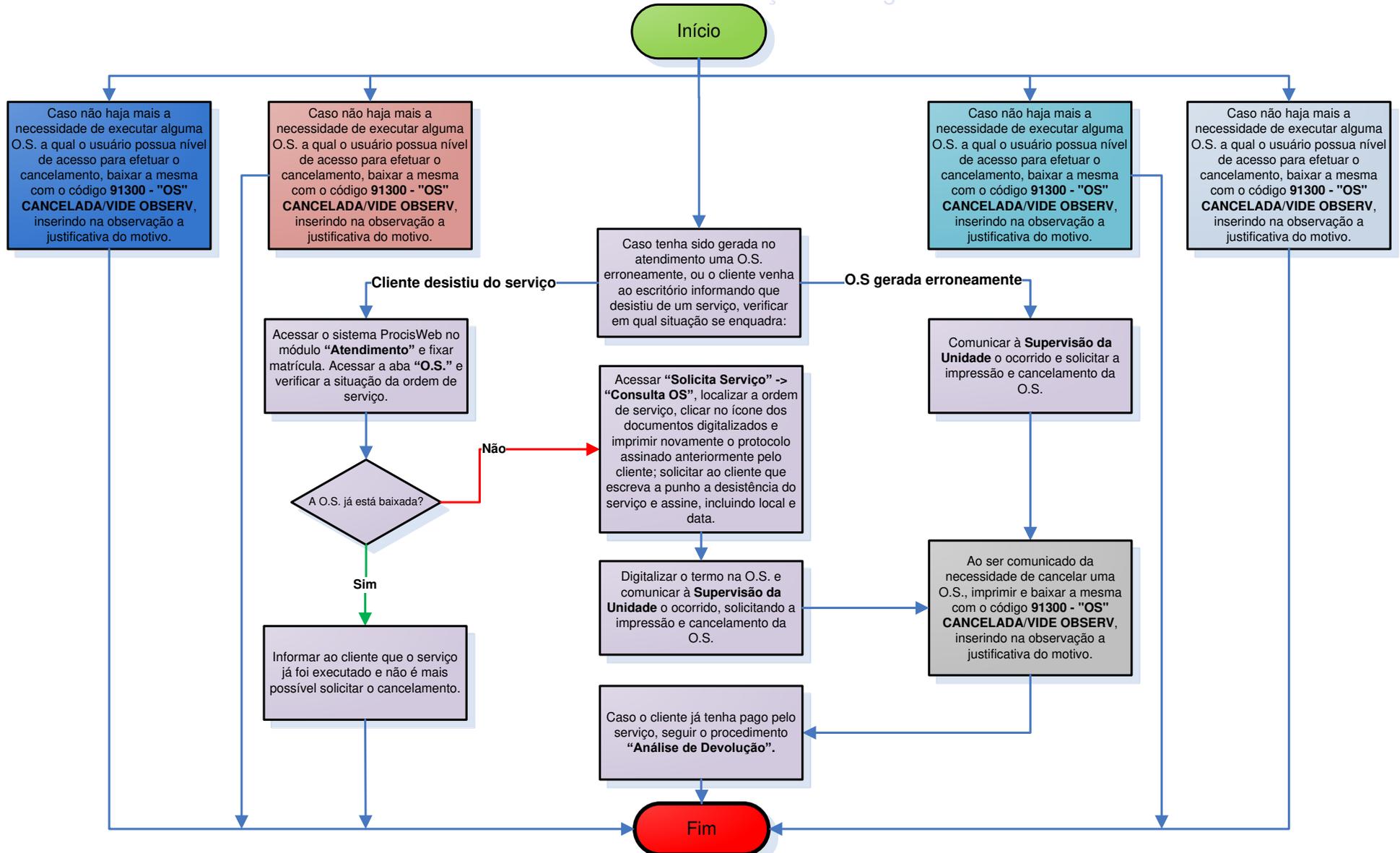


Manual de Procedimentos Comerciais

Supervisão da Unidade

- Ao ser comunicado da necessidade de cancelar uma O.S., imprimir e baixar a mesma com o código **91300 - "OS" CANCELADA/VIDE OBSERV**, inserindo na observação a justificativa do motivo.

