1

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Í N D Í C E

**Assunto Pág.**

Histórico do abastecimento na cidade de Campinas.................................................................................................04

SANASA hoje..............................................................................................................................................................04 Legislação ..................................................................................................................................................................05 CANAIS DE ATENDIMENTO.........................................................................................................................................06 Agências de Atendimento Presencial.........................................................................................................................06 Atendimento Telefônico – Call Center .......................................................................................................................07

Agência Virtual...........................................................................................................................................................07 Fale. Conosco.............................................................................................................................................................07 Ouvidoria ...................................................................................................................................................................07

Dicas de Consumo Consciente ...................................................................................................................................08

Tabela de Consumo por Habitantes...........................................................................................................................08

Dicas Básicas..............................................................................................................................................................09 Conheça sua Fatura....................................................................................................................................................10 Código de Barras........................................................................................................................................................10

Procedimentos e descrições dos assuntos.................................................................................................................11 Aferição de hidrômetro a pedido do consumidor......................................................................................................12

Água de Reuso ...........................................................................................................................................................29

Alteração/Inclusão de nome do consumidor e Alteração Cadastral..........................................................................13

Análise de Água .........................................................................................................................................................14 Análise de Consumo ..................................................................................................................................................21 Análise de Projeto Básico de Água e Esgoto..............................................................................................................30 Análise de Projeto Executivo......................................................................................................................................31 Análise de Projeto Hidráulico.....................................................................................................................................32 Anexação ou Subdivisão de lotes .............................................................................................................................34

2

Aposentados – Cadastro/Recadastro – Lei nº 9.339 de 28/07/97.............................................................................14

Aprovação de Loteamento.........................................................................................................................................47

Apresentação de projetos de uso e ocupação da faixa de viela sanitária

ou servidão para construção de garagens subterrâneas ...........................................................................................48

Cadastro e Extinção de Fonte Alternativa de Água....................................................................................................15

Cadastro de Caminhão Pipa para abastecimento......................................................................................................17

Cancelamento de Faixa de Viela Sanitária e/ou Servidão..........................................................................................38

Certidão de Loteamento – Glebas (CETESB)..............................................................................................................35

Certidão Negativa/Positiva de Débito........................................................................................................................17

Certidão Negativa/Positiva de Faixa de Viela Sanitária e/ou Servidão39Consulta ao Cadastro Técnico....................37

Cópia de Documentos................................................................................................................................................40

Denúncias de Irregularidades em água/esgoto ou cadastro .....................................................................................55 Descarga em rede de distribuição de água e/ou ligação ...........................................................................................56

Devolução de Valores pagos em Duplicidade ............................................................................................................18 Divulgação Institucional.............................................................................................................................................18

Emissão de segunda via de fatura/parcelamento/serviços .......................................................................................21

Entidade Assistencial – Lei 7.577 de 1.993 ................................................................................................................20 Estudo de Viabilidade Técnica....................................................................................................................................43 Extinção de Ligação Cadastro Provisório ...................................................................................................................22

Extinção de Ligação....................................................................................................................................................23 Falta D´água local e geral...........................................................................................................................................57

Fatura Digital e Braile ................................................................................................................................................19

Furto de Hidrômetro..................................................................................................................................................24

Individualização de Ligação de Água em Condomínios .............................................................................................42

Instituição de Faixa de Viela Sanitária e/ou Servidão ................................................................................................37

Interrupção no Abastecimento - Programados..........................................................................................................55

Levantamento de Débitos e/ou Serviços ...................................................................................................................19

Ligação de Água.........................................................................................................................................................44 Ligação de Água Provisória para Obra .......................................................................................................................45

Ligação de Esgoto ......................................................................................................................................................46

Norma Técnica para Elaboração de Projeto Básico de Água e Esgoto .......................................................................47 Ocorrências com Esgoto (vazamento, obstrução e refluxo).......................................................................................59

Ocorrências de Vazamento de água – Ligação e Rede...............................................................................................58

Parcelamento de Débitos...........................................................................................................................................22 Prolongamento de Rede de Água ..............................................................................................................................25 Prolongamento de Rede de Esgoto............................................................................................................................25

Reativação de Ligação de Água Cadastro Provisório..................................................................................................26

Regularização de Construção sobre Faixa de Viela Sanitária .....................................................................................36

Religação de Água......................................................................................................................................................27 Remanejamento de Rede de Água ............................................................................................................................28

Remanejamento de Coletor de Esgoto......................................................................................................................26

Remoção de Cavalete ¾” Caixa Proteção Padrão Muro.............................................................................................27

Reparos Gerais...........................................................................................................................................................60

Segunda Ligação de Água ..........................................................................................................................................45

Solicitação de Acesso a Informação Pública ..............................................................................................................49

Solicitação de Caminhão-Pipa....................................................................................................................................56

Solicitação de Certidões de Inteiro ou Parcial Teor (D.L. 18.050/13).........................................................................50

Solicitação de Referencial de Nível (RN) e Coordenadas para Elaboração de projeto Executivo...............................49

Tarifa Social................................................................................................................................................................50

Vazamento em Cavalete/Troca de registro................................................................................................................57

Vazamento de água - Fatura ......................................................................................................................................24

Vistoria de Hidrômetros Embaçado, Parado e Quebrado..........................................................................................24

Vistoria para Alvará de Uso........................................................................................................................................51

Vistoria para Obtenção de Certificado de Conclusão de Obra...................................................................................53

Vistoria para Remoção de Cavalete ¾” Caixa Passeio................................................................................................28

# 1. HISTÓRICO DO ABASTECIMENTO NA CIDADE DE CAMPINAS

Em 1.855 a Câmara Municipal de Campinas edita medidas preventivas relacionadas à preocupação com a qualidade da água. A ideia era evitar que a epidemia de cólera se instalasse em Campinas.

Em 1.855 é inaugurado os 3 primeiros chafarizes: no Largo do Pará, no Largo do Teatro São Carlos e no Largo do Rosário.

Em 1.875 o primeiro abastecimento público com a água vinda das nascentes do córrego Tanquinho e seguindo em tubos de ferro até os chafarizes.

Em 1.881 é fundada a primeira Companhia Campineira de Água e Esgotos (CCAE) que em 1.924 dá lugar a Repartição de Águas e Esgotos de Campinas

Em 1.891 tem início o abastecimento das residências campineiras para uma população de 16 mil habitantes.

Em 1.936 inauguração da ETA 1 e do laboratório de Análise e Controle da Água.

Em 1.940 é inaugurado a Torre do Castelo, reservatório de água, hoje um dos cartões postais da cidade.

Em 1.952 a Repartição se transforma em Diretoria e posteriormente em Departamento de Água e Esgotos (DAE).

Em 1.961 e 1.972 tem início a operação das ETA´s 2 e 3 respectivamente.

Em 1.974 o Departamento dá lugar à empresa de economia mista. Nasce a Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento.

Em 1.988 e 1.991 início da operação das ETA´s Capivari e 4

De 1.994 a 2.009 início de operação das Estações de Tratamento de Esgotos – ETE Em 2.014 início da operação da Estação Produtora de Água de Reuso (EPAR Capivari II).

Em 2.017 anúncio da construção do reservatório de água bruta em Sousas.

## 1.1. Sanasa hoje

A Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento - SANASA Campinas foi criada em 28 de agosto de 1.974. A SANASA foi uma das primeiras empresas de saneamento no Brasil a adicionar flúor no tratamento da água.

O resultado foi uma sensível diminuição na incidência de cárie na população. Esse pioneirismo, de certa forma, revela a capacidade do poder público campineiro de investir em ações que resultem em modelo para o país.

Esse po de ação tem norteado a conduta da SANASA. Uma empresa que é reconhecida internacionalmente pela excelência dos seus serviços. Em 2015 a diretoria executiva da SANASA foi recebida na ONU, em Nova York, para uma visita por ter sido integrada no Movimento pela Redução de Perdas de Água na Distribuição.

O movimento, liderado pela SANASA, é uma iniciativa da Rede Brasileira do Pacto Global da ONU. O movimento pela Redução de Perdas de Água na Distribuição tem como principais objetivos debater sobre as perdas de água nos sistemas de distribuição com a participação de governos, da sociedade civil e do setor privado, e engajar municípios previamente selecionados. Com o slogan 'Menos Perda, Mais Água', o movimento pretende contribuir com o acesso universal à água no Brasil.

Nesse quesito a SANASA Campinas é referência, tendo um índice de perdas de 19,2%, um dos menores do País para cidade acima de 500 mil habitantes.

Referência também no tratamento de esgoto, a SANASA hoje atende a população com 92% de coleta e afastamento de esgoto, 90% de tratamento de esgoto, tem capacidade instalada de 95% e atende 99,7% da população com água potável.

## 1.2. Legislação

**Lei de Criação**

Lei nº 4.356 de 28 de dezembro de 1.973 que autoriza o Poder Executivo a criar a sociedade por ações, denominada Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A, usando a sigla SANASA-CAMPINAS.

**Resolução ARES-PCJ Nº 145, de 19 de julho de 2016**

Regulamento de prestação dos serviços a Atendimento aos Usuários do Município de Campinas e dá outras providências

Resolução ARES-PCJ Nº 50, de 28 de fevereiro de 2014

Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Tratada e de Esgotamento Sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ, e dá outras providências.

# 2. CANAIS DE ATENDIMENTO

## 2.1. Agências de Atendimento Presencial

Contamos com 13 agências de atendimentos, sendo, 11 fixas e 2 móveis, onde os clientes podem solicitar vários tipos de serviços, tais como: ligações de água e esgoto, cadastro para obtenção dos beneficios de aposentado e tarifa social, entre outros.

**Agência Sede**

Rua Padre João Garcia, 50 Ponte Preta.

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Barão Geraldo**

Rua Luiz Vicentin, 195 – Barão Geraldo

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Nova Aparecida**

Rua João Carlos do Amaral,105

Jd. Nova Aparecida Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Sousas**

Rua Humaitá, 144 - Centro – Sousas

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 12h30min, das 13h30min às 16h00min.

**Campo Grande**

Rua Manoel Machado Pereira, 902 – Campo Grande

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Castelo**

Avenida Andrade Neves, 1900 – Castelo

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Jardim Londres**

Rua Sylvia Leite de Godoy, S/N - Caixa d'água Jd. Londres

Fone 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Taquaral**

Avenida Dr. Heitor Penteado, nº. 2.561 – Taquaral

Fone 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Central**

Avenida Dr. Campos Salles, 427 – Centro

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Ouro Verde**

Rua Ruy Rodrigues nº 3900 – Jd. Do Sol Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h00min

**Agência de Atendimento ao Cidadão - Prefeitura Municipal de Campinas** Av. Anchieta nº. 200 - Centro

Fone: 3735.5000

Das 08h00min às 16h45min.

**Agência Móvel I**

2ª feira \_ Makro Santos Dumont

3ª feira – Supermercado Enxuto

4ª feira – Extra Amoreiras

5ª feira – Carrefour Valinhos 6ª feira – Jd. Nova Europa.

Das 09h00min às 12h00min e das 13h30min às 16h00min

**Agência Móvel II**

2ª feira a 6ª feira - CRAS (Centro de Referência e Assistência Social)

\*CRAS Endereço: Rua Ademir Cubero Ruano, s/n - Jd. Campo Belo II Fone: 3735.5000

## 2.2. Atendimento Telefônico – Call Center

Atendemos 24 horas por dia 7 dias por semana através do 0800-7721-195 e 37355000, onde os clientes podem solicitar vários tipos de serviço, tais como: religação de água, reparos nas redes de Água/esgoto, além de informação sobre desabastecimento de água entre outros.

**2.3. Agência Virtual**

Os usuários poderão solicitar diversos serviços, obter informações acessado nosso site www.sanasa.com.br

## 2.4. Fale Conosco

Os usuários poderão acessar o link de acesso para encaminhar sua solicitação através de e-mail:

Site: h p://www.sanasa.com.br/contato/contato.aspx?f=C

## 2.5. Ouvidoria

Através de nossa Ouvidoria o usuário poderá encaminhar sua solicitação, dirimir dúvidas, enviar elogios, críticas ou sugestões

Site: h p://www.sanasa.com.br/ouvidoria/contato.aspx?f=G

# 3. DICAS DE CONSUMO CONSCIENTE

## 3.1. Tabela de Consumo por Habitantes

Faixa de consumo de água estimado por número de usuários edificações térreas ou com até 5 pavimentos, com chuveiro elétrico e sem pressurizador

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **CONSUMO MENSAL (m³)** |  |
| **Número de Usuários** | **MÍNIMO**  **Per capita = 100 L/hab/dia** | **MÉDIO**  **Per capita = 200 L/hab/dia** | **MÁXIMO Per capita = 300 L/hab/dia** |
| 1 | 3 | 6 | 9 |
| 2 | 6 | 12 | 18 |
| 3 | 9 | 18 | 27 |
| 4 | 12 | 24 | 36 |
| 5 | 15 | 30 | 45 |
| 6 | 18 | 36 | 54 |
| 7 | 21 | 42 | 63 |
| 8 | 24 | 48 | 72 |
| 9 | 27 | 54 | 81 |
| 10 | 30 | 60 | 90 |

Edificações com pressurizador ou com mais de 05 pavimentos e ducha com aquecimento a gás ou solar

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **CONSUMO MENSAL (m³)** |  |
| **Número de Usuários** | **MÍNIMO**  **Per capita = 200 L/hab/dia** | **MÉDIO**  **Per capita = 300 L/hab/dia** | **MÁXIMO Per capita = 400 L/hab/dia** |
| 1 | 6 | 9 | 12 |
| 2 | 12 | 18 | 24 |
| 3 | 18 | 27 | 36 |
| 4 | 24 | 36 | 48 |
| 5 | 30 | 45 | 60 |
| 6 | 36 | 54 | 72 |
| 7 | 42 | 63 | 84 |
| 8 | 48 | 72 | 96 |
| 9 | 54 | 81 | 108 |
| 10 | 60 | 90 | 120 |

**Nota1:** Os valores de consumo de água per capita apresentados nas Tabelas são referência, podendo existir variações em função de hábitos de consumo, utilização de equipamentos economizadores de água, existência de áreas verdes, animais domésticos e ainda ocorrências de vazamentos nas instalações hidráulicas.

