



**Diretoria de Relacionamento com o Cliente / DRC
Coordenação Comercial**

**MANUAL DE
ATENDIMENTO
AO PÚBLICO**

Lojas Centro, Canudos e Call Center

Elaboração:

Setores de Atendimento e Telefonia

Dezembro/2016

Apresentação

A elaboração deste **Manual de Atendimento ao Público** é fruto de uma longa e permanente discussão e revisão dos principais procedimentos realizados no atendimento direto aos usuários.

Nosso propósito foi o de estabelecermos as principais orientações que envolvem as diversas demandas da comunidade em relação aos serviços realizados pela Comusa. Neste sentido apresentamos 37 itens de procedimentos a serem adotados e as principais dúvidas frequentes, envolvendo orientações em “como utilizar o Sisan, onde buscar o atendimento, quem pode solicitar o serviço e documentos necessários”.

Cabe ressaltar que este trabalho é um ponto de referência para todos os setores/servidores que atendem ao público nas lojas presenciais do Centro e Canudos, na Telefonia, bem como será a primeira versão de consulta e orientação para o Atendimento Terceirizado (Call Center) que está em processo de contratação pela Comusa.

Lembramos que este Manual estará sempre em constante revisão e atualização, pela própria natureza das ações que o envolvem.

Por fim informamos que este Manual se encontra disponível na Rede Comusa: “***Pasta Atendimento (K:)/Manual de Atendimento ao Público_2019/Manual de Atendimento ao Público_08_2019***”.

SUMÁRIO DE PROCEDIMENTOS

ITEM	Página
01. Aba SISAN	05
02. 2ª Via de Fatura	10
03. Alteração de Titularidade	12
04. Alteração de Vencimento de Fatura	15
05. Parcelamento	16
06. Solicitação de Endereço Alternativo	20
07. Ligação Nova	22
08. Vistoria Orientação sobre Ligação Nova - Cód 552	27
09. Liberação/Reorientação de Nicho para Ligação Nova - Cód 559	28
10. Declarações	29
11. Solicitação de Corte Simples a pedido do Usuário	30
12. Religação	33
13. Suspensão de Corte	34
14. Furto de Hidrômetro	34
15. Vazamentos (quadro, calçada ou rua)	35
16. Reclamação de Repavimentação	36
17. Vistorias de Análise de Água	37
18. Expurgo de Quadro	38
19. Vistorias para Verificação de Consumo Excessivo	38
20. Recálculo por Consumo Excessivo devido a Vazamento	39
21. Vistoria Falta de Água	39

22. Reclamações Sobre a Pressão da Água	40
23. Vistorias Diversas - Hidrômetro	41
24. Conserto e/ou Substituição de Registro do Quadro	41
25. Vistorias para Regularização de Nicho - Cód 872 e 876	42
26. Histórico de Consumo dos Últimos 12 meses	44
27. Denúncia de Ligação Clandestina	45
28. Esgoto Conserto de Rede	46
29. Imóveis com Rede de Esgoto	46
30. Como emitir uma Ordem de Serviço sem Matrícula	49
31. Como localizar uma Matrícula através do Número do Hidrômetro	50
32. Como localizar o número da Matrícula pelo Código de Barras da Fatura	51
33. Orçamento e execução de Extensão de Rede	51
34. Processo para Projeto Hidrossanitário	55
35. Procedimento para Abertura de Processo Interno	60
36. Estornos	61
38. Dúvidas Frequentes	63

SISAN – Sistema de Saneamento Público

1. ABA SISAN

Todos os procedimentos de atendimentos são executados a partir da aba **SISAN** do menu inicial do sistema.

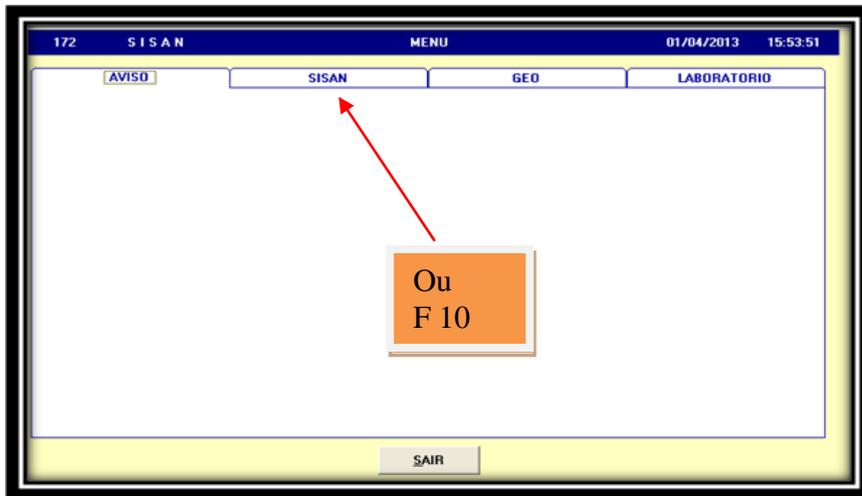
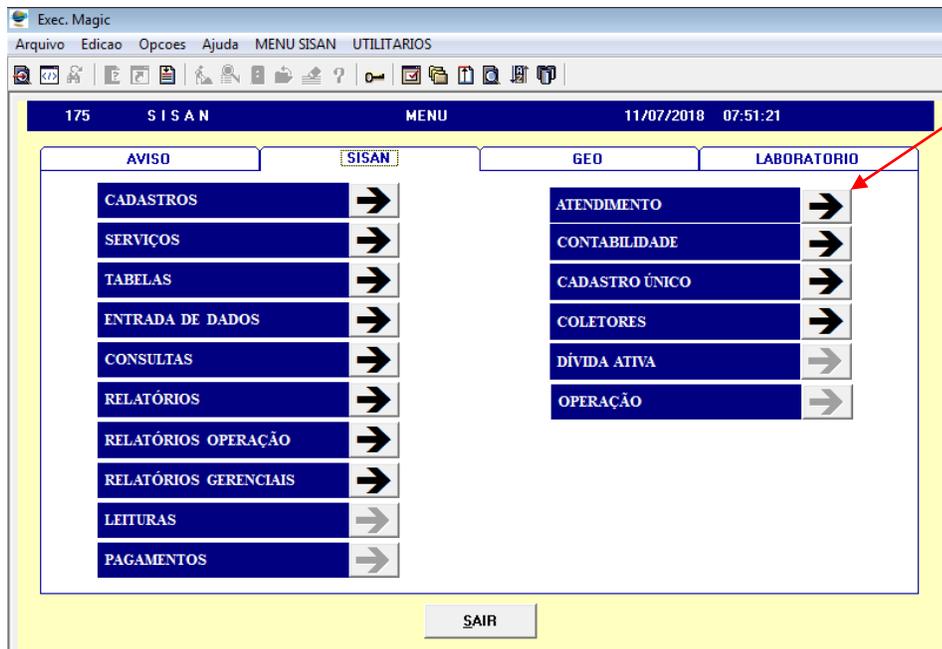
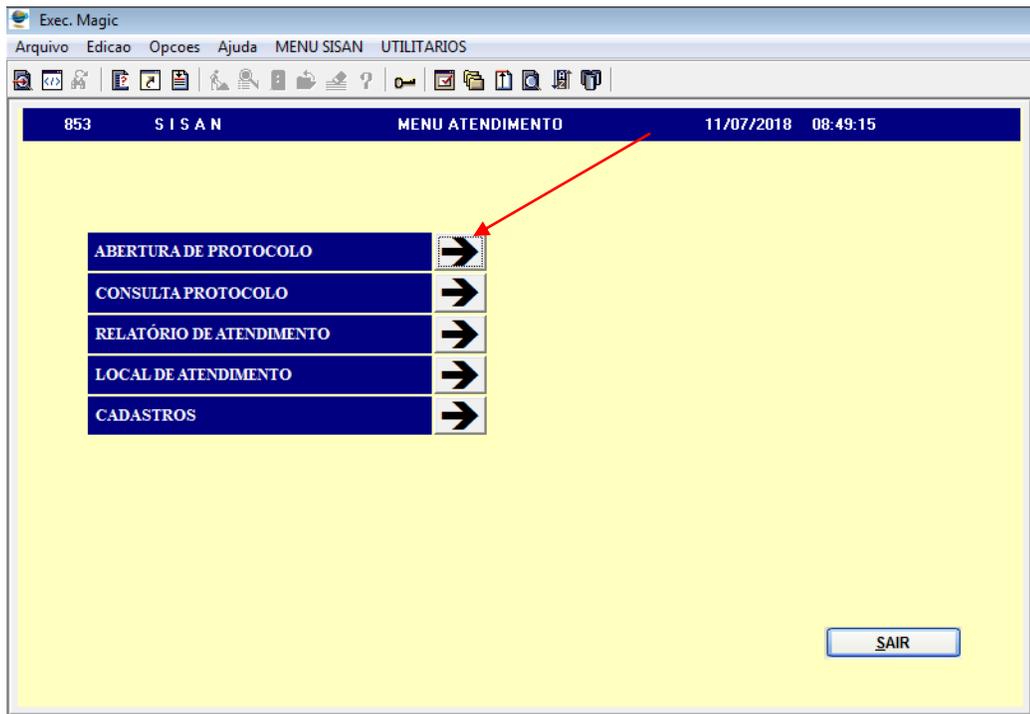


Ilustração da tela inicial do sistema SISAN

- 1- Antes de iniciar qualquer atendimento é necessário abrir o “protocolo de atendimento”: 1º- clicar em “ATENDIMENTO”

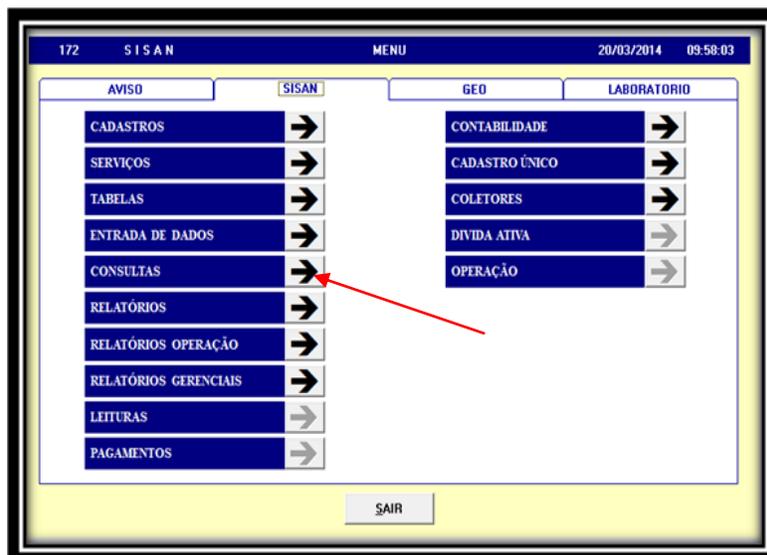


2º - clicar em “ABERTURA DE PROTOCOLO”



3º-Após a abertura do protocolo, o atendimento poderá ser iniciado normalmente, seguindo os passos a seguir.

Para consultar determinada matrícula, clicar em: 1º. CONSULTAS



2º. IMÓVEIS



Aparecerá a tela a seguir:

The screenshot shows the 'SELEÇÃO IMÓVEIS' screen with the following fields: Matricula: [] OU, Nome: [] OU, and Endereço: []. Below the fields, it says 'Após digitar as informações pressione F5 ou CONFIRME' and there are 'CONFIRME' and 'SAIR' buttons.

Incluir nos campos destinados, **UMA** das informações: **“matrícula, nome ou endereço”**

OBS: Os dados de endereço e nome podem ser preenchidos parcialmente para pesquisa, conforme exemplo:

The screenshot shows the 'SELEÇÃO IMÓVEIS' screen with the following fields: Matricula: [0] OU, Nome: ADRIANA CA OU, and Endereço: []. A text box on the left explains: 'Sabe-se que o nome da titular é “Adriana”, e que seu sobrenome se inicia com “Ca”. Inserem-se estes dados clicar no botão F5 ou CONFIRME.' A red arrow points from the text box to the 'Nome' field.

109 SISA N SELEÇÃO IMÓVEIS 02/04/2013 17:01:51

Matricula	Nome
1237322	ADRIANA CAMARGO
1185608	ADRIANA CAMPOS BRIZOLLA
1205242	MARCIA ADRIANA CARDOSO MESQUITA

Matricula: 0 OU
 Nome: ADRIANA CA OU
 Endereço: _____

CONFIRME SAIR CONFIRME SAIR

Selecionar o nome almejado, e clicar no botão F5 ou CONFIRME.

Agora você tem acesso a todos os dados da matrícula, posição de dívidas, leituras, vencimentos...

110 SISA N CONSULTA IMÓVEL 02/04/2013 17:08:57

Matricula: 1237322 ADRIANA CAMARGO
 Logradouro: 7990 4 - NOVO NAÇOES UNIDAS 55
 Bairro: SANTO AFONSO Cep: -

COMENTÁRIOS DÍVIDA EDIFICAÇÕES FATURAMENTO LEITURAS LOTE TITULARES

Rota: 204 NOVO NAÇOES - 2 Sequência: 7.080 Hidrômetro
 Tipo Ligação Água: COM HIDROMETRO Nº Hidrômetro: A08N572123
 Tipo Ligação Esgoto: LIGADO Data Instalação: 11/08/2009
 Situação Imóvel: NORMAL
 Usuário do Imóvel: Particular
 Locação: DESCONHECIDO
 Imóvel Fechado: DESCONHECIDO
 Data Vistoria: _____
 Setor Quadra Lote: 999173217 ALTERA S.O.L.

OPÇÕES ATUALIZA CAD. IMPRIMIR SAIR

Como encaminhar uma ordem de serviço?

Clicando em opções teremos a seguinte tela:

110 SISA N OPÇÕES 20/03/2014 10:52:03

Matricula: 1061003 CARMELIA DE OLIVEIRA

- Comentários
- Leituras e Consumo
- Emissão de 2ª via
- Endereço Alternativo
- Serviços Diversos
- Débito em Conta
- Posição da Dívida
- Manobra
- Parcelamentos
- Movimentação de Contas
- Alt Vencimento da Conta
- Vincular titulares
- Suspensão Água
- Supressão Água
- Religação Água
- Ocorrências nos Pagamentos
- Consultas por Ordem de Serviço
- Pagamentos não Efetuados
- Envio Débito C/C ao Banco
- Declarações
- Devolução de Cheque
- Suspender Corte
- Suspender Faturas
- Recalculo por Vazamento
- Fatura Especial

SAIR

Clique em “Consultas por Ordem de Serviço” para inserir e ou consultar uma ordem de serviço.

Para consultar uma ordem de serviço, clique em “confirme”.

Para inserir uma ordem de serviço, clique em “incluir”.

333 S I S A N CONSULTA O.S. POR MATRICULA 20/03/2014 10:58:08

Matrícula: 1061003 CARMELIA DE OLIVEIRA

Situação da O.S.: A - Abertas
 E - Executadas
 Y - Abertas e Executadas

333 S I S A N ORDENS SERVIÇO ABERTAS E EXECUTADAS 20/03/2014 11:15:52

Matrícula: 1061003 CARMELIA DE OLIVEIRA Rota/Seq.: 402 2.660

Nº Ordem Serviço	O.S. Anterior
63224	0
297153	0
303418	0
883774	0
941539	0
944024	0

Serviço Solicitado: 150 US - RAMAL VAZAMENTO NA CALÇADA

Empresa: 0 Urgencia: S Setor Serviço: 2

Localização: MACHADO DE ASSIS 940

Solicitante: ROSANE DE OLIVEIRA

DDD: 0 Telefone: 35821226

Obs. Inclusão:
 USUARIA INFORMA VAZ PEQUENO

Data Solicitação: 01/03/2014 Hora Solicitação: 12:23:53

Data Programação: Data Execução: 02/03/2014

Data Alteração: Usuário: JDUARTE

Obs. Conclusão:
 CONS. VAZ. DE RAMAL.
 [1REG. MIG]
 US08 EVERALDO/LEONARDO

Faturamento Emissão/Encerramento: S N

20 S I S A N ORDEM DE SERVIÇO 20/03/2014 11:12:46

Num Ordem de Serviço: 0 OS Anterior: Dta/Hora Solicitação: 20/03/2014 11:12:46

Cod Serviço Solicitado: 0

Matrícula Imovel: 1061003

Localização do Serviço: Número: 0

Urgencia: Setor Serviço: 0

Solicitante:

DDD: 0 Telefone do Solicitante: 0

Observações:

Cod Empresa: 0

Data Programação: Autorização Fat. Na Emissão (S/N): S

Confirme (S/N):

2. SEGUNDA VIA DA FATURA

2.1. Quem pode solicitar: Qualquer pessoa.

2.2. Onde e como solicitar:

-Centrais de Atendimento (Centro e Canudos)

O usuário, ao contatar a Comusa através das Centrais de Atendimento, pode solicitar a segunda via de sua fatura. Deve-se informar ao usuário que a solicitação da 2ª via terá um custo de R\$1,49 que irá incluso na próxima fatura. Estarão isento deste valor somente as economias RA1 ou faturas que apresentarem problemas de leitura do código de barras.