O.S. Cancelada/Vide Observação - Código 91300



Grupo 92 – Ligação em Conjunto Habitacional

Implantação de Ligação em Conjunto Habitacional

Conceito

Este código é utilizado para realizar implantação de ligação de água em conjunto habitacional por iniciativa do Poder Público. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.2.8.a - Cadastro de Ligação de Água em Conjunto Habitacional](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Cadastro da Unidade, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos Relacionados:
 - **10870 - IMP. LIGAÇÃO DE AGUA-CONJ HAB**

Grupo 94 - Importação

Limpeza da Caixa de Inspeção

Conceito

Este código é utilizado para executar limpeza na caixa de inspeção ou til, localizado em frente ao imóvel.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Gerar O.S. **41000 - LIMPEZA DA CAIXA DE INSPECAO.**
- Imprimir e encaminhar para [Equipe de Campo](#) ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

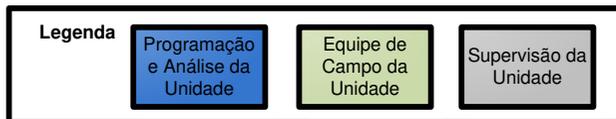
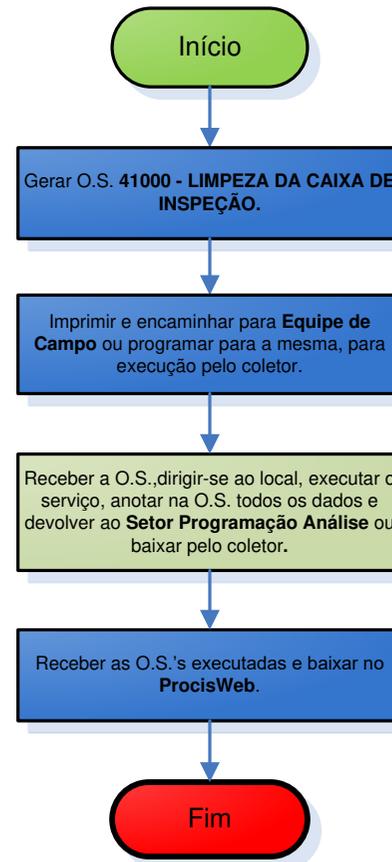
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 41000, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao [Setor Programação Análise](#). Caso tenha sido executada através de O.S. Eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixar no ProcisWeb.

Limpeza de Caixa de Inspeção



Limpeza de Gradeamento e Caixa de Areia/ETE

Conceito

Este código é utilizado para executar limpeza no gradeamento e caixa de areia, localizados nas ETE's.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

Setor Programação e Análise

- Gerar O.S. **41100 - LIMP GRADEAMENTO E CX AREIA/ETE.**
- Imprimir e encaminhar para **Equipe de Campo** ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

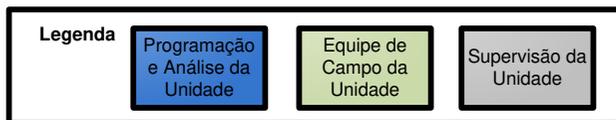
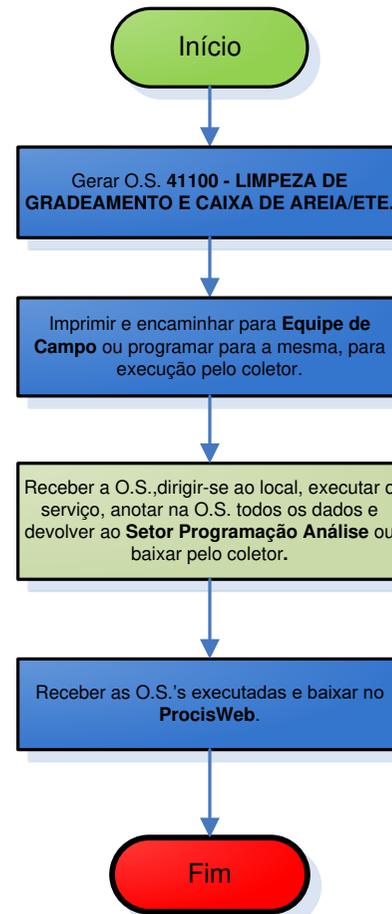
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 41100, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso tenha sido executada através de O.S. Eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e baixar no ProcisWeb.

Limpeza de Gradeamento e Caixa de Areia/ETE



Instalação de Registrador de Pressão

Conceito

Este código é utilizado para instalar equipamento registrador de pressão, visando o monitoramento durante o período de 24h.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

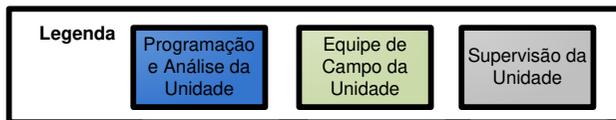
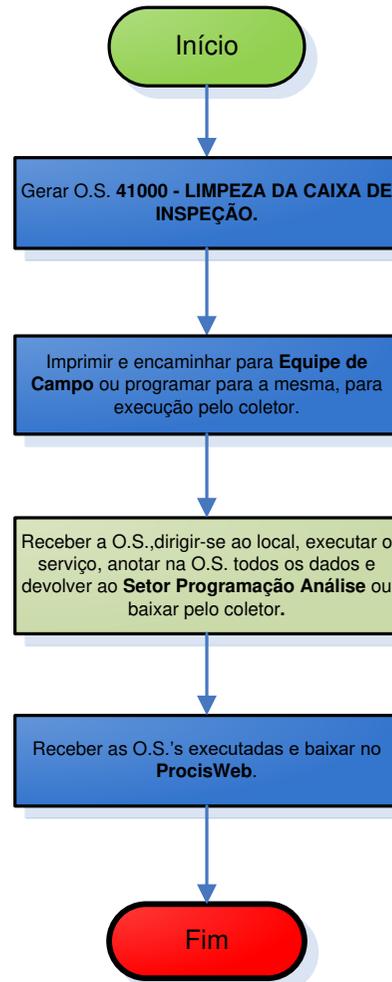
Setor Programação e Análise

- Gerar O.S. **51390 - INSTAL. REGISTRADOR DE PRESSAO.**
- Programar para [Equipe de Campo](#), para execução utilizando coletor.