**Nota2:** Consumos acima dos apresentados nas colunas “MÁXIMO” podem indicar a existência de vazamentos internos.

## 3.2. Dicas Básicas

· Verifique o consumo mensal em metros cúbicos (m³) marcado na sua última conta de água. Divida o volume pela quantidade de pessoas (inclusive crianças). Se o resultado for maior que 6 pode indicar existência de vazamentos ou desperdícios.

· Monitore seu consumo todos os meses, repetindo a dica anterior;

· Em caso de elevação significativa no resultado, sem justificativa, realize teste de vazamento nas instalações de seu imóvel;

· Feche bem as torneiras e o registro do chuveiro depois de usá-los;

· Evite lavar carro com frequência e quando lavar u lize dispositivos para fechamento automático nas mangueiras ou use um balde;

· Evite lavar a calçada pública com água tratada, u lize vassoura ou aproveite a água da máquina de lavar roupas. Em Campinas existe a Lei Municipal nº. 11965/2004 que proíbe o uso de água tratada para lavar calçadas no período de es agem (de maio a setembro), ficando o infrator sujeito a multa;

· Ao visualizar vazamentos nas ruas ou calçadas, comunique a SANASA pelos telefones 0800-7721195 ou 3735-5000, as ligações são gratuitas e gravadas com atendimento 24 horas por dia.

### 3.2.1. No Banheiro

· Evite banhos demorados, em geral 5 minutos são suficientes para sua higiene pessoal de maneira adequada;

· De preferência para chuveiros elétricos que apresentam menor consumo de água. Em caso de duchas, com aquecimento a gás ou solar, com vazão elevada instale restritor de vazão disponível de 8 l/min, que garante economia sem perda de conforto;

· Evite depilar-se ou barbear-se sob o chuveiro aberto;

· Acione o botão da válvula de descarga por no máximo 3 segundos; · Ao escovar os dentes utilize uma caneca para enxague ou feche a torneira.

### 3.2.2. Na Cozinha

· Antes de lavar as louças, retire os resíduos de alimentos u lizando uma escova, papel toalha ou guardanapo, sem a utilização de água;

· Ensaboe todos os utensílios com a torneira fechada e depois enxague;

· Em caso de torneira com vazão elevada, instale um redutor de vazão;

· Evite usar detergente em excesso para reduzir o volume de água no enxague. De preferência para detergentes biodegradáveis ou sabão de coco que são mais fáceis de enxaguar;

· Evite usar água corrente para descongelar alimentos, procure tirar a peça do freezer com antecedência e deixe descongelar na geladeira;

· No caso de usar máquina de lavar pratos, juntar louças e talheres e só ligar quando sua capacidade es ver completa.

### 3.2.3. Na Lavanderia

· Reutilize a água dos enxagues do tanque e da lavadora de roupas para a lavagem de pisos e calçamentos;

· U lize a capacidade máxima da máquina de lavar, acumulando boa quantidade de roupas antes de cada lavagem;

· Evite u lizar múltiplos enxagues nos ciclos da lavadora.

### 3.2.4. No Jardim

· Prefira vegetação resistente a estiagem e que necessitam de menos regas.

· Proteja em volta das raízes de suas plantas com serragem, pedregulho, casca de árvores, composto fibroso ou folhas decompostas, pois ajuda a reter a água e manter a umidade da terra;

· U lize dispositivos para fechamento automático da mangueira;

· Use o regador para molhar as plantas

· Durante o verão regue as plantas no início da manhã, final da tarde ou à noite. Esta medida reduz a perda de água por evaporação (a água será evaporada antes de atingir as raízes);

· No inverno a rega pode ser feita em dias alternados sempre no período da manhã.

**Conheça sua Fatura**

**Simultânea** <http://www.sanasa.com.br/servico/faturaSimultanea.aspx?f>=

**Convencional** <http://www.sanasa.com.br/servico/faturaConvencional.aspx?f>=

## Código de Barras

Entenda seu código de barras

Exemplo:

82610000007

2450

0

**105**

197244

70611

2001

6

7

200704

01818

VALOR CÓDIGO

SANASA

CÓDIGO

DESPREZAR

ANO/MÊS REF.

DO CONSUMIDOR

11

# PROCEDIMENTOS E DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

## Item 01: Aferição de Hidrômetro a pedido do Consumidor

**O que é:** Verificação das vazões e volumes indicados pelo hidrômetro e sua conformidade com as condições de operação estabelecidas por legislação.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e efetivar a solicitação na agência de atendimento mais próxima.

· Apresentar os documentos pessoais (CPF e RG).

Em caso de pessoa jurídica, apresentar CNPJ, contrato social e documentos pessoais (CPF e RG).

Em caso de condomínio, apresentar CNPJ, ata de assembleia da eleição do síndico vigente e documentos pessoais (CPF e RG).

**Principais etapas do processamento do serviço:** No ato da solicitação será verificadoa classificação do hidrômetro, sendo, velocímetro, volumétrico ou eletrônico.

**Velocímetro:** o hidrômetro será substituído e aferido no laboratório de hidrometria da SANASA que possui bancada verificada e aprovada pelo INMETRO.

**Volumétrico ou Eletrônico**: o hidrômetro será aferido no local de instalação pelo laboratório móvel que possui bancada verificada e aprovada pelo INMETRO.

O serviço será agendado pela SANASA instruindo o cliente a ficar 2 (duas) horas sem u lizar água.

Se o hidrômetro for considerado aprovado, isto é, se seus erros de indicação es verem de acordo com os limites admitidos por legislação vigente, o hidrômetro será mantido na ligação de água, não será substituído e o serviço será cobrado na fatura de água de acordo com a legislação tarifária vigente.

**Condições**

**Nota1:** **Aprovado:** O consumidor arcará com todas as despesas referente ao serviço, e não haverá retificação da (s) fatura (s).

**Nota2:** **Reprovado:** Não arcará com a despesa referente ao serviço, conforme norma SAN.C.IN.NC 06, e o consumidor deverá apresentar leitura para análise da fatura. Em caso de retificação será limitado a 3 faturas conforme Regulamento de Serviços art. 109 – Inciso 1º.

**Nota3:** Para hidrômetros de Ligação Principal em Condomínios com ligações individualizadas onde não se emite fatura o valor será cobrado à vista através de boleto bancário.

Após comprovação do pagamento será gerado a solicitação para execução do serviço. Caso o resultado seja **REPROVADO** o valor será restituído.

**Nota4:** Custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente. **Prazo:** Até30 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo da data de agendamento.

**Forma da prestação dos serviços:** SANASA

**Canal de Atendimento:** agência de atendimento presencial

## Item 02: Alteração Cadastral

**O que é:**  Trata-se de alteração no banco de dados do sistema comercial referente a economias (número de domicílios), categorias, número do imóvel, referências, cep, incluir ou excluir observações e referências

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

**Economia:** Para redução do número de economia (domicílios) é necessário o comparecimento com os documentos pessoais, ou retorno ao número de economias.

Para redução é limitado a 3 (três) economias (domicílios) para os imóveis desocupados, sendo necessário cópia dos documentos pessoais (CPF e RG), documento de propriedade (escritura, contrato de compra e venda, certidão de matrícula).

Demais dados cadastrais:

Para alteração do número do imóvel, cep, endereço deverá apresentar cópia do carnê IPTU do ano vigente, ou ficha de informação da Prefeitura ou projeto arquitetônico aprovado (planta da prefeitura).

**Principais etapas do processamento do serviço:** Após a abertura do protocolo deverá ser agendado vistoria no local para verificar quanto a ocupação/desocupação do imóvel, bem como se a categoria pretendida está de acordo com a classificação e caracterização da unidade usuária.

**Condições**

**Nota1:** observar junto ao cliente as características do imóvel (placas comerciais, porta de aço ou letreiros). **Nota2:** Para os casos de revisita terá custo do serviço de acordo com a Resolução tarifária vigente.

**Prazo:** Até 30 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo da data do agendamento.

**Forma de prestação de serviço:** SANASA

**Canal de atendimento:** agência de atendimento presencial, call center, fale conosco

## Item 03: Alteração/Inclusão de Nome do Consumidor

**O que é:**  Atualização da titularidade no cadastro da ligação. **Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel,

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Pode ser alterado através do site www.sanasa.com.br ou na agência de atendimento mais próxima. Para órgãos Municipais, Estaduais e Federais: · Protocolar e anexar O cio

Para as demais categorias:

· Pessoa Física - Apresentar CPF e RG

· Pessoa Jurídica – Apresentar CNPJ, Contrato Social, CPF/RG de 1 dos sócios; **Condições**

**Nota1:** Não constar débitos acima de 30 (trinta) dias do vencimento da fatura.

**Nota2:** Caso não seja o interessado apresentar Procuração padrão SANASA.

**Nota3:** No ato das liberações das ligações individualizadas (abertura do registro) poderá ser alterado o nome do atual usuário do imóvel.

**Nota4:** Casos excepcionais serão devidamente analisados com base na documentação apresentada (contrato locação, recibo de entrega de chaves).

**Prazo:** Serviço imediato, com atualização na próxima fatura.

Nos casos de órgãos Municipais, Estaduais e Federais 10 dias em média.

**Forma de prestação de serviço:** SANASA e Imobiliárias.

**Canal de atendimento:** agência de atendimento presencial, call center, fale conosco. **Internet u lizar o link:**

http://www.sanasa.com.br/aplica vos/alteraNomeFatura.aspx

## Item 04: Análise de Água

**O que é:** Solicitação pelo interessado de análise laboratorial de amostras de água, independente da finalidade.

**Requisitos:** qualquer pessoa, cliente ou terceiros.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Solicitação diretamente no Setor de Laboratório – Avenida Abolição nº. 2375 – Swfit – ou através do telefone: 3735.5409 o qual irá informar os procedimentos necessários.

**Prazo:** Até 10 dias

**Forma de prestação de serviço:** SANASA

**Canal de atendimento:** Laboratório Central de Análise de Água da Sanasa.

## Item 05: Aposentados – Cadastro e recadastro Lei nº 9339 de 28/07/1997

**O que é:** Bene cio para aposentados/pensionistas de acordo com a lei Municipal 9339 de 28/07/1997, concedendo aba mento de 50% para consumos até 15 m3.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação do imóvel e atender aos requisitos da lei.

· Cópia ou validação do CPF e RG

· Cópia do comprovante de residência de no mínimo 2 anos no município de Campinas  **Nota: Não necessário para recadastramento.**

· Não poderá possuir débitos na SANASA;

· Renda total do beneficiário inferior a 3 (três) salários mínimos vigentes;

· Caso não seja o aposentado a comparecer, apresentar Procuração do aposentado, ou padrão SANASA,

mais cópia do CPF e RG da Pessoa Autorizada.

Cópia do Demonstrativo de Detalhamento de Crédito de Beneficio - DCB conforme resolução do INSS 320 de 10/07/2013 (validade de 90 dias), ou;

Cópia do Demonstrativo de Detalhamento de Crédito – DATAPREV ou; · Cópia do Demonstrativo de Crédito do Bene cio que é fornecido pelo Banco.

Em caso de Holerite (Estadual ou Municipal) apresentar cópia do mês atual.

**Condições**

**Nota1:** Extrato ou demonstrativo bancário sujeito a análise.

**Nota2:** A fatura deverá estar no nome do Beneficiário. **Nota3:** Cadastro válido por 12 (doze) meses.

**Prazo:** Imediato, poderá sofrer Alterações para os casos que depender de análise.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 06: Cadastro e Extinção de Fonte Alternativa de Água

**O que é:** Imóvel abastecido por fontes alternativas de água em locais atendidos pelo sistema público de coleta e afastamento de esgoto.

**Requisitos:**

Para encaminhar o cadastramento de uma de fonte alternativa de abastecimento de água — Caminhão Tanque, Cisterna, Nascente, Poço —, é necessário providenciar uma cópia simples dos seguintes documentos:

**PROPRIETÁRIO**: Quando o solicitante é o PROPRIETÁRIO do imóvel.

**Para Associação e Cooperativa**

· Estatuto Social e suas alterações;

· Ata da Assembleia Geral Ordinária que elegeu o Diretor;

· CNPJ;

· CPF e RG do Diretor;

· Contrato de Compra/Venda ou;

· Escritura ou;

· Matrícula do Imóvel;

· Código Cartográfico (cópia da folha do carnê do IPTU).

**Para Condomínio**

· Convenção do Condomínio e suas alterações;

· Ata da Assembleia Geral Ordinária que elegeu o Síndico;

· CNPJ;

· CPF e RG do Síndico;

· Contrato de Compra/Venda ou;

· Escritura ou;

Matrícula do Imóvel;

Código Cartográfico (cópia da folha do carnê do IPTU).

**Para Empresa**

· Contrato Social e suas alterações ou;

· Requerimento de Empresário ou;

· Certificado do MEI;

· CNPJ;

· CPF e RG do representante legal;

· Contrato de Compra/Venda ou;

· Escritura ou;

· Matrícula do Imóvel;

· Código Cartográfico (cópia da folha do carnê do IPTU).

**Para Pessoa Física**

· CPF e RG;

·Contrato de Compra/Venda ou Escritura ou Matrícula do Imóvel; · Código Cartográfico (cópia da folha do carnê do IPTU);

**LOCATÁRIO**: Quando o solicitante é o LOCATÁRIO do imóvel.

**Para Associação e Cooperativa**

· Estatuto Social e suas alterações;

· Ata da Assembleia Geral Ordinária que elegeu o Diretor;

· CNPJ;

· CPF e RG do Diretor;

· Contrato de Locação do Imóvel;

**Para Empresa**

· Contrato Social e suas alterações ou;

· Requerimento de Empresário ou;

· Certificado do MEI;

· CNPJ;

· CPF e RG do representante legal; · Contrato de Locação do Imóvel.

**Para Pessoa Física**

· CPF e RG;

· Contrato de Locação do Imóvel.

**Condições**

**Nota1:** A notificação para o cadastramento pode ocorrer pela constatação do uso da fonte alterna va pela SANASA.

**Nota2: Para Extinção de Ligação**

· Leitura atual;

· Cobrar antecipação de fatura se houver;

· Não constar débitos;

Tela de triagem/consumo;

Isento de pagamento do serviço;

**Prazo:** Até 180 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 07: Cadastro de Caminhão Pipa para Abastecimento

**O que é:** Solicitação de fornecimento de água potável através de caminhão pipa para bairros não atendidos por rede de abastecimento de água.