Observação: sempre preencher o campo “Solicitante”.

-Telefonia

Somente poderá ser solicitada 2ª via da fatura pelo **0800** se a mesma **não estiver vencida há mais de 30 dias** (em função de poder existir Ordem de Serviço de Corte em aberto). Neste caso, o usuário deverá ser informado que o valor de entrega que será incluído na próxima fatura. Valores cobrados conforme Tabela de Serviços: **R\$ 1,70 para categoria RA's e R\$ 5,81 para as demais categorias**. A previsão de entrega pelo Setor da Leitura é de aproximadamente dois dias após a solicitação.

-Procedimentos na telefonia:

Mandar e-mail com a solicitação do usuário para faturamento@comusa.rs.gov.br

O Setor de Faturamento repassará a fatura devidamente ajustada para o Setor da Leitura proceder a entrega. **É importante registrar nos comentários: nome e número do telefone do solicitante, juntamente com o motivo pelo qual ele fez o pedido.**

-Chat ou Email

O atendente (do chat, e-mail) poderá, quando solicitado pelo usuário, enviar a 2ª via da fatura por e-mail, gerando o arquivo em pdf e sem nenhum custo.

-Site

O usuário poderá acessar o site www.comusa.rs.gov.br e retirar a 2ª via da fatura através do CPF do titular ou do número da matrícula.

-Aplicativo Comusa

Baixar o aplicativo e selecionar a opção de 2ª via da fatura

2.3. Procedimentos no SISAN (exceto telefonia)

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. Botão EMISSÃO DE SEGUNDA VIA
6. Selecionar o tipo de fatura, conforme legenda indicativa
7. Selecionar a fatura desejada, através da tecla “F5”
8. Enter
9. Colocar nome do solicitante
10. Selecionar se a segunda via foi solicitada através de atendimento presencial ou telefônico
11. Confirmar, no botão “CONFIRME”.

The screenshot shows a Windows application window titled "Exec. Magic" with a menu bar containing "Arquivo", "Edicao", "Opcoes", "Ajuda", and "MENU SISAN". The window title bar also displays "JESUS - CANUDOS03". The main interface has a blue header with the text "133 SISAN EMISSÃO 2ª VIA DA CONTA" and a timestamp "09/08/2012 14:29:44". The form fields are as follows:

- Matricula:** 1069772
- Situação da Conta:** A. A dropdown menu is open, showing options: A = Aberta, C = Cancelada, P = Paga, S = Substituida, T = Termo.
- Nº Conta:** 2547728723. A tooltip indicates: "Selecionar a fatura desejada através das teclas 'F5' e 'ENTER'".
- Solicitante:** SOLANGE MARIA. A tooltip indicates: "Inserir nome da pessoa solicitante".
- 2ª Via com Onus? (S ou N):** S. A tooltip indicates: "S" para cobrar ou "N" para não cobrar.
- Origem Solicitação:** Radio buttons for "0800" and "Central Atendimento". The "Central Atendimento" option is selected. A tooltip indicates: "Selecionar a origem da segunda via".

At the bottom of the form are two buttons: "CONFIRME" and "SAIR".

Ilustração do procedimento de segunda via

3. ALTERAÇÃO DE TITULARIDADE

3.1 Onde solicitar:

-Chat/E-mail

Para troca de titularidade, deverá haver concordância de informações com o *Sigamweb* e atualizados os dados junto ao SISAN. O usuário deverá informar os seguintes dados:

- CPF, caso não contenha no *Sigamweb*
- RG
- Órgão Expedidor
- Data nascimento
- Nome da mãe
- Endereço de Referência
- Telefone
- Email

Outras informações pertinentes poderão ser solicitadas neste ato, como por exemplo, os tipos de economia existentes no local.

-Centrais de Atendimento (Centro e Canudos)

3.2 Área Escriturada – Pessoa Física

3.2.1 Quem pode solicitar: Proprietário do imóvel, ou outra pessoa, devidamente autorizada por este, através de Formulário Específico (retirado nas Centrais de Atendimento) devidamente assinado, junto com documento de identidade e CPF do proprietário para verificação da veracidade das assinaturas.

3.2.2 Procedimentos:

- Em consulta ao sistema *Sigamweb*, havendo concordância de informações, os dados poderão ser atualizados junto ao SISAN.
- Não havendo concordância com os dados disponíveis no *Sigamweb* solicitar Escritura do Imóvel ou matrícula atualizado do imóvel ou Contrato de Compra e Venda com assinatura reconhecida em cartório, acompanhado de uma cópia da matrícula do imóvel (atualizada). Além destes documentos, apresentar Documento Oficial com foto, como RG ou CNH, CPF.

3.3 Área Escriturada – Pessoa Jurídica

3.3.1 **Quem pode solicitar** - Representante legal da empresa, ou outra pessoa, devidamente autorizada por este, através de Formulário Específico (retirado nas Centrais de Atendimento) devidamente assinado, junto com documento de identidade do proprietário para verificação da veracidade das assinaturas.

3.3.2 Procedimentos

- Em consulta ao sistema *Sigamweb*, havendo concordância de informações, os dados poderão ser atualizados junto ao SISAN.
- Não havendo concordância com os dados disponíveis no *Sigamweb* solicitar Escritura do Imóvel ou Contrato de Compra e Venda com assinatura reconhecida em cartório, acompanhado de uma cópia da matrícula do imóvel (atualizada). Além destes documentos, apresentar Contrato Social da Empresa (constando o nome do representante legal), CNPJ e documentos pessoais deste representante (RG/CPF).

3.3.3 Se o imóvel estiver no nome do “espólio” a titularidade poderá ser alterada seguindo uma das três formas abaixo:

- **Pelo inventariante, acompanhado com o documento de nomeação assinado pelo juiz do processo.**
- **Pelo herdeiro, acompanhado de uma procuração pública onde os herdeiros descritos na certidão de óbito estão passando poderes para um único herdeiro fazer essas movimentações.**
- **Pelo herdeiro, acompanhado da autorização(ões) fornecida pela COMUSA assinada por todos herdeiros descritos na certidão de óbito e cópia de CPF, RG do(s) herdeiro(s) autorizando a ação solicitada.**

3.4 Área Escriturada – Inquilinos

- Primeiramente, confirmar a propriedade no sigam web, escritura ou matrícula do imóvel.
- Nos casos em que há contrato formal feito através de imobiliária, o inquilino deverá apresentar o contrato de locação assinado e seu documento de identidade e CPF.
 - Inquilino pessoa jurídica, além dos documentos acima, deverá apresentar também o contrato social da empresa locatária.
- Nos casos que não há contrato de locação ou o mesmo é direto com o proprietário, o inquilino deverá apresentar a “autorização para inquilinos” assinada pelo proprietário. O proprietário que assinar estará ciente que o inquilino está autorizado a efetuar troca de titularidade, parcelamento, pedido de corte e religação devendo ambos assinar e levar uma via;
- Além da autorização assinada pelo proprietário o inquilino deverá portar cópia do documento do mesmo ou a autorização deverá ser autenticada;

3.5 Áreas De Interesse Social – AIS

Autorização da Secretaria Municipal de Habitação (Prefeitura); Documento Oficial com foto, como RG ou CNH e CPF .

3.5 Área De Cooperativa

Autorização da Cooperativa, caso titular não conste como possuidor no *Sigamweb*, documento oficial com foto, como RG ou CNH e CPF.

3.6 Pontos de Táxi

Credencial do Motorista de Táxi; Documento de Identidade; CPF.

3.6.1 Procedimentos

Estando a matrícula **sem dívidas existentes**, a troca de titularidade poderá ser feita pelo taxista do ponto em questão portando os documentos acima, esse passará a ser responsável pela matrícula.

3.7 Condomínios

-Solicitar a ata de constituição do condomínio constando todas as economias do condomínio e suas respectivas áreas ou a Matrícula atualizada do imóvel constando todas as economias do condomínio e suas respectivas áreas.

-CNPJ do Condomínio.

3.8 Tipos de titularidades

Proprietário: Dono do imóvel.

Inquilino: Locatário. Este tipo de titular sempre deve existir em conjunto com o proprietário.

Possuidor: Ocupa o imóvel, mas não possui propriedade sobre ele, como áreas verdes. Também deve existir em conjunto com o proprietário, normalmente Município De Novo Hamburgo ou Cooperativas.

Os dados de usuário que serão impressos na fatura de água, em ordem de prioridade: Possuidor – Inquilino – Proprietário.

Observações: - Possuidor de Imóvel Regularizado poderá transferir a titularidade para o Inquilino.
Se for de Imóvel em Área de Interesse Social NÃO será possível à transferência.

3.7 Procedimentos no SISAN

A alteração de titularidade no sistema será através da vinculação de um novo titular no imóvel.

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. VINCULAR TITULARES

The screenshot shows a web application interface for property management. At the top, it displays 'Dados do Imóvel' (Property Data) with fields for 'Matrícula' (1235931), 'Logradouro' (8112 ARTHUR FRANCISCO DA COSTA), 'Bairro' (SANTO AFONSO), and 'Cep' (-). Below this is a table titled 'Titulares' (Owners) with columns for 'seqTitular', 'TipoTitular', 'Nome', 'CpfCnpj', and 'DataIni'. The table contains one entry: '3128 PROPRIETÁRIO JOSMARIL DE OLIVEIRA 02169737910 01/06/200'. At the bottom, there are three buttons: 'VINCULAR TITULAR', 'DESATIVAR TITULAR', and 'SAIR'.

seqTitular	TipoTitular	Nome	CpfCnpj	DataIni
3128	PROPRIETÁRIO	JOSMARIL DE OLIVEIRA	02169737910	01/06/200

4. ALTERAÇÃO DE VENCIMENTO DE FATURA

4.1 **Onde solicitar** - Centrais de Atendimento (Centro e Canudos), chat, email e telefonia.

4.2 **Quem pode solicitar** - Qualquer pessoa.

Qualificar informações com o usuário para verificar ligação da pessoa com o imóvel, como por exemplo, nome do titular da fatura, se é residência ou comércio, entre outras informações que comprovem tal vínculo.

A alteração de vencimento da fatura só pode ser procedida para até seis (6) dias consecutivos posteriores à data original.

IMPORTANTE: A DATA NÃO PODERÁ ULTRAPASSAR O DIA 30 DO REFERIDO MÊS.

Após proceder a alteração de vencimento, inserir comentário com o nome da pessoa que solicitou este serviço.

4.3 **Procedimento no SISAN**

1. CADASTROS
2. ALTERAÇÃO DE IMÓVEL
3. Inserir matrícula
4. F5
5. CADASTRO IMÓVEL
6. ALTERAR

7. Inserir o dia de vencimento no devido campo

8. Sair (“ESC”)

The screenshot shows a web application window titled '886 S I S A N CADASTRO - IMÓVEL 30/11/2016 15:18:25'. The 'FATURAMENTO' tab is active. The form contains the following fields:

- Vencimento:** A dropdown menu with the value '06' selected.
- Calculo S/ Exponencial:** A dropdown menu with the value 'NÃO' selected.
- Complemento Ent. Fatura:** An empty text input field.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'SAIR', 'ANTERIOR', and 'PROXIMO'.

5. PARCELAMENTO

5.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Centro ou Canudos.

5.2 Quem pode solicitar – Proprietário, possuidor, ou terceiro PREVIAMENTE AUTORIZADO para este fim.

5.3 Regulamento

O valor mínimo de cada parcela a ser adotado é o equivalente à 10m³ da categoria enquadrada na matrícula, se mais de uma, vale a de maior valor. Podendo ser parcelado com entrada mínima de 5% e o restante em até 60 vezes, **respeitando a parcela mínima** conforme a Resolução 001/2014 do Conselho Deliberativo.

Exemplo ilustrativo do valor mínimo da parcela conforme o preço base da categoria (2019):

CATEGORIA	PREÇO BASE DO M ³ - (R\$)	VALOR MÍNIMO DE CADA PARCELA EM R\$
Residencial social RA (RA1, RA2 E RA3)	2,09	20,90
Residencial básica RB	5,20	52,00
Empresarial Comercial C1 – Comércio de até 50 m ²	5,20	52,00
Empresarial Comercial COM – Grande comércio	5,89	58,90
Empresarial pública – PUB	5,89	58,90
Empresarial Industrial - IND	6,69	66,90
Entidade Assistencial – EA	2,09	20,90

5.4 Procedimentos

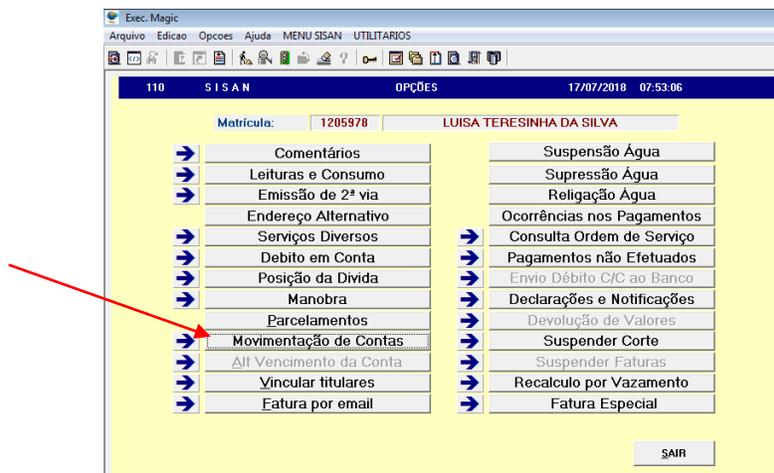
- Neste ato, o titular deverá apresentar CPF e RG, ou outro documento oficial com foto que informe os dados necessários.
- Se for o inquilino e constar como tal na matrícula do Sisan, o mesmo poderá parcelar em 1 entrada e mais 2 vezes.
- Sendo a Imobiliária que solicite o parcelamento, deverá comprovar a administração do imóvel através do Contrato de Administração, juntamente com autorização em folha timbrada, carimbo da imobiliária e autorização para o funcionário fazer o parcelamento.
- Se o imóvel estiver em nome de “espólio” o parcelamento poderá ser realizado seguindo uma das três formas abaixo:
 - Pelo inventariante, acompanhado com o documento de nomeação assinado com o juiz do processo.
 - Pelo herdeiro, acompanhado de uma procuração pública onde os herdeiros descritos na certidão de óbito estão passando poderes para um único herdeiro fazer essas movimentações.
 - Pelo herdeiro, acompanhado da autorização(ões) fornecida pela COMUSA assinada por todos herdeiros descritos na certidão de óbito e cópia de CPF, RG do(s) herdeiro(s) autorizando a ação solicitada.

IMPORTANTE:

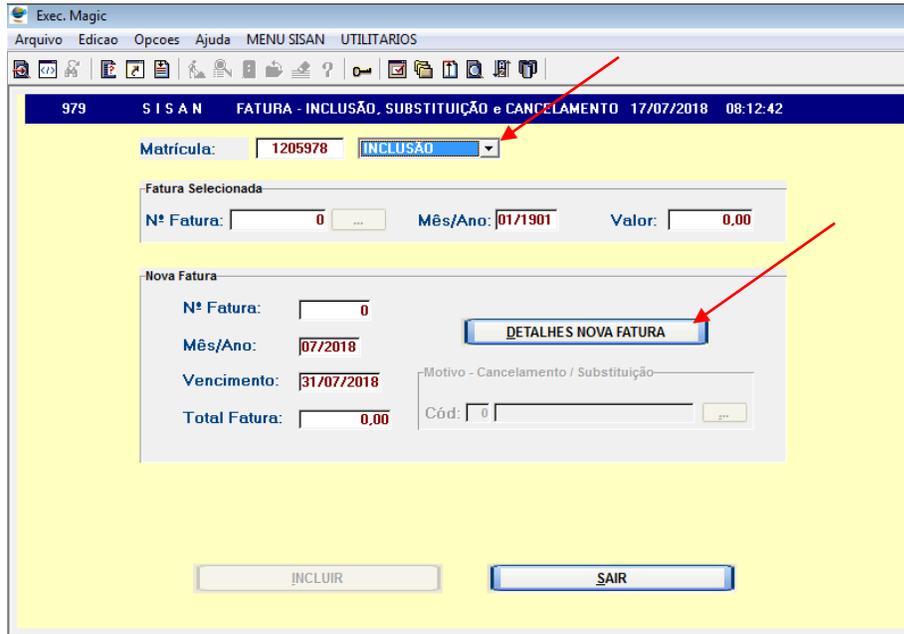
1. Informar ao usuário a incidência de acréscimos legais: Juros de 1% *ao mês ou fração*, Correção Monetária (calculada pelo IPCA do mês da fatura original até a data da assinatura do termo) e atualização monetária a cada doze parcelas (correspondendo ao IPCA acumulado do período).
2. Informar também que o não pagamento das parcelas implicará em corte do fornecimento de água a partir de 5 dias após o vencimento da mesma.