[Equipe de Campo](#)

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor, informando o material utilizado.

Limpeza de Caixa de Inspeção



Manobra de Registro – Abertura/Fechamento/Graduação

Conceito

Este serviço é utilizado para realizar manobras em registros de distribuição, visando o fechamento total, abertura total ou a graduação do fluxo de água.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

- Este serviço pode ter origem através de duas frentes de entrada, sendo elas:
 - **Setor Programação e Análise**
 - **Equipe de Campo**

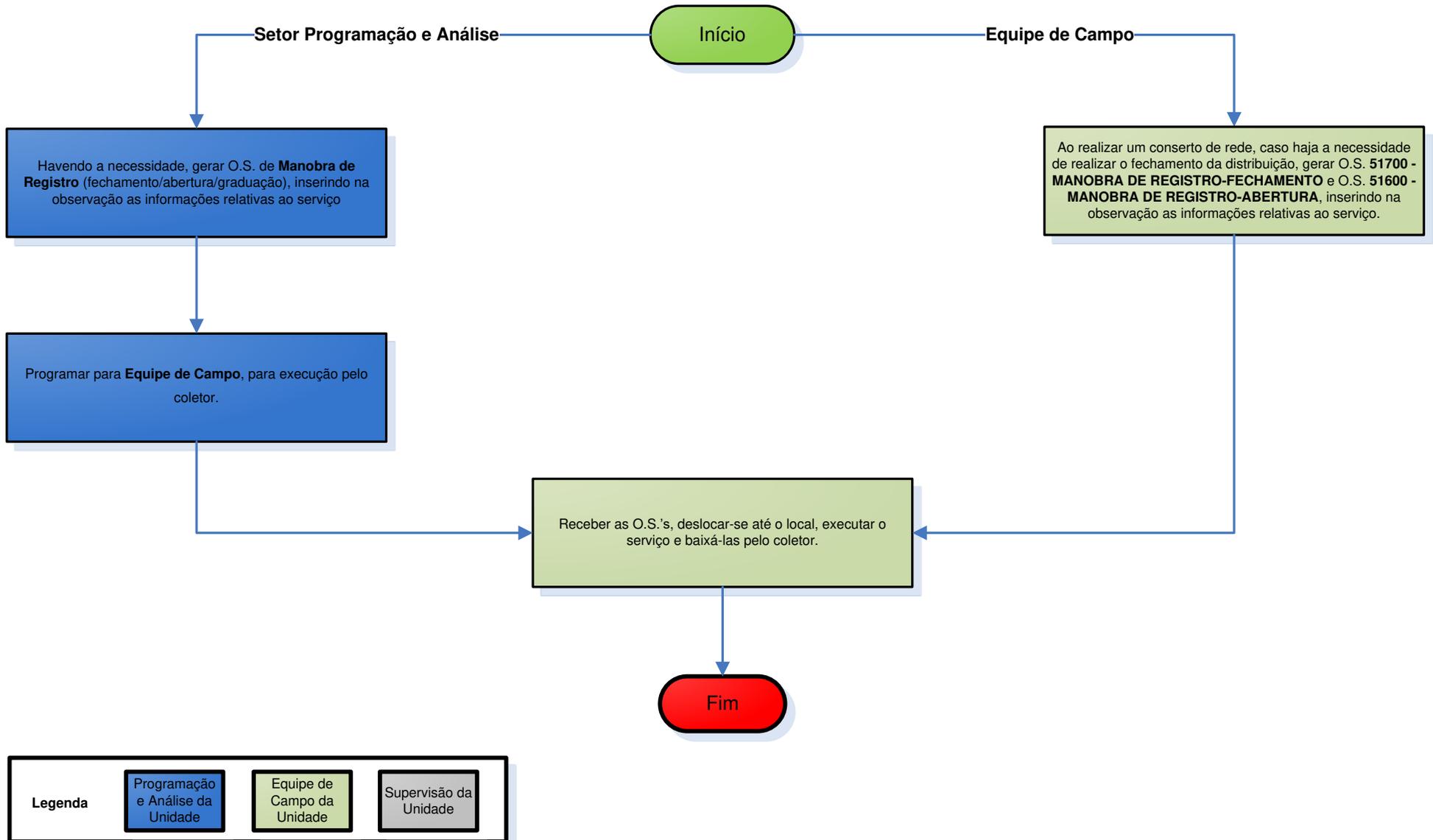
Setor Programação e Análise

- Havendo a necessidade, gerar O.S. de **Manobra de Registro**, utilizando um dos códigos abaixo, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
 - **51500 - MANOBRA DE REGISTRO-GRADUACAO**
 - **51600 - MANOBRA DE REGISTRO-ABERTURA**
 - **51700 - MANOBRA DE REGISTRO-FECHAMENTO**
- Programar para **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Ao realizar um conserto de rede, caso haja a necessidade de realizar o fechamento da distribuição, gerar O.S. **51700 - MANOBRA DE REGISTRO-FECHAMENTO** e O.S. **51600 - MANOBRA DE REGISTRO-ABERTURA**, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
- Receber as O.S.'s, deslocar-se até o local, executar o serviço e baixá-las pelo coletor.

Manobra de Registro – Fechamento/Abertura/Gradação



Venda de Água Avulsa S/Transporte

Conceito

