

MANUAL ADMINISTRATIVO DO ATENDIMENTO DA ARRECADAÇÃO 01

MANUAL OPERACIONAL

Atendimento ao Usuário

FINALIDADE DO DOCUMENTO: Orientar os servidores na execução das rotinas de atendimento, com resumo operacional, fluxograma, pontos de controle, passo a passo e telas dos sistemas utilizados.

SAAE-MAN-ADM-ARR-ATE-001 | Versão 01 | Documento Validado

Lucas do Rio Verde/MT • 28 de setembro de 2026

SAAE
Lucas do Rio Verde-MT



Controle do documento

Campo	Informação	Campo	Informação
Código	SAAE-MAN-ADM-ARR-ATE-001	Versão	01
Título	Manual do Atendimento do SAAE de Lucas do Rio Verde	Classificação	Uso interno
Setor	Divisão de Arrecadação — Atendimento	Processo	Atendimento ao usuário
Elaboração técnica	Equipe da Divisão de Arrecadação	Status	Documento Validado
Validação	28/09/2026	Próxima revisão	Somente quando houver necessidade conforme o POP e a Instrução Normativa

STATUS: Documento Validado. Versão 01, vigente a partir da aprovação. A atualização ocorrerá quando houver alteração no processo, na norma, no sistema ou nas atribuições.

VINCULAÇÃO: Este Manual detalha a aplicação do POP SAAE-POP-ADM-ATE-001 — Atendimento ao Usuário. Tem caráter complementar e não pode alterar, dispensar ou contrariar a Instrução Normativa, o POP ou a legislação aplicável.

Histórico de revisões

Versão	Data	Descrição	Responsável
01	28/09/2026	Emissão inicial consolidada em conformidade com o POP e a Instrução Normativa de POPs do SAAE.	Divisão de Arrecadação





Sumário

Como usar este manual.....	4
Resumo operacional do atendimento.....	4
Fluxograma do atendimento.....	5
Pontos de controle e prazos.....	5
Indicadores e monitoramento.....	5
Passo a passo dos procedimentos.....	7
Solicitação de ligação nova.....	7
Ligação provisória por matrícula comercial	13
Troca de nome do morador	17
Corte e supressão.....	27
Ligação de esgoto.....	32
Questões sobre faturas	40
Religação por falta de pagamento	55
Religação de ligação cancelada	61
Serviços operacionais.....	66
Conserto de cavalete.....	69
Conserto de ramal.....	71
Vazamento de esgoto.....	75
Serviços relacionados a contentores e coleta	79
Deslocamento de cavalete	82
Inclusão de tarifa social.....	86
Questionamentos e recursos administrativos.....	91
Checklist final do atendimento	96

CONTROLE DOCUMENTAL: Alterações apenas explicativas, sem mudança das regras do POP, podem atualizar este Manual mediante o controle documental do SAAE. Qualquer alteração do procedimento exige revisão e aprovação prévias do POP. A revisão ocorrerá somente quando necessária.

Lucas do Rio Verde-MT



Como usar este manual

Comece pelo resumo e pelo fluxograma. Em seguida, localize o procedimento desejado no sumário e execute as etapas na ordem apresentada. Os prints aparecem junto das instruções e devem ser usados para conferência visual do sistema.

Em caso de divergência entre este Manual e o POP, interrompa o encerramento, registre a situação e solicite orientação à Coordenação da Divisão de Arrecadação. Prevaecem, nesta ordem: legislação e atos superiores, Instrução Normativa, POP e, por último, este Manual.

Jeito mais fácil de usar

1. Identifique o tipo de solicitação do usuário.
2. Confirme a matrícula, o titular e os documentos.
3. Localize o procedimento no sumário.
4. Siga o passo a passo e confira os prints.
5. Antes de finalizar, revise o registro e a orientação dada ao usuário.

Quem faz o que

A Coordenação valida tecnicamente este Manual, acompanha sua aplicação e promove atualizações quando necessárias. A autoridade competente aprova sua adoção. Os servidores devem registrar impedimentos, exceções e não conformidades no instrumento oficial correspondente.

Atendimento: recebe, confere, registra, orienta e encaminha. Coordenação: decide exceções e acompanha a qualidade.

Setor executor: realiza o serviço de campo ou analisa o processo encaminhado.

Resumo operacional do atendimento

O atendimento deve identificar corretamente o usuário, localizar a unidade consumidora, conferir cadastro, débitos e histórico, executar ou registrar o serviço solicitado, anexar os documentos obrigatórios, orientar o usuário e finalizar o protocolo ou a ordem de serviço. Nenhum atendimento deve ser concluído sem a conferência dos dados e da unidade correta.

Todo registro deve permitir identificar a situação encontrada, a ação realizada, o responsável, a data, as providências adotadas e o resultado. Na indisponibilidade do sistema, use o formulário institucional de contingência e faça a inserção ou vinculação ao registro oficial até o fim do primeiro dia útil após o restabelecimento, preservando a data original e a autoria.

Entrada	Senha ou contato recebido pelos canais oficiais.
Responsável	Servidor designado para o Atendimento.
Sistemas e canais	Sansys Water, 1Doc, telefone, recepção, chat e e-mail, conforme o caso.
Saída	Atendimento finalizado, protocolo ou OS gerada, documentos anexados e usuário orientado.
Regra central	Conferir identidade, matrícula, solicitação, documentos e destino antes de finalizar.



Fluxograma do atendimento

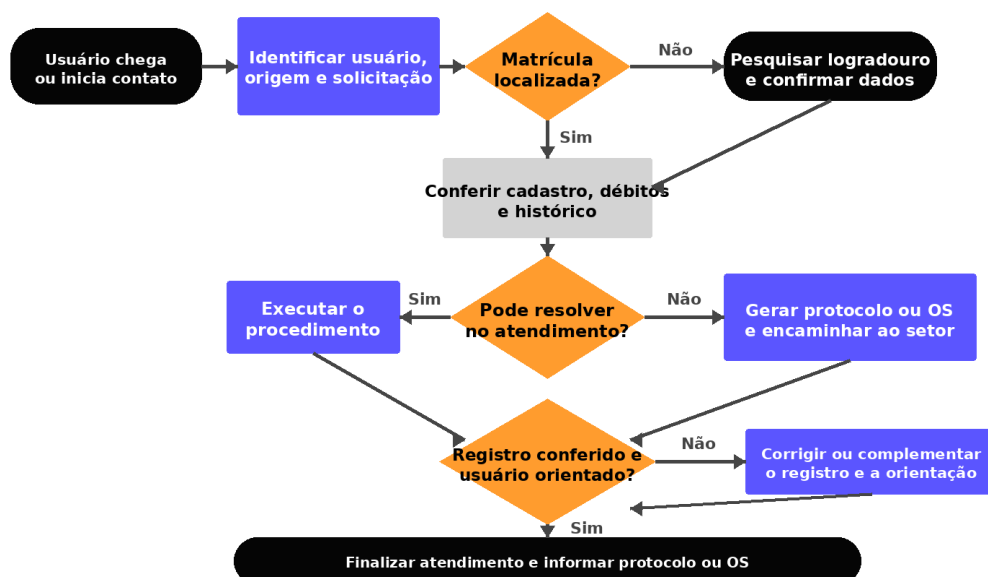


Figura 1 - Fluxo resumido do atendimento

Pontos de controle e prazos

Ponto de controle	Como conferir	Prazo ou frequência	Ação diante de divergência
Identificação	Confirmar nome, telefone e documento quando exigido.	Em todo atendimento.	Interromper o procedimento e regularizar os dados.
Unidade correta	Conferir matrícula, endereço, titular e histórico.	Antes de gerar protocolo ou OS.	Refazer a pesquisa e não prosseguir na unidade errada.
Documentação	Verificar documentos específicos do serviço.	Antes de finalizar.	Solicitar complementação e registrar a pendência.
Registro	Redigir solicitação e parecer de forma objetiva.	Durante o atendimento.	Corrigir antes da finalização.
Encaminhamento	Selecionar código, setor executor e prioridade corretos.	No encerramento.	Reencaminhar e comunicar o responsável quando necessário.
Orientação	Informar cobrança, prazo e próximos passos.	Antes de liberar o usuário.	Complementar o contato e registrar a orientação.

Indicadores e monitoramento

Indicador	Fórmula e fonte	Unidade	Periodicidade / responsável	Parâmetro
Tempo médio de espera	Soma dos minutos de espera ÷ Total de atendimentos. Fonte: Sansys Water/senhas.	minutos	Mensal / Coordenação	A definir pela gestão
Tempo médio de atendimento	Soma dos minutos de atendimento ÷ Total de	minutos	Mensal / Coordenação	A definir pela gestão



Indicador	Fórmula e fonte	Unidade	Periodicidade / responsável	Parâmetro
	atendimentos. Fonte: Sansys Water.			
Resolução no primeiro contato	Atendimentos resolvidos no primeiro contato ÷ Total de atendimentos × 100. Fonte: Sansys Water.	%	Mensal / Coordenação	>= 85%
Cumprimento de prazo SLA	Atendimentos concluídos no prazo ÷ Total de atendimentos concluídos × 100. Fonte: Sansys Water/1Doc.	%	Mensal / Coordenação	>= 90%
Reabertura	Atendimentos reabertos ÷ Total de atendimentos finalizados × 100. Fonte: Sansys Water/1Doc.	%	Mensal / Coordenação	<= 5%
Abandono	Senhas abandonadas ÷ Total de senhas emitidas × 100. Fonte: Sistema de senhas.	%	Mensal / Coordenação	<= 5%
Reclamações procedentes	Reclamações procedentes ÷ Total de atendimentos × 100. Fonte: Ouvidoria/1Doc/Sansys.	%	Mensal / Coordenação	<= 2%
Satisfação	Soma das notas recebidas ÷ Total de avaliações respondidas. Fonte: Pesquisa institucional.	nota média	Mensal / Coordenação	>= 4 de 5
Backlog	Total de solicitações pendentes ao fim do período. Fonte: Sansys Water/1Doc.	quantidade	Semanal / Coordenação	Tendencia decrescente
Correções cadastrais	Cadastros corrigidos ÷ Cadastros conferidos × 100. Fonte: Sansys Water.	%	Mensal / Coordenação	Monitoramento
Incidentes de privacidade	Total de incidentes confirmados no período. Fonte: Registros da área de privacidade.	quantidade	Mensal / Área de privacidade e Coordenação	0

Passo a passo dos procedimentos

Solicitação de ligação nova

Da identificação da solicitação à conclusão de solicitação de ligação nova

Para que serve

Orientar o cadastro e o registro da solicitação de ligação nova, garantindo que os dados do imóvel, do solicitante e da viabilidade estejam completos antes da geração da Ordem de Serviço.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário solicitar abastecimento de água para imóvel ainda não vinculado a uma ligação ativa.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato do atendimento; informar ao usuário o prazo vigente para análise e execução.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

1. **Documentos:** Documento pessoal, documento do imóvel, alvará ou BCI e demais documentos exigidos para o serviço.
2. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
3. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

4. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
5. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
6. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Pesquisar

Tipo de Atendimento

Unidade Comercial

Logradouro

Cliente

Cliente Comercial

Órgão Centralizador

Outros

Mais Informações

Pesquisas Diversas

Filtros de Pesquisa

Matricula

Cadastrar

Cliente

Endereço

Outros Dados

Figura 1 - Tela de referência do procedimento

- Selecionar o campo cadastrar em unidade comercial.

sansys water | Nova Unidade

1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar

Unidade Comercial

Desmembrar Unidade Comercial:

Tipo Unidade:

Localização:

Número do Lote: Número da Unidade:

Possui Fonte Própria:

Tipos de Fonte Própria :

Opciones	Seleccionados
Pozo	

Nº de Moradores:

Nº de Tomadas de Água:

Área Construída:

Área do Terreno:

Possui Caixa d'água:

Possui Cisterna:

Posição Imóvel:

Pavimento do Logradouro:

Pavimento do Passeio:

Situação Pavimento Passeio:

Situação da Edificação:

Tipo Entrega Fatura:

Tipo Domicílio:

Tipo de Área:

Cadastrar Unidades em Lote:

Inscrição Imobiliária

Nº Inscrição Imobiliária:

Cobrança Tarifa Lixo

Cobrança de Lixo Parcela Única:

Referência Inicio Cobrança Lixo:

Figura 2 - Tela de referência do procedimento



- Tipo unidade comercial – Normal
- Localização, verificar no roteiro
- Ex: localização - 01.01.0042.0095 N° do lote - 3 N° da unidade – 1

	A	B	C	D	E	F	G
1	BAIRRO	EMPRESA	DISTRITO	GRUPO	QUADR.	LOTE	UNIDADE COMERCIAL
1059	LOTEAMENTO VIDA NOVA I	01	01	0042	0095	0003	0001

Figura 3 - Tela de referencia do procedimento

O arquivo com o roteiro de todos os bairros está disponível no seguinte caminho:

Arquivos → 2026 → SAAE → Scanner → Atendimento → Roteiro de Leitura.

- N° de moradores - 5
- N° de Tomadas – 5
- Área construída e área do terreno verificar no alvará e BCI
- Possui caixa d'água e cisterna?
- Caixa d'água – Se tiver apenas o alvará.
- Cisterna – Observar na disponibilidade ou viabilidade a necessidade.
- Posição imóvel, verificar no geo.
- Pavimento logradouro - Asfalto.
- Pavimento do passeio - Cimento.
- Situação pavimento passeio - Construído.
- Situação da edificação - Em construção.
- Tipo de entrega fatura, verificar com o cliente.
- Tipo de área – Urbana.
- Cadastrar unidades em lote - Caso precise criar mais de uma ligação no mesmo endereço, colocar o número de unidades necessárias contando com a que está criando.
- Inscrição imobiliária
- Ex: 01.36.0014.0013.001 – Colocar 0 a mais na terceira divisão.

Inscrição	01.36.014.0013.001
Imobiliária	

Figura 4 - Tela de referencia do procedimento

- Cobrança de lixo parcela única - Sempre não.
- Inicio de cobrança da taxa de lixo, verificar com o cliente previsão de termino de obra.



Clientes da Unidade

Proprietário

Pesquisar Cliente: CNPJ

CPF/CNPJ:

RG:

Inscrição Estadual:

Nome Cliente:

Telefone Residencial:

Telefone Comercial:

Telefone Celular:

Telefone Celular 2:

Não possui Celular: ☐

Data Nascimento:

Número Documento:

Tipo Documento:

Emails:

Não possui Email: ☐

Morador/Locatário

Pesquisar Cliente: CNPJ

CPF/CNPJ:

RG:

Inscrição Estadual:

Nome Cliente:

Telefone Residencial:

Telefone Comercial:

Telefone Celular:

Telefone Celular 2:

Não possui Celular: ☐

Data Nascimento:

Número Documento:

Tipo Documento:

Emails:

Não possui Email: ☐

Figura 5 - Tela de referência do procedimento

Cliente unidade comercial, atualizar dados com o cliente.

Endereço da Unidade

Endereço Físico Principal

Pesquisar Endereço:

Logradouro:

Complemento:

Cep:

Bairro:

Latitude: Longitude:

Figura 6 - Tela de referência do procedimento

Pesquisar endereço – criar novo endereço conforme alvará, e caso já tenha ligação cadastrada, pesquisar por rua e número.

Complemento não preenche automaticamente, colocar conforme dados do alvará da seguinte maneira: Q01 L02.

Ao final do preenchimento destes dados, clicar na opção gravar no final da página.

Morador: Titular: Endereço:

Rota de Leitura: Localização: Hidrômetro:

Ligação de Água: Inexistente Ligação de esgoto: Situação Lixo: Inativo

FINANCEIRO **INFORMAÇÕES DE CADASTRO** **ORDENS DE SERVIÇO** **LEITURAS E CONSUMOS** **COBRANÇAS**

Protocolo	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
☐	25/08/2025 Horário: 08:34	Solicitado: 1010 - LIGAÇÃO NOVA DE AGUA + INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO TIPO 01	Programado	📷	

Figura 7 - Tela de referência do procedimento

A página irá recarregar na matrícula gerada, clicar na opção gerar e selecionar o código conforme o tipo da ligação.




Figura 8 - Tela de referência do procedimento

Após preencher o código do serviço, colocar descrição do tipo da ligação e rede de água que passa no endereço. Na opção próxima, preencher as informações com dados do solicitante da ligação.

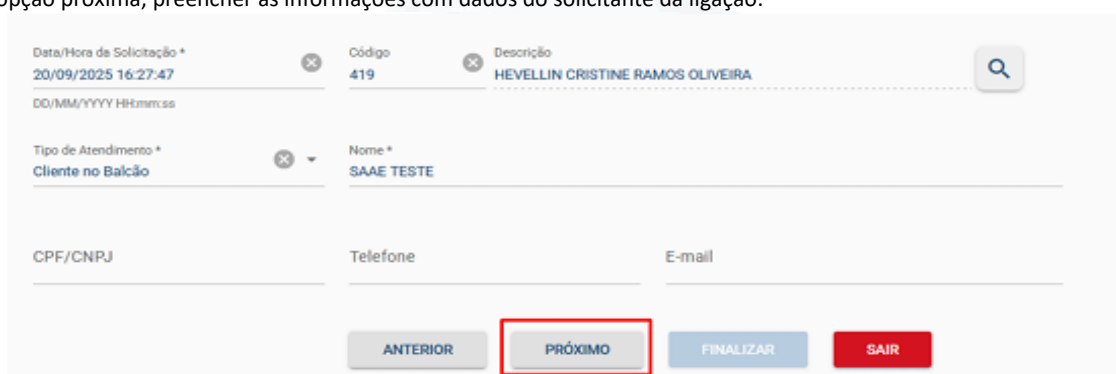


Figura 9 - Tela de referência do procedimento

Próximo.