**Requisitos:** Ser usuário ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

· Croqui do local, de preferência do Google com as ruas próximas e pontos de referências para identificação do local.

· Identificação do lote, com referência, caso não tenha numeração predial colocar lote e quadra.

· Cópia do IPTU (se houver);

· Instalar caixa d´água na entrada do lote. A SANASA não adentra no lote.

**Prazo:** Até 20 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 08: Certidão Negativa/Positiva de Débito

**O que é:** Documento que certifica a existência, ou não, de débitos rela vos ao imóvel até a data da sua expedição.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com cópia das documentações necessárias:

· Cópia do IPTU;

·Anexar guia de pagamento; · Cópia CPF, RG ou CNPJ.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Preencher formulário de pesquisa para certidão negativa de débitos SAN.C.IN.FM 009; Verificar débitos de redes, consumo, parcelamento, serviços e retroa vo.

**Prazo:** Até 40 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 09: Devolução de Valores pagos em Duplicidade

**O que é:** Devolução automática para pagamentos de valores referentes a faturas de água/esgoto

**Requisitos:** Constar pagamento em duplicidade **Principais etapas do processamento do serviço:**

O sistema identificará automaticamente o pagamento efetuado em duplicidade e lançará a crédito na próxima fatura.

**O Credito da devolução será automática será feito** · Fatura de água/Esgoto e tratamento.

A fatura será baixada no total (o valor do crédito deverá superior ou igual ao valor da fatura) , caso não haja credito suficiente para baixa total da fatura, será baixado apenas agua e esgoto( não haverá baixa parcial para serviço ou parcelamento).

**Não serão feitas**

· Dois Pagamentos da fatura efetuados no mesmo dia;

· Consumidores com débito automático, exceto cliente fidelidade;

· Consumidores que possuem troca de titularidade entre os 3 últimos meses;

· Consumidores que possuem parcelamento de débitos e pagamento da fatura contida neste parcelamento.

**Condições**

**Nota1:** Para estes casos o cliente deverá comparecer na Sanasa com o xerox e original dos dois pagamentos em duplicidade e cópia dos dados ou extrato Bancário, CPF e RG. Pessoa Jurídica CNPJ. **Prazo:** Até 20 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 10: Divulgação Institucional

**O que é:** Refere-se à divulgação institucional para promoção da marca SANASA, distribuindo de forma gratuita copos envasados com água do sistema público, divulgando desta forma a qualidade da água fornecida pela SANASA, que é a mesma que o cliente recebe em sua casa.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência mais próxima com as documentações necessárias.

· Apresentar O cio em papel timbrado, assinado pelo presidente/representante da entidade/instituição, dirigido ao presidente da SANASA,

**Condições**

**Nota 1:** No oficio deverá constar o nome do presidente da SANASA

**Nota 2:** O oficio deverá ser com antecedência de 15 dias da data do evento, em qualquer Agência de Atendimento. Anterior a essa data o assistente deverá informar no protocolo que o cliente está ciente do prazo e não garantimos o atendimento.

**Nota3:** O oficio deverá constar e-mail, telefone, entidade/instituição, data do evento, quantidade de copos de água e público estimado e assinado pelo responsável.

**Nota4:** As solicitações de Secretarias e Órgãos da Prefeitura Municipal de Campinas deverá ser encaminhado para a SANASA através do SEI (www.sei.campinas.sp.gov.br).

**Nota5:** Aplicado a Eventos da SANASA e realizado pela Prefeitura Municipal de Campinas, empresas públicas e autarquias e outros órgãos da finalidade pública. Eventos beneficentes, sociais, educacionais, culturais e comunitários sem fins lucra vos. Eventos patrocinados de forma direta ou indireta pela SANASA. **Nota6:** Restrições a cultos religiosos, eventos partidários, pessoa fisica e eventos comerciais. **Prazo:** Até 20 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 11: Fatura Digital e em Braille

**O que é:** Solicitação de emissão da fatura em formato digital ou em braile.

**Requisitos:** ser cliente e informar o código de consumidor da ligação

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Para inclusão em formato digital deverá comparecer em qualquer agência de atendimento ou acessar o link: h p://www.sanasa.com.br/aplicativos/faturaDigital.aspx?f=A&op=1

Para solicitação de fatura em Braille o cliente deverá comparecer em qualquer agência de atendimento onde será gerado um protocolo para inclusão da solicitação. Não há custo

**Prazo: Fatura Digital –** Imediato na próxima fatura

**Fatura em braile** – Até 15 dias em média

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual, Fale Conosco.

## Item 12: Levantamento de débitos e/ou consumos

**O que é:** Consulta e/ou emissão de relatório contendo os débitos do imóvel e ou o histórico de consumo de até 24 meses.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel, fornecendo o código de consumidor ou endereço do imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:** O levantamento será feito no ato do atendimento. Não há custo

**Prazo:** Imediato

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual, Fale Conosco.

## Item 13: Lei 7.577 de 1.993 - Entidade Assistencial

**O que é:** Concessão de bene cio de isenção/desconto nas tarifas de água e esgoto às Organizações da Sociedade Civil – OSCs, sem fins econômicos, prestadoras de serviços gratuitos no município de Campinas. A isenção se dará até o limite de 60 m³ mensais, e nos casos que ultrapassar este consumo será concedido ainda 50% de desconto sobre o valor excedente.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com cópia das documentações necessárias.

· Requerimento, em papel timbrado da entidade solicitante, datados e assinados pelo seu representante legal (modelo de requerimento site SANASA);

· Cópia dos documentos pessoais (CPF e RG) do representante legal da entidade;

· Cópia do estatuto social registrado em cartório;

· Cópia da ata de eleição e posse da atual diretoria, registrada em cartório;

· Cópia do comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, tanto da matriz, quanto da (s) filial (is) executora (s);

· Relatório anual de atividades informando, dentre outras, a identificação de cada serviço, projeto, programa ou bene cio socioassistencial executado, seus respectivos públicos e unidades executoras, como também, códigos de consumidores da SANASA (identificados na conta de água);

· Cópia da inscrição vigente da unidade executora no Conselho Municipal de Assistência Social de Campinas/SP– CMAS;

· Cópia da inscrição vigente no Conselho Municipal de Direitos da Criança e do Adolescente – CMDCA, quando for o caso;

· Cópia do Termo de Colaboração (formalização de convênio) vigente firmado com Prefeitura Municipal d e C a m p i n a s

**Condições**

**Nota1:** As OSCs de assistência social que atuam em outro (s) Município (s), além de Campinas, deverão apresentar também o comprovante de inscrição no Conselho Municipal de Assistência Social do Município onde está localizada sua sede ou onde desenvolva o maior número de atividades.

**Nota2:** A documentação relacionada acima deverá ser apresentada, individualmente, para cada endereço, caso tenha unidade executora em diferentes locais.

**Prazo:** Até 21 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 14: Análise de Consumo

**O que é:** Ocorre quando há divergência da leitura coletada do hidrômetro pelo Agente de Leitura e a leitura apresentada pelo cliente.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· O consumidor apresenta leitura para análise;

· Altera-se a leitura no banco de dados com o registro da ocorrência “RT”; · Emite-se a segunda via da fatura retificada.

**Condições**

**Nota:** Caso não haja coerência na leitura apresentada, haverá confirmação através de fiscalização.

**Prazo:** Até 10 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 15: Emissão de segunda via de fatura/parcelamento/serviços

**O que é:** Emissão de segunda via da fatura em aberto, de parcelas e/ou contratos de serviços.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel, fornecendo o código de consumidor ou endereço do imóvel.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· O cliente solicita a segunda via da fatura, parcelamento e/ou serviços em qualquer agência de atendimento.

Emissão nas agências há custo de acordo com a Resolução Tarifária vigente.

No Atendimento Virtual é gratuito.

A segunda via de parcelamento e/ou contrato de serviço é emitido somente na agência de atendimento presencial. **Prazo:** Imediato

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Virtual

## Item 16: Parcelamento de Débitos

**O que é:** Negociação dos débitos em aberto, de acordo com normas e procedimentos vigentes.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel. Ser maior de 18 anos e comparecer em qualquer agência de atendimento **com cópia** dos seguintes documentos;

1. **- Pessoa Física:** CPF e RG;
2. **- Pessoa Jurídica:** CNPJ (cadastro nacional de pessoa jurídica). Contrato Social. CPF e RG do sócio. Caso não seja o sócio – PROCURAÇÃO, RG e CPF do procurador;
3. **- Condomínios:** CNPJ do condomínio. Ata de eleição do síndico atual (vigente). CPF e RG do síndico. Caso não seja o síndico – PROCURAÇÃO. RG e CPF do procurador; **4 - Órgãos Públicos:** O cio do responsável pelo órgão, CPF e RG

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· Os débitos poderão ser parcelados de acordo com as normas e procedimentos vigentes, respeitando o cadastro da ligação.

**Condições**

· **Nota**: Se a procuração não for modelo Sanasa, trazer cópia autenticada da procuração que possuir.

**Prazo:** Imediato

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 17: Extinção de Ligação (Cadastro Provisório)

**O que é:** Solicitação do serviço de extinção provisória em ligação de água suprimindo o abastecimento de água no imóvel.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

· Cópia documento de propriedade;

· Cópia CPF e RG;

· Cópia IPTU do ano vigente onde conste lote, quadra e quarteirão; · Leitura atual para antecipação de fatura, se houver.

· Não constar débitos

**Condições**

**Nota1**: Se a procuração não for modelo Sanasa, trazer cópia autenticada da procuração que possuir.

**Nota2:** A extinção somente será executada a pedido do proprietário se o imóvel es ver desocupado, mediante o pagamento das tarifas de serviços conforme resolução tarifária vigente.

**Nota3:** O cadastro será cancelado em “EP” e no restabelecimento será cobrado o valor da reativação, no padrão SANASA.

**Nota4**: Em caso de invasão apresentar processo de reintegração de posse.

**Prazo:** Até 60 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 18: Extinção de Ligação (Defini va)

**O que é:** Solicitação do serviço de extinção definitiva em ligação de água, suprimindo o abastecimento de água no imóvel.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com cópia das documentações necessárias. · Cópia do IPTU do ano vigente onde conste lote, quadra e quarteirão;

· Cópia do Documento de propriedade;

· Cópia CPF e RG;

· Não constar débitos;

· Leitura atual do hidrômetro a ser extinto para **cobrança de antecipação de fatura**, se houver.

**Condições**

**Nota1**: Se a procuração não for modelo Sanasa, trazer cópia autenticada da procuração que possuir. **Nota2:** Imóvel em inventário (o inventariante responde pela propriedade na duração do processo), apresentar cópia do processo.

**Nota3:** Após execução do serviço havendo diferença de consumo referente leitura apresentada, haverá cobrança no código informado no termo de responsabilidade. Não pode ser código de consumidor de condomínio

**Nota4:** Caso não seja o proprietário ou inventariante, trazer Procuração (padrão SANASA), com cópia de CPF e RG do outorgante e outorgado. Nos casos de herança providenciar Procuração de um dos herdeiros. **Obs.:** O Assistente de Atendimento deverá informar na Solicitação de Serviço e no protocolo o número do pedido da ligação definitiva.

**Nota5:** De posse dos pagamentos (serviço/antecipação) o Assistente de Atendimento gera a Solicitação de Serviço. Em caso de prazo, encaminhar ao Protocolo Geral para acompanhar pagamento e gerar a Solicitação de Serviço.

**Nota6:** Não será permitido extinção com imóvel ocupado, ligações individuais cadastradas em condomínios.

**Nota7:** Para os consumos zerados não será cobrado **antecipação de fatura**.

**Nota8:** Quando houver alteração na polegada da ligação de esgoto deverá ser solicitado o serviço de extinção de ligação de esgoto.

**Prazo:** Até 60 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 19: Furto de Hidrômetro

**O que é:** Ocorrência de furtos de hidrômetros em ligação de água.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

**Principais etapas do processamento do serviço:** · Apresentar Bole m de Ocorrência (B.O.).

· Na 1ª ocorrência sugerir remoção de ligação para Caixa de Proteção Padrão. Em caso de reincidência, a remoção será obrigatória. (RARG)

**Prazo**: Até 4 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 20: Vistoria de hidrômetros Embaçado, Parado, Quebrado

**O que é:** Solicitação para verificar as condições de uso dos hidrômetros.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Emitir Solicitação de Serviço com os assuntos correspondentes e enviar ao Setor de Micromedição e Uso Racional

**Condições**

**Nota1**: Se a procuração não for modelo Sanasa, trazer cópia autenticada da procuração que possuir. **Nota2:** Para hidrômetro parado anotar a leitura informada pelo cliente na data da solicitação.

**Prazo:** Até 30 dias

Prazo sujeito a alteração dependendo do cronograma

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 22: Vazamento de Água- Fatura

**O que é:** É quando há perda de água no sistema hidráulico do imóvel, motivada por dano ou mau funcionamento dos tubos, conexões e válvulas que o compõem.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

O cliente deverá providenciar o reparo do vazamento, após o conserto fazer a medição do consumo por 10 (dez) dias e comparecer na SANASA para análise da fatura

**Condições**

**Nota1**: Se a procuração não for modelo Sanasa, trazer cópia autenticada da procuração que possuir.

**Nota2:** Será concedido duas retificações por ano, sendo que na primeira fatura (VA), cobraremos de acordo com a média de consumo dos últimos 06(seis) meses faturados. A segunda retificação (RV) será concedida **obrigatoriamente** na próxima fatura após o VA, e será aplicado **somente** na **Coleta/tratamento e Afastamento de esgoto**, usando a mesma média u lizada no VA), quanto a captação e tratamento de agua será cobrado o consumo gasto.

**Nota3:** Todas as categorias (residencial, comercial, público, industrial, etc).

**Prazo:** até 15 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 23: Prolongamento de Rede de Água

**O que é:** Solicitação de prolongamento de rede de água

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia do IPTU, página onde conste Quarteirão, Quadra e Lote.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após protocolar será enviado a área técnica para verificação da viabilidade de atendimento da solicitação.