Este serviço é utilizado para venda de água avulsa em locais não providos de rede de água. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN-2.2.2 Venda de Água Avulsa](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **61900 - ABASTEC.DO CAMINHAO PROMINAS**
 - **71700 - VENDA ÁGUA TRATADA AVULSA S/TRANSPORTE**
 - **71750 - VENDA ÁGUA BRUTA AVULSA S/TRANSPORTE**
 - **99250 - CAMINHAO PIPA - FALTA D'ÁGUA**

Coleta com Caminhão Limpa Fossa

Conceito

É o serviço de limpeza de fossa executado pela Sanesul, em localidades onde haja equipamentos para essa finalidade.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água e/ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula da ligação.
- Gerar O.S. **63100 - COLETA CAMINHAO LIMPA-FOSSA**, inserindo na observação as informações relativas ao serviço.
- Imprimir o **Termo de Compromisso de Financiamento de Serviços** emitido pelo sistema, assinar, coletar assinatura do cliente, digitalizar na O.S. 63100 e entregar a via do termo ao cliente.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação, informando o prazo para execução do serviço.

Setor Programação e Análise

- Imprimir e encaminhar O.S. 63100 para a **Equipe de Campo** ou programar para a mesma, para execução utilizando coletor.

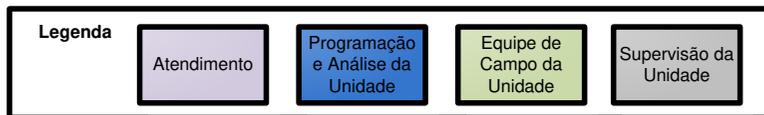
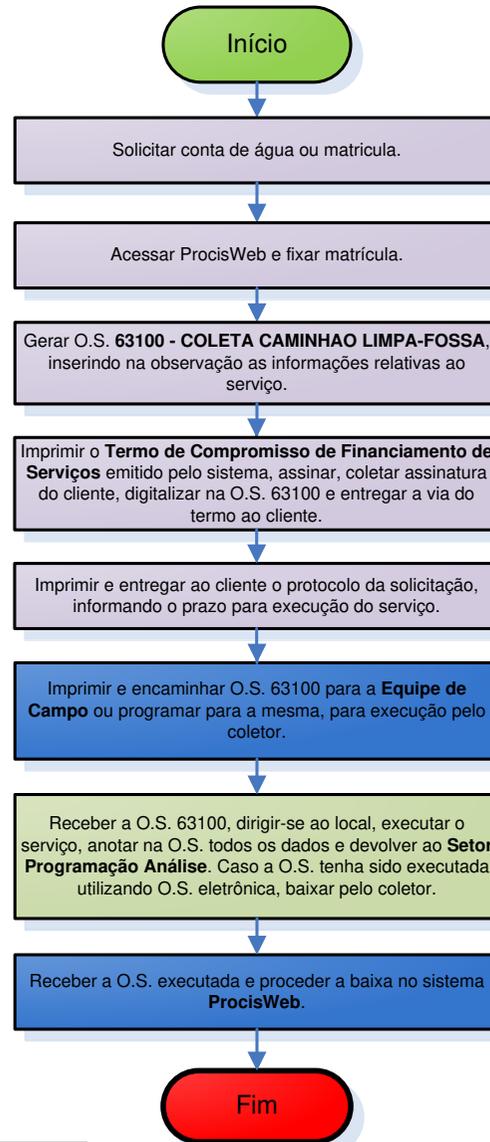
Equipe de Campo

- Receber a O.S. 63100, dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso a O.S. tenha sido executada utilizando O.S. eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e proceder a baixa no sistema **ProcisWeb**.