5.5 Na hipótese do usuário pagar a dívida atualizada à vista, fazer o parcelamento em 1X e gerar a fatura manualmente. Para gerar a fatura manualmente, siga os procedimentos abaixo:

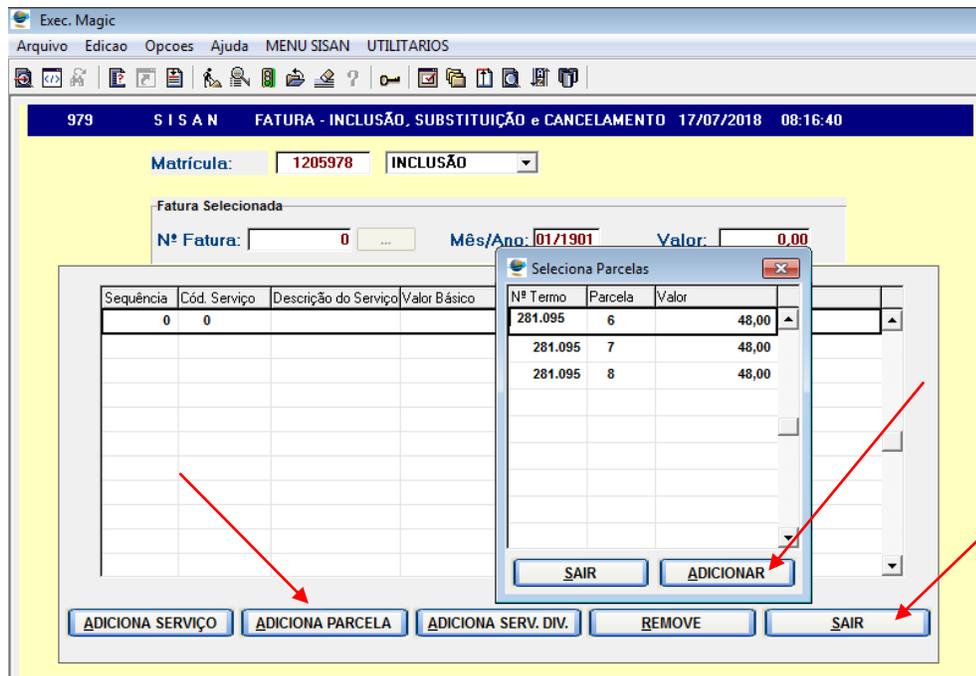
- 1- Clicar em “movimentação de contas”



2- Deixar na opção “inclusão” e clicar em “detalhes da nova fatura”



3- Clicar em “adicionar parcela”, escolher a parcela desejada, no caso do parcelamento em 1x, e clicar em “adicionar” e depois “sair”.



4- Escolher a data de vencimento e “incluir”. Após realizado esses procedimentos, imprimir 2º via conforme o item “2” desse manual.

5.5 Procedimentos SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. PARCELAMENTOS
6. ADICIONAR TERMO
7. Seleccionar o Tipo de Termo (Dívida ou Serviço)
8. SELECIONA

Depois de selecionada a opção desejada, aparecerão as descrições e restrições de cada serviço, então, Seleccione:

9. ADICIONAR as faturas que serão parceladas

The screenshot shows a software interface for selecting bills. On the left, there is a table with columns 'Mes Ano', 'Nº Fatura', and 'Total Fatura'. The first two rows are highlighted in grey. To the right of the table are buttons: '>> ADO >>', 'REMOVE', '≥ ADD TODOS >', and 'REMOVE TODOS'. Below the table area are two buttons: 'PARCELAR' and 'SAIR'. The interface has a yellow background.

Mes Ano	Nº Fatura	Total Fatura
10/2012	2685742725	59,28
11/2012	2737860721	69,47

Os serviços a faturar em aberto sempre são incluídos automaticamente no parcelamento de dívida e não é possível retirá-los.

Na confecção do parcelamento, será gerada uma fatura com estes serviços que terá a situação definida como "T" (termo).

O operador do sistema poderá escolher quais faturas em aberto deseja parcelar, selecionando-as e incluindo-as no termo.

10. PARCELAR

11. Imprimir o parcelamento em duas vias, sendo que, uma delas deverá ser arquivada junto com a cópia dos documentos da pessoa que realizou o parcelamento, e a outra devolvida ao usuário.

LEMBRANDO QUE OS REPARCELAMENTOS SOMENTE SERÃO EXECUTADOS COM A DEVIDA AUTORIZAÇÃO DAS CHEFIAS, SENDO UM A CADA 12 MESES E PARA PARCELAMENTOS INFERIORES A 12 PARCELAS SERÁ ADMITIDO APENAS UM REPARCELAMENTO, AMBOS, COM AUMENTO DE 5% REFERENTE À ENTRADA E CONFORME RESOLUÇÃO 001/2014 DO CONSELHO DELIBERATIVO.

NOS CASOS DE INQUILINOS, REPARCELAMENTO SÓ SERÃO FEITOS COM A DEVIDA AUTORIZAÇÃO DO PROPRIETÁRIO.

6. SOLICITAÇÃO DE ENDEREÇO ALTERNATIVO

6.1 **Onde Solicitar** - Centrais de Atendimento, e-mail, chat, telefonia.

6.2 **Quem pode solicitar** - Qualquer pessoa.

Importante: Informar ao usuário que a inclusão de novo endereço para envio das contas implica no valor de R\$ 3,34 anexo ao valor das faturas mensais, solicitando a sua autorização para inclusão deste serviço.

Qualificar informações com o usuário para verificar ligação da pessoa com o imóvel, como por exemplo, nome do titular da fatura, se é residência ou comércio, entre outras informações que comprovem tal vínculo.

6.3 Procedimentos no SISAN Atendimento

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
5. OPÇÕES
6. ENDEREÇO ALTERNATIVO
7. Incluir o nome de quem está solicitando
8. Em “End. Entrega” clicar F5 e selecionar a rua
9. Inserir nº
10. No campo “Rota”: digitar o nº igual a rota do imóvel, NÃO do novo endereço alternativo.
11. Seqüência: 9999
12. Incluir CEP, Bairro, Cidade, Estado e telefones.
13. Incluir o grupo loteador no campo “LOTEAMENTO”, caso seja no município.
14. “S” para cobrança de endereço alternativo.

6.4 Procedimentos na Telefonia - Na telefonia, ao invés de se colocar comentários, abre-se uma ordem de serviço de código 822, e nas observações se coloca qual foi a solicitação do usuário e passa-se o número da O.S. ao usuário como protocolo da solicitação.

Caso o usuário não saiba o CEP ou Bairro, é possível realizar a consulta através do site dos Correios:

<http://www.correios.com.br/> - “BUSCACEP” - “CEP por Localidade/Logradouro”

Para você Para sua Empresa Para Parceiros

Enviar Acompanhar Receber Comprar Solicitar

Busca CEP

CEP ou Endereço

CEP por localidade | Logradouro

Endereço por CEP

CEP de Logradouro por Bairro

Faixas de CEP

CEPs de unidades operacionais

CEPs especiais

Caixa postal comunitária

CEP de caixa postal

CEP promocional

Busca CEP

Faça suas consultas individuais de CEP, destinadas a endereçamentos de objetos de correspondências a serem postadas nos Correios.

Busca CEP - Localidade / Logradouro

UF: Localidade: + ?

RS Novo Hamburgo

Tipo: Logradouro: No. | Lt. | apt.:

Rua Joaquim Nabuco 1074

Buscar

Uso do Busca CEP

Resultado da pesquisa

Busca CEP

Faça suas consultas individuais de CEP, destinadas a endereçamentos de objetos de correspondências a serem postadas nos Correios.

2 Logradouro(s)

Logradouro	Bairro	Localidade	UF	CEP
Rua Joaquim Nabuco - até 349/350	Centro	Novo Hamburgo	RS	93310-001
Rua Joaquim Nabuco - de 351/352 ao fim	Centro	Novo Hamburgo	RS	93310-002

Ilustração da Tela de Endereço Alternativo

Para modificar ou eliminar o endereço alternativo, usa-se os botões “alterar” e “excluir”, respectivamente.

APÓS PROCEDER A ALTERAÇÃO DE ENDEREÇO, INSERIR **COMENTÁRIO** COM O NOME E TELEFONE DA PESSOA QUE SOLICITOU ESTE SERVIÇO NO SISAN.

7. LIGAÇÃO NOVA

7.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento.

7.2 Quem pode solicitar - O proprietário do imóvel ou outra pessoa, devidamente autorizada.

7.3 Documentos necessários:

Área Escriturada: Escritura do Imóvel ou matrícula atualizada do imóvel ou Contrato de Compra e Venda com assinatura reconhecida em cartório ou através de consulta ao sistema SIGAM WEB; Documento de Identidade, ou outro documento oficial com foto; CPF.

Se não for o proprietário, a pessoa deve apresentar autorização específica para este fim, reconhecida em cartório com os documentos acima ou autorização assinada pelo proprietário junto com documento do mesmo.

Ligação de água sendo de PESSOA JURÍDICA: Escritura do imóvel ou Contrato de Compra e Venda com assinatura reconhecida em cartório, acompanhado de uma cópia da matrícula do imóvel (atualizada) + Contrato Social. Quem pode solicitar: representante legal da empresa, se não for o representante, trazer autorização do mesmo acompanhada de documento de identificação.

- Se o imóvel estiver no nome do “espólio” a ligação nova poderá ser realizada seguindo uma das três formas abaixo:
 - **Pelo inventariante, acompanhado com o documento de nomeação assinado com o juiz do processo.**
 - **Pelo herdeiro, acompanhado de uma procuração pública onde os herdeiros descritos na certidão de óbito estão passando poderes para um único herdeiro fazer essas movimentações.**
 - **Pelo herdeiro, acompanhado da autorização(ões) fornecida pela COMUSA assinada por todos herdeiros descritos na certidão de óbito e cópia de CPF, RG do(s) herdeiro(s) autorizando a ação solicitada.**

Áreas de Interesse Social - AIS: Autorização da Secretaria Municipal de Habitação – com a especificação de se “tratar de AIS” para LN (ligação nova); Documento de Identidade; CPF.

Área de Cooperativa: Autorização da Cooperativa, caso titular não conste como possuidor no *Sigamweb*, documento oficial com foto, como RG ou CNH e CPF.

Pontos de Táxi: Consultar a lista de Pontos de Táxis de Novo Hamburgo (Salva no Atendimento (K:) – Documentação CA – Pontos de Táxi NH) a fim de comprovar que no local que está sendo solicitada a ligação nova realmente existe um ponto de táxi; Credencial do Motorista informando que o mesmo está autorizado para dirigir Táxi; Documento de Identidade; CPF.

7.4 Procedimentos de ligação nova

1º PASSO:

- Acessar o cadastro digital para verificar se: há cobrança de ESGOTO, se há rede no local e por onde ela passa. Inclusive para ver se é AIS;
- Verificar a existência de outras matrículas com dívida no lote, inclusive Dívida Ativa.
- Verificar se há dívidas em nome do usuário.

2º PASSO:

Estando os documentos e o CPF em conformidade com as informações do *Sigam web*, não é necessário solicitar nenhum outro documento para o pedido de ligação nova.

7.5 Procedimentos de Ligação Nova em AIS

Abrir O.S. com o cód. 571. Lotes comerciais e industriais arcarão com as despesas de LN. Será feita somente uma por lote em qualquer caso. Havendo mais de uma residência o rateio ficará a cargo dos moradores. Lotes cortados na rede e com dívida, as mesmas deverão ser sanadas a fim de não haver o custo de LN, caso seja possuidor novo. Havendo dúvidas sobre ser ou não lote individualizado, abre-se O.S 165 para confirmação.

Obs. Nos casos em que a notificação de padronização de nicho (para ligações já existentes) gerar a necessidade de mudança de local de quadro, o usuário (em AIS) não terá o custo de LN, desde que seja constatado, em vistoria da Comusa, ser esta a única opção. Se houver outras possibilidades ou o usuário solicite por conta própria a mudança de local de quadro, o mesmo arcará com os custos conforme regramento geral sobre o tema.

7.6 Procedimentos de Ligação Nova para Pontos de Táxi

Consultar a lista de pontos de táxi existentes em Novo Hamburgo; Cadastrar como titular da matrícula o taxista devidamente identificado que estará solicitando a ligação nova, esse será o responsável pela matrícula; Cadastrar o imóvel como C1, abrir O.S. com o código 558 e não cobrar a taxa de ligação nova conforme a Resolução 001/2018 do Conselho Deliberativo.

7.7 Procedimentos no SISAN

1. CADASTROS
2. IMÓVEIS
3. INCLUIR

4. Preencher o cadastro de forma mais completa possível.

5. Havendo comprovação, através de planta assinada pelo proprietário/ responsável técnico ou com base nos dados do Sigam Web, pode-se adotar a classificação correta das economias (RA/RB, C1/COM/IND). Nos casos de PUB, somente serão alterados através de ofício (Faturamento). Restando dúvida com relação à classificação das economias, abre-se vistoria 108 (LEI) para confirmação.

886 S I S A N CADASTRO - IMÓVEL 29/11/2016 16:52:28

ENDEREÇO TITULARES EDIFICAÇÕES LEITURA HIDRÔMETRO GEOGRÁFICO FATURAMENTO END. ALTER.

Logradouro: ENGENHEIRO JORGE SCHURY ...

Numero: 655

Complemento:

Bairro: SÃO JOSÉ

CEP: 93534-040

Pav. Passeio: 6 CONCRETO ...

Pav. Rua: 6 CONCRETO ...

Grupo Loteamento: 0 SEM GRUPO OU LOTEAMENTO ...

SAIR ANTERIOR PRÓXIMO

Cadastro de um imóvel no SISAN

6. Após um novo cadastro, será exibida uma tela para vinculação de um titular já existente ou para inserção de um novo titular, clicando em “próximo”.

886 S I S A N CADASTRO - IMÓVEL 29/11/2016 16:54:19

ENDEREÇO TITULARES EDIFICAÇÕES LEITURA HIDRÔMETRO GEOGRÁFICO FATURAMENTO END. ALTER.

Tipo	CPF/CNPJ	Nome	Ini. Resp.	Fim Resp.
POSSUIDOR	34167390000	RICARDO KEHL	24/08/2015	
PROPRIETÁRIO	58082476087	CARLOS RICARDO MOMBACH	07/08/2015	
PROPRIETÁRIO	13662586000100	RD COMERCIO DE METAIS LTDA ME	01/02/1999	06/08/2015

ADICIONA INATIVA

SAIR ANTERIOR PRÓXIMO

E assim sucessivamente até preencher todos os dados solicitados nas abas seguintes.

6. PARCELAMENTOS (Obs.: Em AIS e Pontos de Táxi não será necessário à realização do Termo de Serviço de Ligação Nova)

7. ADICIONAR TERMO – PARCELAMENTO DE LIGAÇÃO NOVA

8. Selecionar o tipo de cobrança para a ligação nova (asfalto, chão batido ou paralelepípedo).

9. Parcelar em até 10 vezes.

A imagem mostra uma interface de usuário intitulada "SELEÇÃO SERVIÇO". Ela contém duas tabelas de serviços. A primeira, "Tabela Serviços", lista opções como "OBR - LIGAÇÃO NOVA EM CB", "OBR - LIGAÇÃO NOVA EM PI", "OBR - LIGAÇÃO NOVA ASF", "OBR - LIGAÇÃO DE ESGOTO", "ENC - LIGAÇÃO NOVA NÃO EXECUTADA", "FAT - ACRESCIMO IMPONTUALIDADE", "FAT - DEPOSITO JUDICIAL", "FAT - ESTORHO", "FAT - COBRAIÇA DE CHEQUE", "FAT - DIF PGTÓ FAT" e "FAT - ENDEREÇO ALTERNATIVO". A segunda, "Serviços do termo", contém apenas "OBR - LIGAÇÃO NOVA EM CB". Entre as tabelas há botões ">> ADD >>" e "REMOVE". Na base da interface, há botões "PARCELAMENTO" e "SAIR".

10. Emitir e colher assinatura do usuário

11. Emitir O.S. cód. 558, observando-se as informações necessárias, como o tipo de pavimento cobrado (chão batido, paralelepípedo ou asfalto), bem como se o nicho está pronto ou se é necessária orientação. Se for AIS, emitir O.S. cód. 571 (sem custo).

Se usuário informa que nicho já está pronto: lançar no campo de observações da O.S.: **NICHO PRONTO** (aqui avisar que o prazo é de 10 dias para a execução da vistoria e de 10 dias para a execução da LN). Se nicho não estiver pronto: lançar no campo de observações da O.S.: **ORIENTAR USUÁRIO**

12. Imprimir o parcelamento em duas vias, sendo que uma delas deverá ser arquivada junto com a cópia dos documentos da pessoa que realizou o parcelamento, acoplada com a O.S. 558, assinada pelo usuário, e a outra via entregue ao usuário.