**Condições**

**Prazo:** Até 170 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 24: Prolongamento de Rede de Esgoto

**O que é:** Solicitação de prolongamento de Rede de Esgoto

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia do IPTU, página onde conste Quarteirão, Quadra e Lote.

Após protocolar será enviado a área técnica para verificação da viabilidade de atendimento da solicitação.

**Condições**

**Nota1:** Problemas SANASA: Isento

**Nota2:** Problemas do requerente: cobrado conforme orçamento

**Prazo:** Até 200 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de serviços obras e informações de terceiros ou clientes.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 25: Remanejamento de Coletor de Esgoto

**O que é:** Solicitação de prolongamento de Rede de Esgoto

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia do IPTU, página onde conste Quarteirão, Quadra e Lote.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após protocolar será enviado a área técnica para verificação da viabilidade de atendimento da solicitação. **Nota1:** Problemas SANASA: Isento

**Condições**

**Nota1:** Problemas SANASA: Isento

**Nota2:** Problemas do requerente: cobrado conforme orçamento

**Prazo:** Até 200 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/serviços/obra informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 26: Reativação de Ligação (Cadastro provisório)

**O que é:** Solicitação de reativação de ligação de água.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia IPTU, página onde conste Quarteirão, Quadra e Lote.

· Cópia CPF e RG.

**Condições**

**Nota1:** É obrigatório reativar na Caixa de Proteção Padrão.

**Nota2:** Em caso de pessoa jurídica apresentar cópia do contrato social, RG e CNPJ.

**Prazo:** 15 dias em média após o cliente informar a instalação da caixa padrão

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 27: Religação de Água

**O que é:** Solicitação dos serviços de religação para os clientes com fornecimento de água interrompido.

**Requisitos:** Pode ser solicitado por cliente SANASA com código de consumidor/ e ou dados do imóvel e informações/comprovante do pagamento.

**Principais etapas de processamento de serviço:**

Ao receber a informação do pagamento dos débitos referente ao fornecimento interrompido, o colaborador/funcionário solicita do cliente:

· Código do Consumidor ou endereço.

· Mês (es) de referência pago (s)

· Local e data do pagamento (Banco, lotérica, etc.);

· Para bancos, o cliente deve informar o nome do banco e número da agência.

· Para lotéricas, o cliente deve informar o local e número do terminal.

· Caso o cliente tenha dificuldade em localizar os dados bancários no comprovante, basta informar o banco e o local onde este está localizado.

· Após a confirmação dos dados pelo cliente, insere a solicitação da religação

**Nota:** link para solicitação da religação via atendimento virtual: h p://www.sanasa.com.br/religacaoonline/religa.asp

**Prazos:**

Fase Plug: até 2 dias

Fase Ramal/EC: até 3 dias

Religação com Remoção: até 3 dias após a instalação da caixa muro e comunicação do cliente. **Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico-Call Center, Atendimento Virtual

## Item 28: Remoção de Cavalete ¾ Caixa Proteção Padrão Muro

**O que é:** Solicitação de remoção de cavalete da ligação de água, podendo ser de padrão alvenaria para padrão caixa, ou de padrão caixa para padrão caixa.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· Verificar custo conforme metragem;

· Apresentar CPF e RG;

· Não constar débitos;

**Condições**

**Nota1:** Em caso de condomínio apresentar autorização do Sindico, cópia da ATA e procuração, CNPJ, CPF e RG do outorgante e outorgado

**Prazo:** Até 15 dias após o cliente informar a instalação da caixa de proteção

Prazo sujeito a alterações dependendo de serviços e informações de terceiros ou clientes.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 29: Vistoria para Remoção de Cavalete ¾ Caixa Passeio

**O que é:** Solicitação vistoria para remoção de cavalete para caixa passeio quando há impossibilidade de remoção para padrão caixa muro.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Gerar Ordem de serviço para vistoria no local. Após vistoria incluir contrato de serviços de acordo com Resolução Tarifária Vigente.

**Condições**

**Nota1:** Em caso de condomínio apresentar autorização do Sindico, cópia da ATA e Procuração.

**Prazo:** Até 15 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de serviços e informações de terceiros ou clientes.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 30: Remanejamento de Rede de Água

**O que é:** Solicitação de remanejamento de rede de água.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia do IPTU, página onde conste Quarteirão, Quadra e Lote.

**Principais etapas do processamento do serviço:** Emitir protocolo e encaminhar para área técnica.

**Prazo:** Até 170 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/serviços/obra informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 31: Água de Reuso

**O que é:** Venda de água de reuso

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência mais próxima com cópia das documentações necessárias: · Contrato Social da Empresa;

· CNPJ;

· Documentos do Proprietário da Empresa (CPF e RG, de um dos sócios); · Termo de responsabilidade devidamente preenchido.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

**Entrega**

Para entrega, caminhão 7 m³.

Emitir boletode pagamento conforme Resolução Tarifária vigente. Emitir ordem de serviço.

Para entrega, caminhão 14m³.

Emitir boleto de pagamento conforme Resolução Tarifária vigente. Emitir ordem de serviço.

**Retirada**

**Cadastrar o caminhão** (se ainda não for cadastrado) (GI-1010) precisa:

Placa do Caminhão/Marca/Modelo/Ano de fabricação

Nota1: os veículos e tanques deverão figurar de **forma visível e em destaque** os dizeres nas Laterais dos caminhões, tanques, reservatórios e contêineres: **ÁGUA DE REÚSO, NÃO POTÁVEL, NÃO BEBA.**

**Para retirada, após a confirmação do pagamento, informar SANASA, através de e-mail: nome empresa, placa e condutor do caminhão, e o volume pago**

**EPAR** - Estação Produtora de Água de Reuso – Capivari 2, Estrada Campinas Monte Mor s/nº - Caminho 268 – Campina Grande, Campinas-SP.

**Nota: Horário Funcionamento**: Todos os dias (inclusive sábados, domingos e feriados) das 07h30min às 11h30min e das 13h30min as 17 horas.

Valores de acordo com a Resolução tarifária vigente

**Prazo:** Até 10 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 32: Análise de Projeto Básico de Água e Esgoto

**O que é:** Análise de projeto básico de água e esgoto, referente ao dimensionamento e traçado das redes, para posteriormente ser elaborado projeto executivo.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· 2 (duas) vias Plantas de Arruamento e Loteamento;

· 2 (duas) vias de planta, contendo projeção UTM – Sirgas 2000, com o projeto básico de redes de água e esgoto;

· 2 (duas) vias do memorial descritivo e das planilhas;

· 1 (uma) via da ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) com o respectivo comprovante de pagamento referente a responsabilidade técnica da elaboração do projeto básico de redes de água e de esgoto;

· É analisado o projeto quanto ao traçado da rede, dimensionamento, profundidades, etc.;

· Caso seja verificada a necessidade de adequações, o projeto será devolvido ao Empreendedor/ Loteador, para que este as providencie.

· Estando os Projetos em condições de aprovação e liberação, o Empreendedor/Loteador será no ficado a providenciar a entrega da documentação complementar a seguir relacionada:

· Vias de planta, com o projeto básico das redes de água e esgoto, contendo projeção UTM – Sirgas 2000, em quantidades necessárias ao interesse do empreendedor, salientando que uma via ficará no arquivo da SANASA;

· Vias do memorial descritivo, na mesma quantidade acima;

· CD com o projeto básico de água e esgoto digitalizado que gere arquivos em DXF, e com o memorial descri vo.

· Pagamento da tarifa dos serviços técnicos, conforme Resolução Tarifária vigente (o pagamento deve ser incluído na documentação necessária)

**Condições**

**Nota1:** Os projetos serão aprovados e liberados desde que tenha firmado contrato com a SANASA; ou apresente as documentações que constam no Convênio firmado em 06/12/2002, entre SANASA e Entiades voltadas à Área de Construção – AEAC, AREA, CRECI, HABICAMP E SINDUSCOM, para aprovação prévia.

**Estação de Tratamento de Esgoto:**

Quando houver necessidade de implantação de Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) o empreendedor/loteador deverá apresentar juntamente com o projeto básico das redes internas de água e esgoto (incluindo o emissário do efluente tratado), o projeto hidráulico básico da E.T.E.

O projeto hidráulico básico do sistema de tratamento e disposição de esgotos do empreendimento deverá conter no mínimo os seguintes elementos:

**Memorial descritivo** e de cálculo contendo as vazões de dimensionamento, critérios e parâmetros de projeto, descrição do sistema e dimensionamento de cada unidade do mesmo;

Especificação básica de materiais e equipamentos;

· Conjunto de desenhos incluindo plantas, cortes e detalhes das unidades, além de plantas de implantação geral da ETE, sempre carimbadas e assinadas pelo responsável técnico;

· Avaliação do impacto do lançamento dos esgotos tratados no corpo receptor, caso seja lançado diretamente ao mesmo;

· Manual de operação;

· Cronograma e estimativa de custos para a implantação da obra;

· Tratamento e disposição final do lodo, incluindo carta de anuência do responsável pelo recebimento deste lodo,

· 1 via da ART do responsável técnico e respectivo comprovante de pagamento pela elaboração dos projetos básicos do sistema de tratamento de esgoto.

**Reanálise de Projeto Básico de Água e Esgoto**

· Pagamento de 40% do valor correspondente com modificação; Tabela de serviços de acordo com Resolução Tarifária vigente. · Pagamento de 20% do valor correspondente sem modificação; Tabela de serviços de acordo com Resolução tarifária vigente.

**Condições**

**Nota1:** Reemissão do Informe Técnico com mesmo número e vencimento do termo original, é isento do pagamento.

**Nota2: Os documentos deverão ser apresentados em pastas.**

**Prazo:** Até 190 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 33: Análise de Projeto Executivo

**O que é:** Análise do projeto executivo de sistemas água/esgoto de loteamento que vai atender as exigências do projeto básico, para execução redes de água e esgoto.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Carta solicitando o serviço; Relatório, Preliminar dos projetos Executivos

· Projeto, mais caderno dos serviços de campo (topografia), contento: Memorial descritivo/ Memorial de cálculo/ relação de materiais/ ART / desenho/ projeto;

· Número de contratos de obras assinado pela SANASA;

· Demais documentos apresentados pelo requerente.

**Condições**

**Nota:** Caberá ao loteador/empreendedor formalizar o contrato de execução de obra de abastecimento de água, coleta de esgoto e outros encargos. Após esta etapa o loteador/empreendedor poderá solicitar o fornecimento do Referencial de Nível, Coordenadas e os cadastros das redes de água e esgoto existentes, para viabilizar os serviços de topografia, necessários para a elaboração dos projetos executivos.

**NO FINAL DO PROCESSO DEPOIS DE APROVADO:**

· Entregar 05 (cinco) vias do PROJETO da rede coletora de esgoto e 06 (seis) vias do PROJETO da rede de distribuição de água e arquivos digitais em CD, ou PEN DRIVE em Autocad.

**Nota1: Os documentos deverão ser apresentados em pastas.**

**Prazo:**  Até 190 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, contrato de obras, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 34: Análise de Projeto Hidráulico

**O que é:** Análise do projeto hidráulico para verificar as partes que interferem ou venham interferir nos sistemas públicos de abastecimento e esgotamento sanitário.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· 1 via do PHS, devidamente colocados em pastas, contemplando o layout do sistema de tratamento e disposição de esgotos, quando for necessário, devidamente colocado em pastas;

· 1 via do projeto arquitetônico, de preferência o já aprovado pela PMC;

· 1 via da ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) do responsável técnico pelo PHS, devidamente recolhida;

· Preenchimento da Ficha de Caracterização do Empreendimento (modelo 1), com todas as informações do empreendimento, principalmente as demandas necessárias para empreendimentos comerciais e industriais;

· 1 via do Projeto de Medição Remota (SMR) se necessário;

· Pagamento no início do processo da tarifa correspondente, conforme tabela de preços de serviços vigente.

Outorga do D.A.E.E., para os empreendimentos que u lizarem em seus Sistemas de Abastecimento processos de extração de água superficiais ou subterrâneas (Poços tubulares).

Quando houver necessidade de sistema de tratamento de esgoto E.T.E - interno, deverá apresentar no mínimo os seguintes elementos:

· Memorial descritivo e de cálculo contendo as vazões de dimensionamento, critérios e parâmetros de projeto, descrição do sistema e dimensionamento de cada unidade do mesmo;

· 1 via da ART (Anotação de Responsabilidade Técnica) do responsável técnico pelo PHS, devidamente recolhida;

· Especificação básica de materiais e equipamentos;

Conjunto de desenhos incluindo plantas, cortes e detalhes das unidades, além de plantas de implantação geral da E.T.E;

Avaliação do impacto dos lançamentos dos esgotos tratados no corpo receptor, caso seja lançado diretamente ao mesmo;

· Manual de operação.

· Cronograma e estimativa de custos para a implantação da obra.

· Tratamento e disposição final do lodo, incluindo carta de anuência do responsável pelo recebimento deste lodo.

**Todos os documentos deverão ser apresentados em pastas, sendo os projetos em uma pasta e demais documentos em outra.**

**Condições**

**Nota1:** Onde não há corpo receptor para o lançamento do efluente tratado, o empreendedor deve apresentar parecer da Cetesb quanto ao sistema de tratamento de esgoto e disposição do efluente tratado.

**Nota2:** Salienta-se que fica impossibilitado a infiltração em solo.

**Nota3: Todos os documentos deverão ser apresentados em pastas sendo:**

**Prazo:** Até 240 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, contrato de obras, entre outros.

**Plantas PHS, Arquitetônico em uma pasta, Projeto de Medição remota se necessário em outra e CD, modelo 1, ART e demais documentos em outra.**

Empreendimentos Industriais e Postos de Gasolina

· A SANASA não irá analisar os Projetos Básico e Execu vos e nem fiscalizará as obras de implantação e a operação do Sistema de Tratamento de Esgotos, sendo que toda a responsabilidade recairá sobre o Responsável Técnico e Operacional deste sistema de tratamento.

· Será solicitado ao interessado a comprovação do atendimento às exigências técnicas pertinentes aos efluentes gerados, vinculados à obtenção da Licença de Instalação (LI) na CETESB, além da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) do Responsável Técnico pela elaboração dos Projetos Básico e Execu vos do Sistema de Tratamento de Esgotos.

· Caso o Sistema de Tratamento de Esgotos es ver em operação, será solicitado ao interessado a Licença de Operação (LO) da CETESB.