Coleta com Caminhão Limpa Fossa – Código 63100



Despejo de Efluente Avulso Doméstico/ETE

Conceito

É o serviço de despejo de efluentes domésticos nas ETE's da Sanesul, coletados por empresas terceirizadas, especializadas em serviços de Auto Fossa. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN-2.3.10 Despejo Avulso de Efluentes Domésticos nas ETE's/Auto Fossa](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, ETE, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Gerência Regional, Geco – Processo Vendas, Geses

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **99510 - DESPEJO EFLUENTE AVUL DOM/ETE-ATÉ 8000 L**
 - **99515 - DESPEJO EFLUENTE AVUL DOM/ETE- ACIMA DE 8000 L ATÉ 12000 L**
 - **99520 - DESPEJO EFLUENTE AVUL DOM/ETE-ACIMA DE 12000 L**

Grupo 95 - Informações/Reclamações/Pipa

Informações Comerciais para Cliente via Escritório de Atendimento

Conceito

Este serviço é utilizado nas situações em que o cliente comparece ao atendimento para obter informações que não geram protocolo. Nesse caso, utiliza-se desse serviço para registro do comparecimento do cliente e fornecimento do respectivo protocolo. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT - GECO/VEN 2.2.18 - Registro de Informações Comerciais para Clientes Via Escritório de Atendimento](#).

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir a [IT supracitada](#).
- Códigos relacionados:
 - **8605 - INFORM. COMERC. PARA CLIENTE VIA ESCRITÓRIO ATENDIMENTO**

Grupo 96 - Diversos

Estorno de Parcela – Código 00003

Conceito

Este serviço é utilizado para retirar de uma conta um financiamento, para posterior cancelamento ou correção do valor.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento por Estorno de Parcela – Motivo 38](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **3 - ESTORNO PARCELA**

Negociação para Implantação de Ligação – Código 00007

Conceito

Este serviço é utilizado para entrar em contato com o cliente, visando informá-lo de que o levantamento de ligação já foi executado, estando a sua disposição para solicitar a implantação. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.1.1 - Solicitação de Implantação de Ligação de Água e/ou Esgoto com ou sem Extensão.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Implantação de Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **7- NEGOCIAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DE LIGAÇÃO**

Cancelamento de Débito Automático - 00023

Conceito

Este serviço é gerado e baixado automaticamente pelo sistema, sempre que ocorrer uma alteração de titularidade ou consumo final, em matrícula que possua débito automático.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Códigos relacionados:
 - **00023 - CANCELAMENTO DÉBITO AUTOMATICO**

Notificação por Excesso de Consumo

Conceito

Este serviço é utilizado para notificar os clientes quanto ao consumo excessivo registrado em suas ligações, para que verifiquem suas instalações internas.

Áreas Envolvidas

Faturamento da Regional, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade,

Procedimento

Faturamento da Regional

- Ao dar solução na Análise de Faturamento, caso seja confirmado um consumo excessivo, clicar na caixa “**Gerar OS**”, escolher “**Serviços pré-definidos**”.



Cons. Medido	Cons. Faturado	Leitura a Confirmar	Leitura Informada	Data e Hora	Modo Faturamento
0		<input type="radio"/> Leitura <input type="radio"/> Informado	1063	0	15/05/2018 00:00

Existem 10 registros para analisar.

Buttons: RETIFICAR, PRÓXIMO REGISTRO

Dropdown menu: -Gerar OS-

- Escolher o serviço **1010 - NOTIFICACAO POR EXCESSO CON**, clicar no botão “**OK**” e clicar no botão “**Gravar**”.



Serviço	Descrição
1010	NOTIFICACAO POR EXCESSO CON

Buttons: OK, GRAVAR, CANCELAR

- Repetir o mesmo procedimento, escolhendo o serviço **4600 - EXECUCAO DE LEITURA – MEDIA**, clicar no botão “**OK**” e clicar no botão “**Gravar**”. Ao executar este procedimento, o sistema irá gerar automaticamente as respectivas O.S'.s

Setor Programação e Análise

- Programar as O.S'.s 1010 e 4600 para **Equipe de Campo**, para execução utilizando coletor.

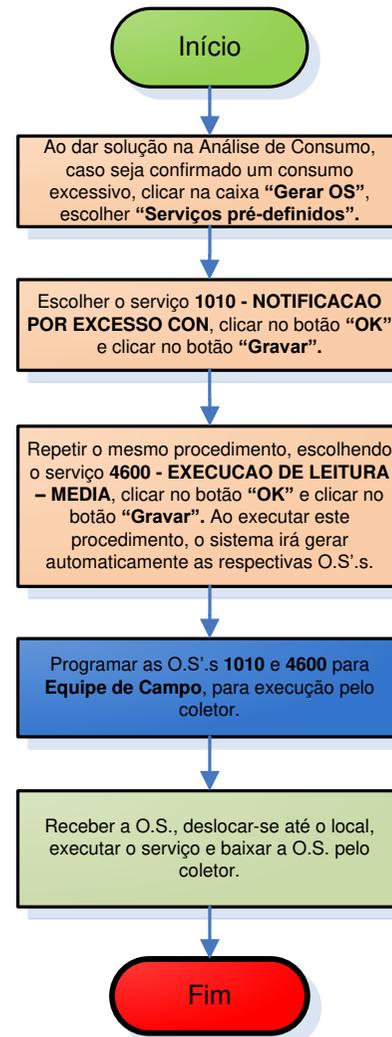


Manual de Procedimentos Comerciais

Equipe de Campo

- Receber a O.S., deslocar-se até o local, executar o serviço e baixar a O.S. pelo coletor.