Cód. Serviço:	558	OBR - VISTORIA NICHOS LIG NOVA			
Cód. Empresa:	0	Urgencia:		Setor Serviço:	2
Matricula:	1271474	Solicitante:	LAZARO FERREIRA GARCIA		
DDD:	51	Telefone:	96709637		
Obs.:	DN 20 - QN 1,5/ >>>LIG NV CB<<< - ORIENTAR QUANTO AO NICHOS, LIGAR ANTES PARA 96709637.				
Data Solicitação:	01/06/2012	Hora Solicitação:	12:30:43		
Data Programação:		Data Execução:	18/06/2012	ENCERRADA	
Data Alteração:	19/06/2012	Usuario:	RFORTUNA		
Obs.:	USUÁRIO FOI ORIENTADO, LIGARÁ QUANDO NICHOS ESTIVER PRONTO. MAURICIO				
Faturamento Emissão/Encerramento:	<input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N				
<input type="button" value="IMPRIME"/>		<input type="button" value="SERVIÇOS EXECUTADOS"/>		<input type="button" value="SAIR"/>	

Modelo de ordem de serviço para orientação do nicho de ligação nova.

O interessado em solicitar uma Ligação Nova poderá entrar no chat ou mandar e-mail para se informar de como proceder. No momento do atendimento, o atendente/telefonista pedirá o nome e CPF de quem está solicitando a Ligação. Se os dados do interessado coincidirem com as informações do sigam web, ele já será informado que para solicitar só precisa comparecer em uma Central de Atendimento com um documento com foto e CPF. Nesse momento, havendo matrícula, é importante deixar um comentário, caso o sistema sigam web esteja fora do ar. Assim, o atendente da Central de Atendimento já saberá que é o proprietário quem está pedindo a ligação.

Nos casos onde houver mais de uma ligação (Ligações Múltiplas), e o pavimento da rua for asfalto (ASF) ou paralelepípedo (PAR), cobra-se o valor equivalente a estas e as demais cobra-se o equivalente a ligações em chão batido (CB).

8. VISTORIA ORIENTAÇÃO NICHOS SEM LIGAÇÃO NOVA – CÓD 552

8.1 Procedimentos no SISAN

CASO O IMÓVEL NÃO POSSUA MATRÍCULA, ABRIR UMA “O.S SEM MATRÍCULA”.

1. SERVIÇOS
2. CADASTRO ORDEM DE SERVIÇO
3. INCLUIR
4. Inserir a Ordem de Serviço com o código específico para o serviço desejado, no caso código 552, inserindo o logradouro no qual deverá ser executado o serviço, qualificando as informações.

The screenshot displays the SISISAN software interface for creating a service order. The window title is '20 S I S A N ORDEM DE SERVIÇO' with a timestamp of '27/10/2014 10:51:01'. The menu bar includes 'Arquivo', 'Edicao', 'Opcoes', 'Ajuda', 'MENU SISISAN', and 'UTILITARIOS'. The form contains the following fields and values:

- Num Ordem de Serviço: 0
- OS Anterior: 0
- Dta/Hora Solicitação: 27/10/2014 10:51:01
- Cod Serviço Solicitado: 552
- OBR - ORIENTACAO NICHOS S/ LN
- Matrícula Imovel: 0
- OU
- Localização do Serviço: ALBINO MELLO
- Número: 15
- Urgencia:
- Setor Serviço: 0
- Solicitante: CML
- DDD: 0
- Telefone do Solicitante: 0
- Observações: USUÁRIO REQUER ORIENTAÇÕES DE ONDE FAZER A LN.
- Cod Empresa: 0
- Data Programação:
- Autorização Fat. Na Emissão (S/N): S
- Confirme (S/N):

Buttons at the bottom: INCLUIR, ALTERAR, CONSULTAR, IMPRIMIR, CONSULTA O.S., SAIR.

8.2 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

8.3 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

OBS.: NÃO GERAR LIGAÇÃO NOVA.

9. LIBERAÇÃO DE NICHOS PARA LIGAÇÃO NOVA- Cod. 559

Na hipótese do usuário entrar em contato com a COMUSA, informando que o nicho está concluído, para que possa ser executada a ligação nova de água, deverá ser aberta O.S. com código específico 559 (Nicho Pronto – Lig Nova).

Importante que haja matrícula cadastrada para que seja aberta a O.S. *Ver item 6 – Ligação Nova.*

9.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

9.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

Qualificar informações com o usuário para verificar ligação da pessoa com o imóvel, como por exemplo, nome do titular da fatura, se é residência ou comércio, entre outras informações que comprovem tal vínculo.

9.3 Procedimentos no SISISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código 559, qualificando as informações.

336 S I S A N		ORDENS SERVIÇO ABERTAS E EXECUTADAS		29/11/2016 17:01:36	
Matrícula:	1316168	VERA LUCIA DA ROSA		Rota/Seq.:	1001 5
Nº Ordem Serviço	O.S. Anterior	Serviço Solicitado:	559	OBR - NICHOS PRONTOS LIG NOVA	
1150364	0	Empresa:	0	Urgencia:	S
1151547	0	Localização:	ATHANASIO BECKER	Setor Serviço:	2
1151714	1151547	Solicitante:	PAULO (NAMORADO DA PROP)		681
1154161	1151714	DDD:	0	Telefone:	97407436
1154237	1151714	Obs. Inclusão:	NICHOS PRONTOS.		
		Data Solicitação:	17/10/2016	Hora Solicitação:	08:33:00
		Data Programação:		Data Execução:	18/10/2016
		Data Alteração:		Usuario:	AMARTINS
		Obs. Conclusão:	NICHOS OK. JULIO		
		Faturamento Emissão/Encerramento:	S	N	
Formato Relatório - RETRATO		SERVIÇOS EXECUTADOS		IMPRIMIR	SAIR

Modelo de ordem de serviço para liberação de nicho

10. DECLARAÇÕES

Poderão ser emitidas, a pedido do usuário e conforme a sua necessidade, as seguintes declarações:

- * Negativa Simples de Débitos – aparece na certidão se tem parcelas de um termo ativo.
- * Negativa Anual de Débitos.
- * Declaração de Abastecimento – requisito: não pode estar cortada.

10.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, chat, e-mail ou retiradas diretamente no site.

10.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

10.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS

2. IMÓVEIS

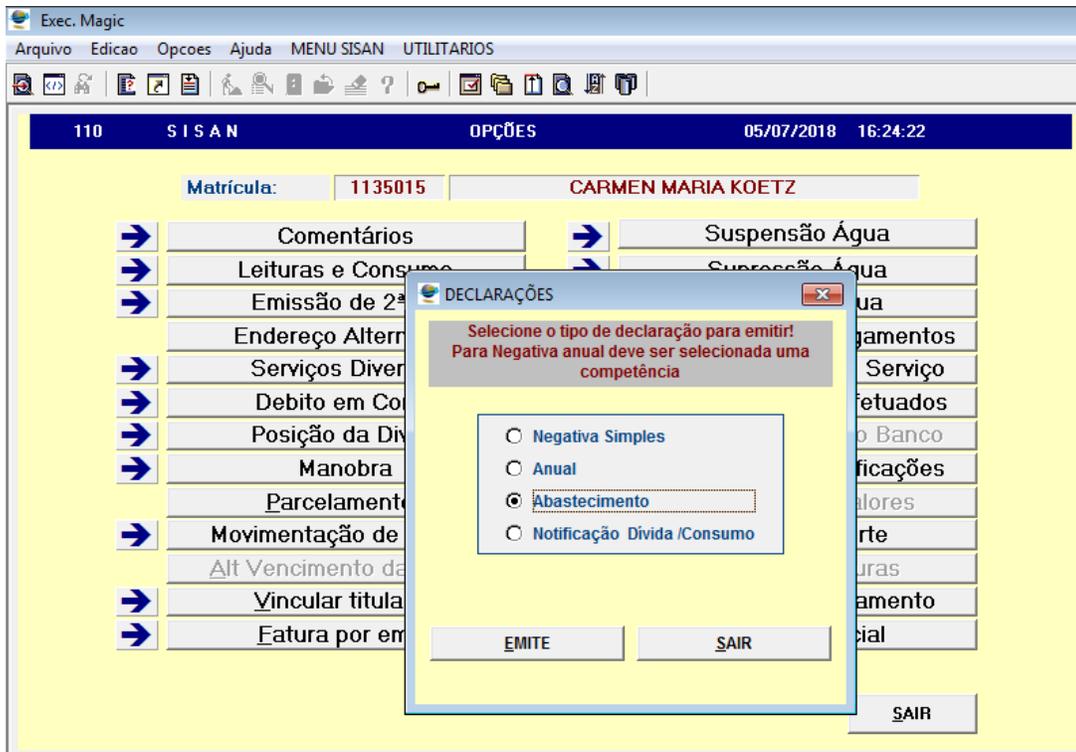
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.

4. OPÇÕES

5. DECLARAÇÕES

6. Seleccionar o tipo de declaração desejada

7. EMITIR



11. SOLICITAÇÃO DE CORTE SIMPLES A PEDIDO DO USUÁRIO

Corte e religação poderão ser solicitados pelo titular/proprietário ou pessoa devidamente autorizada.

A legislação Federal (art. 45 da Lei 11.445/2007) obriga a conexão com a rede pública de abastecimento de água. Por esta razão, a COMUSA somente atende a solicitação de corte de abastecimento para situações em que o imóvel esteja comprovadamente desocupado e que não possua dívida.

11.1 Onde Solicitar - Centrais de Atendimento.

11.2 Quem pode solicitar - Corte e religação poderão ser solicitados pelo titular/proprietário ou pessoa devidamente autorizada.

11.2.1 **Inquilinos:** O corte poderá ser realizado a pedido do inquilino, mediante o distrato da locação, somente após efetuado o pagamento de TODAS AS FATURAS (incluindo parcelamento e faturas que ainda não venceram); Além do corte, lembrar de desativar o inquilino como titular da matrícula;

11.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com código **166**, informando o solicitante e os respectivos dados.
8. Imprimir a O.S. em duas vias.
9. Uma via fica arquivada com o atendente, junto com cópia dos documentos do solicitante, e a outra via fica com o usuário.

Num Ordem de Serviço:	0	OS Anterior:	0	Dta/Hora Solicitação:	19/11/2012 12:30:22
Cod Serviço Solicitado:	166	GC - CORTE SIMPLES (PEDIDO USUARIO)			
Matrícula Imovel:	284998	JÁ EXISTE SERVIÇO PARA ESTA LOCALIZAÇÃO		CONSULTA O.S.	OU
Localização do Serviço:	JOAO AMANDO SCHILLING			Número:	349
Urgencia:		Setor Serviço:	2		
Solicitante:	JOSE DA SILVA (PROPRIETÁRIO)				
DDD:	51	Telefone do Solicitante:	98852533		
Observações:	FAVOR CORTAR A PEDIDO DO USUARIO				
Cod Empresa:	0				
Data Programação:		Autorização Fat. Na Emissão (S/N):	S		
Confirme (S/N):					
[INCLUIR] [ALTERAR] [CONSULTAR] [IMPRIMIR] [CONSULTA O.S.] [SAIR]					

Na hipótese do solicitante não ser o proprietário ou titular da matrícula, inserir texto nos comentários referente à documentação apresentada para este fim, como por exemplo: “O corte foi solicitado por *fulano de tal* mediante autorização reconhecida em cartório pelo proprietário Sr. *sicrano de tal*.”

- Se o imóvel estiver no nome do “espólio” o corte só poderá ser solicitado seguindo uma das três formas abaixo:
 - Pelo inventariante, acompanhado com o documento de nomeação assinado com o juiz do processo.
 - Pelo herdeiro, acompanhado de uma procuração pública onde os herdeiros descritos na certidão de óbito estão passando poderes para um único herdeiro fazer essas movimentações.
 - Pelo herdeiro, acompanhado da autorização(ões) fornecida pela COMUSA assinada por todos herdeiros descritos na certidão de óbito e cópia de CPF, RG do(s) herdeiro(s) autorizando a ação solicitada.

IMPORTANTE: Informar ao usuário que haverá mais uma leitura no seu imóvel, onde a fatura será gerada dentro da programação do ciclo. Esta fatura será enviada ao endereço da matrícula (ou endereço alternativo, se houver), e poderá também ser retirada através do site da COMUSA.

Cientificar ao usuário de que assim que o imóvel for ocupado novamente, ele deverá solicitar imediatamente a religação, em consonância com a obrigação legal do art. 45º da Lei Nº. 11.445, de 5 DE Janeiro de 2007.

Verificar qual o endereço de entrega da última/próxima fatura a ser encaminhada, pois em tese o imóvel estará desocupado. Mesmo que já tenha endereço alternativo, esta situação deve ser checada neste momento com o usuário.

12. RELIGAÇÃO

A religação simples para imóveis com abastecimento suspenso só se dará a partir da comprovação de quitação das faturas em aberto.

12.1 Onde Solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, Chat, E-mail.

12.2 Quem pode Solicitar : Qualquer pessoa desde que o prazo da execução do corte não exceda 2 (dois meses). Decorrido esse prazo, a religação somente poderá ser solicitada pelo proprietário do imóvel ou outra pessoa, devidamente autorizada nas Centrais de Atendimento.

- Se o imóvel estiver no nome do “espólio” e excedido 2 meses do corte, a religação só poderá ser solicitada seguindo uma das três formas abaixo:
 - **Pelo inventariante, acompanhado com o documento de nomeação assinado com o juiz do processo.**
 - **Pelo herdeiro, acompanhado de uma procuração pública onde os herdeiros descritos na certidão de óbito estão passando poderes para um único herdeiro fazer essas movimentações.**
 - **Pelo herdeiro, acompanhado da autorização(ões) fornecida pela COMUSA assinada por todos herdeiros descritos na certidão de óbito e cópia de CPF, RG do(s) herdeiro(s) autorizando a ação solicitada.**
- **Inquilinos:** o inquilino poderá solicitar a religação do imóvel desejado, porém, apenas se a matrícula no Sisan constar em seu nome como inquilino.

IMPORTANTE: Informar ao usuário que haverá o custo da taxa de religação, conforme Tabela de Serviços da COMUSA, que será incluso junto à próxima fatura.

12.3 Procedimentos no SISISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS

3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Inserir a O.S. com código 175 (para RA ou RA1) ou 173 (para os demais casos).

Matrícula: 284998		ID0 LARSEN		Rota/Seq.: 1106 3.260	
Nº Ordem Serviço	O.S. Anterior	Serviço Solicitado: 173 GC - RELIGAÇÃO SIMPLES QUADRO			
177851	0	Empresa:	0	Urgencia:	Setor Serviço: 2
203512	0	Localização:	JOAO AMANDO SCHILLING 349		
322404	0	Solicitante:	ID0		
335316	0	DDD:	51	Telefone:	35821384
691979	0	Obs. Inclusão:			
693714	0	FAVOR RELIGAR			
759096	0				
797265	0	Data Solicitação:	19/11/2012	Hora Solicitação:	11:38:40
823385	0	Data Programação:		Data Execução:	
825973	0	Data Alteração:		Usuario:	JJESUS
828140	0	Obs. Conclusão:			
		Faturamento Emissão/Encerramento: S			
		Formato Relatório - RETRATO			
		IMPRIMIR		SAIR	

8. Inserir a cobrança devida nos “Serviços Diversos”, colocando-se o valor de acordo com a categoria (RA/ RA1 ou RB, COM, IND e C1).

OBS.: SE O ABASTECIMENTO ESTIVER CORTADO MAIS DE 6 MESES, SOLICITAR ORDEM DE SERVIÇO CÓDIGO 172 PARA VERIFICAR O ABASTECIMENTO DE ÁGUA NO LOCAL E QUAL O TIPO DE RELIGAÇÃO (LEMBRAR de Verificar se ele é o proprietário ou tem autorização/procuração para o feito).

– CASO SEJA UM IMÓVEL “SEM ACESSO” ABRIR 876 (olhar item 25 desse manual).

** A telefonia NÃO lança a cobrança, e sim envia um email para o Faturamento com o número da matrícula para que então, a cobrança seja lançada.

13. SUSPENSÃO DE CORTE

Possuindo o usuário uma fatura em aberto, há mais de 30 dias, a matrícula já está passível de corte. No entanto, caso haja necessidade de prazo para pagamento da dívida, sem que haja risco de corte de abastecimento durante este período, poderá ser concedida uma SUSPENSÃO DE CORTE. Este procedimento só poderá ser concedido a cada período de seis meses, para um período máximo de 15 dias.

13.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, chat e email.

13.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

15. VAZAMENTOS (Quadro, calçada ou rua)

Caso o usuário entre em contato com a COMUSA informando vazamento, deverá ser aberta O.S. com código específico para cada serviço.

O Atendente deverá solicitar ao usuário, caso não haja a identificação do nº onde ocorre o vazamento, alguma referência que auxilie na localização. Entretanto caberá ao Atendente buscar localizar, através do Cadastro Digital, e das informações possíveis prestadas pelo usuário, um nº de referência que possa ser utilizado para a abertura da OS.

Também devem ser qualificadas as informações, sobre a localidade do vazamento (calçada, leito da rua), bem como da sua intensidade (mínimo, médio ou grande). Estas informações devem constar na ordem de serviço.

Vazamento de quadro – Cód. 138

Vazamento de calçada – Cód. 150

Vazamento de rua – Cód. 200

15.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

15.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

15.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código específico, qualificando as informações.