**CONDOMÍNIO**

Os projetos hidráulicos sanitários de condomínio deverão ter medição individualizada por unidade, conforme Lei Municipal nº. 12.549 de 04 de maio de 2.006, e Instrução Normativa SANASA – SAN.T.IN.IT 103, SAN.T.IN.IT 105 e SAN.P.IN.NP 43 vigentes.

**Na finalização do processo:**

**Nota1:** Apresentar CD com projeto digitalizado no ato da devolução das fichas de informação assinadas.

**Empreendimentos que deverão apresentar PHS**

· Residencial coletivo;

· Comercial coletivo (edifícios comerciais com mais de 03 pavimentos ou mais ou horizontais com mais de 10 economias);

· Indústrias;

· Hospitais (exceto clínicas e hospital-dia);

Shopping Center (exceto galerias e mall´s);

· Supermercados e hipermercados (exceto mercados e minimercados);

· Hotéis, Apart-hotéis, Flat´s e Motéis;

· Instituições de Ensino (Universidades, faculdades e demais estabelecimentos com ensino médio);

· Postos de Combustíveis;

· Cozinhas Industriais;

· Conjuntos de barracões – 2 unidades ou mais.

**REANÁLISE PROJETO HIDRÁULICO**

**Requisitos:**

Informar o cliente a apresentar as seguintes documentações:

· Ficha Informativa Projeto Hidráulico Sanitário e/ou Projeto Hidráulico Aprovado;

· 1 via do projeto Hidráulico com modificações;

· 1 via do projeto arquitetônico com modificações;

· Preenchimento do modelo 1, sendo obrigatório o campo de consumo para comércio e indústria;

· Pagamento de 40% do valor correspondente ao tipo de empreendimento com modificação; Resolução Tarifária vigente

· Pagamento de 20% do valor correspondente ao tipo de empreendimento sem modificação;

· **Todos os documentos deverão ser apresentados em pastas, sendo os documentos em uma pasta e os projetos em outra.**

Valores de acordo com a Resolução Tarifária vigente. **Condições**

**Prazo:** Até 240 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, contrato de obras, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

## Item 35: Anexação ou Subdivisão de lotes

**O que é:** Análise quanto à necessidade de elaboração de diretrizes para atendimento com redes de água e esgoto, bem como cancelamento e instituição de faixa de viela.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias:

· Cópia do projeto de anexação e/ou subdivisão aprovado pela P.M.C.;

Cópia do IPTU do ano vigente demonstrando lote, quadra, quarteirão;

Cópia da escritura do imóvel e certidão de matrícula atualizada (30 dias); · Memorial de Caracterização do Empreendimento (Modelo 1).

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após entrega de todos os documentos o protocolo será enviado para área técnica para análise da solicitação.

**Prazo:** Até 120 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 36: Certidão de Loteamento-Glebas (CETESB)

**O que é:** Documento específico com a finalidade de informar de que forma serão o abastecimento/esgotamento com rede (s) de água e esgoto, para atender exigências da Cetesb, Graprohab, Cartórios, Agentes Financiadores.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias:

· 1 (uma) via de planta de Levantamento Planialtimétrico, contendo projeção UTM – Sirgas 2000, e/ou planta do Município de Campinas com a localização do empreendimento ou loteamento, ou projeto arquitetônico;

· 1 (um) CD com a gleba digitalizada, que gere arquivos em DXF;

· Modelo 1 (Ficha de Caracterização do Empreendimento) contendo todas as informações do empreendimento, principalmente as demandas necessárias para empreendimentos comerciais, industriais;

· Carta esclarecendo sobre a finalidade da certidão;

· Pagamento da tarifa correspondente no início do processo, conforme Resolução Tarifária vigente. **Obs. Os documentos deverão ser apresentados em pastas, plantas e CD em volume separado do modelo 1 e demais documentos.**

**Condições**

**Nota1:** A SANASA emitirá a Certidão, onde constará a viabilidade técnica de abastecimento e esgotamento, descrevendo as obras necessárias, quando for o caso. Este documento será fornecido ao Requerente/Empreendedor, através da Gerência de Atendimento ao Cliente.

**Nota2:** O prazo de validade da certidão expedida pela SANASA é de **06 (seis) meses** e será contado a partir da data da sua emissão.

· Segunda via sem modificação carta de solicitação, cópia certidão vencida.

· Segunda via com modificação carta de solicitação, cópia certidão vencida e modelo 1 (Ficha de Caracterização do Empreendimento).

**OBS: A Prefeitura está intimando empreendimentos novos e antigos. Para os empreendimentos antigos que não possuem toda a documentação acima, poderá apresentar O cio e Croqui da localização da área do Google Maps.**

**Prazo:** Até 40 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços, informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 37: Regularização de Construção sobre Faixa de Viela Sanitária ou Servidão

**O que é:** Trata-se da análise para regularização do uso e ocupação da Faixa de Viela Sanitária (F.V.S.), ou Servidão.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Requisitos para análise prévia para fins de aprovação do uso e ocupação da Faixa de Viela Sanitária (F.V.S.) ou Servidão com construção existente sobre a mesma – SAN.T.IN.NT 12, disponível em nosso site;

· Planta simplificada ou baixa, ou projeto arquitetônico (caso exista), memorial descritivo da obra, fotos, metragem (m²) da área sobre a F.V.S.(ex.: pia, tanque, cômodo fechado, churrasqueira, etc.)

· Fotos;

· CPF e RG (dos proprietários e respectivos cônjuges, se houver);

· Certidão de casamento, se houver;

· Cópia autenticada escritura ou do Contrato de Compra e Venda;

· Certidão Matrícula do Cartório de Registro de Imóveis via original ou cópia autenticada com validade por 30 dias;

· Cópia IPTU; · Em caso de óbito:

· Cópia da Certidão de Óbito;

· Cópia da Certidão de Inventariante;

· Cópia do Formal de Partilha;

· **Pessoa Jurídica:** Cópia autenticada do Contrato Social ou Estatuto e alterações; · **Entidades:** Cópia autenticada da Ata de Assembleia da eleição do Presidente ou Síndico.

· Formulário SAN**.**T.IN.FM 135, disponível em nosso site.

**Obs.** **Os documentos deverão ser apresentados em pastas.**

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após entrega de todos os documentos o protocolo será enviado para área técnica para análise da solicitação.

**Condições**

**Nota1:** Havendo mais de 1 proprietário discriminar no item 2 dos Requisitos para análise.

**Nota2:** A cobrança do serviço será feita pelo Setor de Atendimento e paga pelo interessado no início do processo, conforme tabela de serviços Resolução Tarifária vigente. O valor correspondente ao Cartório de Títulos e Documentos será depositado na conta bancária do respectivo cartório, seguindo orientações do setor Jurídico.

**Nota3:** De acordo com a lei 13.726 de 08/10/2018 os agentes públicos (funcionários) poderão conferir os documentos e estando de acordo autenticar as cópias de documentos.

**Prazo:** Até 280 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 38: Certidão Negativa / Positiva de Faixa de Viela Sanitária ou Servidão

**O que é:** Documento específico com a finalidade de informar a existência, ou não, da Faixa de Viela Sanitária(para fins de averbação da escritura definitiva do imóvel).

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias. · Cópia IPTU;

· Certidão da matricula do Cartório de Registro de Imóveis original ou cópia autenticada com validade por 30 dias;

· Cópia CPF e RG (dos proprietários e respectivos cônjuges, se houver).

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após entrega de todos os documentos o protocolo será enviado para área técnica para análise da solicitação.

**Condições**

**Nota1:** A cobrança do serviço será feita pelo Setor de Atendimento e pago pelo interessado no ato da emissão da presente solicitação, conforme Tabela de Preços e Serviços vigente.

**Nota2:** De acordo com a lei 13.726 de 08/10/2018 os agentes públicos (funcionários) poderão conferir os documentos e estando de acordo autenticar as cópias de documentos.

**Prazo:**  Até 180 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 39: Instituição Faixa de Viela Sanitária ou Servidão

**O que é:** Faixa de Viela Sanitária ou servidão, é uma faixa de terreno, com 3,00 metros de largura, ou mais, instituída administrativamente, dentro do lote, ou área, em favor da **SANASA** e da **Prefeitura Municipal de Campinas** para implantação de rede coletora de esgoto, rede de água e canalização de águas pluviais.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia autenticada da escritura ou do Contrato de Compra e Venda, caso não tenha sido registrada (o);

· Certidão da Matrícula do Cartório de Registro de Imóveis via original ou cópia autenticada com validade por 30 dias;

· Cópia do IPTU;

· Cópia CPF e RG (dos proprietários e respectivos cônjuges, se houver); · Certidão de Casamento; · Em caso de óbito:

· Cópia da Certidão de Óbito;

· Cópia da Certidão de Inventariante; · Cópia do Formal de Partilha.

· Pessoa Jurídica: Cópia autenticada Contrato Social ou Estatuto;

· Entidades: Cópia autenticada da Ata da Assembleia da Eleição do Presidente ou Síndico.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após entrega de todos os documentos o protocolo será enviado para área técnica para análise da solicitação.

**Condições**

**Nota1:** A cobrança do serviço será feita pelo Setor Jurídico e paga pelo interessado antes ou no ato da assinatura do Contrato de Instituição da Faixa de Viela Sanitária, ou Servidão, conforme tabela de preços de serviços vigente.

**Nota2:** De acordo com a lei 13.726 de 08/10/2018 os agentes públicos (funcionários) poderão conferir os documentos e estando de acordo autenticar as cópias de documentos.

**Prazo:**  Até 360 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 40: Cancelamento de Faixa de Viela Sanitária ou Servidão

**O que é:** Faixa de Viela Sanitária, ou servidão, é uma faixa de terreno existente no lote com 3,00 metros de largura, ou mais, que poderá ser cancelada, pois não será u lizada para implantação de rede coletora de esgoto ou água e nem para canalização de águas pluviais.

**Requisitos:** Ser usuário da ligação ou proprietário do imóvel e protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

Certidão da Matrícula do Cartório de Registro de Imóveis via original, ou cópia autenticada, com validade por 30 dias;

· Cópia do IPTU;

· Cópia CPF e RG (dos proprietários e respectivos cônjuges, se houver);

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após entrega de todos os documentos o protocolo será enviado para área técnica para análise da solicitação.

**Condições**

**Nota1:** Se houver rede de esgoto, rede de água ou canalização de águas pluviais, não haverá cancelamento. **Nota2:** A cobrança do serviço será feita pelo Setor Jurídico e paga pelo interessado antes do recebimento da certidão de cancelamento da **Faixa de Viela Sanitária** (F.V.S.), **ou Servidão**, conforme Resolução Tarifária vigente e IPTU.

**Nota3:** O processo será encaminhado paraa Prefeitura Municipal de Campinas para se manifestar quanto à viabilidade do cancelamento face ao destino das águas pluviais.

**Nota4:** De acordo com a lei 13.726 de 08/10/2018 os agentes públicos (funcionários) poderão conferir os documentos e estando de acordo autenti car as cópias de documentos.

**Prazo:** Até 320 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 41: Consulta ao Cadastro Técnico

**O que é:** Documento específico informando as localizações das redes de água e esgoto, geralmente solicitadas pelas empresas/empreiteiras de gás e telefonia.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias:

· Formulário específico Consulta ao Cadastro Técnico – SAN.T.IN.FM 013, disponível em nosso site;

· Caso tenha empresa contratada é necessária carta de apresentação;

· Planta do local;

· Projeto de implantação com perfis ou;

· Planta/ croqui com o caminhamento pretendido ou; · Diretriz SANASA para abastecimento e/ou esgotamento.

**Obs**. **Os documentos deverão ser apresentados em pastas.**

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Após entrega de todos os documentos o protocolo será enviado para área técnica para análise da solicitação.

**Prazo:** Até36 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/correções/serviços/informações de terceiros ou clientes.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 42: Cópia de Documentos

**O que é:** Solicitação de atendimento (gravação) telefônico prestados pelo Call Center, de traçado de esgoto e protocolos/termos de confissão de dívida.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

**Cópia de Gravação Telefônica:**

· Carta de solicitação;

· Cópia do CPF e RG.

**Cópia de Quarteirão:** · Cópia IPTU.

**Cópia de Protocolos/Termo de Confissão de Dívida:**

· Carta de solicitação;

· Cópia do CPF e RG;

· Caso não seja o requerente do protocolo, responsável pela ligação ou anuente do termo deverá trazer cópia documento de propriedade ou contrato de locação.

**Cópia de Projetos (PHS) /Fatura de Água:**

· Carta de solicitação.

**Nota1:** Informar número da caixa no arquivo

**Prazo:** Até 30 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 43: Estudo de Viabilidade Técnica

**O que é:** Análise das diretrizes com a finalidade de informar o abastecimento/esgotamento, bem como emissão do informe técnico.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias (originais).

1. 1 (uma) via de planta de Levantamento Planialtimétrico, contendo projeção UTM – Sirgas 2000, e/ou planta do Município de Campinas com a localização do empreendimento ou loteamento ou projeto arquitetônico;
2. CD com a gleba digitalizada, que gere arquivos em DXF;
3. Preencher o modelo 1 (Ficha de Caracterização do Empreendimento) contendo todas as informações do empreendimento, principalmente as demandas necessárias para empreendimentos comerciais, industriais;

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· O prazo de validade do Informe Técnico expedido pela SANASA **(06 meses)** será contado a par r da data da sua emissão.

· Pagamento da tarifa correspondente, no início do processo conforme Resolução Tarifária vigente.

**Segunda via do Informe Técnico: (sem modificação):**

Apresentar oficio contendo o número do protocolo e do informe técnico, solicitando a emissão da segunda via do informe técnico, sem modificação no projeto, (apenas com a validade vencida).

**Valor do serviço:** Conforme Resolução Tarifaria vigente (corresponde a 20% do valor integral para aprovação do projeto).

**Reemissão do Informe Técnico (sem modificação):**

Apresentar oficio contendo o número do protocolo e do informe técnico, solicitando a reemissão do informe técnico, sem modificação dentro do prazo de validade.

**Nota:** Será reemitido o termo de informe técnico com o mesmo número e vencimento, do termo original. Valor do serviço: Isento de pagamento.