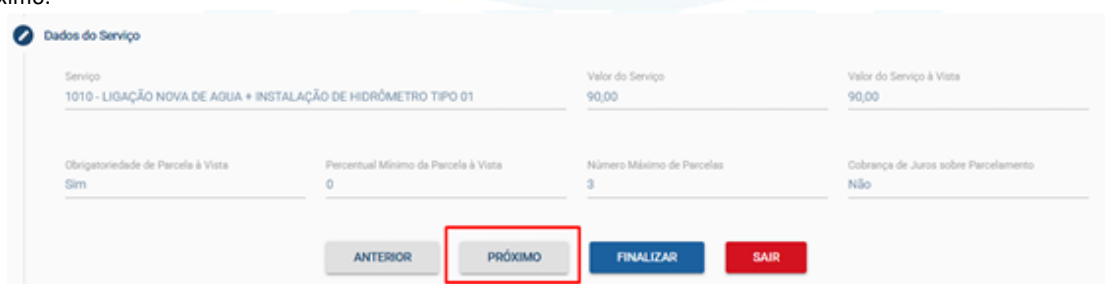


Figura 10 - Tela de referência do procedimento

1° Colocar o valor conforme tipo de ligação, 2° Calcular e 3°finalizar.



Figura 11 - Tela de referência do procedimento

Ligação provisória por matrícula comercial

Da identificação da solicitação à conclusão de ligação provisória por matrícula comercial

Para que serve

Padronizar a solicitação de ligação provisória vinculada a matrícula comercial, com conferência do período, finalidade, documentos e responsabilidade pela cobrança.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário solicitar fornecimento temporário para evento, obra ou atividade comercial autorizada.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato; observar o período autorizado e o prazo informado pelo setor executor.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

- Documentos:** Documento pessoal, matrícula, autorização da atividade e documentos específicos da finalidade informada.
- Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
- Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

- Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
- Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
- Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

1. Atenção Inicial

Antes de iniciar o processo, verificar se o solicitante já possui cadastro no sistema:

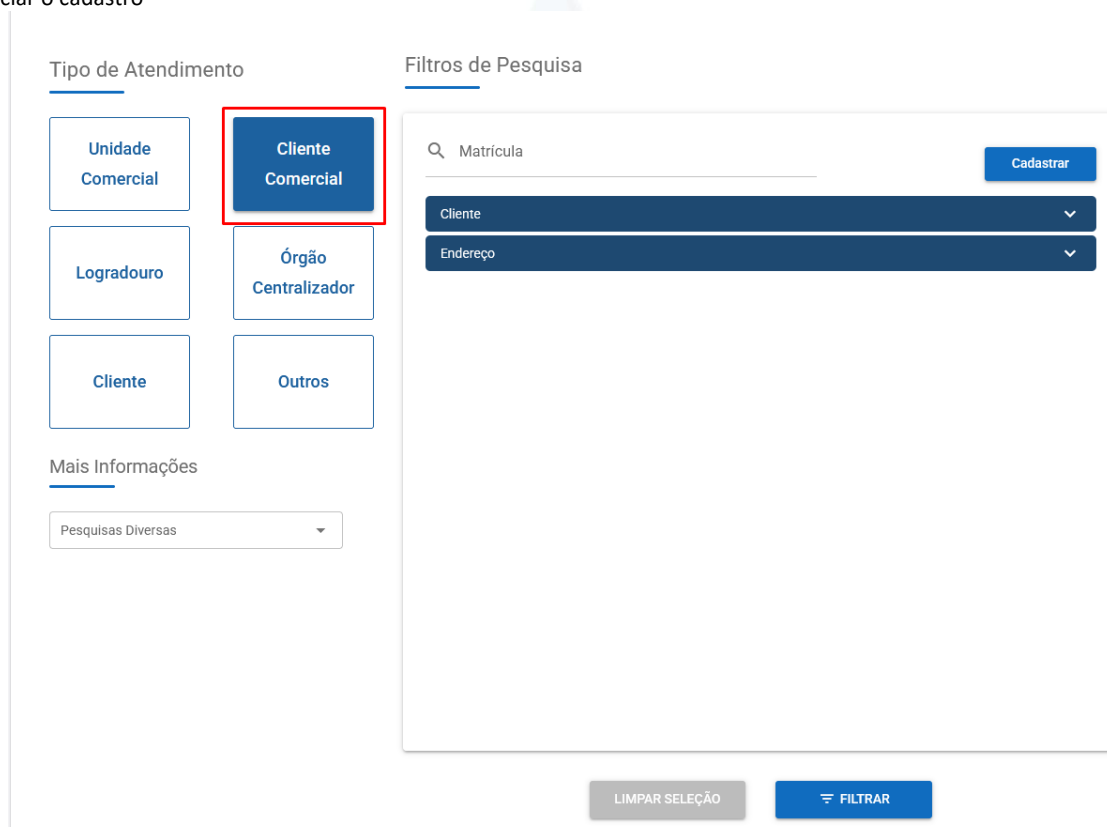


- Caso já possua, seguir para a criação da ordem de ligação provisória e cobrança de serviço - Caso não possua, realizar o cadastro do cliente.

Importante: O cadastro do cliente deve ser feito antes da criação da matrícula.

2. Cadastro do Cliente

- Seguir o modelo conforme print de referência
- Selecionar a opção Cliente Comercial
- Iniciar o cadastro



Tipo de Atendimento

Unidade Comercial

Logradouro

Cliente

Cliente Comercial

Órgão Centralizador

Outros

Filtros de Pesquisa

Q Matrícula

Cadastrar

Cliente

Endereço

Mais Informações

Pesquisas Diversas

LIMPAR SELEÇÃO

FILTRAR

Figura 12 - Tela de referência do procedimento

Lucas do Rio Verde-MT

3. Preenchimento dos Dados Preencher os campos conforme orientações abaixo:

Gravar Cliente Comercial

Tipo Cadastro: ☒ Pessoa Jurídica ☐ Pessoa Física

Nome/Razão Social * CNPJ

Cliente/Representante Legal *  + Tipo Cliente *

Endereço *  + Complemento

Empresa * 01 - SAAE Distrito * Ramo de Atividade *

Fornecedor

VOLTAR GRAVAR

Figura 13 - Tela de referência do procedimento

- Nome / Razão Social: Nome do cliente proprietário
 - CNPJ/CPF: Documento do proprietário
 - Cliente/Representante: Repetir o cadastro do proprietário (utilizar a lupa para busca)
 - Tipo de Cliente: Tipo de cliente
 - Endereço: Caso não possua número, pesquisar utilizando a lupa
 - Caso precise cadastrar, clicar na opção "+" para inserir novo endereço
 - Complemento: Informar quadra, lote ou outras especificações
 - Distrito: Lucas do Rio Verde
 - Ramo de Atividade: Ramo de atividade
 - Fornecedor: Selecionar Sim
- Após o preenchimento, clicar em Gravar.

4. Geração de Ordem de Serviço

Gerar a seguinte ordem:

Protocolo	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
☐ 2131202	07/04/2026 Horário: 10:12	Solicitado: 1683 - COBRANÇA DE SERVIÇOS DIVERSOS	Pendente		ANA SALES DE MACEDO SILVA 66996589647
☐ 2131167	07/04/2026 Horário: 10:06	Solicitado: 7051 - LIGAÇÃO NOVA PROVISÓRIA - CLIENTE COMERCIAL	Pendente		ANA SALES DE MACEDO SILVA 66996589647

Figura 14 - Tela de referência do procedimento



- O.S 7051 – Ligação Provisória
Valor: R\$ 150,00
Parecer: Tipo 5

5. Cobrança de Serviços Diversos

Gerar a seguinte ordem:

Nome/Razão social: ANA SALES DE MACEDO SILVA		Endereço: Rua LEONEL BRIZOLA, SN	
Matrícula: 402-2		Data de Cadastro: 04/07/2026	
CPF/CNPJ:			
CLIENTE COMERCIAL CADASTROS		CLIENTE COMERCIAL OS	
FINANCEIRO		ATENDIMENTO	
Protocolo	Data	Descrição	Situação
☐ 2131202	07/04/2026 Horário: 10:12	Solicitado: 1683 - COBRANÇA DE SERVIÇOS DIVERSOS	Pendente
☐ 2131167	07/04/2026 Horário: 10:06	Solicitado: 7051 - LIGAÇÃO NOVA PROVISÓRIA - CLIENTE COMERCIAL	Pendente

Figura 15 - Tela de referência do procedimento

- O.S 1683 – Cobrança de Serviços Diversos
Parecer: Tipo 1
Valor: R\$ 90,00

6. Observações Importantes

- As ordens de serviço não geram termo automaticamente
- É necessário imprimir a OS para coleta da assinatura do cliente
- Após finalizar a matrícula, informar à Hevellin para acompanhamento mensal





Troca de nome do morador

Da identificação da solicitação à conclusão de troca de nome do morador

Para que serve

Realizar a atualização do responsável pela unidade consumidora com segurança cadastral, documental e financeira.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O ocupante, proprietário ou representante solicitar alteração do nome vinculado à matrícula.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Efetuar após a conferência dos documentos e das condições cadastrais e financeiras exigidas.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

- Documentos:** Documento pessoal, comprovação de vínculo com o imóvel e demais documentos previstos para o caso.
- Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
- Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

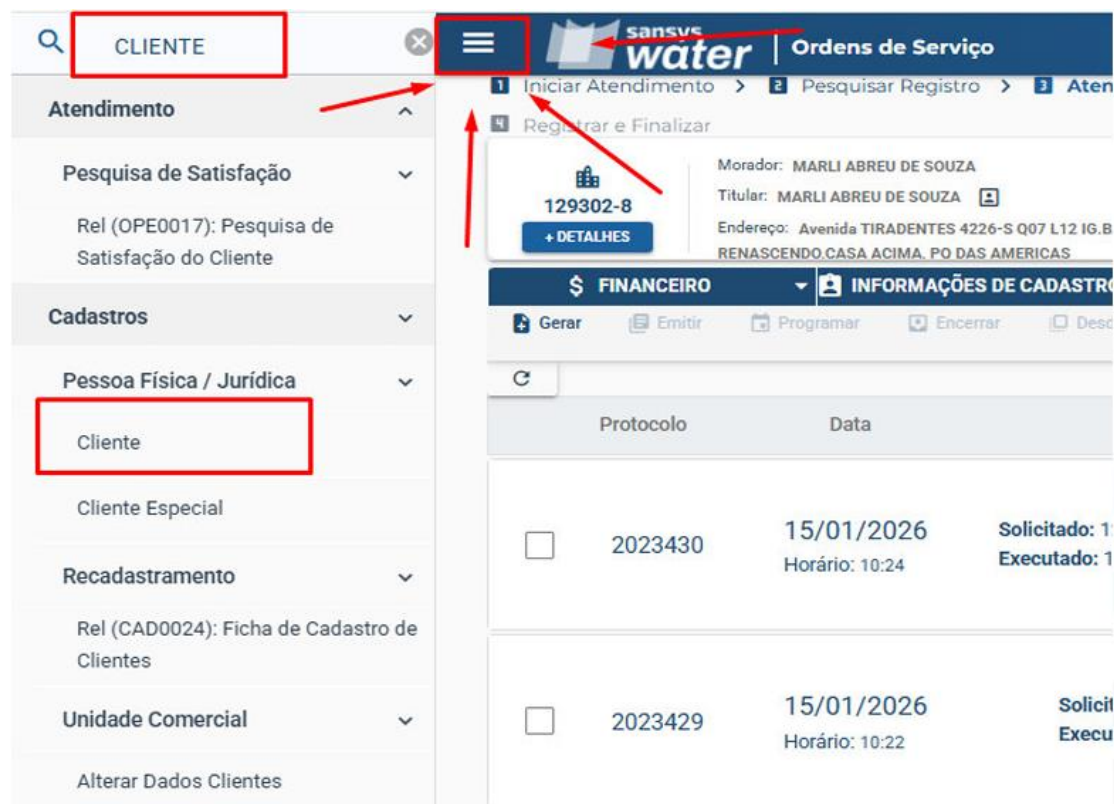
- Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
- Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
- Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

OBS: Antes de registrar os dados do cliente, verifique na matrícula se o proprietário informado é o mesmo que consta no contrato de aluguel e/ou procuração apresentada.

Cadastro Do Cliente

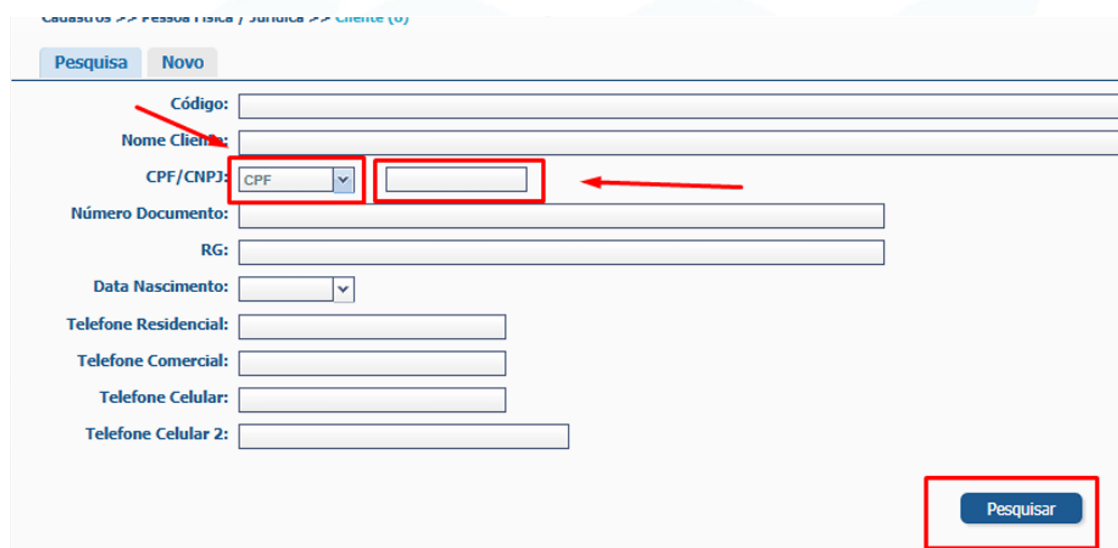


The screenshot shows the SAAE system interface. On the left, a sidebar menu is visible with the 'CLIENTE' option highlighted. The main area displays the 'Pesquisa de Satisfação' (Customer Satisfaction Survey) section, which includes a search bar and a list of records. The records table has columns for 'Protocolo' (Protocol) and 'Data' (Date). The first record shows a protocol number of 2023430 and a date of 15/01/2026. The second record shows a protocol number of 2023429 and a date of 15/01/2026. The interface also includes a 'FINANCEIRO' (Financial) section and an 'INFORMAÇÕES DE CADASTRO' (Registration Information) section.

Figura 16 - Tela de referência do procedimento

- Na barra de MENU, escrever "CLIENTE" e selecionar.

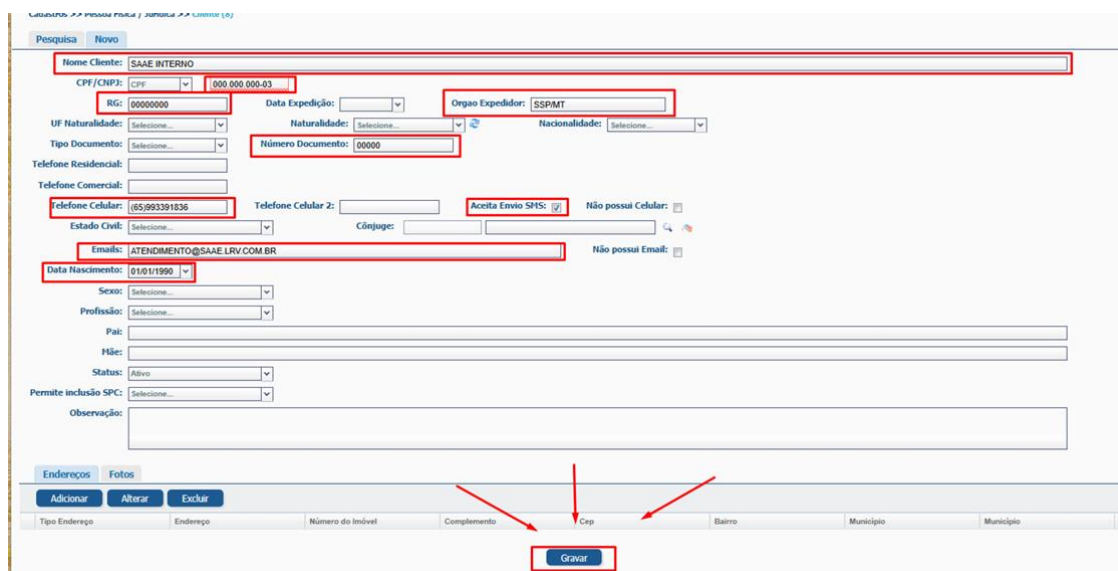
Pesquisar Cadastro



The screenshot shows the 'Pesquisar Cadastro' (Search Registration) form. The form includes fields for 'Código' (Code), 'Nome Cliente' (Client Name), 'CPF/CNPJ' (CPF/CNPJ), 'Número Documento' (Document Number), 'RG' (RG), 'Data Nascimento' (Date of Birth), 'Telefone Residencial' (Residential Phone), 'Telefone Comercial' (Commercial Phone), 'Telefone Celular' (Cellular Phone), and 'Telefone Celular 2' (Cellular Phone 2). The 'CPF/CNPJ' field is highlighted with a red box, and the 'Pesquisar' (Search) button is also highlighted with a red box.