The screenshot shows the SISAN software interface. At the top, there is a menu bar with 'Arquivo', 'Edicao', 'Opcoes', 'Ajuda', and 'MENU SISAN'. Below the menu, the window title is '322 SISAN ORDENS SERVIÇO' with a date of '24/01/2013' and time of '14:07:11'. The main form contains the following fields:

- RUA DA RECLAMAÇÃO:** CARLOS SCHEFFEL
- NÚMERO:** 398
- PERÍODO DA RECLAMAÇÃO:** 01/01/2013 - 24/01/2013
- Cód. Serviço:** 200 (CCO - VIST REDE VAZAMENTO NA RUA)
- Cód. Empresa:** 0
- Urgencia:** (checkbox)
- Setor Serviço:** 2
- Matricula:** 219398
- Solicitante:** PEDRO
- DDD:** 51
- Telefone:** 91611856
- Obs.:** URGENTE, USUARIO INFORMOU VAZAMENTO NA RUA, E ESCORRE PELO CORDÃO DA CALÇADA FAVOR VERIFICAR OBRIGADA
- Data Solicitação:** 24/01/2013
- Hora Solicitação:** 10:52:40
- Data Programação:** (empty)
- Data Execução:** 24/01/2013
- Data Alteração:** 24/01/2013
- Usuario:** NGONCALVES
- Obs.:** MESMO SERVIÇO DA OS Nº842612
- Faturamento Emissão/Encerramento:** S N

At the bottom of the form, there are three buttons: 'IMPRIME', 'SERVIÇOS EXECUTADOS', and 'SAIR'. On the left side of the form, there is a table with the following columns: 'Nº ORDEM SERVIÇO' and 'O.S. ANTERIOR'. The table contains the following data:

Nº ORDEM SERVIÇO	O.S. ANTERIOR
842360	0
842390	0
842400	0
842426	0
842431	0
842449	0
842535	0
842601	0
842603	0
842606	0
842612	0
842658	0
842665	0
842696	0

16. RECLAMAÇÃO DE REPAVIMENTAÇÃO

O usuário entrando em contato com a COMUSA, informando falha na prestação de serviço ao fazer a repavimentação, tanto em calçada quanto na rua, deverá ser aberta O.S. com código 515 (CCM – vistoria de fiscalização).

20 SISAN ORDEM DE SERVIÇO 04/07/2018 11:57:15

Núm. Ordem de Serviço: 0 OS Anterior: 0 Dta/Hora Solicitação: 04/07/2018 11:57:13

Cód. Serviço Solicitado: 515 CCM - VISTORIA FISCALIZAÇÃO

Matrícula Imóvel: 284998 OU

Localização do Serviço: Número: 0

Urgência: Setor Serviço: 0

Solicitante:

DDD: 0 Telefone do Solicitante: 0

Observações:

Cód. Empresa: 0

Data Programação: Autorização Fat. na Emissão (S/N): S

Confirme (S/N):

INCLUIR ALTERAR CONSULTAR IMPRIMIR CONSULTA O.S. SAIR

16.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

16.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

16.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código específico.

#Nos casos em que o usuário reclama deste tipo de serviço, mas não é possuidor de matrícula junto à COMUSA, o procedimento no SISAN é o que segue:

1. SERVIÇOS
2. CADASTRO DE ORDEM DE SERVIÇO
3. INCLUIR
4. Abrir O.S. com o código específico.

17. VISTORIAS DE ANÁLISE DE ÁGUA

O usuário poderá contatar a COMUSA solicitando análise de água por motivos distintos, sejam eles:

-Água suja – Cód. 401 (LAB – análise de água Abastecimento)

-Investigação da Origem (saber se a água é ou não da COMUSA) – Cód. 402 (LAB – análise de água investigação)

Caso o usuário entre em contato referente à cor, cheiro e gosto da água, deverá ser aberta a O.S. com cód. 401. Deverá ser informado ao usuário que a COMUSA realiza diversos tipos de análises para monitoramento e controle da qualidade da água tratada e distribuída, conforme previsto na legislação vigente, bem como informado que existe uma tolerância de presença de cor na água adequada ao consumo humano, e que a existência de cor na mesma não significa que esteja imprópria para consumo.

Na hipótese do usuário entre em contato informando algum tipo de vazamento, que desconheça a origem desta água (se é tratada ou não), deverá ser aberta O.S. com cód. 402.

17.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

17.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

17.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código específico.

The screenshot shows the SISAN software interface. At the top, there is a menu bar with options: Arquivo, Edicao, Opcoes, Ajuda, MENU SISAN, UTILITARIOS. Below the menu, the window title is '322 SISAN ORDENS SERVIÇO' and the date/time is '23/07/2014 16:53:06'. The main form contains the following fields:

- RUA DA RECLAMAÇÃO: CARLOS AFONSO BRAUNGER
- NÚMERO: 83
- PERÍODO DA RECLAMAÇÃO: 01/01/1999 - 23/07/2014
- Cód. Serviço: 402 LAB - ANÁLISE DE ÁGUA INVESTIGAÇÃO
- Cód. Empresa: 0 Urgencia: [] Setor Serviço: 2
- Matricula: 1142143 Solicitante: MARLETE
- DDD: 0 Telefone: 0
- Obs.: ANALISAR SE AGUA REALMENTE É DE POÇO. SE NÃO FOR AVISAR P/ CORTAMOS.
- Data Solicitação: 04/05/2004 Hora Solicitação: 14:31:27
- Data Programação: [] Data Execução: 05/05/2004 ENCERRADA
- Data Alteração: 05/05/2004 Usuario: ETA
- Obs.: USUÁRIA COMUNICOU QUE NÃO TEM ÁGUA DE POÇO, MAS USA ÁGUA DA VIZINHA. NÃO FOI POSSÍVEL COLETAR AMOSTRA.
- Faturamento Emissão/Encerramento: [S] [N]

At the bottom, there are three buttons: IMPRIME, SERVIÇOS EXECUTADOS, and SAIR.

Nº ORDEM SERVIÇO	O.S. ANTERIOR
238325	0
238867	0
238925	0
239060	0
239492	0
240278	0
240490	239060
240744	0
240754	0
241478	0
242709	0
242807	0
242919	0
243366	0

18. EXPURGO DE QUADRO

Caso o usuário entre em contato com a COMUSA, informando problemas com a cor da água (como presença de barro, areia, por exemplo), deve ser verificado se anteriormente houve algum conserto de vazamento próximo ao endereço, e, caso positivo, abrir O.S. com código específico 140 (US - expurgo de quadro).

O expurgo de quadro consiste em remover a água suja no quadro, buscando-se evitar que a água com resíduos continue entrando na tubulação das residências.

Caso não tenha havido nenhum conserto no entorno, abrir **O.S de análise de água**. Ver item **Vistorias de análise de água (Cód. 401)**

18.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

18.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

18.3 Procedimentos no SISAN:

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código 140, qualificando as informações sobre a alteração percebida na água.

19. VISTORIAS PARA VERIFICAÇÃO DE CONSUMO EXCESSIVO

Quando o usuário procurar a COMUSA devido a consumo excessivo de água, deverá ser sugerido a ele que seja feita uma observação no hidrômetro, verificando se o ponteiro gira (se números do relógio mudam) quando todas as torneiras estão fechadas, pois isso pode indicar a existência de um vazamento oculto dentro do imóvel do usuário.

Poderá, verificando-se sempre a pertinência da necessidade, ser solicitada uma vistoria para que a COMUSA verifique o hidrômetro e se há indícios de vazamento interno.

19.1 Onde Solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

19.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

19.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS

3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código 116 com o seguinte texto: “**Favor verificar hidrômetro, leitura e se indica vazamento interno**”.

20. RECÁLCULO POR CONSUMO EXCESSIVO DEVIDO A VAZAMENTO INTERNO

Em determinadas ocasiões, poderá ser concedido recálculo de fatura em função de consumo excessivo por motivo de vazamento interno, se obedecidos os critérios estabelecidos em **Resolução de Conselho Deliberativo da COMUSA nº 001/2015** (Disponível na Legislação Interna do Clicágua).

20.1 Onde Solicitar - Centrais de Atendimento, chat, e-mail.

20.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

20.3 Procedimentos no SISAN:

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. RECÁLCULO POR VAZAMENTO
6. SELECIONAR A OPÇÃO “INTERNO”
7. ADICIONAR
8. CALCULAR

Importante = Para que haja recálculo de vazamento interno, obrigatoriamente deverá existir uma ordem de serviço confirmando o conserto deste vazamento, na qual o fiscal da COMUSA fará esta averiguação *in loco* (Código 116).

21. VISTORIA FALTA DE ÁGUA

Caso o usuário entre em contato com a COMUSA informando falta de água, devem-se verificar algumas questões, tais como: Verificar se há falta de água no Bairro, perguntar se verificou o registro (se for verificado que registro estava fechado vistoria será cobrada), consultar o SISAN para verificar se não há ordem de serviço para corte.

Caso a situação não seja enquadrada em nenhuma das hipóteses anteriores, deverá ser aberta **O.S. código 250 (CCO – vistoria falta de água local)**.

21.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail

21.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

21.3 Procedimentos no SISAN:

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código 250, qualificando as informações, como o tempo em que o imóvel está sem abastecimento.

22. RECLAMAÇÕES SOBRE A PRESSÃO DA ÁGUA

Caso o usuário entre em contato com a COMUSA informando problemas com a pressão da água (baixa ou elevada pressão), devem-se qualificar algumas informações antes de emitir a ordem de serviço para este fim, tal como:

Caso haja pouca pressão, solicitar ao usuário que verifique o registro do quadro, se este está bem aberto. **Abrir O.S 255 (CCO – manometria local)**

22.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, email.

22.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

22.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código 255.

23. VISTORIAS DIVERSAS

Caso o usuário entre em contato com a COMUSA solicitando alguma vistoria que envolva o hidrômetro, deverá ser aberta O.S. com código específico para cada serviço.

-Vistoria Diversos – 100 (US) (solicitado para confirmar número de hidrômetro, ausência de lacre, por exemplo).

-Vistoria Revisão do Imóvel e Leitura – 108 (LEI) solicitado para confirmar categoria do imóvel e quantos imóveis são abastecidos por aquele hidrômetro.

IMPORTANTE: em casos de condomínio **NÃO** será solicitada vistoria código 108, deverá ser apresentada a ata de constituição do condomínio ou matrícula do imóvel com as economias totais do respectivo condomínio.

-Confirmação de Leitura – 112 (LEI) solicitado caso usuário perceba que a leitura que está em sua fatura é diferente do que aparece no hidrômetro .

-Hidrômetro Virado – 120 (US) nos casos em que o hidrômetro foi virado.

-Verificação de condições do lote – 165 (COM) nos casos que em que se deseja verificar as condições do lote.

23.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

23.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

23.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código específico, qualificando as informações.

24. CONserto E/OU SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO DO QUADRO

Caso o usuário entre em contato com a COMUSA solicitando algum reparo no registro do quadro, deverá ser aberta O.S. com código específico para cada serviço.

-Substituição do registro do quadro – 136 (US)

-Conserto de registro de quadro – 137 (US)

24.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

24.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

24.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código específico, qualificando as informações.

The screenshot shows the SISISAN software interface. At the top, it displays '322 SISISAN ORDENS SERVIÇO' and the date '23/07/2014' with time '16:58:02'. The main form contains the following data:

- RUA DA RECLAMAÇÃO: COLUMBIA
- NÚMERO: 125
- PERÍODO DA RECLAMAÇÃO: 01/01/1999 a 23/07/2014
- Cód. Serviço: 136 US - SUBSTITUIÇÃO DO REG QUADRO
- Cód. Empresa: 1 Urgencia: N Setor Serviço: 1
- Matricula: 249696 Solicitante: REGIS KUHN
- DDD: 0 Telefone: 0
- Data Solicitação: 09/01/1999 Hora Solicitação: 09:16:00
- Data Programação: 09/01/1999 Data Execução: 09/01/1999
- Data Alteração: 01/03/1999 Usuário: 17
- Status: ENCERRADA

On the left, there is a table with columns 'Nº ORDEM SERVIÇO' and 'O.S. ANTERIOR':

Nº ORDEM SERVIÇO	O.S. ANTERIOR
862	0
988	0
1148	0
1209	0
1222	0
1279	0
1466	0
1506	0
2108	0
2125	0
2378	0
2628	0
4042	0
4133	0

At the bottom, there are buttons for 'IMPRIME', 'SERVIÇOS EXECUTADOS', and 'SAIR'.

25. VISTORIA PARA REGULARIZAÇÃO DE NICHOS

Quando o usuário entrar em contato com a COMUSA solicitando orientação para realizar a mudança de local de quadro, ou para solicitar levantamento do quadro, ou até mesmo para informar que a espera está pronta, deverá ser aberta **O.S. com código específico 872 (COM – vistoria orientação de nicho)**.

O usuário faz o nicho e a espera (cano de água) e somente a COMUSA pode intervir no quadro.

25.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

25.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa

Qualificar informações com o usuário para verificar ligação da pessoa com o imóvel, como por exemplo, nome do titular da fatura, se é residência ou comércio, entre outras informações que comprovem tal vínculo.

25.3 Procedimentos no SISISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS

3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. Abrir O.S. com o código 872, qualificando as informações.

MARIA DE FATIMA DOS SANTOS		Rota/Seq.:	1112	2.600
Serviço Solicitado:	872	US - VISTORIA ORIENTACAO NICH0		
Empresa:	0	Urgencia:		Setor Serviço:
				2
Localização:	JAVARI			262
Solicitante:	CLAUDIO			
DDD:	51	Telefone:	92550686	
Obs. Inclusão:				
FAVOR ORIENTAR USUARIO QUANTO A TROCA DE LOCAL DO QUADRO.				
Data Solicitação:	01/02/2013	Hora Solicitação:	10:17:10	
Data Programação:		Data Execução:	02/02/2013	
Data Alteração:	02/02/2013	Usuario:	MPOLIVEIRA	
Obs. Conclusão:				
USUÁRIA MARIA DE FÁTIMA ORIENTADA.				
FELIPE				
Faturamento Emissão/Encerramento: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N				
Relatório - RETRATO		SERVIÇOS EXECUTADOS		IMPRIMIR
				SAIR

Modelo de O.S. de orientação para trocar nicho de local

JULIANO JOSE MARTINS		Rota/Seq.:	608	2.912
Serviço Solicitado:	872	US - VISTORIA ORIENTACAO NICH0		
Empresa:	0	Urgencia:	S	Setor Serviço:
				2
Localização:	JOAO PEDRO SCHMITT			315
Solicitante:	ALEXANDRE			
DDD:	0	Telefone:	96994160	
Obs. Inclusão:				
ESPERA PRONTA				
Data Solicitação:	05/02/2013	Hora Solicitação:	09:58:34	
Data Programação:		Data Execução:	06/02/2013	
Data Alteração:	07/02/2013	Usuario:	AMARTINS	
Obs. Conclusão:				
ESPERAS PRONTAS				
FELIPE/ALEX				
Faturamento Emissão/Encerramento: <input type="checkbox"/> S <input type="checkbox"/> N				
o Relatório - RETRATO		SERVIÇOS EXECUTADOS		IMPRIMIR
				SAIR

Modelo de O.S. de solicitação para a troca de local (espera pronta)

Se a mudança for de até 01 (um) metro para o lado da posição atual – a COMUSA não estará cobrando pela mudança (neste caso o ramal permanece o mesmo).

Se a mudança for superior a 01 (um) metro para o lado – nesse caso, há os custos decorrentes de ligação nova, conforme valores previstos na Tabela de Serviços da COMUSA.

Na ocasião deve-se pedir o **corte na rede da ligação antiga (cód 569 - OBR) e geofonia para localizá-la (cód 270 - CCO).**

ABRIR 876 QUANDO:

1. A orientação do nicho for para uma religação, o código utilizado é o 876 (COM – orientação de nicho rel.), abrir **SOMENTE** se as faturas estiverem **PAGAS**.
2. Se a água está cortada há **MAIS** de **60 dias**, abrir 876 **SOMENTE** se as faturas estão pagas e se é o **PROPRIETÁRIO** do imóvel ou alguém **autorizado** que está fazendo o pedido.

26. HISTÓRICO DE CONSUMO DOS ÚLTIMOS 12 MESES

Poderá ser obtido, através do site da COMUSA (<http://www.comusa.rs.gov.br/>), o histórico de consumo dos últimos 12 meses de determinada matrícula.

26.1 Onde solicitar – Centrais de atendimento, chat, email ou Site.

Na hipótese do usuário compareça junto a uma das Centrais, o atendente poderá realizar a impressão do histórico através DO SITE e entregar ao usuário.

26.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa, desde que possua o n° de matrícula ou CPF/CNPJ.

26.3 Procedimentos no site: Entrar em “Serviços Online” - Inserir n° de matrícula ou CPF/CNPJ e clicar “ACESSAR”.

COMUSA
FAZ PARTE DA SUA VIDA

Histórico de Consumo

Prezado(a) Usuário(a)

Este espaço é destinado para você ter mais facilidades. Consulte aqui o seu Histórico de Consumo de água e obtenha maior controle sobre seus gastos.

Informe abaixo sua matrícula ou CPF/CNPJ. Para CPF ou CNPJ, não utilize pontos, barra ou traço, digite apenas números.