**Segunda via do Informe Técnico: (com modificação):**

Apresentar oficio contendo o número do protocolo e do informe técnico, solicitando a revalidação do informe técnico com modificações, apresentando as seguintes documentações:

01 (uma) via de PLANTA de Levantamento Planialtimétrico, contendo coordenadas Projeção UTM – Sirgas 2000, e/ou PLANTA do Município de Campinas com a localização do empreendimento ou loteamento, ou projeto arquitetônico;

CD com a gleba digitalizada que gere arquivos em DXF;

Preencher o MODELO 1 (Ficha de Caracterização do Empreendimento), contendo todas as informações do empreendimento; principalmente as demandas necessárias para empreendimentos comerciais,

industriais;

**Valor do serviço:** Conforme Resolução Tarifaria vigente (corresponde a 40% do valor integral para aprovação do projeto).

**Obs**. **Os documentos deverão ser apresentados em pastas, sendo plantas e CD em pasta separada do modelo1 e demais documentos.**

**Condições**

**Nota1:** Reemissão do termo com mesmo número e vencimento do termo original, é isento de pagamento.

**Nota2:** Segunda Via, sem modificação cobrar 20% do valor da Resolução Tarifária vigente.

**Nota3:** Segunda Via, com modificação cobrar 40% do valor da Resolução Tarifária vigente.

**Prazo:** Até 170 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, serviços, informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 44: Individualização Ligação Água em Condomínio

**O que é**: Consiste na instalação de medidores de água individuais para todas as unidades consumidoras existentes nos condomínios em geral, de acordo com Lei Municipal 12474/06 e Lei Complementar 13/06, para realização de leituras individuais e emissão de faturas mensais pela SANASA.

**Requisitos**: Ser um condomínio existente com código de consumidor ou condomínio novo.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

**Dos Condomínios Existentes**

Protocolar solicitação na agência mais próxima com a seguinte condição:

Se existir Projeto Hidráulico Sanitário aprovado apresentar a documentação:

· Projeto Hidráulico Sanitário Complementar; · Projeto de Medição Remota, se necessário.

Se não existir Projeto Hidráulico Sanitário, protocolar a Análise de Projeto Hidráulico

**Início do processo para Condomínio Existente**

Os condomínios interessados no serviço devem solicitar orçamentos junto a empresas ou profissionais especializados, para elaboração do Projeto Hidráulico Sanitário Complementar – PHSC e demais alterações/adaptações necessárias nas instalações hidráulicas do edifício, conforme Instruções Técnicas nºs. SAN.T.IN.IT 103 (condomínios ver cais) ou SAN.T.IN.IT 105 (condomínios horizontais).

Com os orçamentos em mãos, deve ser realizada assembleia com os moradores para apuração da adesão. Somente se houver adesão da maioria (50% + 1) o processo deve ser continuado.

**Condições**

**Nota1:** Todos os Projeto Hidráulico Sanitário e Projeto Hidráulico Sanitário Complementar protocolados devem obrigatoriamente possuir Sistema de Medição Remota, exceto para empreendimentos, que tenham os hidrômetros individuais instalados no pavimento térreo

**Nota2:** Edifícios com até 05 pavimentos sem elevador (térreo + 04 andares): Pavimento térreo ou subsolo, em local de fácil acesso, com boas condições de segurança e iluminação **Nota3:** O condomínio deverá estar adimplente.

**Nota4: Documentação Complementar após análise Projeto Hidráulico Sanitário Complementar e Projeto de Medição Remota (se houver):**

· Ata de Constituição do Condomínio;

· Ata da eleição do Síndico;

· Ata de aprovação do serviço assinada com 50% mais um dos proprietários ou pelos representantes legais de cada unidade autônoma;

· Quando o Condomínio não for constituído formalmente, o representante legal deverá apresentar somente a ata de aprovação do serviço assinada por todos os proprietários;

· CPF e RG do (s) representante (s) legal (is), Síndico e/ou Administradora, e;

· Apresentar por e-mail disquete ou CD o número de cada unidade apartamento ou casa; nome, CPF e RG e telefone do proprietário e o código cartográfico de cada unidade.

**Nota5:** Os Condomínios arcarão com todas as despesas para implantação da Medição Individualizada de Água: Materiais, equipamentos, obras, Caixa de Proteção Padrão e hidrômetros.

**Nota6:** Ficará isento de cobrança até 2 vistorias técnicas.

**Nota7:** A SANASA se responsabilizará apenas pela manutenção dos hidrômetros.

**Nota8:** As vistorias serão geradas **no código de consumidor da ligação existente** e, podem ser solicitadas pelos clientes através do Call Center, Agências de Atendimento, Setor de Clientes Especiais, Setor de Micromedição e Uso Racional.

**Dos Condomínios Novos:**

A solicitação da MediçãoIndividualizada de Água em Condomínios Novos será protocolada nas Agências de Atendimento da SANASA, através da Análise de Projeto Hidráulico, conforme documentos SAN.T.IN.IT. 103, SAN.T.IN.IT 105, SAN.T.IN.NT 30 e SAN.C.IN.PR 07 e legislação vigente constante em nosso site.

**Nota1:** Os Condomínios arcarão com todas as despesas para implantação da Medição Individualizada de Água: Materiais, equipamentos, obras e hidrômetros.

**Nota2:** Ficará isento de cobrança até 2 vistorias técnicas.

**Nota3:** A SANASA se responsabilizará apenas pela manutenção dos hidrômetros.

**Nota4:** As vistorias serão geradas **no código de consumidor da ligação existente** e, podem ser solicitadas pelos clientes através do Call Center, Agências de Atendimento, Setor de Clientes Especiais, Setor de Micromedição e Uso Racional.

Após aprovação do Projeto Hidráulico Sanitário, entregar as fichas de informação ao cliente

**Da Solicitação da Ligação**

De posse do retorno das fichas assinadas e do CD solicitar:

**Ligação Principal**

Solicitar Ligação Principal com o número total de economias constante na ficha do projeto hidráulico, através do Sistema Informatizado;

**Nota:** O valor do serviço da ligação principal será cobrado no ato da assinatura do contrato pelo Setor de Clientes Especiais.

**Ligação Individual**

Solicitar ligação individual através do Sistema Informatizado conforme liberação pelo Projeto Hidráulico Sanitário.

**Nota1:** O Distrito de Manutenção tem o prazo de até 03 (três) dias úteis para execução do serviço.

**Nota2:** O Setor de Faturamento cadastra a Ligação Principal com 1 economia que será mantida pelo período de 6 (seis) meses ou 50% (cinquenta por cento) de ocupação das unidades autônomas.

Nesse período as Ligações Individualizadas serão classificadas como Ligação Individualizada Parcialmente, será emitida fatura da Ligação Principal com a cobrança do uso da área comum, e das Ligações Individuais já liberadas. Decorrido o prazo de 6 (seis) meses ou ao completar 50% (cinquenta por cento) de ocupação das unidades autônomas, a Ligação Principal será classificada como Ligação Principal, deixando de emitir fatura, e as Ligações Individuais classificadas como Ligação Individualizada) com seu consumo normal, acrescido do rateio da área comum.

**Nota3:** Liberar as ligações de água e esgoto simultaneamente, caso contrário deverá constar na ficha de informação do Projeto Hidráulico Sanitário a forma de esgotamento.

**Extinção da Ligação Provisória para Obra (água e esgoto), caso a ligação existente não atenda ao Projeto Hidráulico Sanitário (PHS)**

Deverá ser obedecido o procedimento de extinção provisória para obra

**Prazo:** Até 150 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, serviços, informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, contrato de obras, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 45: Ligação de Água

**O que é:** Derivação para abastecimento de água de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial.

**Requisitos:** Ser proprietário do imóvel ou seu representante legal e solicitar ligação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

**Residencial**

· Ficha Informativa do Cadastro do Imóvel da prefeitura com o numero predial, ou cópia PROJETO Simplificado (arquitetônico);

· Cópia IPTU do ano vigente demonstrando lote, quadra, quarteirão; · Cópia CPF e RG (do proprietário) ou CNPJ (para comércio e indústria); · Cópia comprovante de propriedade.

**Condições**

**Nota1:** Os imóveis que se enquadram na SAN.T.IN.NT 30 (disponível em nosso site), deverão ter o Projeto Hidráulico Sanitário liberado pela SANASA.

**Nota2:** Caso não seja o proprietário, apresentar Procuração do proprietário com firma reconhecida ou Padrão SANASA, com CPF e RG (cópia da pessoa autorizada).

**Nota3:** As ligações de água e esgoto poderão ser solicitadas simultaneamente ou informar a forma de esgotamento sanitário nos casos em que não há rede de esgoto disponível.

**Empreendimentos que deverão apresentar PHS**

· Será exigido o Projeto Hidráulico Sanitário para os empreendimentos que se enquadrem na Norma SAN.T.IN.NT 30 disponível em nosso site

· Residencial coletivo;

· Comercial coletivo (edifícios comerciais com 03 pavimentos ou mais ou horizontais com mais 10 economias); · Indústrias;

· Hospitais (exceto clinicas e hospital day);

· Shopping Center (exceto galerias e mall´s);

· Supermercados e hipermercados (exceto mercados e minimercados); · Hotéis, Apart-hotéis, flats e Motéis;

· Instituições de Ensino (Universidades, faculdades e demais estabelecimentos com ensino médio);

· Postos de Combustíveis;

· Cozinhas Industriais;

· Conjuntos de barracões – 2 unidades ou mais.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

1. **Consultar se há** **débito de rede** através de listagem dos bairros e/ou do sistema informatizado
2. **Cadastrar a ligação no sistema** que enviará on-line ao Setor Técnico para informar a posição da rede e o diâmetro para execução do serviço
3. **Negociar os custos dos serviços da ligação e rede** – se houver – gerando contrato.

a. A solicitação será gerada automaticamente.

1. Entregar Caixa de Proteção Padrão ao cliente;
2. Informar ao cliente que após a instalação da caixa de proteção padrão deverá ser comunicado ao Setor Call Center para a liberação da solicitação de serviço.

**Prazo:**  Até 15 dias após o cliente informar a instalação da caixa de proteção

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/serviços/obra informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 46: Segunda Ligação de Água

**O que é:** Derivação do ramal da ligação principal já existente para abastecimento de água de mais um imóvel no mesmo lote.

**Requisitos:** Ser proprietário do imóvel ou seu representante legal e solicitar ligação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias. · Cópia CPF e RG;

· Cópia IPTU do ano vigente;

· Cópia documento de propriedade;

Caso não seja o proprietário, apresentar Procuração do proprietário com firma reconhecida ou Padrão SANASA, com CPF e RG (cópia da pessoa autorizada).

· Informar código de consumidor da ligação existente;

· Negociar débitos, se houver;

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· **Cadastrar a ligação no sistema informatizado** que enviará on-line ao Setor Técnico para informar a posição e o diâmetro da rede para execução do serviço;

· **Negociar os custos dos serviços da ligação e rede** – se houver – gerando contrato.

Obs.: A solicitação de serviço será gerada automaticamente.

· **Entregar Caixa de Proteção Padrão ao cliente**;

· As ligações deverão estar no padrão da ligação vigente;

· Informar ao cliente que após a instalação da caixa de proteção padrão deverá ser comunicado ao Setor Call Center para a liberação da solicitação de serviço.

**Prazo:** Até 15 dias após o cliente informar a instalação da caixa de proteção

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/serviços/obra informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 47: Ligação de Água Provisória para Obra

**O que é**: Derivação para abastecimento de água de um lote, da rede geral até a conexão com a instalação predial, provisória para determinada obra (comercial, industrial ou residencial coletiva).

**Requisitos**: Ser proprietário do imóvel ou seu representante legal e solicitar ligação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· IPTU do ano vigente demonstrando lote, quadra, quarteirão;

· CNPJ da Construtora (se houver);

· Escritura do Imóvel em nome do Proprietário;

· Para condomínios não constituídos a ligação será cadastrada em nome da Construtora;

· Caso não seja Proprietário, apresentar Procuração do Proprietário com Firma reconhecida ou Padrão SANASA, mais CPF e RG da Pessoa Autorizada;

· Numeração Predial fornecida pela Prefeitura Municipal de Campinas.

**Principais etapas do processo**

· Retirar a Caixa de Proteção Padrão ao cliente;

· As ligações deverão estar no padrão da ligação vigente;

· Após a instalação da caixa de proteção padrão deverá ser comunicado ao Setor Call Center para a liberação da solicitação de serviço.

**Prazo:** Até 50 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/serviços/obra informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 48: Ligação de Esgoto

**O que é:** Derivação para afastamento de esgoto de um imóvel, da rede geral até a conexão com a instalação predial.

**Requisitos**: Ser proprietário do imóvel ou seu representante legal e solicitar ligação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia IPTU do ano vigente, demonstrando quarteirão, quadra e lote; · Cópia CPF e RG;

· Fatura de água, se houver.

**Condições**

**Nota1:** Para ligações acima de 4” apresentar Ficha do projeto hidráulico aprovado pela SANASA;

**Nota2:** Caso não seja o responsável, apresentar procuração com firma reconhecida ou procuração modelo SANASA, com CPF e RG da pessoa autorizada.

**Nota3:** Consultar/Negociar se houver débito de rede/consumo.

**Débitos:** Negociar de acordo com a normas e procedimentos vigentes.

**Prazo:** Até 15 dias

Prazo sujeito a alterações, dependendo de adequações/serviços/obra informações de terceiros ou clientes

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 50: Aprovação de Loteamento (Análise e Aprovação de Arruamento e Loteamento)

**O que é:** Análise e estudo dos projetos para elaborar diretrizes de abastecimento e esgotamento, para atendimento do loteamento com redes de água e esgoto.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias originais.

· 01 via da planta de arruamento e loteamento, e 1 (uma) cópia da aprovação prévia da PMC (Prefeitura Municipal de Campinas),

· 01 via de descrição de faixa de viela sanitária, e de áreas destinadas à implantação de sistemas de abastecimento e/ou esgotamento.

· 01 via de planta contendo o perfil das ruas,

· Quando houver patamarização dos lotes, deverão ser apresendadas:01 via para a análise e após a aprovação 02 vias da planta de patamarização (devidamente assinadas pelo proprietário e pelo responsável técnico do projeto de patamarização, acompanhada do respectivo ART, que deverá constar no desenho do projeto).Na planta de patamarização deverão constar cotas e inclinações de cada lote, para análise técnica.