Figura 17 - Tela de referencia do procedimento

- Com auxílio do documento pessoal com foto do cliente, realize a pesquisa pelo: **CPF** (ou CNPJ, se for pessoa jurídica).
- Verifique se já existe cadastro no sistema.
- Caso exista, atualize as informações de contato, se necessário.

The screenshot shows a web-based registration form for SAAE. The form includes fields for:

- Nome Cliente: SAAE INTERNO
- CPF/CNPJ: 000 000 000-03
- RG: 00000000
- Data Expedição: (empty)
- Orgão Expedidor: SSP/MT
- UF Naturalidade: (dropdown)
- Naturalidade: (dropdown)
- Nacionalidade: (dropdown)
- Tipo Documento: (dropdown)
- Número Documento: 00000
- Telefone Residencial: (empty)
- Telefone Comercial: (empty)
- Telefone Celular: (65)993391836
- Telefone Celular 2: (empty)
- Acrita Envio SMS: (checked)
- Não possui Celular: (checkbox)
- Estado Civil: (dropdown)
- Cônjuge: (empty)
- Não possui Email: (checkbox)
- Email: ATENDIMENTO@SAAE.LRV.COM.BR
- Data Nascimento: 01/01/1990
- Sexo: (dropdown)
- Profissão: (dropdown)
- Pai: (empty)
- Mãe: (empty)
- Status: (dropdown)
- Permite inclusão SPC: (dropdown)
- Observação: (empty text area)

 At the bottom, there is a table for 'Endereços' with columns: Tipo Endereço, Endereço, Número do Imóvel, Complemento, Cep, Bairro, Município, and Município. A red arrow points to the 'Gravar' button at the bottom center of the form.

Figura 18 - Tela de referência do procedimento

Criar Cadastro

Selecione:

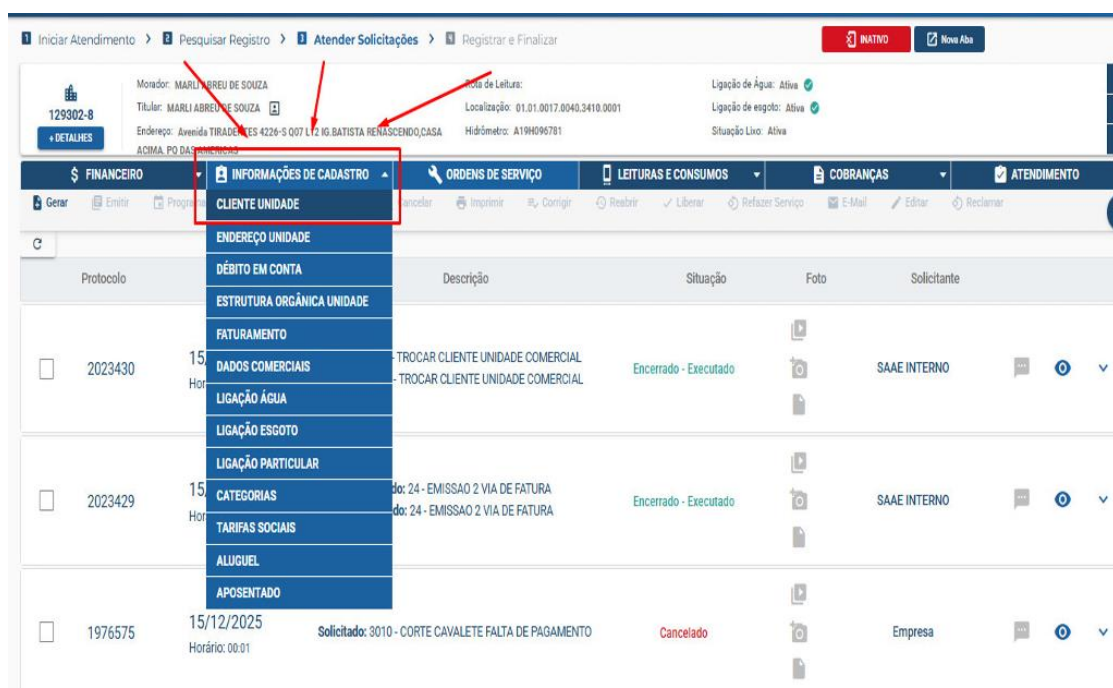
- CPF para Pessoa Física;
- CNPJ para Pessoa Jurídica.

Preencha os dados conforme o documento apresentado:

- Nome completo;
- Cpf;
- Rg;
- Órgão expedidor;
- Data de nascimento;
- Número de telefone;
- E-mail.

Após o preenchimento, clique em Gravar para salvar os dados.



1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar

129302-8
+ DETALHES

Morador: MARLI ABREU DE SOUZA
Título: MARLI ABREU DE SOUZA
Endereço: Avenida TIRADENTES 4226-S 007 L12 IG.BATISTA RENASCENDO,CASA ACIMA, PO DAS AMERICAS

Rota de Leituras:
Localização: 01.01.0017.0040.3410.0001
Hidômetro: A19H096781

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto: Ativa
Situação Lixo: Ativa

INFORMAÇÕES DE CADASTRO
ORDENS DE SERVIÇO
LEITURAS E CONSUMOS
COBRANÇAS
ATENDIMENTO

Gerar Emitir Editar Incluir

CLIENTE UNIDADE

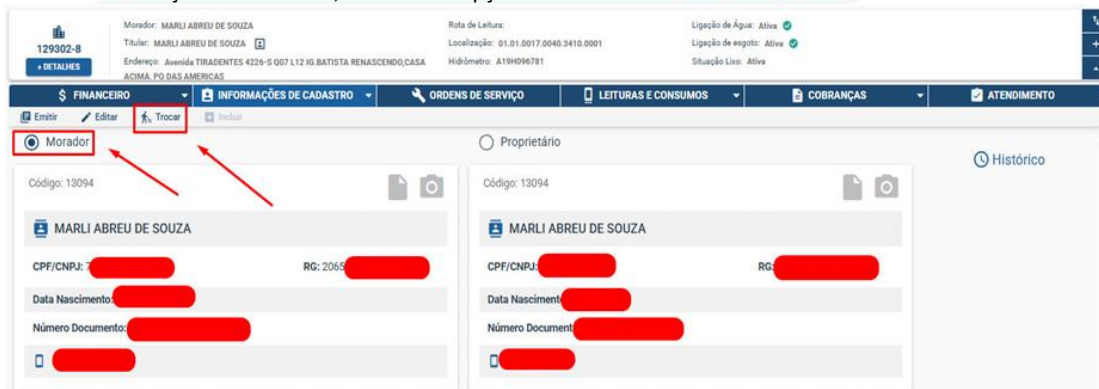
ENDEREÇO UNIDADE
DÉBITO EM CONTA
ESTRUTURA ORGÂNICA UNIDADE
FATURAMENTO
DADOS COMERCIAIS
LIGAÇÃO ÁGUA
LIGAÇÃO ESGOTO
LIGAÇÃO PARTICULAR
CATEGORIAS
TARIFAS SOCIAIS
ALUGUEL
APOSENTADO

Protocolo	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
2023430	TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL	Encerrado - Executado		SAAE INTERNO
2023429	TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL	Encerrado - Executado		SAAE INTERNO
1976575	15/12/2025 Solicitado: 3010 - CORTE CAVALETE FALTA DE PAGAMENTO	Cancelado		Empresa

Figura 19 - Tela de referência do procedimento

Iniciar Atendimento

- Na barra de informações do cadastro, selecione a opção CLIENTE UNIDADE.



129302-8
+ DETALHES

Morador: MARLI ABREU DE SOUZA
Título: MARLI ABREU DE SOUZA
Endereço: Avenida TIRADENTES 4226-S 007 L12 IG.BATISTA RENASCENDO,CASA ACIMA, PO DAS AMERICAS

Rota de Leituras:
Localização: 01.01.0017.0040.3410.0001
Hidômetro: A19H096781

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto: Ativa
Situação Lixo: Ativa

FINANCEIRO
INFORMAÇÕES DE CADASTRO
ORDENS DE SERVIÇO
LEITURAS E CONSUMOS
COBRANÇAS
ATENDIMENTO

Emitir Editar Incluir

Morador

Trocar

Código: 13094

MARLI ABREU DE SOUZA

CPF/CNPJ: [REDACTED] RG: 2065 [REDACTED]

Data Nascimento: [REDACTED]

Número Documento: [REDACTED]

[REDACTED]

Código: 13094

MARLI ABREU DE SOUZA

CPF/CNPJ: [REDACTED] RG: [REDACTED]

Data Nascimento: [REDACTED]

Número Documento: [REDACTED]

[REDACTED]

Histórico

Figura 20 - Tela de referência do procedimento

Selecione Morador e clique em Trocar.

- Informe o CPF do morador, confira se o nome exibido está correto e pressione Enter.
- Clique em Próximo para prosseguir.

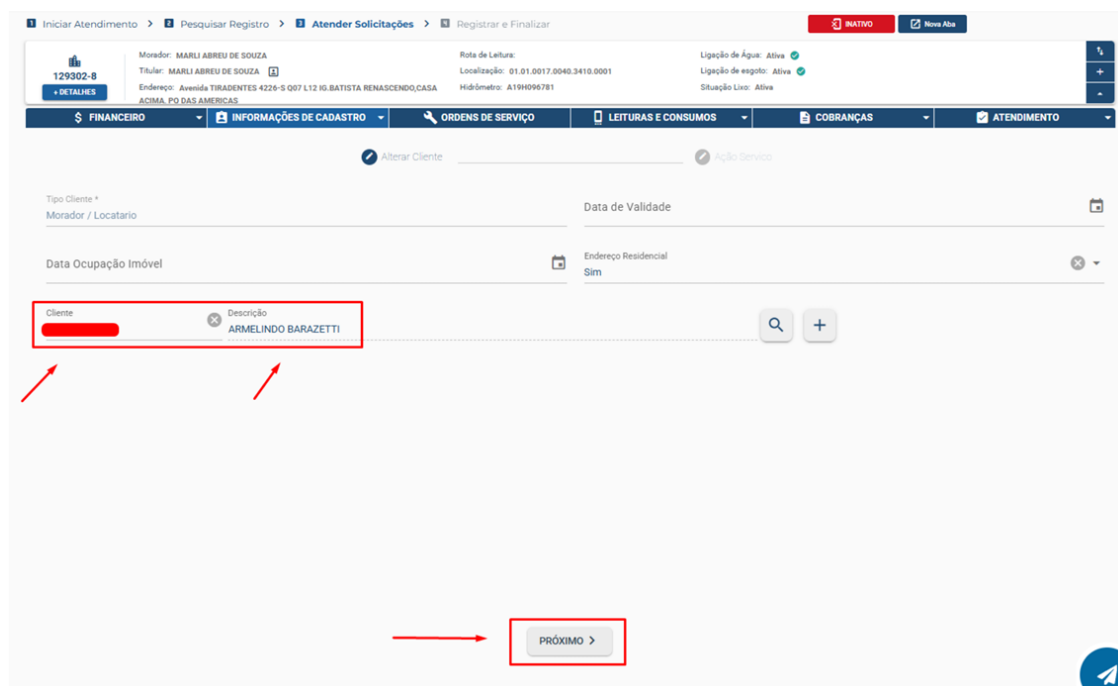



Figura 21 - Tela de referência do procedimento

Iniciar Atendimento

Na barra de informações do cadastro, selecione a opção CLIENTE UNIDADE.

- Selecione Morador e clique em Trocar.
- Informe o CPF do morador, confira se o nome exibido está correto e pressione Enter.

- Clique em *Próximo* para prosseguir.

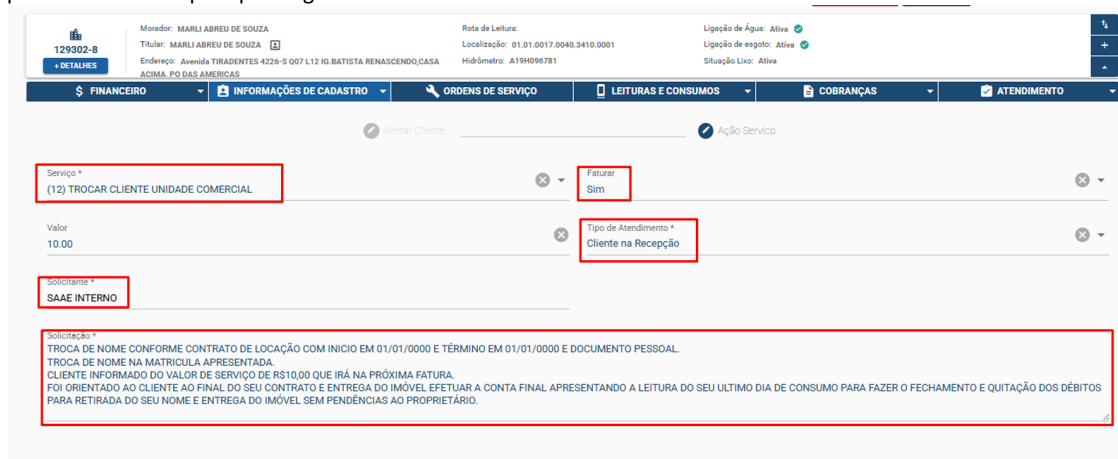


Figura 22 - Tela de referência do procedimento

Troca De Nome – Parecer Interno

Preenchimento do Atendimento

- Serviço: Selecionar a opção "Trocar cliente unidade comercial".
- Faturar: Sim.

(Em caso de dúvida, consultar o responsável pelo setor.)

- Tipo de Atendimento:

Conforme a forma como o cliente está sendo atendido.



- Solicitante:
Nome completo e número de telefone.

- Solicitação:
Parecer Interno

Exemplo de Texto para a Solicitação:

Ex: TROCA DE NOME CONFORME CONTRATO DE LOCAÇÃO COM INICIO EM 16/07/2024 E TÉRMINO EM 15/07/2025 E DOCUMENTOS PESSOAIS. (ADICIONAR PROCURAÇÃO, CONTRATO DE ADM OU CERTIDÃO DE CASAMENTO, CASO FOR NECESSARIO.) TROCA DE NOME NA MATRICULA APRESENTADA. CLIENTE INFORMADO DO VALOR DO SERVIÇO DE R\$10,00 QUE IRÁ NA PRÓXIMA FATURA. FOI ORIENTADO AO CLIENTE AO FINAL DO SEU CONTRATO E ENTREGA DO IMÓVEL EFETUAR A CONTA FINAL APRESENTADO A LEITURA DO SEU ULTIMO DIA DE CONSUMO PARA FAZER O FECHAMENTO E QUITAÇÃO DOS DÉBITOS PARA RETIRADA DO SEU NOME E ENTREGA DO IMÓVEL SEM PENDÊNCIAS AO PROPRIETÁRIO.

Clique em Finalizar.



Figura 23 - Tela de referência do procedimento

Documentos Para Impressão

- Termo de Ciência de Atualização de Serviços

Imprimir em duas vias;

Uma via para o cliente;

Uma via para a empresa, assinada pelo cliente.



SAAE - Lucas do Rio Verde-MT

Rua CATUIPE, 1889-E

TERMO DE CIÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Data: 15/01/2026

Hora: 10:49:40

TERMO DE CIÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Morador: ARMELINDO BARAZETTI

CPF/CNPJ: 444.148.389-91

Endereço da Ligação: Avenida TIRADENTES, 4226-S

Bairro: PQ DAS AMERICAS ; CEP: 78455-000

Matrícula: 129302-8

Localização: 01.01.0017.0040.3410.0001

Pelo presente instrumento declaro, de forma expressa e inequívoca, que estou ciente quanto a forma de cobrança pelos serviços de saneamento básico prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Lucas do Rio Verde/MT e autorizo a cobrança conjunta das taxas de coleta de esgoto e de coleta de resíduos sólidos na fatura de abastecimento de água, por meio de fatura mensal unificada de consumo, nos termos dos artigos 281 e 284 da Lei Complementar Municipal nº 46/2006 – Código Tributário Municipal e artigo 100, § 1º, do Regulamento do SAAE, permanecendo a obrigatoriedade de discriminação individualizada dos respectivos valores no corpo da fatura.