Matrícula ou CPF/CNPJ (titular da matrícula)

Dúvidas

Em caso de dúvidas, solicite orientações através dos nossos canais de relacionamento com o cliente.

Chat on-line - [clique aqui](#)
Formulário - [clique aqui](#)
Email - atendimento@comusa.rs.gov.br
Call Center - 0800 600 0115

SAIR

Histórico de Consumo

Visualize abaixo seu histórico de consumo de água dos últimos 12 meses. 26-02-2013 10:12

Matrícula:425435

Competência	Consumo Médio	Consumo Faturado
01/2013	11 m ³	9 m ³
12/2012	11 m ³	10 m ³
11/2012	11 m ³	12 m ³
10/2012	11 m ³	11 m ³
09/2012	11 m ³	9 m ³
08/2012	11 m ³	9 m ³
07/2012	11 m ³	10 m ³
06/2012	11 m ³	9 m ³
05/2012	11 m ³	10 m ³
04/2012	11 m ³	11 m ³
03/2012	11 m ³	10 m ³
02/2012	11 m ³	12 m ³

27. DENÚNCIA DE LIGAÇÃO CLANDESTINA

Eventualmente, as pessoas entram em contato com a Comusa para denunciar a existência de ligação clandestina em determinado endereço. A ligação clandestina se caracteriza pela água que entra em um lote, mas não passa pelo hidrômetro.

As **verificações de ligações clandestinas** podem ser emitidas através da **O.S. cujo código é 272 (CCO)**. Esta O.S. pode ser emitida em situações nas quais a matrícula está ativa no sistema, ou ainda, para imóveis que não possuam cadastro junto à Comusa.

27.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

27.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

27.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular e ou sem matrícula (*ver item 28*)
4. OPÇÕES
5. Consulta Ordem de Serviço
6. Incluir
7. Abrir O.S. com o código específico, qualificando as informações.

28. ESGOTO CONSERTO DE REDE

Caso o usuário entre em contato com a Comusa informando vazamento e/ou entupimento na rede de esgoto, deverá ser verificado se o local possui rede coletora de esgoto (consultar no mapa do cadastro digital – aba *esgoto*).

Caso positivo, deverá ser aberta **O.S. com código específico para este serviço – cód. 189 (US)**.

Caso a Comusa não possua rede de esgoto no local, orientar ao usuário a entrar em contato com o DEP – Departamento de Esgotos Pluviais (Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo).

28.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

28.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

28.3 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. Consulta Ordem de Serviço
6. Incluir
7. Abrir O.S. com o código específico, qualificando as informações.

29. IMÓVEIS COM REDE DE ESGOTO

Em locais com rede coletora de esgoto, como nos novos loteamentos, em que há o esgotamento sanitário separador absoluto, existem duas redes de esgoto no passeio público:

-Rede Pluvial

-Rede de Esgoto Sanitário ou Doméstico

Na rede pluvial, somente poderá ser ligada a tubulação de águas pluviais (da chuva) provenientes do telhado e do pátio do lote.

Na rede de esgoto sanitário somente pode ser ligada a tubulação dos esgotos do imóvel (vaso sanitário, chuveiro, pias, tanques, máquinas de lavar roupa e louça, etc...).

De acordo com a Lei Federal nº 11.445/2007, em seu art. 45, **é obrigatória a conexão à rede pública de esgoto sanitário:**

“toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgoto sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso destes serviços ...”

Caso no lote não exista ligação de água anterior à rede pública, para o início da obra o usuário deverá solicitar a ligação de água.

Para os loteamentos com rede de esgoto sanitário com separador absoluto, no mesmo momento da ligação de água o usuário deve solicitar a ligação de esgoto (O.S 512 - SES).

As redes de água e/ou esgoto que passam no passeio ou na via pública, em hipótese nenhuma poderão ser alteradas ou danificadas. O dano à rede de esgoto poderá ocasionar entupimento da rede ou contaminação do solo, entre outros, gerando grandes prejuízos ao sistema.

Nomenclaturas importantes:

-Caixa de Inspeção: quadrada, dentro do lote do usuário, feita pelo usuário, rente ao alinhamento, com tampa removível. Passará a ser obrigatória para os novos lotes, e passará a ser fiscalizada nas obras novas;

-Caixa de Calçada: em geral, circular, feita pelo loteador, para cada lote ou para cada dois lotes, localizada na calçada (passeio), com tampa removível, onde a Comusa conectará ao esgoto do usuário da saída da caixa de passagem do usuário até esta Caixa de Calçada.

-Poço de Visita: Caixas cilíndricas mais profundas, no alinhamento da rede de esgoto, em geral no passeio, feitas pelo loteador, com diâmetro mínimo de 80 cm, com vistas a permitir a descida de servidor para inspecionar e limpar a tubulação, em geral tendo um PV por quadra do loteamento.

29.1 Onde solicitar - Centrais de Atendimento, Telefonia, chat, e-mail.

29.2 Quem pode solicitar - Qualquer pessoa.

29.3 Procedimentos no SISAN

1. CADASTROS
2. ALTERAÇÃO DE IMÓVEIS
3. MATRÍCULA, NOME OU ENDEREÇO - SELECIONA
4. Preencher o cadastro de forma mais completa possível. (Ver item 6. Ligação Nova)
5. No item ligação de esgoto, deixar como “Presumido”.

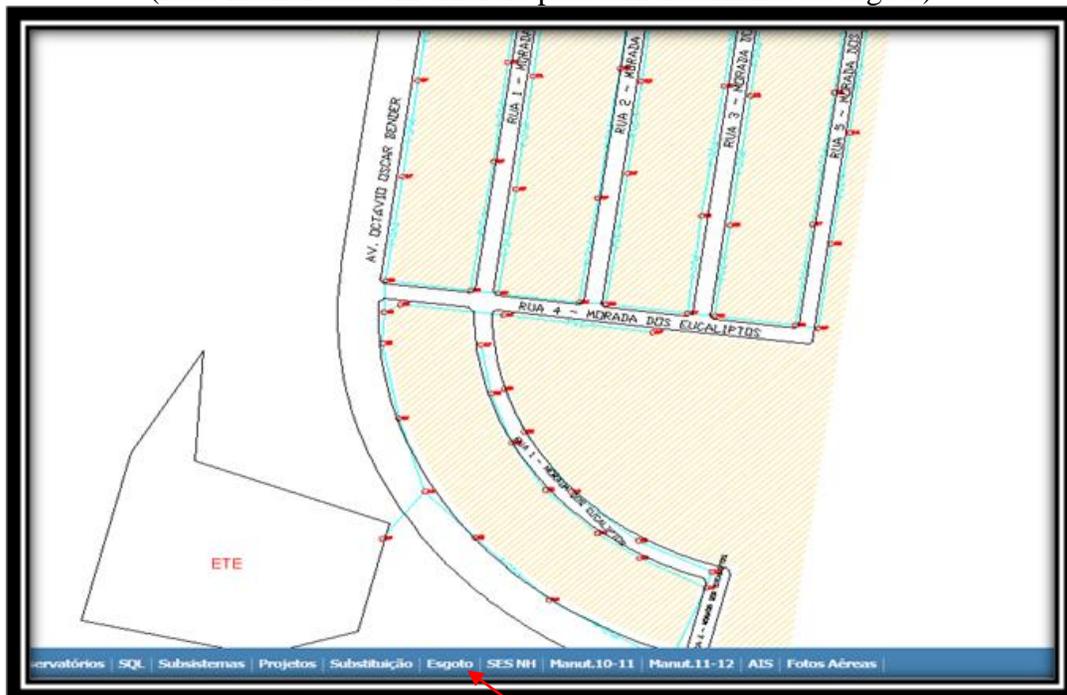
883 S I S A N CADASTRO - IMÓVEL 16/08/2019 11:41:21

ENDEREÇO TITULARES EDIFICAÇÕES **LEITURA** HIDRÔMETRO GEOGRÁFICO FATURAMENTO END. ALTER.

Rota / Sequência
Rota:
Sequência: ...

Tipo Ligação Água:
Tipo Ligação Esgoto:
Situação Imóvel:

Identificação de localidades com esgoto através do Cadastro Digital - **Através da aba Esgoto**
(lotes hachurados em amarelo possuem tratamento de esgoto)



30. COMO EMITIR UMA ORDEM DE SERVIÇO SEM MATRÍCULA

Em alguns casos, é necessária a emissão de ordem de serviço em alguma localidade que não possua matrícula junto à Comusa.

Por exemplo, usuário entra em contato com a Comusa informando vazamento de rua no endereço Barão de Ubá n° 50. No SISAN, não há matrícula para este endereço, logo, deverá ser aberta O.S. sem matrícula específica.

30.1 Procedimentos no SISAN

1. Serviços
2. Cadastro Ordem de Serviço
3. Incluir
4. Inserir a Ordem de Serviço com o código específico para o serviço desejado, inserindo o logradouro no qual deverá ser executado o serviço.

The screenshot shows the SISAN software interface for creating a service order. The window title is "Exec. Magic" and the menu bar includes "Arquivo", "Edicao", "Opcoes", "Ajuda", "MENU SISAN", and "UTILITARIOS". The main window displays the following information:

- Window Title: 20 SISAN ORDEM DE SERVIÇO 23/07/2014 17:09:22
- Num Ordem de Serviço: 0 OS Anterior: 0 Dta/Hora Solicitação: 23/07/2014 17:09:22
- Cod Serviço Solicitado: 250 CCO - VISTORIA FALTA DE ÁGUA LOCAL
- Matrícula Imovel: 0 OU
- Localização do Serviço: 1 - MORADA DOS EUCALIPTOS Número: []
- Urgencia: [] Setor Serviço: 0 JÁ EXISTE SERVIÇO PARA ESTA LOCALIZAÇÃO
- Solicitante: []
- DDD: 0 Telefone do Solicitante: 0 CONSULTA O.S.
- Observações: []
- Cod Empresa: 0 []
- Data Programação: [] Autorização Fat. Na Emissão (S/N): S
- Confirme (S/N): []

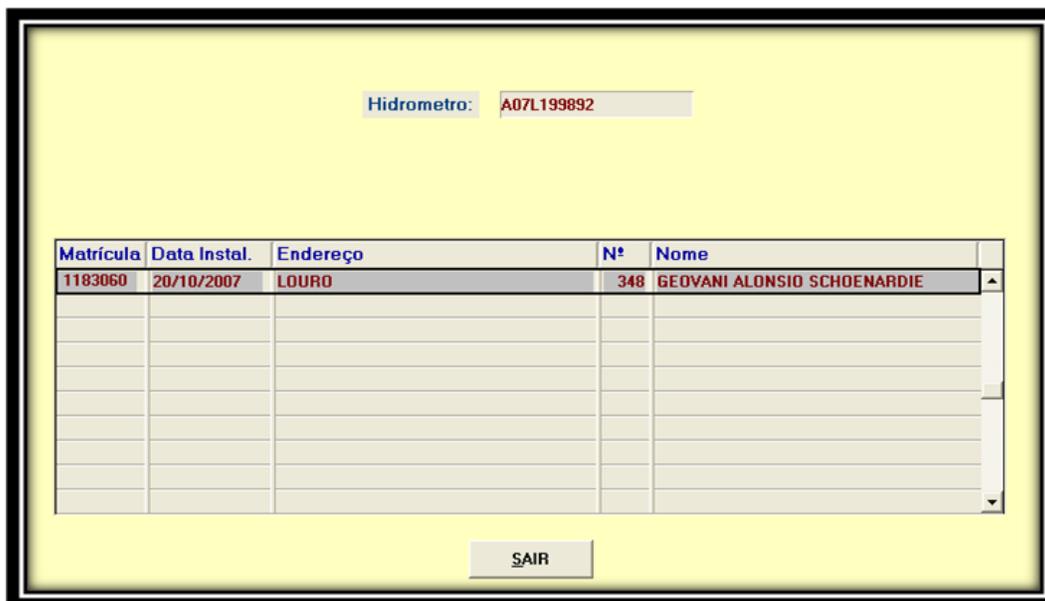
Buttons at the bottom: INCLUIR, ALTERAR, CONSULTAR, IMPRIMIR, CONSULTA O.S., SAIR

31. COMO LOCALIZAR UMA MATRÍCULA TRAVÉS DO NÚMERO DO HIDRÔMETRO

Em alguns casos, é necessário localizar alguma matrícula pelo n° do HD.

31.1 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. CONSULTA HIDRÔMETRO
3. INCLUIR
4. Inserir n° do hidrômetro
5. TAB



The screenshot shows a web application interface for searching a meter. At the top, there is a label "Hidrometro:" followed by a text input field containing the value "A07L199892". Below this is a table with the following columns: "Matrícula", "Data Instal.", "Endereço", "N°", and "Nome". The first row of the table contains the data: "1183060", "20/10/2007", "LOURO", "348", and "GEOVANI ALONSI0 SCHOENARDIE". Below the table is a button labeled "SAIR".

Matrícula	Data Instal.	Endereço	N°	Nome
1183060	20/10/2007	LOURO	348	GEOVANI ALONSI0 SCHOENARDIE

Tela de pesquisa

32. COMO LOCALIZAR A MATRÍCULA TRAVÉS DO CÓDIGO DE BARRAS DA FATURA

Fatura de serviços de água e/ou esgotos

Serviços de água e esgoto de Novo Hamburgo
 Av. Coronel Travassos, 287 - CNPJ 09.509.569/0001-51

24/07/2014 Conta nº 3808472741

Usuário: SIMONE APARECIDA GOMES
 PAULO DIAS DA COSTA Matrícula: **1271059**

BOA SAUDE Descrição do consumo Localização: 604 465

Dados do imóvel: Y12G006248 Categoria Econômica: 4. Balanço: 1,72 Água: 16,92 Esgoto: 0,00 Total: 18,20

Hidrômetro: 244 15/07/2014
 Leitura Mês: 237 20/06/2014
 Consumo (m³): 7
 Número de Dias: 25

Módulo Diário (l): 280,0

Mês	Consumo	Dias
05/2014	10	37
04/2014	8	29
03/2014	16	32
02/2014	10	31
01/2014	17	30
12/2013	8	32

Faturas vencidas (3 últ. mes)

Mês	Fatura
06/2014	65,31

Total a pagar: R\$ 65,31
Vencimento: 22/07/2014

Esta conta poderá ser paga após o vencimento. Juros e multa serão cobrados na próxima conta. O pagamento desta fatura não quita débitos anteriores.

ESTA FATURA INCORPORA REAJUSTE TARIFÁRIO DE 6,15%, CONFORME DECRETO MUN. 6340/2014. PARA CONFERIR A TABELA COMPLETA, CONSULTE O NOSSO SITE: www.comusa.rs.gov.br

Autenticação mecânica: 38 7412 79 65,31 22/07/2014
 Código de Arrecadação: 653111288383 084724 1271 74127 059 09

33. ORÇAMENTO E EXECUÇÃO DE EXTENSÃO DE REDE

33.1 Procedimentos no SISAN

Criar matrícula e depois:

- 1 CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. CONSULTA ORDEM DE SERVIÇO
6. INCLUIR
7. **Abrir O.S. com o código 519**, qualificando as informações. Em seguida, imprima a O.S e anexe ao processo físico enviando para o setor Obras e Projetos.

Arquivo Edição Opções Ajuda MENU SISAN UTILITÁRIOS

322 SISAN ORDENS SERVIÇO 24/07/2014 11:14:18

RUA DA RECLAMAÇÃO: LUIZ FERREIRA GONCALVES NÚMERO: 351

PERÍODO DA RECLAMAÇÃO: 01/01/1999 24/07/2014

Nº ORDEM SERVIÇO	O.S. ANTERIOR
131653	0
132491	0
132501	0
132616	0
133421	0
133692	0
133772	0
134571	0
136480	0
137356	0
137965	0
138535	0
139221	0
139689	0

Cód. Serviço: 519 PRO - REDE ORÇAMENTO EXT DE REDE

Cód. Empresa: 0 Urgencia: S Setor Serviço: 2

Matricula: 1147218 Solicitante: JAIR FERRAZ BRIZOLLA

DDD: 51 Telefone: 5560953

Obs.: EXECUTAR O ORÇAMENTO DE EXTENSÃO DE REDE NO LOCAL.
A/C ENGº JAFERSON

Data Solicitação: 09/10/2002 Hora Solicitação: 11:22:23

Data Programação: Data Execução: 21/10/2002 ENCERRADA

Data Alteração: 21/10/2002 Usuário: MARLETE

Obs.: EXECUTADO O ORÇAMENTO DE EXTENSÃO DE REDE NO LOCAL E O VALOR FICOU EM 4117,78 -50% = 206,00 + 131,00 DA LIG. NOVA SE FOR 1 MORADOR, SE FOR PARA OS VIZINHOS O VALOR FICARÁ EM 1.615,79. ENGº JEFERSON.