**Todos os documentos deverão ser apresentados em pastas sendo, plantas em volume separado da descrição de Faixa de Viela Sanitária e demais documentos.**

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Estando a documentação em condições de aprovação, será solicitado, via Gerência de Atendimento ao Cliente 4 (quatro) vias de plantas de arruamento e loteamento, e 4 (quatro) vias de descrição de faixa de viela sanitária, e de áreas destinadas a implantação de sistemas de abastecimento e/ou esgotamento , e CD com o arruamento e loteamento, digitalizado em extensão DXF, com projeção UTM – Sirgas 2000, e com as descrições de faixa de viela sanitária. **Condições**

**Nota1:** Os documentos deverão ser apresentados em pastas.

**Prazo:** Até 200 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 51: Norma Técnica p/Elaboração de Projeto Básico de Água/Esgoto

**O que é:** É um projeto detalhado, elaborado de forma a fornecer os elementos necessários, para execução da obra.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias originais.

· Carta de solicitação.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Custo do serviço de acordo com a Resolução Tarifária vigente.

**Prazo** Até 150 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 52: Apresentação de Projetos de uso e ocupação da faixa de viela sanitária e/ou servidão, para construção de garagens subterrâneas

**O que é:** Análise e estudo do projeto de construção de edifício que deseja u lizar a faixa de viela sanitária, para subsolo de garagem.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias.

· Cópia do projeto arquitetônico do empreendimento, aprovado pela Prefeitura Municipal Campinas ou não;

· 01via do projeto, elaborado conforme prescreve a norma, acompanhado do memorial descri vo do uso e ocupação sobre a faixa de viela sanitária e/ou servidão, contendo a informação da área da construção;

· Formulário SAN.P.IN.FM 135 disponível em nosso site, preenchido à nta, em letras de forma e assinado pelo proprietário do lote e/ou empreendedor.

· Fotos;

· CPF e RG (dos proprietários e respectivos cônjuges, se houver);

· Certidão de casamento, se houver;

· Cópia autenticada escritura ou do Contrato de Compra e Venda;

· Certidão Matrícula do Cartório de Registro de Imóveis via original ou cópia autenticada com validade por 30 dias;

· Cópia IPTU; · Em caso de óbito:

· Cópia da Certidão de Óbito;

· Cópia da Certidão de Inventariante;

· Cópia do Formal de Partilha;

· Pessoa Jurídica: Cópia autenticada do Contrato Social ou Estatuto e alterações; · Entidades: Cópia autenticada da Ata de Assembleia da eleição do Presidente ou Síndico.

**Todos os documentos deverão ser apresentados em pastas sendo, plantas e projetos em volume separado do formulário SAN.T.IN.FM 135 e demais documentos acima citados.**

**Prazo:** Até 360 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 53: Solicitação de Referencial de Nível (RN) e Coordenadas, para Elaboração de Projeto Executivo

**O que é:** Trata-se de um ponto cuja altitude está relativamente ligada ao nível do mar, onde a SANASA fornecerá marco de apoio topográfico para elaboração do projeto executivo.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência mais próxima com as documentações necessárias:

· Carta de solicitação;

· Número do Contrato de Obras assinado pela SANASA;

· Cópia do Projeto Básico ou Informe Técnico; **Principais etapas do processamento do serviço:**

Gerar protocolo e encaminhar para análise área técnica

**Condições**

**Nota1: Todos os documentos deverão ser apresentados em pastas.**

**Prazo** Até 128 dias

Prazo sujeito a alterações dependendo de adequações, correções, serviços e informações de terceiros ou clientes, em caso de consulta ao cadastro técnico, levantamento de pressão em campo, entre outros.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 54: Solicitação de Acesso a Informação Pública

**O que é**: Documento específico em cumprimento a Lei Federal nº 12.527 de 18/11/2011.

**Requisitos**: Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as seguintes documentações:

· Carta de solicitação mencionando o pleito, total ou parcial do acesso e formulário específico; · Cópia do documento de propriedade ou do contrato de locação.

**Nota:** Para retirada de documento somente pelo requerente, ou apresentar procuração SANASA.

**Prazo:** 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias com jus fica va expressa por parte do setor responsável

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 55: Solicitação de Certidões de Inteiro ou Parcial Teor (Decreto Municipal nº 18.050/2013)

**O que é**: Documento específico em cumprimento aoDecreto Municipal nº 18.050 de 01 de Agosto de 2013

**Requisitos**: Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as seguintes documentações:

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· Cópia do documento pessoal do solicitante (CPF e RG);

· Indicação do número do protocolo ou documento requerido, ou seja, que deseja a Certidão;

· Formulário Identificação do Requerente da Certidão de Inteiro e Parcial Teor com a indicação de motivação relativa aos fins e razões do pedido (SAN.C.IN.FM 115);

· Juntada de procuração e de cópia do documento pessoal do outorgado, quando for o caso de Procuração

**Nota:** Para retirada de documento somente pelo requerente, ou apresentar Procuração SANASA.

**Prazo:** Até 35 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 56: Tarifa Social

**O que é:** Bene cio tarifário concedido aos consumidores de baixa renda

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência de atendimento mais próxima com as documentações necessárias:

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· Critérios e Condições para Cadastramento no Bene cio da Tarifa Residencial Social (Conforme Resolução ARES-PCJ 251 de 2018)

· A Unidade Usuária deve estar cadastrada na Sanasa em categoria residencial.

· A família domiciliada na Unidade Usuária deve estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CADÚnico, com o cadastro devidamente atualizado;

· A família domiciliada na Unidade Usuária deverá ter renda mensal percapita de até meio Salário Mínimo Nacional vigente;

· Apresentar declaração de inscrição no CADÚnico emitida pela Prefeitura Municipal de Campinas, com renda mensal percapita de até meio salário mínimo nacional vigente. (Original)

· Não estar usufruindo de qualquer outro bene cio da SANASA;

· A fatura de água deverá estar em nome do beneficiário; exceto para ligações em condomínios e unidade usuária com mais de uma economia;

· Unidade Usuária deverá estar adimplente com o prestador de serviços de saneamento; · CPF e RG do titular da inscrição do CADÚnico;

· Assinar o Termo de Declaração e Responsabilidade para concessão do bene cio de tarifa residencial social; · Caso não seja o beneficiário, apresentar procuração do titular, ou PROCURAÇÃO padrão SANASA, com cópia do CPF e RG do procurador;

· O recadastramento para renovação do bene cio deverá ser realizado pelo usuário a cada 12(doze) meses. O não recadastramento implicará no cancelamento automático do bene cio, passando para tarifa residencial padrão.

**Obs.** Cadastramento e/ou declaração da inscrição no CADÚNICO, ligar no 156 para agendamento no CRAS ou DAS pertencente a sua residência.

**Para cliente não cadastrado no CADÚnico**

Para análise do Serviço Social, o cliente deverá apresentar cópia das seguintes documentações: · Carteira profissional de todos os adultos;

· Holerite dos trabalhadores registrados;

· CPF e/ou RG de todos os adultos;

· CPF e RG do responsável pela fatura de água;

· Relatório médico e gastos se houver problemas de saúde com adultos e/ou crianças;

· CPF ou RG ou certidão de nascimento das crianças;

· Comprovante do INSS quando aposentado, afastado ou pensionista;

· Pensão alimentícia - apresentar comprovante bancário, ou declaração de renda (padrão SANASA)

· Trabalho autônomo ou informal - assinar declaração de renda Padrão SANASA

· Caso necessário outros documentos, como também, outros procedimentos, poderão ser adotados pelo Serviço Social, como por exemplo, visita domiciliar.

**Suspensão/Cancelamento do Bene cio**

A Unidade Usuária beneficiada com a Tarifa Residencial Social perderá o bene cio, por período de até 12 (doze) meses, quando o prestador de serviços de saneamento detectar e comprovar quaisquer dos seguintes atos irregulares come dos na Unidade Usuária beneficiados:

· Intervenções nas instalações dos sistemas públicos de água e esgotos que possam afetar a eficiência dos serviços; · Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (by pass);

· Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;

· Ligação clandestina de água e esgoto;

· Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete;

· Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no ramal;

· Interligação de instalações prediais de água entre imóveis distintos com ou sem débito;

· Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro; · Instalação de aparelhos eliminadores ou supressores de ar.

**Prazo:**  Até 30 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 57: Vistoria para Alvará de Uso

**O que é:** Para estabelecimentos comerciais cujas atividades possam comprometer os sistemas de abastecimento e/ou esgotamento sanitário.

**Requisitos:** Protocolar solicitação na agência mais próxima com as documentações necessárias:

Documentação necessária

· Formulário – SAN.T.IN.FM 058 (Condições necessárias para abertura de protocolo visando a emissão de Termo para obtenção de alvará de uso junto a PMC);

· Cópia do IPTU;

· Formulário – SAN.C.IN.FM 099

· Ficha de Informação e ou Projeto Hidráulico sanitário, verificado na SANASA para os imóveis que se enquadrarem no item 4.7 – Análise de Projeto Hidráulico Sanitário (PHS) da norma SAN.T.IN.NT 30 – Regulamentação de Procedimentos para Análise e Liberação de Empreendimentos Residenciais, Comerciais e Industriais; Imóveis a serem vistoriados:

· Bares;

· Restaurantes;

· Lanchonetes;

· Padarias;

· Açougues;

· Pizzarias;

· Supermercados;

· Buffets;

· Oficinas Mecânicas;

· Auto Center;

· Re fica;

· Funilarias;

· Usinagens e afins;

· Postos de Combustíveis;

· Concessionários de veículos;

· Cozinhas Industriais;

· Hotéis;

· Motéis;

· Pensões;

· Indústrias em geral; · Lavanderias.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

· Verificar/Negociar débitos (se houver);

· Emitir guia para pagamento do serviço;

Em caso de revisita deverá ser cobrado o serviço correspondente conforme tabela de preços e serviços vigentes.

**Condições**

**Nota1:** O serviço será cobrado para todos os estabelecimentos vistoriados, ou não, exceto para quem obtém Visto de Certificado de Conclusão de Obra dentro da validade até 6 meses;

**Nota2:** Estabelecimentos não atendidos por redes de água e esgoto não serão vistoriados haverá apenas emissão de declaração, (cobrar através código serviço E2191).

**Nota3:** Estabelecimentos atendidos somente por sistema de abastecimento água (sem rede de esgoto) será vistoriado, mas não será emitido o Termo, apenas uma Declaração da situação, conforme manifestação da Procuradoria Jurídica da SANASA.

**Nota4:**

**Cálculo para dimensão da Caixa de Gordura:**

**2 x N + 20 = \_\_\_\_ litros**

**Onde N é o número de refeições informado**

**Nota5:** Em caso de indústrias e demais estabelecimentos enquadrados na norma SAN.T.IN.NT 30 exigir o Projeto Hidráulico Sanitário.

**Nota6:** O alvará terá prazo de validade de 1 ano

**Prazo:** Até 40 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

Após a confirmação do pagamento, agendar data para vistoria no Sistema HB - Portal.

Disponível na Internet (www.sanasa.com.br) a solicitação de emissão de termo para alvará de uso.

As instruções estão disponíveis para o cliente através do link: serviços/on-line/termo /alvará/orientações/ manual em pdf.

### Item 58: Vistoria Obtenção Certificado de Conclusão Obra (Vistoria para Certificado de Conclusão de Obras (Habite – se)

**O que é:** Documento específico para obtenção de habite-se junto a P.M.C. em imóveis que possam comprometer os sistemas de abastecimento e/ou esgotamento sanitário.

**Requisitos:** Ser proprietário do imóvel ou seu representante legal e protocolar solicitação na agência mais próxima com cópia das documentações necessárias:

· Cópia Planta aprovada pela P.M.C. (original e cópia totalmente xerocada sem cortes);

· Ficha de informação e ou Projeto Hidráulico Sanitário, verificado na SANASA para os imóveis que se enquadrarem no item 4.7 - Análise de Projeto Hidráulico Sanitário (PHS) da SAN.T.IN.NT 30 - Regulamentação de Procedimentos para análise e liberação de Empreendimentos Residenciais, Comerciais e Industriais;

· Fatura de água (atualizada);

· Cópia IPTU do ano vigente demonstrando lote, quadra, quarteirão (original e cópia); · Formulário SAN.C.IN.FM 099; · Não possuir débitos na SANASA.

· Será exigido o Projeto Hidráulico Sanitário para os empreendimentos que se enquadrem na Norma SAN.T.IN.NT 30

· Residencial coletivo;

· Comercial coletivo (edificios comerciais com 03 pavimentos ou mais ou horizontais com mais 10 economias);

· Indústrias;

· Hospitais (exceto clinicas e hospital dia);

· Shopping Center (exceto galerias e mall´s);

· Supermercados e hipermercados (exceto mercados e minimercados); · Hotéis, Apart-hotéis, flats e Motéis;

· Instituições de Ensino (Universidades, faculdades e demais estabelecimentos com ensino médio);

· Postos de Combustíveis;

· Cozinhas Industriais;

· Conjuntos de barracões – 2 unidades ou mais.

**Principais etapas do processamento do serviço:**

Em caso de revisita deverá ser cobrado o serviço correspondente conforme tabela de preços e serviços vigentes.