Ainda, dou ciência de que a base de cálculo da Taxa de Coleta de Esgoto Sanitário, quando disponível, corresponde ao valor econômico da água consumida, sendo apurada com base no valor do consumo da tarifa de água, à razão de 80% (oitenta por cento) do referido valor, conforme disposto no artigo 283, inciso III, da Lei Complementar Municipal nº 46/2006 e art. 99 do Regulamento Interno do SAAE, publicado por meio do Decreto 1083/2002.

Por fim, nos termos do art. 280 da Lei Complementar Municipal nº 46/2006, reconheço que a taxa pela prestação dos serviços de coleta e disposição dos resíduos sólidos será devida mensalmente, com valores fixados segundo a alíquota constante da Tabela XIII do Código Tributário Municipal, sendo o fato gerador da cobrança a disponibilização dos serviços de coleta, remoção e destinação final dos resíduos sólidos, independentemente da efetiva utilização pelo contribuinte.

Lucas do Rio Verde, 15/01/2026

ARMELINDO BARAZETTI

Figura 24 - Tela de referência do procedimento



Figura 25 - Tela de referência do procedimento

- Ordem de Serviço (O.S.) Encerrada



Imprimir para assinatura do cliente;

A via assinada fica arquivada.

SAAE - Lucas do Rio Verde-MT Rua CATUIPE, 1889-E				15/01/2026 10:52:12	
SOLICITAÇÃO					
10 Protocolo	20 Data Solicitação	30 Atendente			
2023477	15/01/2026 10:49	419 - HEVELLIN CRISTINE RAMOS OLIVE			
40 Serviço Solicitado					
12 - TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL					
50 Descrição Solicitação					
VOLTA PARA O NOME DO MORADOR.					
60 Solicitante			70 Telefone		
SAAE INTERNO					
ATENDIMENTO - Unidade Comercial					
80 Matricula	90 Localização	990 ND	R 1		
129302-8	01.01.0017.0040.3410.0001	A19H096781	C		
100 Cliente			I		
ARMELINDO BARAZETTI			P		
110 Endereço			120 Número		
(7054) Avenida TIRADENTES			4226-S		
130 Complemento		140 Bairro			
Q07 L12 IG.BATISTA RENASCENDO,CASA ACIMA		PO DAS AMERICAS			
SERVIÇO EXECUTADO					
150 Serviço Executado			160 Quantidade Executado		
12 - TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL					
170 Setor Execução		180 Equipe		190 Funcionário	
ATENDIMENTO				419 - HEVELLIN CRISTINE RAMOS OLIVEIRA	
200 Parecer					
PERÍODOS					
	DATA/HORA INÍCIO	DATA/HORA FIM			
Execução	15/01/2026 10:49	15/01/2026 10:49			
USO DE MATERIAIS					
Código	Quantidade	Descrição			
USO DE VEÍCULOS					
Placa	KM Início	KM Final			

* ASSINATURA DO CLIENTE CONFORME DOCUMENTO.

Figura 26 - Tela de referência do procedimento



SAAE - LUCAS DO RIO VERDE-MT
CNPJ/MT 01.377.043/0001-53
Rua CATUIPÉ, 1889-E
Lucas do Rio Verde (MT) CEP 78455-000

Carta Resposta

RESPOSTA DE ATENDIMENTO

Matrícula: 129302-8
Endereço: Avenida TIRADENTES, 4226-S, Q07 L12 IG.BATISTA RENASCENDO,CASA ACIMA
CEP: 78455-000
Cliente: ARMELINDO BARAZETTI
Localização: 01.01.0017.0040.3410.0001

Com a finalidade de aferir as informações contidas no atendimento, **2023477**, solicitado por SAAE INTERNO, realizado no dia 15/01/2026, formulado por HEVELLIN CRISTINE RAMOS OLIVEIRA, foi solicitado o serviço 12 - **TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL**.

Detalhe do serviço solicitado:
VOLTA PARA O NOME DO MORADOR.

Como resposta a conclusão da execução da Ordem de Serviço:
VOLTA PARA O NOME DO MORADOR.

O SAAE agradece Vossa atenção, esclarecendo que está empenhado em atender cada dia mais e melhor seus usuários.

Lucas do Rio Verde-MT, 15/01/2026

Setor de Contas e Consumos.

15/01/2026 10:55

Figura 27 - Tela de referência do procedimento

Resposta de Atendimento ao Cliente

Contém informações sobre o valor do serviço a ser cobrado na próxima fatura;

Orientações sobre o fechamento da conta e retirada do nome da matrícula.

Parabéns!

Você concluiu a atualização com sucesso! 

Informações Que Podem Ajudar

É necessário reconhecimento em cartório?

Não.

Desde que as assinaturas confirmem com os documentos apresentados pelas partes contratante e contratada.

Caso o morador não possua contrato de locação, existe outra forma de atualização?

Sim.

Mediante:

- Procuração; ou
- Declaração de residência (modelo deve ser impresso para preenchimento).

Quais documentos são necessários?

Morador – Pessoa Física

Contrato de locação;

Documento pessoal;

Matrícula de água (quando houver várias ligações sem numeração ou quando não constar no contrato).



Morador – Pessoa Jurídica

Contrato de locação;

CNPJ;

Contrato social;

Representação por sócio constante no contrato social ou por procuração.

Intermediação por imobiliária

Contrato de administração; ou

Procuração do proprietário concedendo poderes à imobiliária.

O cônjuge pode realizar a troca de nome?

Sim, mediante documentos comprobatórios, como:

Certidão de casamento; ou

Declaração de união estável.

Em caso de falecimento do titular?

Verificar se o solicitante possui inventário.

Atenção: Sempre confira as assinaturas de todos os documentos apresentados.



saae
Lucas do Rio Verde-MT

Corte e supressão

Da identificação da solicitação à conclusão de corte e supressão

Para que serve

Registrar corretamente pedidos de corte ou supressão, distinguindo a situação pretendida e informando consequências, cobranças e requisitos.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O titular ou representante habilitado solicitar interrupção ou retirada da ligação.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato e informar o prazo operacional vigente.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

19. **Documentos:** Documento pessoal, matrícula e comprovação de legitimidade para solicitar o serviço.
20. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
21. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

22. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
23. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
24. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

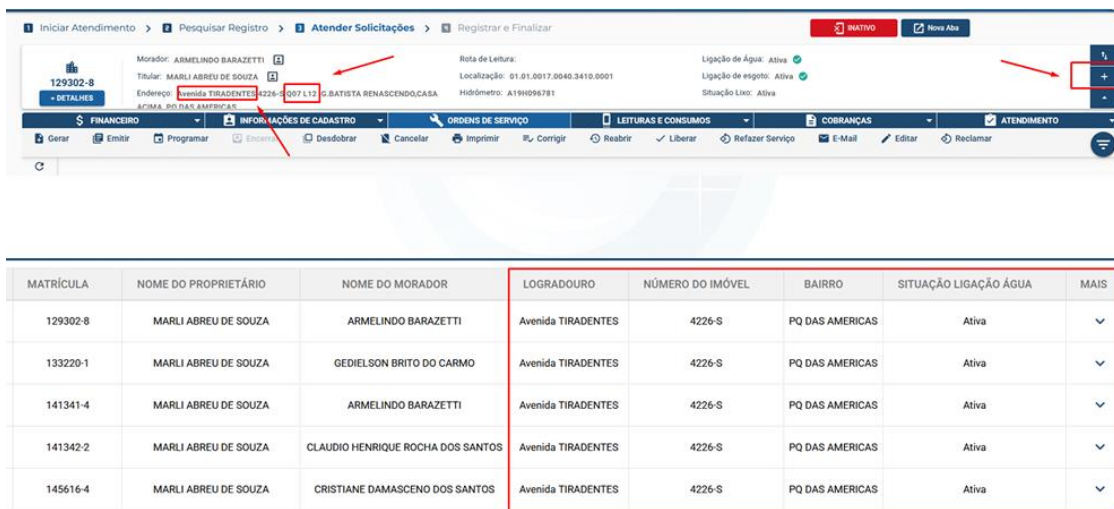
Observação: Verifique se as leituras estão repetidas.

Caso não estejam, é necessário tirar foto da última leitura (no medidor) para realizar o fechamento e, posteriormente, o corte/supressão.



Verificação De Matrículas

Com o auxílio de quadra, lote e rua/avenida, verifique se há outras matrículas ativas no local.



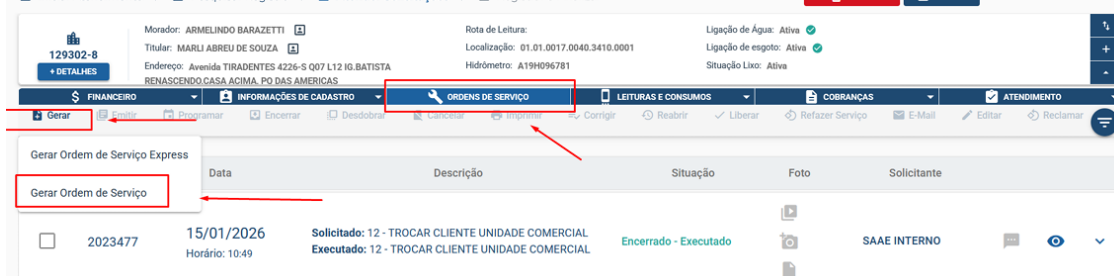
MATRÍCULA	NOME DO PROPRIETÁRIO	NOME DO MORADOR	LOGRADOURO	NÚMERO DO IMÓVEL	BAIRRO	SITUAÇÃO LIGAÇÃO ÁGUA	MAIS
129302-8	MARLI ABREU DE SOUZA	ARMELINDO BARAZETTI	Avenida TIRADENTES	4226-S	PQ DAS AMERICAS	Ativa	▼
133220-1	MARLI ABREU DE SOUZA	GEDIELSON BRITO DO CARMO	Avenida TIRADENTES	4226-S	PQ DAS AMERICAS	Ativa	▼
141341-4	MARLI ABREU DE SOUZA	ARMELINDO BARAZETTI	Avenida TIRADENTES	4226-S	PQ DAS AMERICAS	Ativa	▼
141342-2	MARLI ABREU DE SOUZA	CLAUDIO HENRIQUE ROCHA DOS SANTOS	Avenida TIRADENTES	4226-S	PQ DAS AMERICAS	Ativa	▼
145616-4	MARLI ABREU DE SOUZA	CRISTIANE DAMASCENO DOS SANTOS	Avenida TIRADENTES	4226-S	PQ DAS AMERICAS	Ativa	▼

Figura 28 - Tela de referência do procedimento

Solicitação De Corte

Ordem de Serviço

- Selecione a opção Gerar Ordem de Serviço.



	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
☐	2023477 15/01/2026 Horário: 10:49	Solicitado: 12 - TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL Executado: 12 - TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL	Encerrado - Executado		SAAE INTERNO

Figura 29 - Tela de referência do procedimento

Dados Da Solicitação

Serviço Solicitado

- 3030 – Corte no Colar (Supressão)

- Descrição:

CORTE E SUPRESSÃO, DEIXAR HD NO LOCAL (PERGUNTE AO CLIENTE SE O MESMO DESEJA TIRAR OU DEIXAR) REGISTRAR FOTOS DO LOCAL PARA VERIFICAR E ANALISAR SE A COBRANÇA DO RESIDUOS DEVERÁ PERMANECER ATIVO.

Após o preenchimento, clique em PRÓXIMO

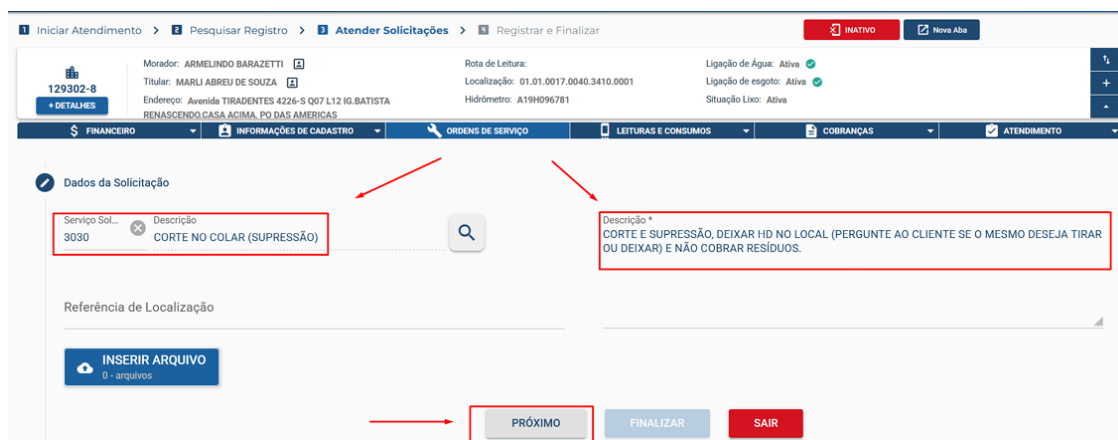



Figura 30 - Tela de referência do procedimento

Dados Do Solicitante

Tipo de cliente: A depender de como o cliente está sendo atendido.

Nome: Nome completo, seguido do número de telefone do solicitante.

Ao final do preenchimento, clique em "PRÓXIMO" DUAS vezes.

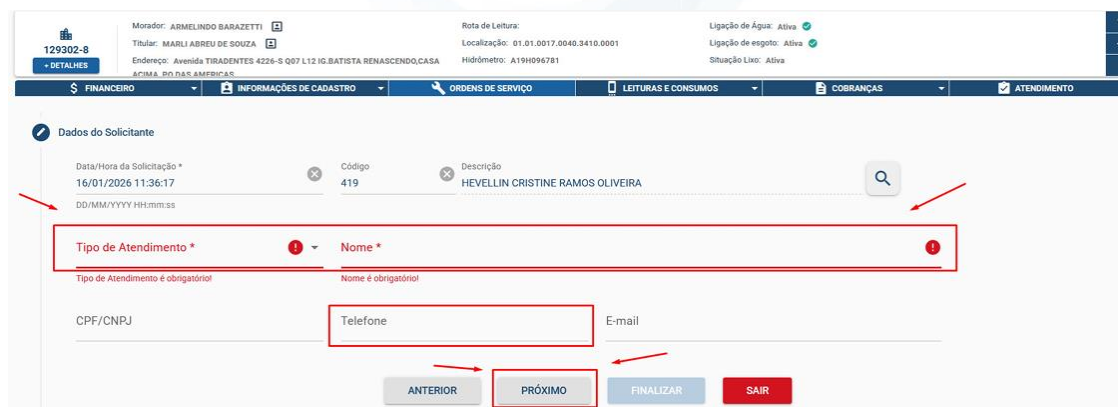


Figura 31 - Tela de referência do procedimento

Dados De Faturamento

Preencher apenas o campo Valor da Parcela à Vista com R\$ 30,00.

Clique em Calcular.

obs: imprimir a via do boleto para o cliente.

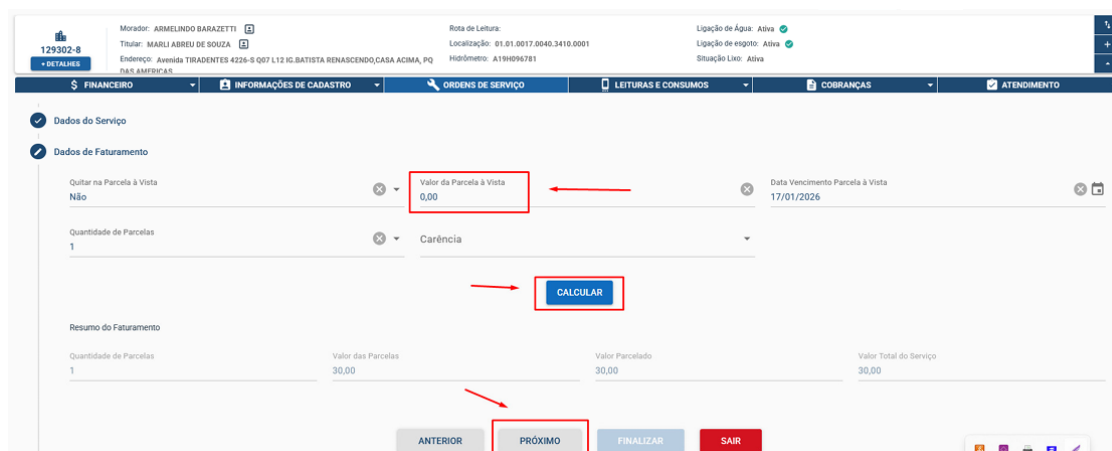



Figura 32 - Tela de referência do procedimento

Após o preenchimento, clique em próximo.

Dados Do Corte

Motivo do corte: A pedido do usuário.