Faturamento Emissão/Encerramento: S N

IMPRIME SERVIÇOS EXECUTADOS SAIR

33.2 Procedimentos no Protocolo

-Cadastrar a pessoa, física ou jurídica; se já for cadastrada, clique em “buscar pessoa física ou jurídica”, digite o nome ou CPF da mesma e “buscar” e em seguida em “listar/cadastrar processo” e por fim “cadastrar processo”.

protocolo.comusa.com.br/fisicas/listafisicas.php

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
 FAZ PARTE DA SUA VIDA

SPP Sistema de Protocolo de Processos

Bem Vindo Marina Diel Lanfermann Buscar Alterar Senha Sair

+ Nova Pessoa Física Buscar Pessoa Física Status: Ativo

Meus Processos
 Meus Despachos
 Caixa de Recebimento
 Caixa de Envio
 Processos Despachados
 Processos Arquivados
Pessoas Físicas
 Pessoas Jurídicas
 Servidores

Lista de Pessoas Físicas

Nome	CPF	Opções
Abdal Samuel	64953653068	
Abel Cunha	24842214953	
Abel Cunha Junior	95719040072	
Aberto Alcides Mende...	52742326049	
Abilio Maurus Muller	23317973072	
Abraham Cornélio Gom...	59743646868	
Acellina Davila Schmi...	43848338068	
Acellino Camargo	00802739040	
Arcelina Hieser Morfel	93876071104	

-Selecione o tipo de processo: orçamento de extensão de rede, destino: obras e projetos.

otocolo.comusa.com.br/processos/novoprocesso.php?cod=3955

Novo Processo

Processo Número** : 10

Data* : 05/07/2018

Interessado* : Adinir Paula de Souza

Representante:

Tipo de processo* : ORÇAMENTO DE EXTENSÃO DE REDE

Setor de Origem* : ATENDIMENTO

Setor de Destino* : OBRAS E PROJETOS

Usuário de Destino: - USUÁRIO (opcional) -

Assunto* :

Despacho:

* PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO
** Previsão do número para a data atual

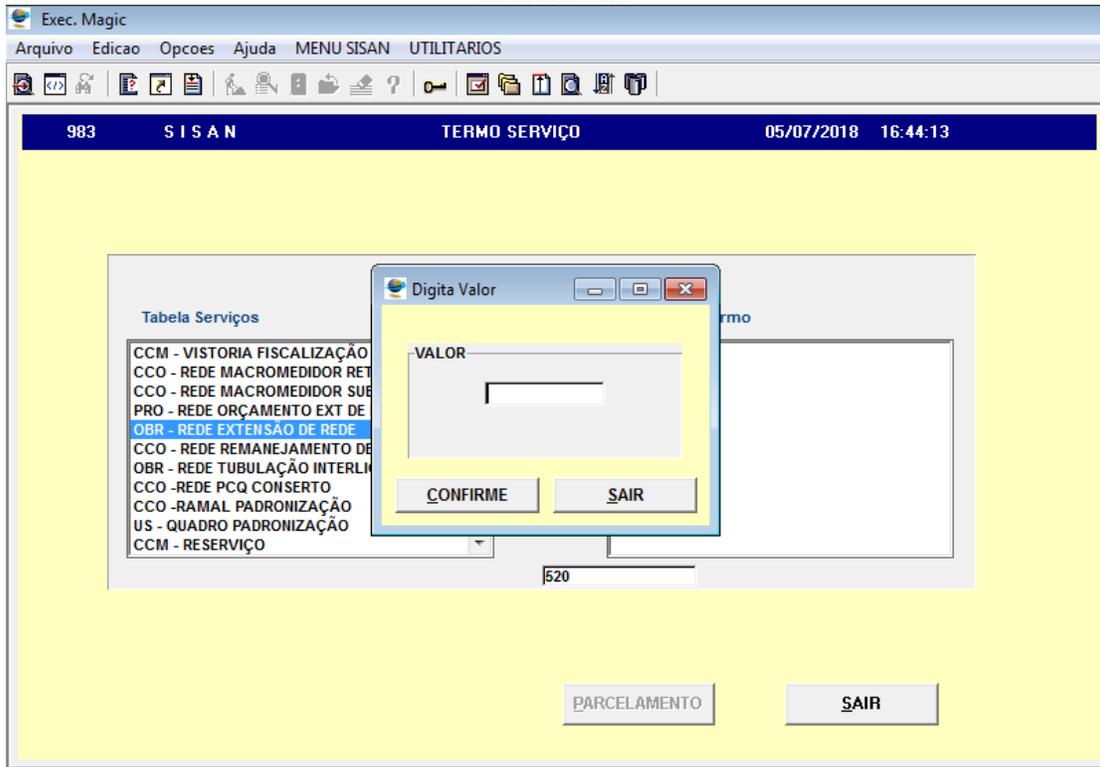
- Meus Processos
- Meus Despachos
- Caixa de Recebimento
- Caixa de Envio
- Processos Despachados
- Processos Arquivados
- Pessoas Físicas**
- Pessoas Jurídicas
- Servidores

33.3 Execução

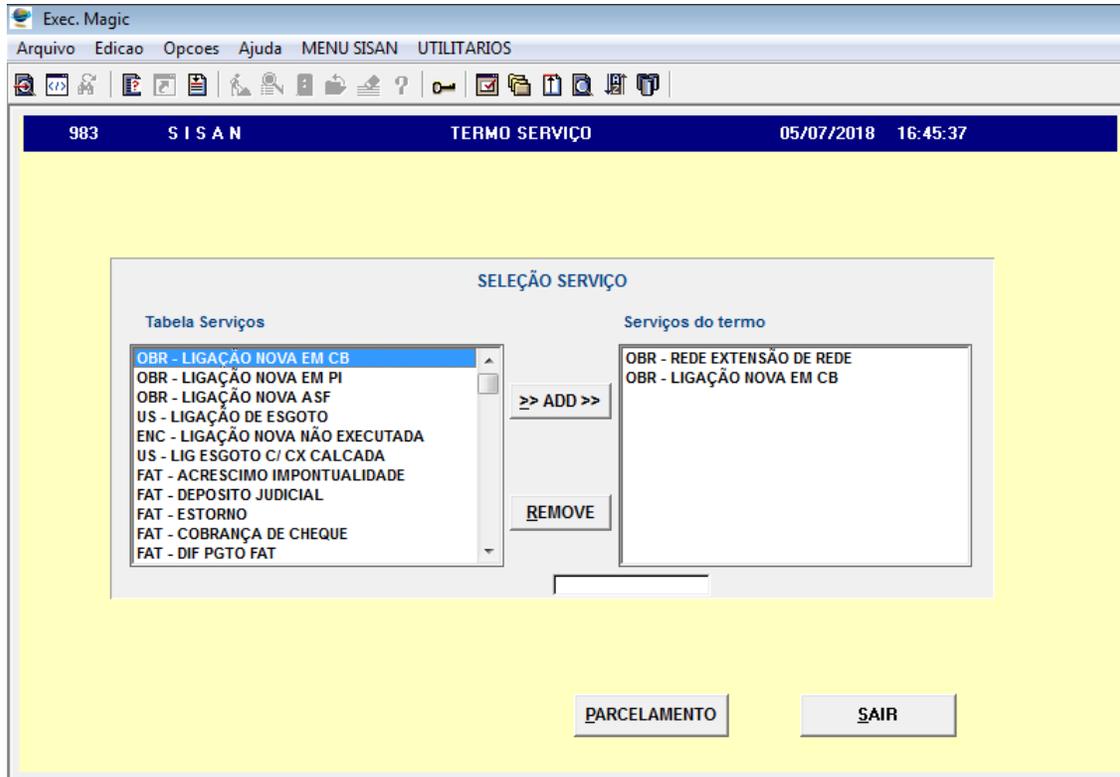
Após o retorno do processo com o Orçamento do setor de Obras e Projetos, realizado os cálculos e repassado ao usuário deve-se realizar os procedimentos abaixo:

33.4 Procedimentos no SISAN

1. CONSULTAS
2. IMÓVEIS
3. Inserir um destes itens: matrícula, endereço ou titular.
4. OPÇÕES
5. PARCELAMENTOS
6. ADICIONAR TERMO, OPÇÃO “PARCELAMENTO DE LIGAÇÃO NOVA”.
7. Acrescentar “OBR-REDE EXT DE REDE” e adicionar valor da extensão de rede orçada.



8. Acrescentar “LIG NOVA EM CB”. TOTAL= R\$XXXX



9. Parcelar em até 10 vezes (com autorização da empresa).

10. Emitir O.S código “520”

Texto: “executar extensão de rede conforme Processo tal..... (número do processo)”

11. Emitir O.S código “558”

Texto: “executar ligação nova junto com a extensão d rede O.S tal.....”

12. Tirar cópia destas duas O.S’s, o usuário assina as duas vias e juntar ao processo.

Obs.: A Resolução 004/2014 do Conselho Deliberativo da Comusa prevê o teto do valor que a COMUSA venha a custear, não ultrapassará o valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por extensão de rede, cabendo ao usuário o equivalente a 20% do valor estipulado.

Excedendo o teto, o usuário deverá pagar a diferença excedente ao limite.

34. ABERTURA DE PROCESSO - PROJETO HIDROSSANITÁRIO

IMPORTANTE: No momento de abrir o processo, lembrar de preencher a folha de rosto do requerimento, disponível no site da COMUSA em “serviços on-line/instalações manuais e pedidos/ requerimento aprovação”.



COMUSA-SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO

COORDENAÇÃO DE PROJETOS E OBRAS
 Av. Coronel Travassos, 287 – Bairro Rondônia.
 Novo Hamburgo – RS

		Protocolo Nº
		Expediente Interno

REQUERIMENTO PARA APROVAÇÃO DE PROJETO HIDROSSANITÁRIO

PROPRIETÁRIO / REQUERENTE		CNPJ/CPF
ENDEREÇO DA OBRA		
PROJETISTA		CREA/CAU
CONTATO PROPRIETÁRIO	TELEFONE PROPRIETÁRIO	E-MAIL - PROPRIETÁRIO
CONTATO RESP. TÉCNICO	TELEFONE RESP. TÉCNICO	E-MAIL - PROJETISTA

OBRA NOVA
 TIPO DE OBRA AMPLIAÇÃO
 REFORMA
 REGULARIZAÇÃO

Documentos necessários independente do tipo de empreendimento encaminhado para análise:

- 1- (uma) via do Projeto Hidrossanitário;
- 1- (uma) via do Memorial Descritivo;
- 1- (uma) via da ART/RRRT de projeto– Anotação de Responsabilidade Técnica (quitada);
- 1- (uma) via da ART/RRRT de execução - Anotação de Responsabilidade Técnica (quitada);
- 1- (uma) via do alinhamento predial fornecido pela Prefeitura e DAER e/ou DNIT (RS-239 ou BR116, respectivamente);
- Licença prévia ambiental do empreendimento (Exceto projetos de RESIDÊNCIAS UNIFAMILIARES, ou) UNIDADES COMERCIAIS COM ATÉ TRÊS UNIDADES
- Os projetos hidrossanitários, as ARTs (projeto e execução) devem estar assinados pelos profissionais e pelo proprietário.

Novo Hamburgo, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Requerente

Assinatura Atendente:

1. Clique em “PESSOA FÍSICA” ou “ PESSOA JURÍDICA”, dependendo do caso.

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
 FAZ PARTE DA SUA VIDA

SPP
 Sistema de Protocolo de Processos

Bem Vindo Marina Diel Lanfermann | Buscar | Alterar Senha | Sair

+ Cadastrar Processo | Setor: ATENDIMENTO

Caixa de Recebimento (Atendimento) - Setores

Setor	Quantidade
Almoxarifado	1
Atendimento	19
Comercial	11
Comissão Comercial P...	2
Compras	2
Diretoria Geral / Ga...	13
Diretoria Técnica	4
Estação de Tratament...	3
Estimativa	10

Meus Processos
 Meus Despachos
Caixa de Recebimento
 Caixa de Envio
 Processos Despachados
 Processos Arquivados
 Pessoas Físicas
 Pessoas Jurídicas
 Servidores

2. Clique em “NOVA PESSOA FÍSICA” ou “BUSCAR PESSOA FÍSICA”, após isso digite o nome ou CPF da pessoa que queira cadastrar ou buscar.

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
 FAZ PARTE DA SUA VIDA

SPP
 Sistema de Protocolo de Processos

Bem Vindo Marina Diel Lanfermann | Buscar | Alterar Senha | Sair

+ Nova Pessoa Física | Buscar Pessoa Física | Status: ATIVO

Lista de Pessoas Físicas

Nome	CPF	Opções
Abdal Samuel	64953653068	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Abel Cunha	24842214953	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Abel Cunha Junior	95719040072	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Aberto Alcides Mende...	52742326049	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Abilio Maurus Muller	23317973072	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Abraham Cornélio Gom...	59743646868	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Acelina Davila Schmi...	43848338068	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]
Acelino Camargo	00802739040	[Ícone de lupa] [Ícone de pasta] [Ícone de documento]

Meus Processos
 Meus Despachos
 Caixa de Recebimento
 Caixa de Envio
 Processos Despachados
 Processos Arquivados
Pessoas Físicas
 Pessoas Jurídicas
 Servidores

OBSERVAÇÕES: Lembrar de preencher o e-mail do usuário no sistema de protocolo ou atualizar o cadastro já existente.

3. Após cadastrar uma nova pessoa física ou jurídica ou buscar uma já cadastrada, clicar em “**LISTAR OU CADASTRAR PROCESSO**”.

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
FAZ PARTE DA SUA VIDA

SPP
Sistema de Protocolo de Processos

Bem Vindo **Marina Diel Lanfermann** | Buscar | Alterar Senha | Sair

+ Nova Pessoa Física | Buscar Pessoa Física | Status: Todos

Lista de Pessoas Físicas

Nome	CPF	Opções
Abel Cunha	24842214953	
Abel Cunha Junior	95719040072	

Pessoas Físicas

Pessoas Jurídicas
Servidores

4. Clique em “**CADASTRAR PROCESSO**”

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
FAZ PARTE DA SUA VIDA

SPP
Sistema de Protocolo de Processos

Bem Vindo **Marina Diel Lanfermann** | Buscar | Alterar Senha | Sair

Interessado: Abel Cunha
Tipo de pessoa: Física

+ Cadastrar Processo

Lista de Processos Existentes do Interessado

Número	Assunto	Tipo
4-4/11/2009	Para conhecimento e providência do Departamento de Obras e Projetos. Referente ao Projeto Hidrossan...	Projeto Hidrossanité...

Pessoas Físicas

Pessoas Jurídicas
Servidores

5. Copie o “**NOME**” no campo do “**REPRESENTANTE**”.

Bem Vindo **Marina Diel Lanfermann** | Buscar | Alterar Senha | Sair

Novo Processo

Processo Número** : 1

Data* :

Interessado* : Abel Cunha

Representante* :

Tipo de processo* :

Sector de Origem* :

Sector de Destino* :

Usuário de Destino* :

Assunto* :

Despacho:

* PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO
 ** Previsão do número para a data atual

6. Definir “TIPO DO PROCESSO” como “PROJETO HIDROSSANITÁRIO” e especificar como “DESTINO”: “OBRAS E PROJETOS”.
7. No item “ASSUNTO” colocar sempre: “Referente ao Projeto Hidrossanitário na Rua "xxxxxxxxx"”
8. Depois de inseridas essas informações, clique em “ENVIAR”
9. Clicar em “IMPRIMIR DESPACHO”, imprimi-lo, assinar e entregar ao usuário.
10. Clique em “ETIQUETAS”. E depois “IMPRIMIR”
11. Abrirá “GERAÇÃO DE ETIQUETAS” com as devidas instruções a serem seguidas.