Notificação por Excesso de Consumo



Diferença de Consumo – Código 00091

Conceito

Este código é utilizado para cobrança de diferença de consumo, nos casos em que o cliente apresenta defesa quanto à multa de irregularidade. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Supervisão da Unidade,

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **00091 - DIFERENCA DE CONSUMO**

Verificação de Hidrômetro Retirado – Código 4400

Conceito

Este código é utilizado para verificar *in loco* a ocorrência de hidrômetro retirado. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.3.2 - Verificação de Irregularidade na Ligação](#).

Áreas Envolvidas

Leitura Simultânea, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Verificação de Irregularidade na Ligação](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **4400 - VERIFIC. HIDROMETRO RETIRADO**

Informações Sobre Dados Cadastrais – Código 8705

Conceito

Este serviço é utilizado quando o cliente solicita informações sobre dados cadastrais, tais como: informações sobre a titularidade, endereço, economia, número/data de instalação de hidrômetro, data de ligação de água e/ou esgoto, etc. Instrução de trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/VEN 2.2.3 - Informações Cadastrais](#).

Observação

Em caso de solicitação de informação por parte Órgãos Públicos, a mesma deve ser requerida através de Ofício enviado à Presidência.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, Geco – Processo Vendas

Procedimento

Atendimento

- Atendidos todos os critérios da atividade 2.2.3.1 da [IT supracitada](#), solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula.
- Gerar O.S. **8705 - INFORM.SOBRE DADOS CADASTRAIS**, inserindo na observação qual a informação solicitada pelo cliente, bem como a finalidade da mesma.
- Imprimir e entregar ao cliente o protocolo da solicitação e informar que o requerimento será analisado. Informar ao cliente a data em que deve retornar ao atendimento para saber a resposta da solicitação.
- Digitalizar o requerimento e demais documentos na O.S. 8705 e encaminhar à [Supervisão da Unidade](#).

Supervisão da Unidade

- Receber a documentação e verificar se todos os procedimentos foram cumpridos.
 - *Procedimentos não cumpridos:* Imprimir a O.S. 8705, orientar o [Atendimento](#) quanto ao procedimento e solicitar o cancelamento da O.S.
 - *Procedimentos cumpridos:* Imprimir O.S. 8705, elaborar memorando e encaminhar à [Gestão Comercial da Regional](#), junto com os demais documentos.

Gestão Comercial da Regional

- Receber memorando e demais documentos, e verificar se todos os procedimentos foram cumpridos.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Procedimentos não cumpridos:* Devolver documentação à [Supervisão da Unidade](#) e orientar quanto ao procedimento.
- *Procedimentos cumpridos:* Encaminhar documentação à [Geco – Processo Vendas](#) através de SAS, para análise.

Geco – Processo Vendas

- Receber SAS, analisar a solicitação constante no requerimento, conferir a documentação, consultar as informações solicitadas e verificar em qual situação se enquadra:
 - *Procedimentos não cumpridos:* Encerrar SAS informando o motivo do indeferimento.
 - *Procedimentos cumpridos:* Elaborar carta resposta mencionando número da matrícula, nome do titular, endereço da ligação de água/esgoto e as informações solicitadas pelo cliente. Imprimir carta em 2 (duas) vias.
 - Encerrar SAS informando o número da carta resposta.
 - Encaminhar uma via da carta à [Gestão Comercial da Regional](#) via malote e arquivar a outra via juntamente com todos os documentos recebidos.

Gestão Comercial da Regional

- Após o encerramento do SAS, verificar qual foi o tratamento dado pela [Geco – Processo Vendas](#):
 - *Solicitação indeferida:* Informar à [Supervisão da Unidade](#) o motivo do indeferimento.
 - *Solicitação deferida:* Informar à [Supervisão da Unidade](#) que a solicitação foi atendida, receber a carta resposta e encaminhá-la à Unidade para entrega ao solicitante.

Supervisão da Unidade

- Após o retorno da [Gestão Comercial da Regional](#), verificar em qual situação se enquadra:
 - *Solicitação indeferida ou procedimentos não cumpridos:* Verificar o motivo do indeferimento, cancelar a O.S. 8705 e orientar o [Atendimento](#) quanto ao procedimento.
 - *Solicitação deferida:* Receber carta resposta, baixar a O.S. 8705 informando o número da mesma e encaminhar ao [Atendimento](#).