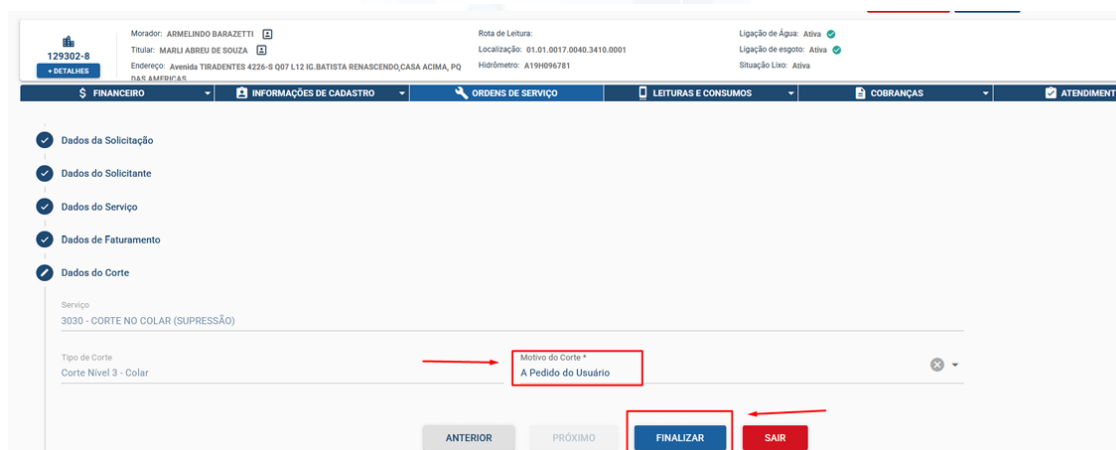


Figura 33 - Tela de referência do procedimento

Após o preenchimento, clique em "FINALIZAR".

DOCUMENTOS A SEREM IMPRESSOS.

Em ordem de serviço selecione a opção de corte e imprima o formulário de serviço encerrada para que o cliente assine conforme documento.



Figura 34 - Tela de referência do procedimento

Informações Adicionais

Quem pode solicitar o corte?



- Proprietário;
- Ex-morador que esteja retirando o nome da matrícula e opte por deixá-la cortada;
- Procurador;
- Cônjuge do titular, com documentos comprobatórios.

Documentos necessários (independente do solicitante):

- Documento pessoal;
- Foto da última leitura.

Por que cobrar ou não cobrar a taxa de lixo?

- A taxa de lixo é municipal e compulsória, gerada mensalmente, pois o serviço é colocado à disposição, independentemente do uso.

Não será cobrada quando:

- Com comprovação de imóvel fechado
- O lote estiver vazio.



Ligação de esgoto

Da identificação da solicitação à conclusão de ligação de esgoto

Para que serve

Registrar a solicitação de ligação de esgoto com endereço, condições locais e documentos suficientes para análise e execução.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário solicitar conexão do imóvel à rede pública de esgoto.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato e informar que a execução depende de análise técnica e disponibilidade da rede.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

25. **Documentos:** Documento pessoal, matrícula ou endereço completo e documentos técnicos exigidos.
26. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
27. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

28. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
29. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
30. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

1. Iniciar o atendimento

Na tela inicial do atendimento, preencher/conferir as informações do cliente:

- Nome do cliente;



- Telefone para contato;
- E-mail, quando necessário;
- Observação, caso haja alguma informação importante sobre o atendimento;
- Selecionar a origem do atendimento correspondente:

Cliente ao telefone;

Cliente na recepção;

Cliente via 1DOC;

Cliente via Chat;

Cliente via E-mail;

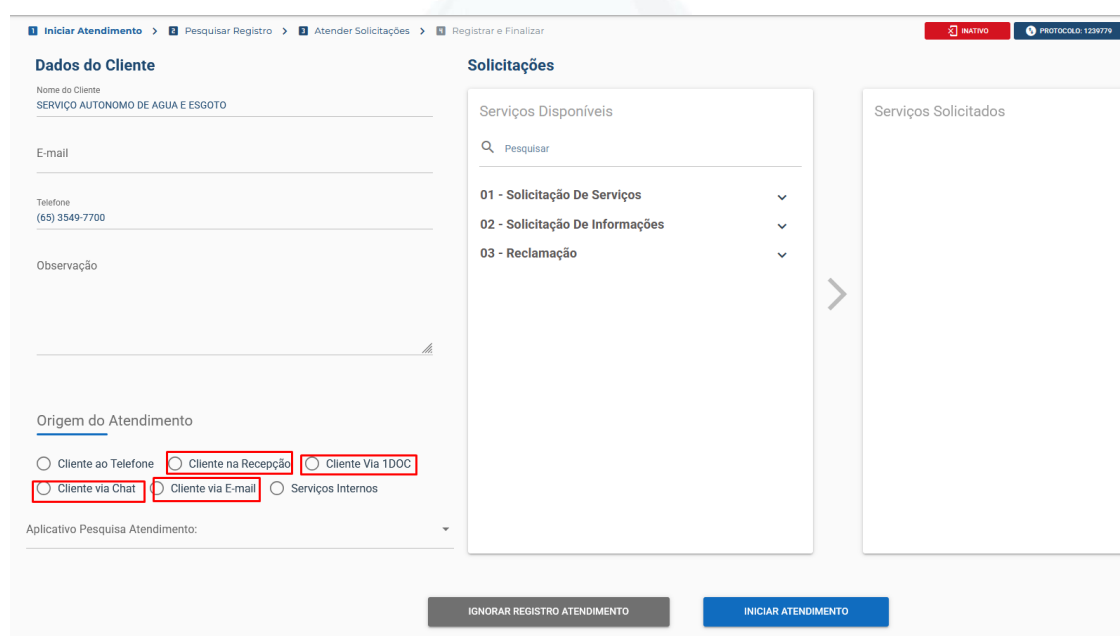


Figura 35 - Tela de referencia do procedimento

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar na opção “INICIAR ATENDIMENTO” para prosseguir com a solicitação.

⚠ Atenção: Certifique-se de que as informações e a origem do atendimento estejam corretas antes de iniciar.

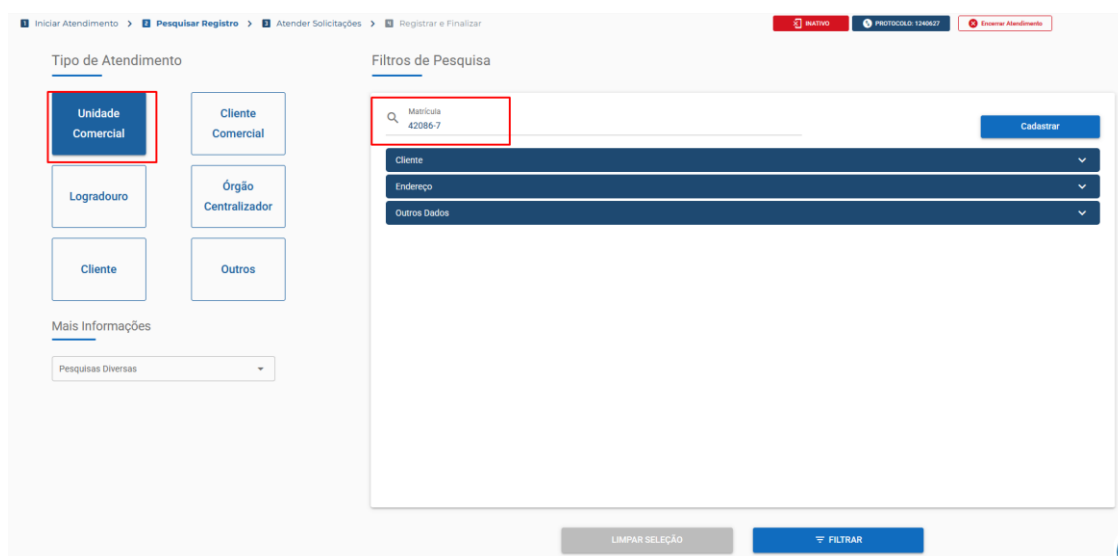



Figura 36 - Tela de referencia do procedimento

2. Pesquisar o cadastro do imóvel

Após iniciar o atendimento, é necessário localizar o cadastro do imóvel. Para facilitar a busca, utilize a informação que o cliente tiver disponível.

2.1. Pesquisa pela matrícula

Caso o cliente tenha o número da matrícula:

1. Selecionar "Unidade Comercial".
2. Digitar o número da matrícula no campo de pesquisa.
3. Pressionar Enter para realizar a busca.
4. Conferir os dados apresentados.

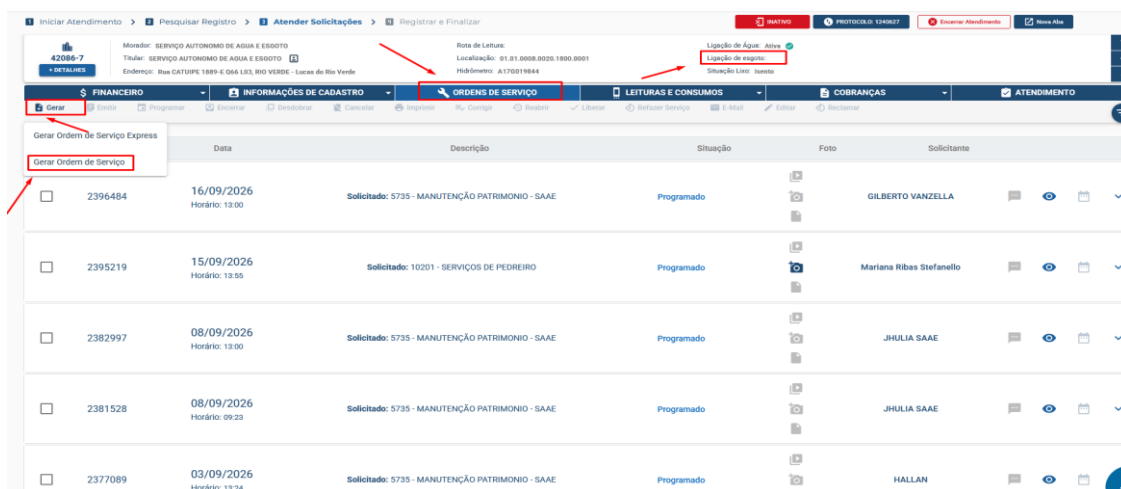
2.2. Outras formas de localizar o cadastro

Caso o cliente não tenha o número da matrícula, utilizar as demais opções de pesquisa disponíveis no sistema, conforme a informação fornecida:

- CPF/CNPJ do titular;
- Endereço do imóvel;
- Nº HD;
- Outras opções disponíveis nos filtros de pesquisa.

Orientação: Sempre verificar todas as opções disponíveis que possam auxiliar na localização do cadastro. Caso o cliente possua qualquer uma das informações acima, utilizá-la para realizar a pesquisa e localizar corretamente o imóvel antes de prosseguir com a solicitação.

⚠ Atenção: Após localizar o cadastro, conferir os dados do imóvel e do titular para garantir que o atendimento está sendo realizado na unidade correta.

The screenshot shows the SAAE system interface. At the top, there are navigation tabs: 'Iniciar Atendimento', 'Pesquisar Registro', 'Atender Solicitações', and 'Registrar e Finalizar'. Below these, there's a header with user information and a 'Ligação de Água: Ativa' status. The main menu includes 'FINANCEIRO', 'INFORMAÇÕES DE CADASTRO', 'ORDENS DE SERVIÇO' (highlighted), 'LEITURAS E CONSUMOS', 'COBRANÇAS', and 'ATENDIMENTO'. Under 'ORDENS DE SERVIÇO', there's a 'Gerar' button. A table lists several service orders with columns for 'Data', 'Descrição', 'Situação', 'Foto', and 'Solicitante'. The first row shows a request for 'MANUTENÇÃO PATRIMÔNIO - SAAE' on 16/09/2026, status 'Programado', by GILBERTO VANZELLA.

Figura 37 - Tela de referência do procedimento

3. Ordem de Serviço – Ligação de Esgoto

Após identificar o tipo de atendimento e confirmar as informações do imóvel, o próximo passo é acessar a opção Ordem de Serviço.

Atenção: antes de gerar a ordem de serviço, é necessário verificar se o bairro está liberado para utilização da rede de esgoto. Em caso de dúvida sobre a disponibilidade da rede, consultar o responsável pelo setor.

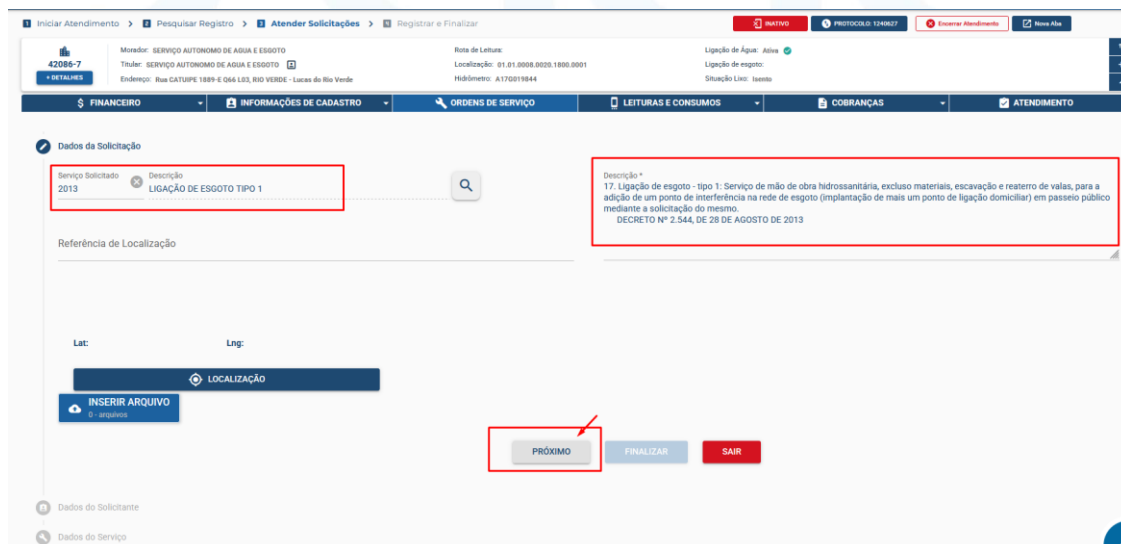
Também deverá ser verificada a situação da ligação, conforme indicado no print.

Para gerar a Ordem de Serviço:

1. Acessar a opção Ordem de Serviço.
2. Clicar em Gerar.
3. Selecionar Gerar Ordem de Serviço.
4. Utilizar o código 2013.
5. Descrição do parecer:

17. Ligação de esgoto - tipo 1: Serviço de mão de obra hidrossanitária, excluído materiais, escavação e reaterro de valas, para a adição de um ponto de interferência na rede de esgoto (implantação de mais um ponto de ligação domiciliar) em passeio público mediante a solicitação do mesmo.

Decreto Nº 2.544, De 28 De Agosto De 2013



The screenshot shows the 'Dados da Solicitação' form. It includes fields for 'Serviço Solicitado' (with '2013' selected) and 'Descrição' (with a detailed description of the service). There's a 'Referência de Localização' section with 'Lat' and 'Lng' fields. At the bottom, there are buttons for 'PRÓXIMO', 'FINALIZAR', and 'SAIR'. The 'PRÓXIMO' button is highlighted with a red box and an arrow.