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
 FAZ PARTE DA SUA VIDA

SPP
 Sistema de Protocolo de Processos

Bem Vindo **Marina Diel Lanfermann** | Buscar | Alterar Senha | Sair

Geração de Etiquetas

Processo: 7 - 13/4/2017

Interessado: Abdal Samuel

Quantidade de etiquetas: Colocar SEMPRE “1”

Linha inicial:

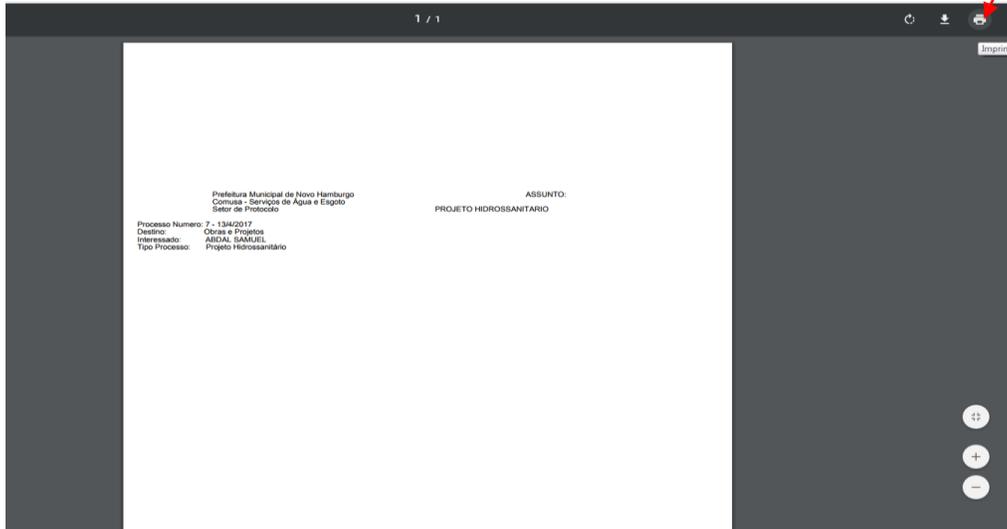
Coluna inicial: Colocar a posição da linha na etiqueta

Colocar SEMPRE “1”

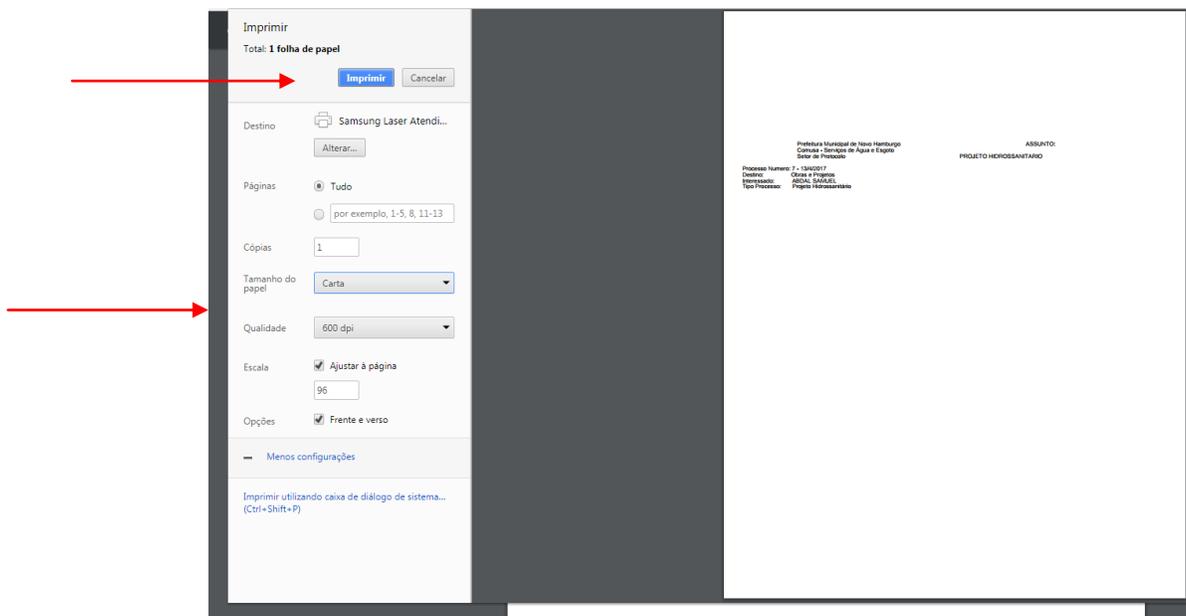
Ex.: se a linha na folha de etiqueta estiver na posição “3”, colocar “3” nesse campo.

12. Após inserir os campos listados acima, clique em “GERAR”.

13. Abrirá uma nova janela e será necessário clicar em “IMPRIMIR”



13. Clique em “MAIS DEFINIÇÕES”, escolha o tamanho do papel “CARTA” e “IMPRIMIR”



O prazo para a aprovação dos projetos hidrossanitários é de 10 dias.

Após a abertura do processo nas Centrais de Atendimento, toda e qualquer informação/juntada de documentos deverá ser feita diretamente no Setor de Obras e Projetos junto à ETA:

Endereço - Av. Coronel Travassos, 287

Fone: 30361121, ramal 1192

E-mail: projetos@comusa.rs.gov.br

35. PROCEDIMENTO PARA ABERTURA DE PROCESSO INTERNO

IMPORTANTE: No momento de abrir o processo, lembrar de preencher a folha de rosto do requerimento, disponível no “Atendimento (k:)/ documentação CA/ autorizações e formulários/ formulário para requisição de processo interno”.

Solicitar, quando houver, e-mail e conferir o mesmo com o usuário.

Colocar página em todas as folhas, rubrica e o n° do processo.

Se o usuário não preencher, colocar a matrícula do imóvel.

Preencher explicando o assunto do processo.

Lembrar de assinar e carimbar..

Não esquecer de inserir o n° do processo.

FORMULÁRIO INTERNO PARA REQUISIÇÃO

() DÍVIDA ATIVA () RESSARCIMENTOS () OUTROS

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

NOME	CPF/CNPJ
ENDEREÇO	TELEFONE
EMAIL	MATRICULA

RELATO DA SITUAÇÃO:

ENCAMINHAMENTO ATENDENTE:

DATA ____/____/____

ASS. USUÁRIO _____ ASS. ATENDENTE _____

PRAZO PARA RETIRADA: 30 DIAS APOS A CIENCIA DA RESPOSTA, APOS ARQUIVADO

Nº DO PROCESSO: _____

Comusa – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo
 Rua Joaquim Nabuco, 1074 / Bairro: Centro / Novo Hamburgo/RS

1. Para abertura de processo interno, deve-se repetir os passos até o item 5 do procedimento de abertura de Projeto Hidrossanitário.

2. O tipo de processo será: **“REQUERIMENTO”** e o texto será o da imagem. Após clique em **“ENVIAR”**

Bem Vindo **Marina Diel Lanfermann** | Buscar | Alterar Senha | Sair

Novo Processo

Processo Número***: 1

Data*: 11/07/2018

Interessado*: Abdal Samuel

Representante: Abdal Samuel

Tipo de processo*: REQUERIMENTO

Setor de Origem*: ATENDIMENTO

Setor de Destino*: - DESTINO -

Usuário de Destino: - USUÁRIO (opcional) -

Assunto*: Referente a "xxxxxxxx"....

Despacho:

* PREENCHIMENTO OBRIGATÓRIO
** Previsão do número para a data atual

Colocar o setor responsável pelo assunto do processo

Padrão de "Assunto"

3. Após enviar, seguir as mesmas instruções de gerar comprovante e gerar etiquetas conforme descrito no item dos projetos hidrossanitários.
4. O prazo para resposta de processos abertos por usuários é de 30 dias, sendo que o retorno será preferencialmente via email ou Carta com aviso de recebimento (AR).
5. Quando o requerente do processo interno for servidor da Autarquia a resposta será encaminhada pelo setor ao qual foi destinado com prazos próprios.

36. ESTORNOS

- Até três (3) vezes o valor médio de uma fatura a devolução será obrigatoriamente através de estorno na matrícula.
- Mais que três vezes, o usuário poderá optar entre estorno na fatura ou devolução em pecúnia, via depósito bancário.
- Optando pela devolução, atentar para as seguintes situações:

** Será mediante abertura de Processo Interno para o Setor de Faturamento;

** Prazo estimado para a devolução é de aproximadamente sessenta (60) dias;

** O depósito deverá ser em uma conta de titularidade igual ao referido na fatura (mesmo nome na conta, mesmo nome na fatura);

** Marido/Esposa: caso a fatura esteja no nome de um e a conta bancária no nome do outro, poderá ser feito o depósito mediante apresentação da certidão de casamento.

DÚVIDAS FREQUENTES

1.É possível fazer ligação individualizada de água para Condomínios?

A COMUSA não procede à instalação de hidrômetros individuais em Condomínios, fazendo e ficando responsável apenas pela leitura global de todo o Condomínio. Em tese, é possível o Condomínio contratar a instalação de hidrômetros individuais internos para cada unidade, desde que a instalação predial de água assim o permita. Normalmente, os Condomínios mais antigos não têm a instalação preparada para a mediação individualizada.

Nos novos Condomínios, com Projeto Hidrossanitário aprovado pela COMUSA, há a previsão da ligação individualizada dos apartamentos, feitos pelo empreendedor, mas com a leitura e o rateio da fatura feita internamente pelo Condomínio. A COMUSA apenas lê o medidor global externo do prédio.

2.Existe alguma implicação em atrasar as faturas de água?

Ocorrendo o atraso, na fatura seguinte à quitação, será cobrada multa de 2% da fatura, juros de 1% ao mês ou fração de mês, e se ultrapassar 30 dias, ainda será passível de cobrança de correção monetária. Ou seja, quanto maior o tempo de atraso, maior será a incidência de encargos e, portanto maior o valor da fatura seguinte. Ainda é importante ressaltar que uma fatura vencida há mais de 30 dias já está passível de corte.

3.O que fazer para colocar as faturas da COMUSA em débito em conta?

Solicitações de inclusão/exclusão de débito em conta devem ser requeridas diretamente no seu Banco. Atualmente, a COMUSA possui convênio com os seguintes Bancos: Banco do Brasil / Santander / Banrisul / Caixa Econômica Federal / Bradesco / Itaú / Sicredi.

4.Como funciona o processo de Leitura e Emissão Simultâneas da fatura de água?

O cliente recebe a conta de água no momento em que é realizada a leitura, sendo que o leiturista, munido de um coletor eletrônico de dados e de uma impressora portátil, executa toda leitura, cálculo, emissão e entrega da conta numa única visita. Esta metodologia visa aperfeiçoar o processo, buscando a satisfação dos usuários. Importante ressaltar que o leiturista é o único servidor que tem acesso à fatura, deixando-a no mesmo momento na caixa de correio do usuário.

5. Como funciona a questão dos poços em relação à outorga?

Quem é responsável pela outorga de poços é o Departamento de Recursos Hídricos - DRH, da Secretaria Estadual de Meio Ambiente - SEMA. Informações sobre outorga podem ser obtidas no site da SEMA.

No site da COMUSA (em legislação) há a Resolução N°. 60 do Conselho de Recursos Hídricos, que define os casos em que terá outorga para a perfuração de poços. Nesta resolução fica claro que não é concedido outorga de poços para abastecimento humano onde há rede pública de água tratada. De outra forma, a Lei Federal 11.445, de 2007, no seu artigo 45, obriga a conexão há rede pública de água tratada, onde esta existir.

6. Quais as garantias e benefícios de se abastecer de água da COMUSA?

Abastecimento coletivo é uma questão de saúde pública regulada pelo Ministério da Saúde, possuindo a garantia de aquisição de água dentro dos padrões de potabilidade exigidos pelo Ministério da Saúde, através da Portaria 2914 de 12/12/2011.

7. O que fazer em caso de desperdício de água?

Em Novo Hamburgo, não existe lei que proíba o uso de água tratada para lavar prédios e/ou calçadas. No entanto, a COMUSA sempre busca orientar a comunidade para o uso racional da água, procurando uma maior conscientização da população.

No caso da lavagem de calçadas, por exemplo, deve-se evitar o uso do jato da água da mangueira ou do lava-jato para "varrer" a calçada, devendo-se molhar a calçada, desligar a mangueira, e usar vassoura e rodo para a limpeza, minimizando e racionalizando assim o consumo de água.

8. Qual o consumo médio por pessoa de água ao mês?

No Brasil, os consumos variam de 100 a 200 litros de água por pessoa por dia, conforme tabela a seguir:

Número de pessoas	Consumo mensal (m ³)
1	3 a 6
2	6 a 12
3	9 a 18
4	12 a 24
5	15 a 30
6	18 a 36

9. Como fazer o pedido de vistoria das instalações hidrossanitárias na COMUSA?

O modelo do documento de pedido de vistoria está disponível no site da COMUSA. Este documento deve ser entregue na COMUSA da rua Coronel Travassos nº 287, no Departamento de Obras e Projetos.

Para entregar a vistoria: Qualquer dia, das 08h30min às 12h00min

Para tirar dúvidas com os engenheiros: 3ªs e 5ªs feiras, das 08h30min às 12h00min

Obs.: Abre-se o processo na Central de Atendimento – retira-se na ETA.

10. Onde consultar a tabela de tarifas da COMUSA?

No site da Comusa www.comusa.rs.gov.br.

11. Quais são os cuidados necessários com o hidrômetro?

O hidrômetro não pertence ao imóvel, pois é um bem público. No entanto, a sua conservação e guarda são de inteira responsabilidade do usuário. Deste modo, é necessário que o usuário mantenha o lacre intacto, e não altere as condições de instalação. Também é imprescindível manter o local do quadro limpo e com fácil acesso às equipes da COMUSA.

12. O que fazer em caso da existência de vazamento interno?

Chamar um profissional da área (instalador hidráulico);

Solicitar ao profissional que verifique, através de testes, em qual parte do imóvel está havendo fuga d'água. Isto pode ser feito fechando registros internos da casa e observando se continua o vazamento (através do ponteiro do hidrômetro), identificando em qual setor é o vazamento (se antes ou depois de cada registro).

Caso o imóvel não possua registros internos dividindo a instalação em setores, recomenda-se a colocação de registros dividindo em partes a rede interna.

13. Quais cuidados são necessários com relação ao esgoto sanitário ou doméstico?

Alguns cuidados básicos devem ser tomados, tais como:

- Não descartar resíduos no vaso sanitário (embalagens, fraldas, etc.).
- Não despejar óleo de cozinha diretamente na pia. Este resíduo deve ser colocado em garrafas PET e entregue nos ecopontos;
- Não despejar tinta, remédios, venenos e outros produtos químicos em pias e ralos.
- Manter sempre a caixa de gordura em condições adequadas.

14. O que são AIS (Áreas de Interesse Social)?

Conforme art. 35 da Lei Municipal 1216/04 Áreas de Interesse Social são áreas de propriedade pública ou privada, a serem detalhadas, distribuídas em todo o território municipal, ocupadas irregularmente por populações de baixa renda.

Demandam tratamento diferenciado por Projetos Especiais, de caráter social, por meio de Regularização Fundiária ou de remoção.

15. Quando ocorre a suspensão do abastecimento?

Possuindo o usuário uma fatura em aberto, há mais de 30 dias, a matrícula já está passível de corte. No entanto, caso haja necessidade de prazo para pagamento da dívida, sem que haja risco de corte de abastecimento durante este período, poderá ser concedida uma SUSPENSÃO DE CORTE.

Este procedimento só poderá ser concedido a cada período de seis meses, para um período máximo de 15 dias.

16. Como são calculadas as tarifas da COMUSA?

As tarifas de água da COMUSA têm como base a categoria da economia + tarifa de regulação no valor de 0,4% estabelecido no Decreto Municipal n. 8.266/2018. As tarifas de esgoto correspondem a 70% do valor do consumo de água multiplicado pelo preço base da categoria, sem aplicação de exponenciais.

17. Qual a data limite para efetuar o pagamento de uma fatura?

Pode-se efetuar o pagamento de uma fatura vencida, mas incide em multa e juros. E, em se tratando, de fatura em aberto por mais de 30 (trinta) dias, está sujeito a correção monetária e também está passível de corte.

18. É legal o condomínio dividir o custo total da água entre os moradores?

As instalações hidráulicas dos edifícios antigos não foram projetadas para terem medição por apartamento ou unidade condominial, pois teria que ter uma entrada de água para cada apartamento. Normalmente nos edifícios sem ligação individual existem colunas de água que alimentam todos os banheiros do mesmo lado do edifício, e outra coluna de água que alimenta a cozinha e, às vezes, outra coluna de água que alimenta a área de serviço.

Com isto os apartamentos acabam tendo mais de uma entrada de água e não tem local para colocar o medidor/hidrômetro. Neste caso a leitura e o rateio são feitos internamente pelo Condomínio.

19. Como saber se uma fatura “x” foi paga?

Este serviço está disponível no site, através da guia “serviços on-line → 2ª via da conta”. Coloca-se a matrícula no campo *Autenticação*, ali aparecerão todas as faturas que estão em aberto, caso não apareça nada, quer dizer que todas estão pagas. E para uma fatura específica, o usuário deverá procurar a COMUSA, que através do sistema SISAN é possível ter este acesso.

20. Em que situação ocorre à venda de água por caminhão pipa?

Poderá ser disponibilizada a venda de água por caminhão pipa desde que o usuário esteja conectado à rede de abastecimento e que tenha condições de acesso para o abastecimento na caixa d'água/piscina.

COM REDE NA RUA / SEM MATRÍCULA: **NÃO.**

COM REDE NA RUA / COM MATRÍCULA Inativa: **NÃO.**

COM REDE NA RUA / COM MATRÍCULA Ativa: **SIM.**

SEM REDE NA RUA: **SIM.**

**Folha de Assinatura dos Servidores que prestam Atendimento ao Público
dando ciência do conhecimento dos termos deste Manual.**

1. VERA SANTOS	2. MARINA LANFERMANN
3. SONIA ARNOLD	4. MARCIA VETTER
5. RUDIMAR FORTUNA	6. MONIQUE CAMPAGNONI
7. LEANDRO PENNA	8. GIANINNA BUSS
9. IARA BECK	10. ROSANE HACK
11. MARCIA HOLLER	12. ANDREIA MARTINS
13. RAQUEL MENTZ	14. SUSANA BIELEFELD

SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE NOVO HAMBURGO
COMUSA
 FAZ PARTE DA SUA VIDA
 ATUALIZAÇÕES

Atualizado por:	Data:	Alteração Realizada
Marina Lanfermann	03/07/2018	
Marina Lanfermann	02/01/2019	Procedimentos para troca de titularidade, parcelamento, religação e corte para inquilinos.
Marina Diel Lanfermann	Setembro/2019	