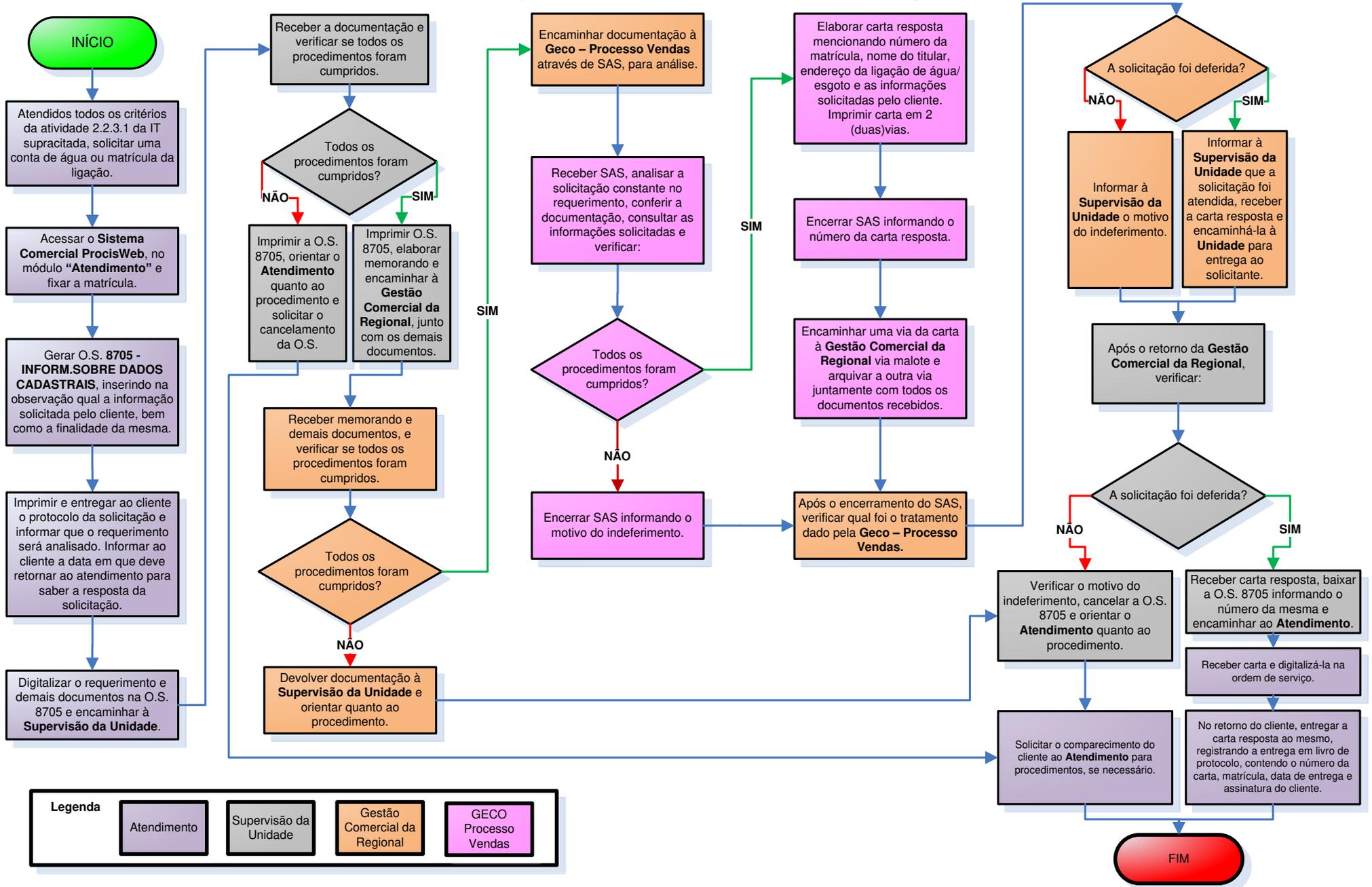
Atendimento

- Após o retorno da [Supervisão da Unidade](#), verificar em qual situação se enquadra:
 - *Solicitação indeferida ou procedimentos não cumpridos:* Solicitar o comparecimento do cliente ao [Atendimento](#) para procedimentos, se necessário.

Manual de Procedimentos Comerciais

- *Solicitação deferida:* Receber a carta resposta e digitalizá-la na ordem de serviço.
 - No retorno do cliente, entregar a carta resposta ao mesmo, registrando a entrega em livro de protocolo, contendo o número da carta, matrícula, data de entrega e assinatura do cliente.