Figura 38 - Tela de referência do procedimento



Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

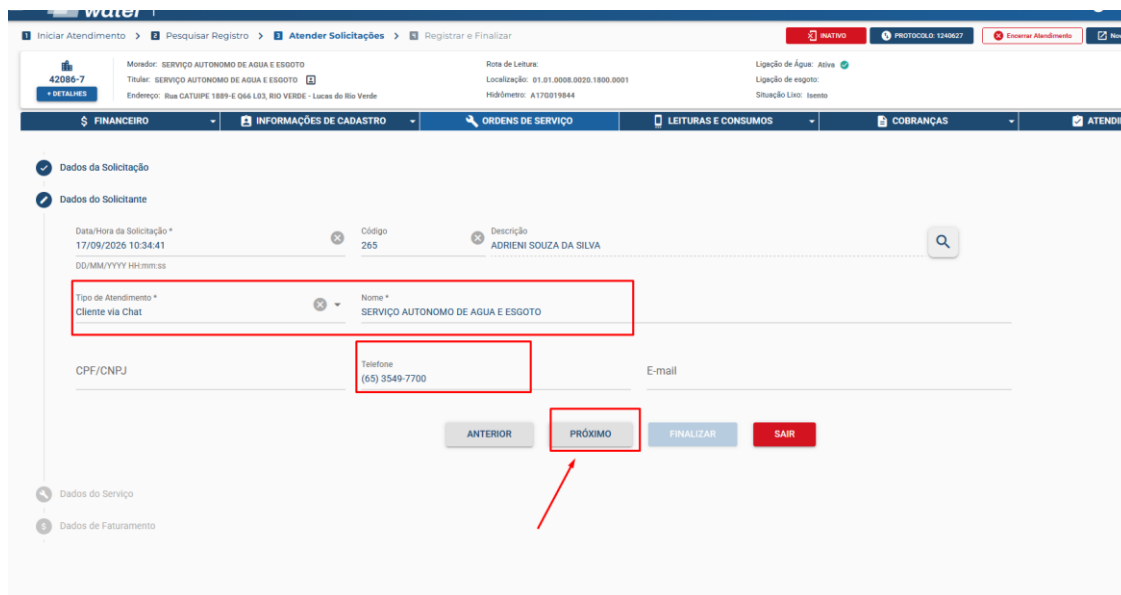
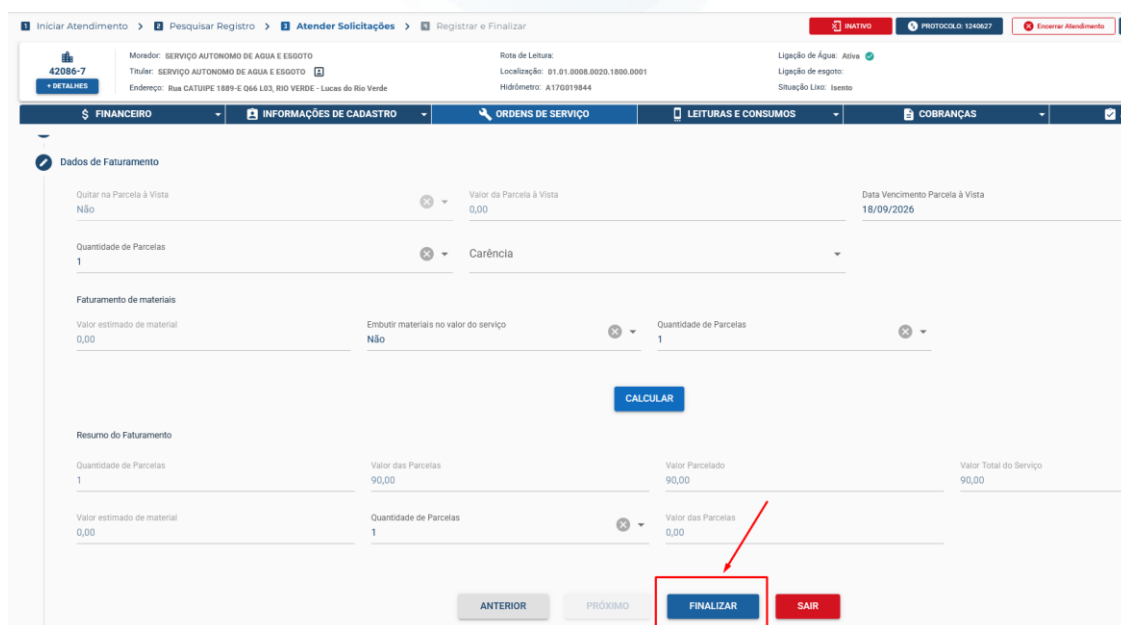


Figura 39 - Tela de referência do procedimento

Conferir as informações do solicitante e seguir DUAS VEZES para o “PRÓXIMO”.



Resumo do Faturamento			
Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas	Valor Parcelado	Valor Total do Serviço
1	90,00	90,00	90,00
Valor estimado de material	Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas	
0,00	1	0,00	

Figura 40 - Tela de referência do procedimento

Não cobrar a taxa de ligação de esgoto, uma vez que o lote já possui ponto disponível para uso, instalado pelo loteamento.

Após conferir as informações, selecionar a opção “Finalizar” para concluir o atendimento.

Documentos Para Impressão

Ao finalizar o atendimento, o sistema exibirá uma mensagem perguntando se deseja abrir o “TERMO” para coleta da assinatura do cliente.

Selecione a opção para abrir o termo e imprimir duas vias: uma via deverá ser entregue ao cliente e a outra deverá ser assinada pelo cliente para, posteriormente, ser digitalizada e anexada ao sistema, conforme o procedimento.

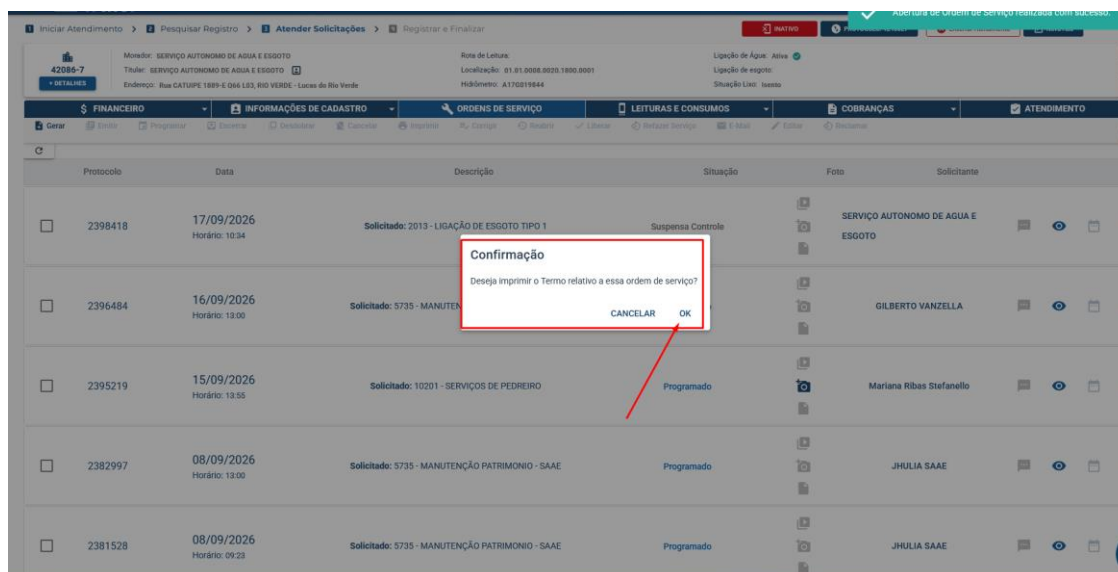


Figura 41 - Tela de referência do procedimento

Caso a solicitação seja fechada por engano antes da impressão do termo, é possível acessá-lo novamente pelo sistema.

Para isso, siga o caminho:

Ordem → Gerar → Gerar Termo

Após acessar essa opção, localize a solicitação correspondente e gere novamente o TERMO para realizar a impressão.

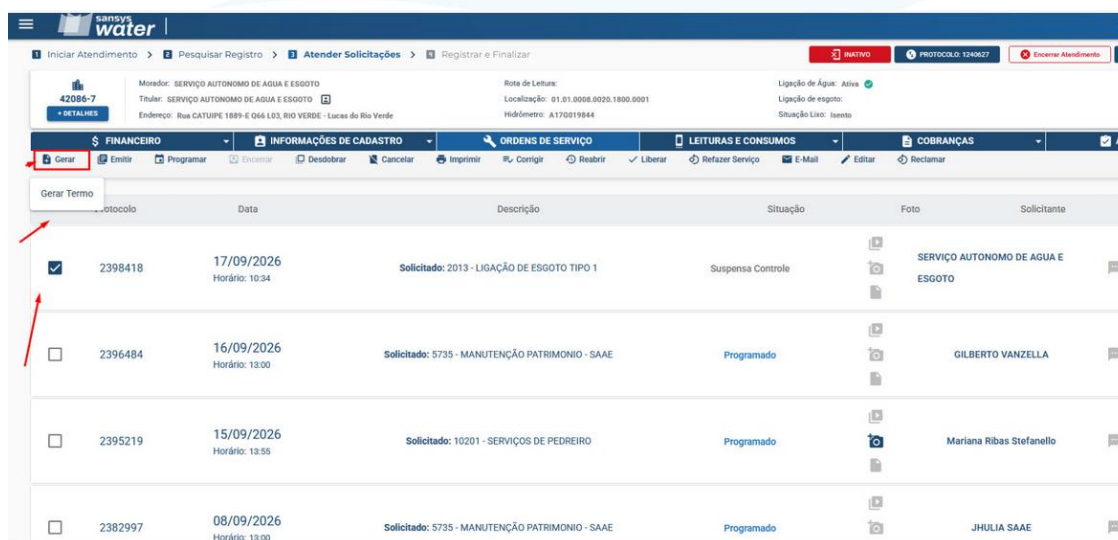


Figura 42 - Tela de referência do procedimento

Após a assinatura do termo, o cliente estará liberado para utilização do serviço.

Orientar que, a partir da próxima fatura, será iniciada a cobrança referente ao esgoto, calculada em 80% sobre o valor do consumo de água.

Caso seja necessária alguma orientação ou acompanhamento no local, um servidor do setor responsável poderá entrar em contato com o cliente para realizar o acompanhamento.

Sector executor: Operacional – Esgoto.

Quem pode solicitar a ligação?

A solicitação de ligação poderá ser realizada por:



- Proprietário do imóvel;
- Morador cadastrado no sistema; ou
- Terceiro, desde que apresente procuração autorizando a solicitação.

Esgoto Está Ativo No Sistema, Qual Seria O Procedimento?

Gerar OS. de orientação caso o cliente tenha dificuldades em localizar o ponto de esgoto e precise de orientação. Seguir o mesmo passo a passo anterior:

1. Acessar a opção Ordem de Serviço.
2. Clicar em Gerar.
3. Selecionar Gerar Ordem de Serviço.
4. Utilizar o código 2200.
5. Descrição do parecer:

CLIENTE SOLICITA ORIENTAÇÃO E AJUDAR LOCALIZAR O PONTO DOMICILIAR DISPONIVEL. ENTRAR EM CONTATO COM O SOLICITANTE PARA ACOMPANHAMENTO.

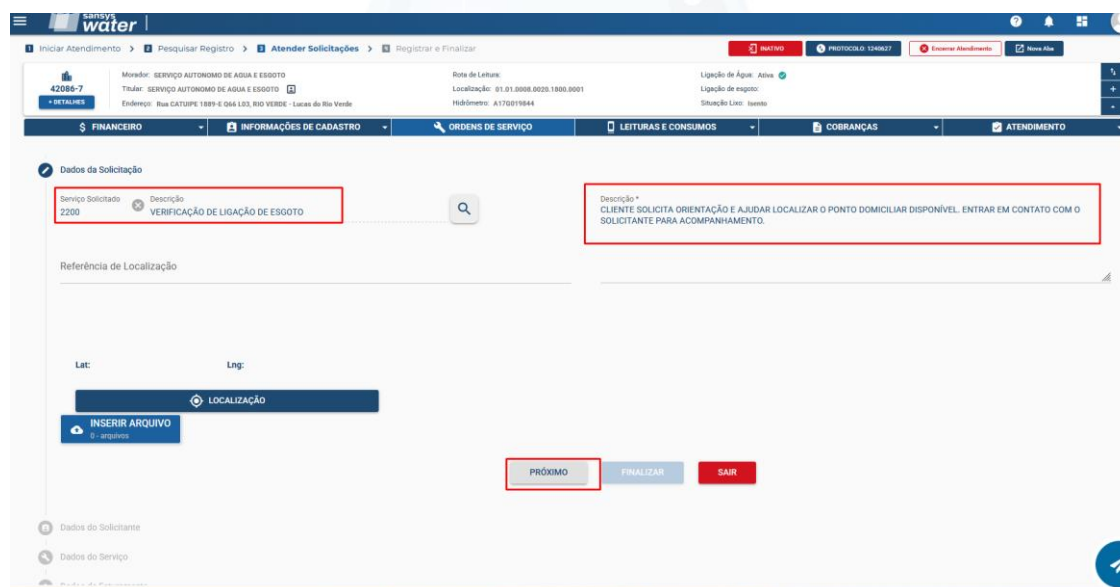


Figura 43 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “**PRÓXIMO**”.

Lucas do Rio Verde-MT



1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar

42086-7
+ DETALHES

Morador: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Título: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Endereço: Rua CATUIPE 1889-E Q66 L03, RIO VERDE - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura:
Localização: 01.01.0008.0020.1800.0001
Hidômetro: A170019844

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto:
Situação Lixo: Isento

FINANCEIRO | INFORMAÇÕES DE CADASTRO | ORDENS DE SERVIÇO | LEITURAS E CONSUMOS | COBRANÇAS

Dados da Solicitação

Dados do Solicitante

Data/Hora da Solicitação *
17/09/2026 13:27:27
DD/MM/YYYY HH:mm:ss

Código
265

Descrição
ADRIENI SOUZA DA SILVA

Tipo de Atendimento *
Cliente via Chat

Nome *
SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO

CPF/CNPJ

Telefone
(65) 3549-7700

E-mail

ANTERIOR PRÓXIMO FINALIZAR SAIR

Dados do Serviço

Dados de Faturamento

Figura 44 - Tela de referência do procedimento

Conferir as informações do solicitante e seguir DUAS VEZES para o "PRÓXIMO".

42086-7
+ DETALHES

Morador: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Título: SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
Endereço: Rua CATUIPE 1889-E Q66 L03, RIO VERDE - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura:
Localização: 01.01.0008.0020.1800.0001
Hidômetro: A170019844

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto:
Situação Lixo: Isento

FINANCEIRO | INFORMAÇÕES DE CADASTRO | ORDENS DE SERVIÇO | LEITURAS E CONSUMOS | COBRANÇAS | ATENDIMENTO

Dados da Solicitação

Dados do Solicitante

Dados do Serviço

Dados de Faturamento

Quitar na Parcela à Vista
Não

Valor da Parcela à Vista
0,00

Data Vencimento Parcela à Vista
18/09/2026

Quantidade de Parcelas
1

Carência

CALCULAR

Resumo do Faturamento

Quantidade de Parcelas
1

Valor das Parcelas
35,00

Valor Parcelado
35,00

Valor Total do Serviço
35,00

ANTERIOR PRÓXIMO FINALIZAR SAIR

Figura 45 - Tela de referência do procedimento

Orientação ao cliente

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Orientação sobre a ligação interna

O SAAE disponibiliza em seu site um exemplo com orientações de como realizar a ligação interna no ponto de esgoto.

Durante o atendimento, esse material poderá ser encaminhado ao cliente pelo WhatsApp, auxiliando-o na execução da ligação interna.

Material de orientação:

<https://saae.lucasdorioverde.mt.gov.br/arquivos/banner/arquivos/020d98790d14860f6ce5d3d7.pdf>

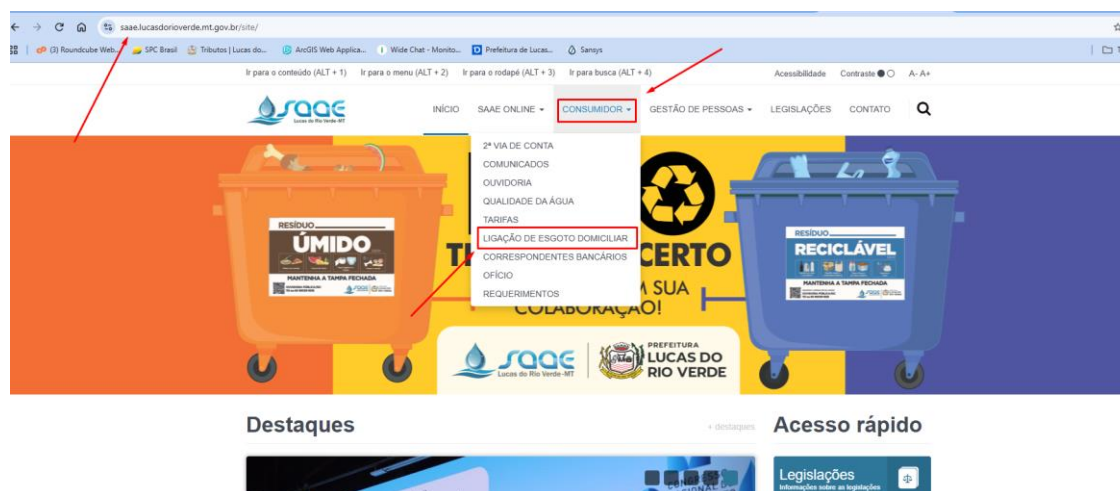


Figura 46 - Tela de referencia do procedimento

Quem pode solicitar orientação de ligação de esgoto?

A orientação para ligação de esgoto poderá ser solicitada por qualquer contribuinte que comparecer ao atendimento, não sendo necessário ser o proprietário ou morador cadastrado no sistema.

Questões sobre faturas

Da identificação da solicitação à conclusão de questões sobre faturas

Para que serve

Orientar a análise de dúvidas, segunda via, vencimento, consumo, revisão e demais ocorrências relacionadas às faturas.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário apresentar dúvida, divergência ou solicitação relacionada à cobrança.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Resolver no atendimento quando possível; quando depender de análise, informar protocolo e prazo aplicável.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

31. **Documentos:** Documento pessoal, matrícula, fatura questionada e evidências pertinentes, quando houver.
32. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
33. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

34. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
35. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
36. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Como emitir a 2ª via da fatura?