**SERÃO VERIFICADOS OS SEGUINTES ITENS NO ATO DA VISTORIA**

1. A existência de caixa de gordura para pias de cozinhas, churrasqueiras e tanques (açougues, etc.), para os imóveis cole vos ou comerciais. O volume da referida caixa, deve ser compatível com seu uso ou de no mínimo 18 litros. Nos imóveis residenciais unifamiliares e em condomínios horizontais, não será obrigatória a instalação de caixa de gordura em churrasqueira, salvo as comunitárias;
2. Reservatório (caixa de água) de no mínimo, 500 litros para todos os imóveis;
3. Para todas as ligações, há necessidade de o hidrômetro estar instalado de acordo com o padrão SANASA vigente;
4. Na existência de reservatório enterrado ou piscina, há necessidade da instalação de pescoço de ganso no ramal de abastecimento (se o mesmo es ver sendo abastecido direto da rua);
5. Não devem existir canalizações de água de chuva ligadas à Rede de Esgoto;
6. Não devem existir canalizações de água de servida ligadas à Rede de Água Pluvial;
7. Não deve existir construção ou aterro sobre a Faixa de Viela Sanitária, caso haja, deve ser apresentado no ato da vistoria o **Termo de Declaração e Assunção de Responsabilidade**, tendo por objetivo, a regularização desta construção, conforme norma SAN.T.IN.NT 12;
8. Se houver Fonte Alternativa de Abastecimento, esta deve estar cadastrada na SANASA;
9. Se houver lavagem de veículos no local, deve existir Caixa de Retenção de Óleo e Areia, compatível com a demanda da atividade;
10. As indústrias devem apresentar Licença de Funcionamento emitida pela CETESB;
11. A numeração do imóvel deve estar correta e visível;
12. É indispensável a presença do responsável pelo imóvel no local, para acompanhar a vistoria na data e período agendado, pois, a ausência do mesmo, acarretará no agendamento de uma nova vistoria com cobrança do serviço de revisita, conforme tabela de tarifas de consumo e preços de serviços.

**Condições**

**Nota1:** Estabelecimentos não atendidos por redes de água e esgoto não serão vistoriados, haverá apenas emissão de Declaração, conforme estabelece o Regulamento da SANASA.

**Nota2:** Estabelecimentos atendidos somente por sistema de abastecimento água (sem rede de esgoto) será vistoriado, mas não será emitido o Termo, apenas uma Declaração da situação, conforme manifestação da Procuradoria Jurídica da SANASA.

**Nota3:** Para as ligações individualizadas:

· Condomínio Ver cal (apartamentos): visto único para todos os apartamentos, sendo a cobrança do serviço por torre/bloco;

· Condomínio Horizontal (casas): visto individual para cada casa, sendo a cobrança do serviço de 10% do número total de economias cadastradas.

**Prazo:**  Até 40 dias

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

**Item 59: Denúncias de irregularidades de água/ esgoto ou cadastro**

**O que é:** Recebimento de denúncias de irregularidades nas ligações de água/esgoto, ou divergências no cadastro.

**Requisitos:** Podem ser feitas por qualquer pessoa, cliente SANASA ou não.

**Forma de solicitação:** Por telefone, presencial, via Web na página da SANASA ou por e-mail.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

As principais denúncias são: irregularidade nas ligações de água, águas pluviais no esgoto, águas servidas a céu aberto; construção sobre faixa de viela;

Obs. É necessário à identificação do denunciante, (nome e telefone).

**Prazo:**  Até 15 dias

Este prazo está condicionado ao cronograma de serviços.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual, Fale Conosco.

### Item 60: Interrupção de Abastecimento - programados

**O que é:** Informações ao cliente sobre interrupções programadas nas redes de água.

**Requisitos:** Programação solicitada pelo setor executante

**Forma de solicitação:** E-mail contendo as regiões/bairros desabastecimentos, endereçado ao setor de comunicação, para distribuição às áreas internas e divulgação nas mídias disponíveis.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

· O setor decomunicação divulga a programação previamente em todos os meios de comunicação (rádio, jornal, TV, internet e carro de som)

· A programação é registrada no aplicativo denominado (Quadro de Avisos), para que os consulta.

· Além da divulgação através dos meios de comunicação, o Setor de Call Center contatará as unidades de saúde (UBS) e hospitais, sobre o desabastecimento.

· Os hospitais, creches, escolas e unidades de saúde - UBS, serão atendidos durante as interrupções através do abastecimento alternativo (caminhão-pipa), o pedido deverá ser feito pela unidade solicitante.

· A unidade solicitante deverá informar a capacidade da preservação do imóvel, a distância do caminhão pipa até o reservatório a ser abastecido e a altura para dimensionamento dos mangotes. Em caso de reservatório elevado, deverá ter uma escada de acesso e um responsável para auxiliar no abastecimento (os funcionários do caminhão pipa não sobem em escada por determinação da empresa, por questões de segurança).

· Havendo viabilidade de abastecimento, emitir a solicitação de serviço (SSE), com o para o setor TA

**Prazo:** Até 24 horas

Prazo sujeito a alterações dependendo da complexidade dos serviços/obras.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial

### Item 62: Solicitação de Caminhão – Pipa

**O que é:** Solicitação e reclamação de abastecimento alternativo através de caminhão pipa

**Requisitos:** Pode ser solicitado por clientes da SANASA e pessoas previamente cadastradas

**Forma de solicitação:** Por telefone, nas agências de atendimento e em casos especiais por e-mail à Diretoria Técnica para autorização.

**Principais etapas de processamento do serviço:**

· O abastecimento através do caminhão– pipa, poderá ser previamente programado ou emergencial.

· **Abastecimentos previamente programados,** são para bairros onde a rede de água ainda não está disponível.

· Caso o cliente não esteja cadastrado, o colaborador deverá informar ao cliente a agência de atendimento mais próxima e documentação necessária para efetuar o cadastro (Xerox do IPTU, croqui do local com referência, CPF e RG.)

· **Abastecimento emergencial:** O abastecimento através do caminhão pipa será enviado após 24 horas de interrupção no abastecimento, pois os imóveis precisam ter preservação que suporte esse período, conforme orientação da ABNT (NBR 5626:1998).

· Para os imóveis residencial, comercial, condomínio horizontal, a SANASA não abastece o reservatório, o cliente deverá retirar água do caminhão pipa através de vasilhames.

· Para Indústrias e condomínios ver cais (prédios), serão abastecidos diretamente no reservatório Semienterrado.

· Unidades de saúde e educacionais (escolas, creches, hospitais e similares), terão prioridade no abastecimento.

**Prazo: Programado –** Semanalmente

**Emergencial** – até 12 horas

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico

### Item 62: Descarga em Rede de Distribuição de água e/ou ligação

**O que é:** Fechamento ou abertura de registros de redes e descargas no sistema de abastecimento.

**Requisitos:** Pode ser solicitado pelo usuário da ligação, informando o código de consumidor do cliente ou endereço.

**Prazo:** Até 36 horas

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual.

### Item 63: Falta D'água Local e Geral

**O que é:**  Reclamação sobre falta d'água (local ou geral)

**Requisitos:** Pode ser solicitado pelo usuário da ligação, informando o código de consumidor do cliente ou endereço.

**Principais etapas de processamento de serviço:**

Ao receber reclamações sobre falta d'água, o colaborador/ funcionário deverá consultar o sistema informatizado para verificar se existe interrupção.

· Se existir, informar ao cliente o motivo e a previsão de retorno.

· Se não existir, identificar se a falta d'água é geral ou local (entende-se como local aquele referente a uma única edificação, e geral referente a mais de uma edificação).

· Se a falta d'água for local, é necessário verificar a existência de débitos e se existe corte para o local. Se não existir corte, o colaborador deverá emitir uma solicitação de serviço para o Distrito de Manutenção, no momento do cadastro o cliente deverá ser informado sobre a cobrança de chamada indevida, caso a equipe de manutenção compareça ao local e o problema for interno. Após o cadastro informar o número da solicitação de serviço ou do registro de atendimento.

· Se a falta d'água for geral, o colaborador deverá informar a analista através de solicitação de prioridade, a mesma fará uma pesquisa para descobrir se existe uma causa para a falta d'água, se não existir uma causa especifica, a mesma fará o monitoramento/triagem via telefone. Se confirmada a falta d'água, é emitida uma solicitação de serviço para o Setor de Operação de Redes.

**Prazo:** Até12 horas

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual.

### Item 64: Vazamento em Cavalete/ Troca de Registro

**O que é:** Solicitação de serviço referente manutenção nos cavaletes em alvenaria ou caixa padrão.

**Requisitos:** Pode ser solicitado pelo usuário da ligação, informando o código de consumidor do cliente ou endereço.

**Principais etapas de processamento de serviço:**

· Ao receber as reclamações de vazamento em cavalete, o colaborador deverá questionar o cliente quanto ao tipo de ligação existente no local (alvenaria ou caixa de proteção padrão), em seguida verificar em que parte está o vazamento.

· Caso o vazamento seja no hidrômetro, o colaborador deverá cadastrar solicitação de serviço, para setor de Micromedição de Uso Racional.

· Se o vazamento for no corpo do cavalete (padrão alvenaria), registra-se uma (solicitação de serviço para o Distrito de Manutenção correspondente. Se for caixa de proteção padrão e o vazamento es ver no interior da caixa ou no muro, registrar uma solicitação de serviço para o Distrito de Manutenção e colocar no campo observação que se trata de caixa muro.

· Vazamento no registro interno do imóvel, para caixa de proteção padrão, o colaborador informará que a SANASA apenas fechará o registro de dentro da caixa e que a troca do registro é por conta do cliente. Gerar solicitação de serviço para o Distrito de Manutenção para fechar registro da caixa padrão. Após a troca, o cliente deverá solicitar a abertura do registro, o colaborador vai gerar uma solicitação de serviço para o Distrito de Manutenção para abrir registro da caixa padrão.

· Vazamento em registro no cavalete de alvenaria, o colaborador informará o cliente que este deverá comprar um novo registro e de posse dele, entrar em contato com a SANASA para solicitar a substituição do mesmo. O colaborador deverá gerar uma solicitação de serviço para o Distrito de Manutenção para troca de registro do cavalete.

Em todos os casos deve ser fornecido ao cliente o número da solicitação de serviço, ou registro de atendimento.

**Prazo:** Para o vazamento de cavalete 12horas. Para aTroca do registro 60 horas.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual.

### Item 66: Ocorrências de Vazamento de água – Ligação e Rede

**O que é:** Solicitação de serviço referente a vazamento nas ligações e/ ou redes de água.

**Requisitos:** Pode ser solicitado por qualquer pessoa, cliente SANASA ou não.

**Principais etapas de processamento de serviço:**

· Ao receber uma reclamação sobre vazamento, o colaborador deverá identificar junto ao reclamante a procedência, se o mesmo possui resíduos, odores, se a água é transparente, se apresenta coloração inerente ao solo, ou de aspecto cinzento (peculiar de águas residuais).

· Após identificar a procedência do vazamento, o colaborador deverá questionar o cliente se o mesmo é no passeio, rua, viela, praça, avenida ou interno.

· Se o vazamento for identificado como água potável, o colaborador deverá questionar o cliente quanto às proporções/ volume do mesmo, a fim de diagnosticar se é na ligação predial ou na rede de distribuição (redes são priorizadas).

· Após identificar, o colaborador deverá emitir uma solicitação de serviço ao setor executante, observando as solicitações adequadas.

Vazamento de água no passeio ou rede vazando no passeio. Vazamento de água na via ou rede vazando na via.

**Condições**

**Nota 1:** Informar ao cliente o número da solicitação de serviço ou o número de protocolo de atendimento e o prazo de atendimento.

**Nota 2:** Em vazamentos de grandes proporções, o colaborador deverá comunicar a analista através de solicitação de prioridade, e a mesma irá priorizar junto ao Distrito de Manutenção e Setor de Adutoras. Se houver a necessidade de fechamento, deverá acionar o Setor de Operação de Redes para providencias, cadastrar solicitação de serviço manobras de registros, nesse caso deverá registrar no livro especifico, identificando o nome do funcionário do Setor de Operação de Redes que foi acionado, horário e identificação da pessoa que fez a anotação no livro.

**Prazo**: Até 12 horas

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Atendimento Telefônico, Atendimento Virtual, Fale Conosco.

### Item 67: Ocorrências com Esgoto (Vazamento, Obstrução e Refluxo)

**O que é:** Solicitação de serviço referente a vazamento nas ligações e/ou redes de esgoto.

**Requisitos:** Pode ser solicitado por qualquer pessoa, cliente SANASA ou não.

**Principais etapas de processamento de serviço:**

· Ao receber uma reclamação sobre vazamento, o colaborador deverá identificar junto ao reclamante a procedência, se o mesmo possui resíduos, odores, se a água é transparente, se apresenta coloração inerente ao solo, ou de aspecto cinzento (peculiar de águas residuais)

· Após identificar a procedência do vazamento, o colaborador deverá questionar se o mesmo é no passeio, rua, viela, praça, avenida ou interno (dentro do imóvel).

· Após identificar, o colaborador deverá emitir uma solicitação de serviço ao setor executante, observando qual serviços.

**Condições**

**Nota1:** Informar ao cliente o número da solicitação de serviço ou número do protocolo de atendimento e o prazo de atendimento.

**Nota2:** Em caso de prioridade, o colaborador/funcionário informa a analista através de impresso próprio (prioridade).

**Nota3:** Nas situações onde se identifique que o problema é interno, orienta-se o cliente a procurar um profissional particular.

**Nota4:** Caso o problema seja de água pluvial, o colaborador informa ao cliente para as providências junto a Prefeitura, através do 156.

**Obs.:** A SANASA efetuará os reparos, apenas nos imóveis que possuam ligação de esgoto exceto imóveis que possuam viela sanitária onde passa o coletor da SANASA.

**Prazo:**  Até 24 horas

Obs. Para o serviço de Esgoto arriado prazo é de até 48 horas

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Atendimento Telefônico, Atendimento Virtual, Fale Conosco.

## Item 68: Reparos gerais

**O que é:** Identificar o tipo de reparo, a fim de gerar a solicitação correspondente.

**Requisitos:** Pode ser solicitado pelo usuário da ligação, informando o código de consumidor do cliente ou endereço.

**Principais etapas de processamento de serviço:**

· Ao receber uma reclamação referente a buracos, rebaixamento (afundamento) de ruas, avenidas, passeios e similares, verificar se no local reclamado houve algum tipo de serviço executado pela SANASA

· Se o problema for originário de galerias, bocas de lobo, serviços da Telefônica, CPFL, Comgás, etc. Não é de responsabilidade da SANASA.

**Condições**

**Nota:** casos excepcionais, gerar uma solicitação de serviços de Vistoria de Reparos Gerais observando o problema.

**Prazo**: Até 7 dias

Obs. Prazo sujeito a alterações dependendo da complexidade dos serviços/obras, podendo estender para até 30 horas.

**Forma de prestação de Serviço:** SANASA

**Canal de Atendimento:** Agência de Atendimento Presencial, Atendimento Telefônico e Atendimento Virtual, Fale Conosco.