Informações Sobre Dados Cadastrais - Código 8705



Legenda

Atendimento	Supervisão da Unidade	Gestão Comercial da Regional	GECO Processo Vendas
-------------	-----------------------	------------------------------	----------------------

Reclamação de Conta Alta – Intermitência – Código 9300

Conceito

Este código é utilizado para registrar e verificar a procedência de reclamações de conta alta, ocasionadas por intermitência.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Faturamento da Unidade, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade, Gestão Comercial da Regional, GECCO – Processo Arrecadação

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Refaturamento por Falta de Abastecimento – Motivo 39](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **9300 - RECLAM.CONTA ALTA - INTERMITÊNCIA**

Pedido de Consumo Final sem Corte – Código 30050

Conceito

Este código é utilizado para executar pedido de consumo final sem corte. Instrução de Trabalho a ser cumprida: [IT-GECO/ARR 2.6.13 - Solicitação de Consumo Final de Água e/ou Esgoto.](#)

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Corte e Religação, Equipe de Campo, Faturamento da Unidade, Setor Programação e Análise, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Corte de Água – Consumo Final](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **30050 - PEDIDO DE CONS.FINAL S/CORTE**

Manobra de Registro - Graduação – Código 51500

Conceito

Este código é utilizado para realizar graduação em registros de abastecimento de água.

Áreas Envolvidas

Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

- Seguir o procedimento “[Importação – Manobra de Registro](#)”.
- Códigos relacionados:
 - **51500 - MANOBRA DE REGISTRO-GRADUACAO**

Reparo de Caixa de Passagem – Código 60300

Conceito

Este código é utilizado para executar reparos em caixas de inspeção de esgoto que estejam danificadas.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar uma conta de água ou matrícula da ligação.
- Acessar o **Sistema Comercial ProcisWeb**, no módulo “**Atendimento**” e fixar a matrícula.
- Gerar O.S. **60300 - REPARO DE CAIXA DE PASSAGEM**, inserindo na observação as informações relativas aos serviços.

Setor Programação e Análise

- Imprimir O.S. e encaminhar para a **Equipe de Campo**, ou programar para a mesma para execução utilizando coletor.

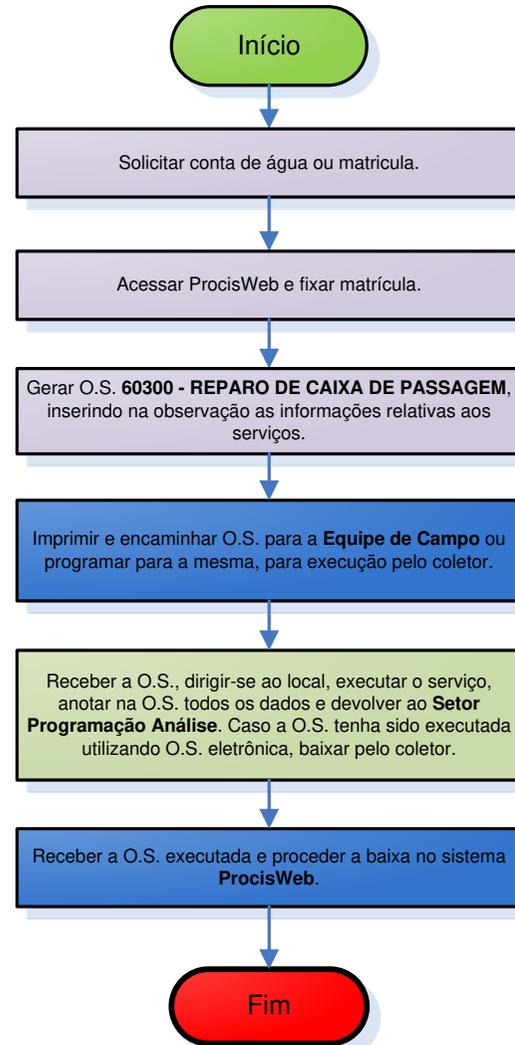
Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso a O.S. tenha sido executada utilizando O.S. eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e proceder a baixa no sistema **ProcisWeb**.

Reparo de Caixa de Passagem - Código 60300



Recolocação de Tampão

Conceito

Este serviço é utilizado para executar as substituições de tampas de poços de visita (PV's) de esgoto danificadas.

Áreas Envolvidas

Atendimento, Setor Programação e Análise, Equipe de Campo, Supervisão da Unidade

Procedimento

Atendimento

- Solicitar o endereço do local reclamado e se possível entre quais ruas está localizado.
- Gerar uma das O.S's abaixo, inserindo na observação as informações relativas ao serviço, para pronta localização.
 - **60800 - RECOLOCACAO DE TAMPAO T-16**
 - **60900 - RECOLOCACAO DE TAMPAO T-137**

Setor Programação e Análise

- Imprimir O.S. e encaminhar para a **Equipe de Campo**, ou programar para a mesma para execução utilizando coletor.

Equipe de Campo

- Receber a O.S., dirigir-se ao local, executar o serviço, anotar na O.S. todos os dados e devolver ao **Setor Programação Análise**. Caso a O.S. tenha sido executada utilizando O.S. eletrônica, baixar pelo coletor.

Setor Programação e Análise

- Receber a O.S. executada e proceder a baixa no sistema **ProcisWeb**.

Recolocação de Tampão