Iniciar o atendimento

Na tela inicial do atendimento, preencher/conferir as informações do cliente:

- Nome do cliente;
- Telefone para contato;
- E-mail, quando necessário;
- Observação, caso haja alguma informação importante sobre o atendimento;
- Selecionar a origem do atendimento correspondente:

Cliente ao telefone;

Cliente na recepção;

Cliente via 1DOC;

Cliente via Chat;

Cliente via E-mail;



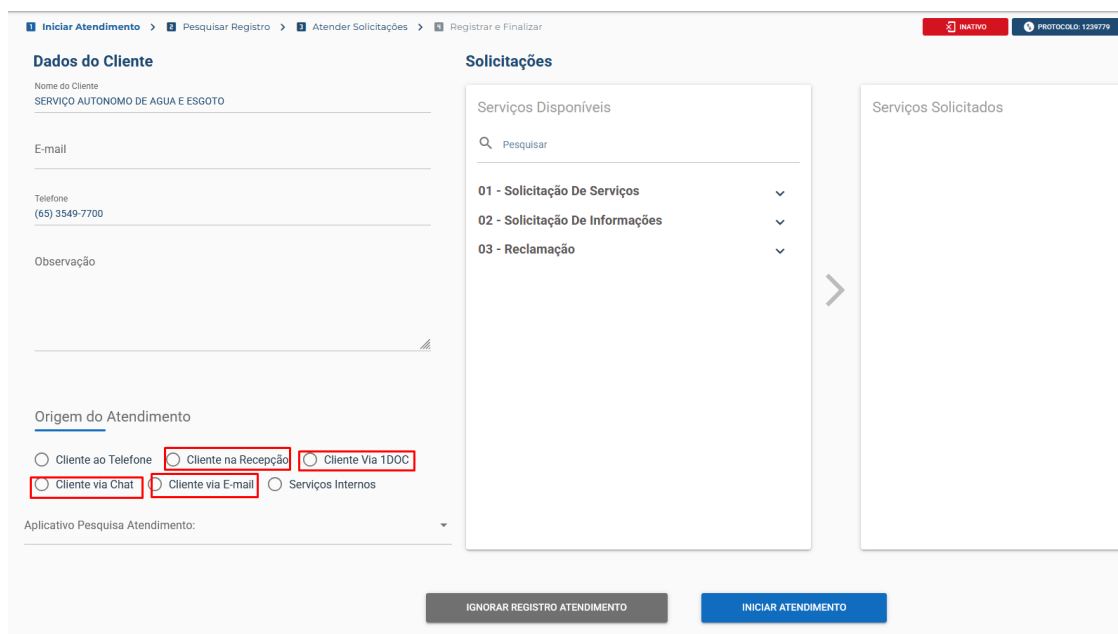



Figura 47 - Tela de referência do procedimento

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar na opção “INICIAR ATENDIMENTO” para prosseguir com a solicitação.

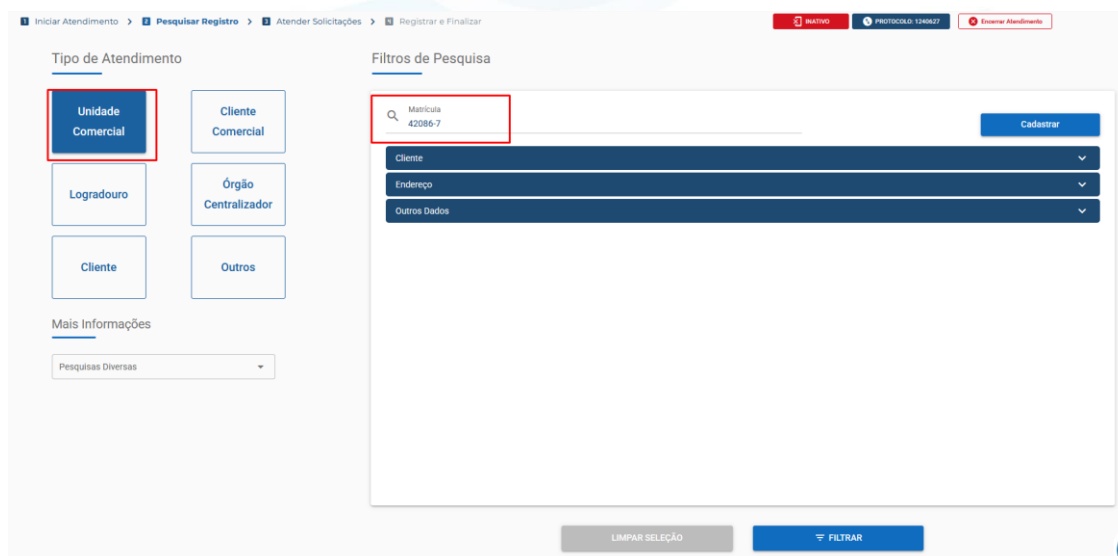


Figura 48 - Tela de referência do procedimento

Pesquisar o cadastro do imóvel

Após iniciar o atendimento, é necessário localizar o cadastro do imóvel. Para facilitar a busca, utilize a informação que o cliente tiver disponível.

Pesquisa pela matrícula

Caso o cliente tenha o número da matrícula:

- Selecionar “Unidade Comercial”.
- Digitar o número da matrícula no campo de pesquisa.
- Pressionar Enter para realizar a busca.
- Conferir os dados apresentados.



Outras formas de localizar o cadastro

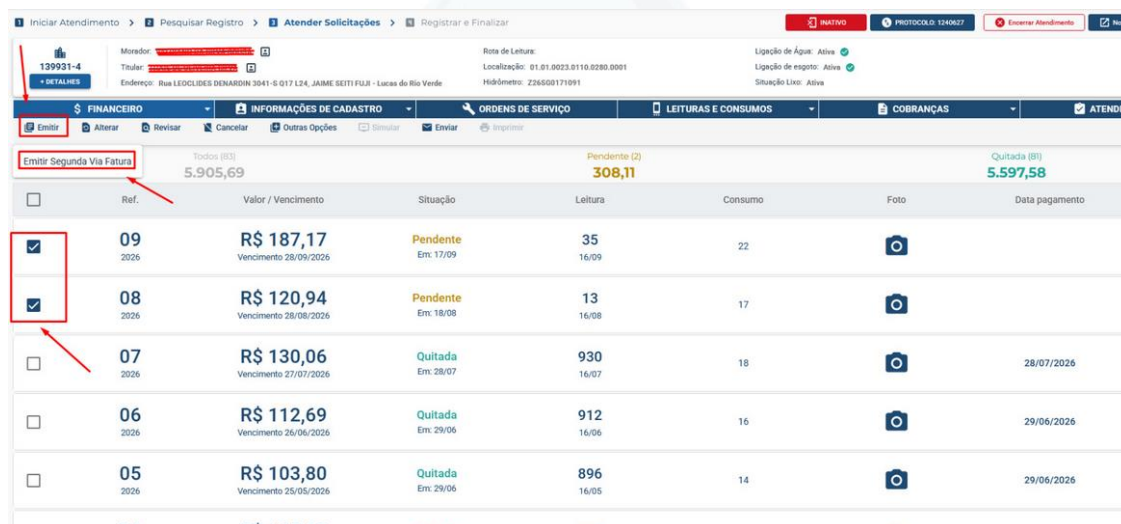
Caso o cliente não tenha o número da matrícula, utilizar as demais opções de pesquisa disponíveis no sistema, conforme a informação fornecida:

- CPF/CNPJ do titular;
- Endereço do imóvel;
- Nº HD;
- Outras opções disponíveis nos filtros de pesquisa.

Selecionar as faturas desejadas para emissão.

Clicar em “Emitir”.

Selecionar a opção “Emitir 2ª Via”.



Ref.	Valor / Vencimento	Situação	Leitura	Consumo	Foto	Data pagamento
09 2026	R\$ 187,17 Vencimento 28/09/2026	Pendente	35 16/09	22		
08 2026	R\$ 120,94 Vencimento 28/08/2026	Pendente	13 16/08	17		
07 2026	R\$ 130,06 Vencimento 27/07/2026	Quitada	930 16/07	18		28/07/2026
06 2026	R\$ 112,69 Vencimento 26/06/2026	Quitada	912 16/06	16		29/06/2026
05 2026	R\$ 103,80 Vencimento 25/05/2026	Quitada	896 16/05	14		29/06/2026

Figura 49 - Tela de referência do procedimento

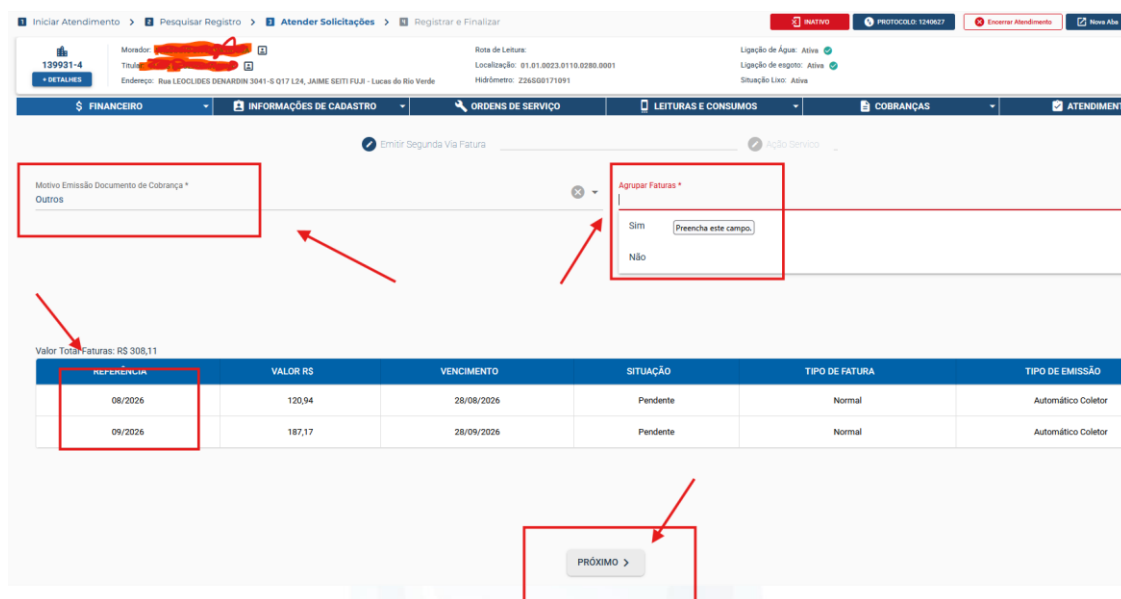
Preenchimento dos dados

Após selecionar as faturas e clicar em “Emitir 2ª Via”, preencher as informações:

Motivo emissão: selecionar sempre “OUTROS”.

Agrupar faturas: perguntar ao cliente se deseja SIM ou NÃO.

Após preencher todos os dados, conferir as informações e clicar em “PRÓXIMO” para continuar o processo.

139921-4

Motivo Emissão Documento de Cobrança *
Outros

Agrupar Faturas *
Sim (Preencha este campo.)
Não

Valor Total Faturas: R\$ 308,11

REFERÊNCIA	VALOR R\$	VENCIMENTO	SITUAÇÃO	TIPO DE FATURA	TIPO DE EMISSÃO
08/2026	120,94	28/08/2026	Pendente	Normal	Automático Coletor
09/2026	187,17	28/09/2026	Pendente	Normal	Automático Coletor

PRÓXIMO >

Figura 50 - Tela de referência do procedimento

Preencher os dados do atendimento

Após clicar em “Próximo”, preencher os campos conforme o tipo de atendimento:

- **Faturar:**

Atendimento presencial: selecionar SIM.

Atendimento via chat: selecionar NÃO.

- **Tipo de atendimento: selecionar conforme o canal utilizado:**

Recepção: para atendimento presencial.

Chat: para atendimento via chat.

- Solicitante: informar o nome e telefone do cliente.
- Parecer: informar quais faturas foram solicitadas.

Exemplo:

CLIENTE SOLICITOU 2ª VIA REFERENTE ÀS FATURAS 08/2026 E 09/2026.

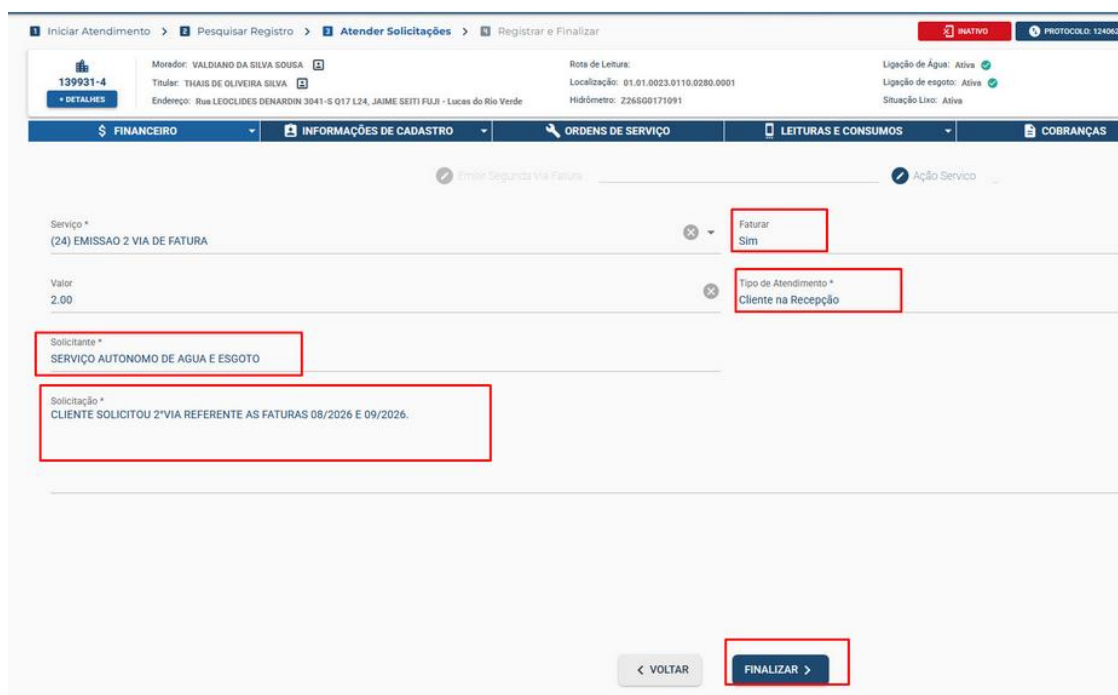



Figura 51 - Tela de referência do procedimento

Finalizar

Após conferir todos os dados, selecionar “Finalizar” para concluir o atendimento.

- Atendimento presencial: imprimir a via da fatura e entregar ao cliente.
- Atendimento via Chat/E-mail: gerar o arquivo em PDF e encaminhá-lo ao cliente pelo canal de atendimento.

NÃO É AUTORIZADO ENCAMINHAR APENAS CÓDIGO DE BARRAS.

Quem pode solicitar a 2ª via?

A 2ª via da fatura pode ser solicitada por qualquer pessoa que comparecer ao atendimento ou entrar em contato pelos canais disponíveis, não sendo necessário ser o proprietário ou morador cadastrado.

Questionamento Sobre Aumento De Fatura

Quando o cliente questionar sobre o aumento no valor da fatura, primeiro verificar no sistema as fotos da leitura do hidrômetro disponíveis.

Conferir também:

- Se houve alteração de tarifa, explicando ao cliente como foi realizado o cálculo;
- Se existem outros lançamentos que possam justificar a diferença no valor, como juros, multas ou cobranças de serviços.



1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar

139931-4
+ DETALHES

Morador: VALDIANO DA SILVA SOUSA
Trabalha: THAIS DE OLIVEIRA SILVA
Endereço: Rua LEOLDES DENARDIM 3041-S-017 L24, JAIME SETTI FILI - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura:
Localização: 81.81.8023.0110.0280.0001
Hidômetro: 22650871091

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto: Ativa
Situação Lixo: Ativa

FINANCEIRO | INFORMAÇÕES DE CADASTRO | ORDENS DE SERVIÇO | LEITURAS E CONSUMOS | COBRANÇAS | ATENDIMENTO

Emite | Altera | Revisa | Cancela | Outras Opções | Simular | Encar | Imprimir

Todos (83) 5.905,69 Pendente (2) 308,11 Quitada (81) 5.597,58

	Ref.	Valor / Vencimento	Situação	Leitura	Consumo	Foto	Data pagamento	Ações
☐	09 2026	R\$ 187,17 Vencimento 28/09/2026	Pendente Em: 17/09	35 16/09	22			
☐	08 2026	R\$ 120,94 Vencimento 28/08/2026	Pendente Em: 18/08	13 16/08	17			
☐	07 2026	R\$ 130,06 Vencimento 27/07/2026	Quitada Em: 28/07	930 16/07	18		28/07/2026	
☐	06 2026	R\$ 112,69 Vencimento 26/06/2026	Quitada Em: 29/06	912 16/06	16		29/06/2026	
☐	05 2026	R\$ 103,80 Vencimento 25/05/2026	Quitada Em: 29/06	896 16/05	14		29/06/2026	

Figura 52 - Tela de referência do procedimento

- Se houve conserto, manutenção ou algum serviço registrado no imóvel que possa ter influenciado no consumo;

1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar

139931-4
+ DETALHES

Morador: VALDIANO DA SILVA SOUSA
Trabalha: THAIS DE OLIVEIRA SILVA
Endereço: Rua LEOLDES DENARDIM 3041-S-017 L24, JAIME SETTI FILI - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura:
Localização: 81.81.8023.0110.0280.0001
Hidômetro: 22650871091

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto: Ativa
Situação Lixo: Ativa

FINANCEIRO | INFORMAÇÕES DE CADASTRO | ORDENS DE SERVIÇO | LEITURAS E CONSUMOS | COBRANÇAS | ATENDIMENTO

Gerar | Emite | Programa | Encerrar | Desativar | Cancelar | **Gerar** | Por Conto | Por Bairro | Liberar | Refazer Serviço | E-Mail | Editar | Recusar

C

	Protocolo	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
☐	2291536	16/07/2026 Horário: 10:09	Solicitado: 1540 - SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO I.E. Executado: 1540 - SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO I.E.	Encerrado - Executado		Sistema
☐	2193086	16/05/2026 Horário: 11:25	Solicitado: 3800 - ALTERAÇÃO DE ESTRUTURA ORGANICA - LOCALIZAÇÃO	Pendente		Sistema
☐	2189541	14/05/2026 Horário: 22:35	Solicitado: 195 - RESERVADO PARA O FUTURO Executado: 195 - RESERVADO PARA O FUTURO	Encerrado - Executado		VALDIANO DA SILVA SOUSA
☐	2189540	14/05/2026 Horário: 22:35	Solicitado: 195 - RESERVADO PARA O FUTURO Executado: 195 - RESERVADO PARA O FUTURO	Encerrado - Executado		VALDIANO DA SILVA SOUSA

Figura 53 - Tela de referência do procedimento

Após realizar todas as conferências e, caso não seja identificada nenhuma irregularidade, poderá ser oferecida ao cliente a opção de solicitar uma vistoria de consumo, para verificar a situação no imóvel.

Informar ao cliente antes da solicitação

Antes de registrar a solicitação de vistoria de consumo, informar ao cliente:

“Informo que a vistoria possui o valor de R\$ 35,00, que será cobrado na próxima fatura, conforme a Lei/Normativa nº 1.083, de 17 de junho de 2002. Caso seja constatado que a situação é de responsabilidade do SAAE, a taxa de serviço não será cobrada.”

Após o cliente estar ciente das condições, prosseguir com a solicitação da vistoria.

1. Acessar a opção Ordem de Serviço.
2. Clicar em Gerar.
3. Selecionar Gerar Ordem de Serviço.
4. Utilizar o código 3510.
5. Descrição do parecer:



CLIENTE SOLICITA VISTORIA DE CONSUMO REFERENTE À FATURA 09/2026. VERIFICADO A LEITURA REGISTRADA. VERIFICAR SE HÁ ALGUMA IRREGULARIDADE OU PROBLEMA NA LIGAÇÃO DE ÁGUA QUE POSSA ESTAR INFLUENCIANDO O CONSUMO DO IMÓVEL.

IMPORTANTE:

Registrar no parecer as informações relatadas pelo cliente, tais como: Se o HD/HIDROMETRO está registrando consumo constantemente, quantidade de economias que utilizam o mesmo cavalete, se o imóvel possui caixa d'água e a quantidade de moradores.

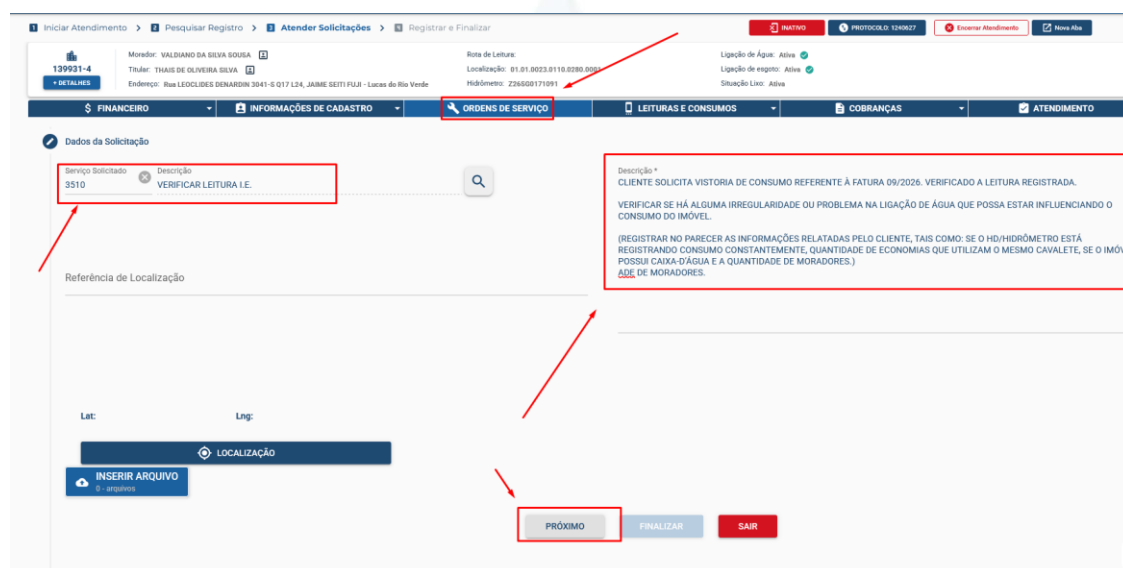


Figura 54 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para "PRÓXIMO".

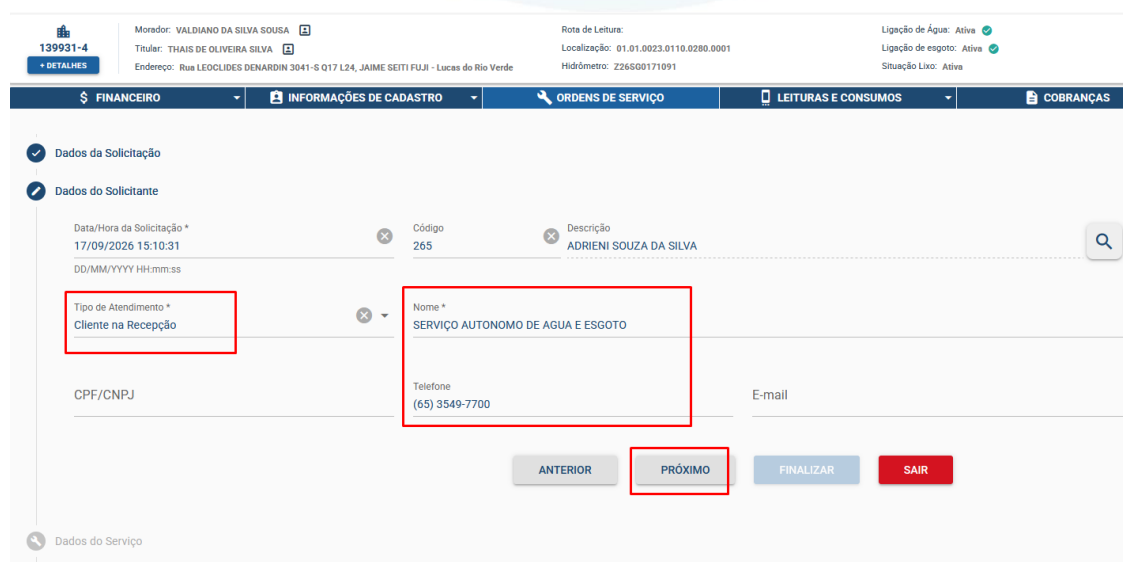
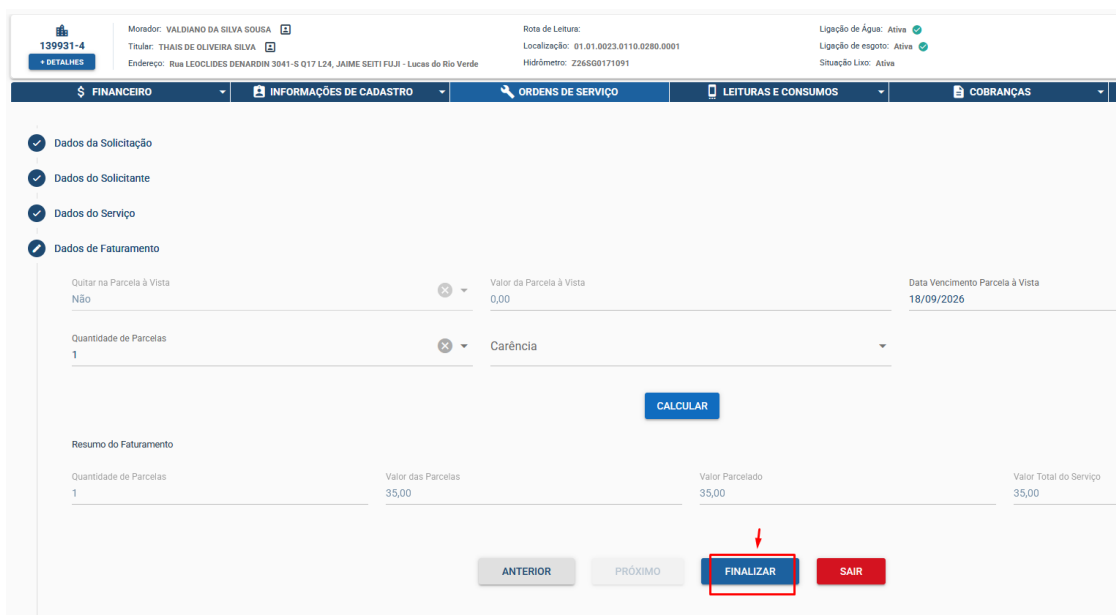


Figura 55 - Tela de referência do procedimento

Conferir as informações do solicitante e seguir DUAS VEZES para o "PRÓXIMO".

Finalizar

139931-4 **DETALHES**

Moreador: VALDIANO DA SILVA SOUSA
Titular: THAIS DE OLIVEIRA SILVA
Endereço: Rua LEOCLIDES DENARDIN 3041-S Q17 L24, JAIME SETTI FUJI - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura: Localização: 01.01.0023.0110.0280.0001
Hidômetro: 226500171091

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto: Ativa
Situação Lixo: Ativa

FINANCEIRO **INFORMAÇÕES DE CADASTRO** **ORDENS DE SERVIÇO** **LEITURAS E CONSUMOS** **COBRANÇAS**

Dados da Solicitação
Dados do Solicitante
Dados do Serviço
Dados de Faturamento

Quitar na Parcela à Vista: Não
Valor da Parcela à Vista: 0,00
Data Vencimento Parcela à Vista: 18/09/2026

Quantidade de Parcelas: 1
Carência

CALCULAR

Resumo do Faturamento

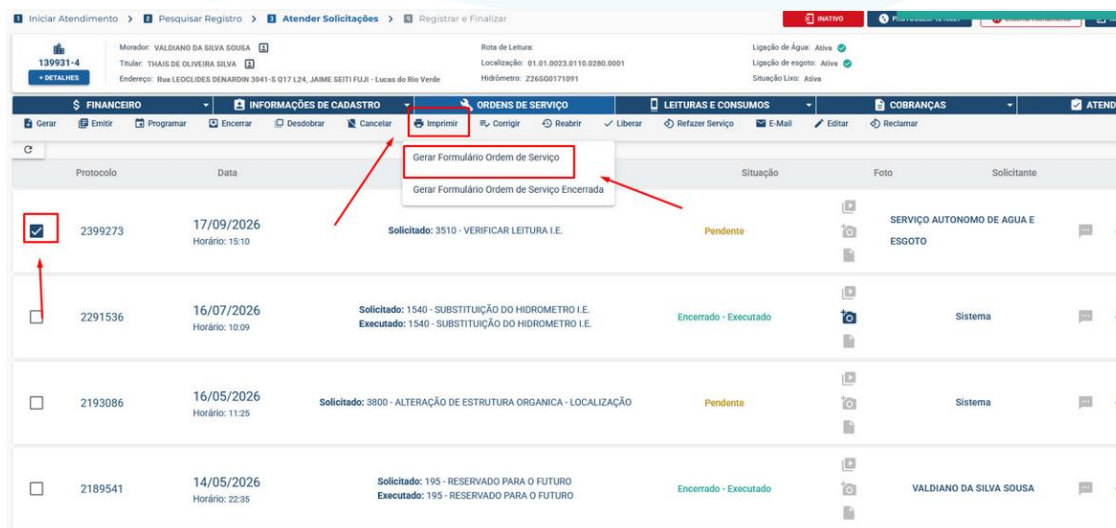
Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas	Valor Parcelado	Valor Total do Serviço
1	35,00	35,00	35,00

ANTERIOR **PRÓXIMO** **FINALIZAR** **SAIR**

Figura 56 - Tela de referência do procedimento

DOCUMENTO A SER IMPRESSO.

Em ordem de serviço selecione a opção de verificar leitura e imprima o formulário de serviço para que o cliente assine conforme documento.



139931-4 **DETALHES**

Moreador: VALDIANO DA SILVA SOUSA
Titular: THAIS DE OLIVEIRA SILVA
Endereço: Rua LEOCLIDES DENARDIN 3041-S Q17 L24, JAIME SETTI FUJI - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura: Localização: 01.01.0023.0110.0280.0001
Hidômetro: 226500171091

Ligação de Água: Ativa
Ligação de esgoto: Ativa
Situação Lixo: Ativa

FINANCEIRO **INFORMAÇÕES DE CADASTRO** **ORDENS DE SERVIÇO** **LEITURAS E CONSUMOS** **COBRANÇAS** **ATENDIMENTO**

Gerar **Imprimir** **Cancelar** **Desdobrar** **Reabrir** **Liberar** **Refazer Serviço** **E-Mail** **Editar** **Reclamar**

Protocolo	Data	Situação	Foto	Solicitante
☒	2399273 17/09/2026 Horário: 15:10	Solicitado: 3510 - VERIFICAR LEITURA I.E. Encerrado - Executado		SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO
☐	2291536 16/07/2026 Horário: 10:09	Solicitado: 1540 - SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO I.E. Executado: 1540 - SUBSTITUIÇÃO DO HIDROMETRO I.E.		Sistema
☐	2193086 16/05/2026 Horário: 11:25	Solicitado: 3800 - ALTERAÇÃO DE ESTRUTURA ORGANICA - LOCALIZAÇÃO		Sistema
☐	2189541 14/05/2026 Horário: 22:35	Solicitado: 195 - RESERVADO PARA O FUTURO Executado: 195 - RESERVADO PARA O FUTURO		VALDIANO DA SILVA SOUSA

Figura 57 - Tela de referência do procedimento

		VERIFICAR LEITURA I.E.	DATA	HORA																												
			17/09/2026	15:10																												
Protocolo 2399273	Data da Solicitação 17/09/2026 15:10	Atendente ADRIENI SOUZA DA SILVA	Prazo 27/09/2026 15:10																													
Atendimento																																
Matrícula 139931-4		Localização 01.01.0023.0110.0280.0001	Roteiro Anterior Q17 L24																													
Cliente VALDIANO DA SILVA SOUSA	Solicitante SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO	Data Solicitação 17/09/2026 15:10	Telefone (65) 3549-7700																													
Endereço (7167) Rua LEOCLIDES DENARDIN, Nº 3041-S		Bairro JAME SEITI FUJI																														
St. Ligações Água Ativa	Nº. Hidrômetro Z28SG0171091	Data Instalação 24/07/2026	Economias/Categorias RES:1 COM:0 IND:0 PUB:0																													
Solicitação:3510-VERIFICAR LEITURA I.E.																																
Descrição da Solicitação: CLIENTE SOLICITA VISTORIA DE CONSUMO REFERENTE À FATURA/09/26. VERIFICADO A LEITURA REGISTRADA. VERIFICAR SE HÁ ALGUMA IRREGULARIDADE OU PROBLEMA NA LIGAÇÃO DE ÁGUA QUE POSSA ESTAR INFLUENCIANDO O CONSUMO DO IMÓVEL. (REGISTRAR NO PARCEIRAS INFORMAÇÕES RELATADAS PELO CLIENTE, TALS COMO: SE O HIDRÔMETRO ESTÁ REGISTRANDO CONSUMO CONSTANTEMENTE, QUANTIDADE DE ECONOMIAS QUE UTILIZAM O MESMO CAVALETE, SE O IMÓVEL POSSUI CADA-07 ÁGUA E A QUANTIDADE DE MORADORES ADE DE MORADORES.																																
Descrição do laudo técnico:																																
Histórico de Consumos <table border="1"> <thead> <tr> <th>DATA REF</th> <th>16/09/2026</th> <th>16/08/2026</th> <th>16/07/2026</th> <th>16/06/2026</th> <th>16/05/2026</th> <th>16/04/2026</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MES</td> <td>09/2026</td> <td>08/2026</td> <td>07/2026</td> <td>06/2026</td> <td>05/2026</td> <td>04/2026</td> </tr> <tr> <td>CONSUMO</td> <td>22</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>16</td> <td>14</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>LEITURA</td> <td>35</td> <td>13</td> <td>930</td> <td>912</td> <td>896</td> <td>882</td> </tr> </tbody> </table>					DATA REF	16/09/2026	16/08/2026	16/07/2026	16/06/2026	16/05/2026	16/04/2026	MES	09/2026	08/2026	07/2026	06/2026	05/2026	04/2026	CONSUMO	22	17	18	16	14	15	LEITURA	35	13	930	912	896	882
DATA REF	16/09/2026	16/08/2026	16/07/2026	16/06/2026	16/05/2026	16/04/2026																										
MES	09/2026	08/2026	07/2026	06/2026	05/2026	04/2026																										
CONSUMO	22	17	18	16	14	15																										
LEITURA	35	13	930	912	896	882																										
Leitura Atual	Data	Leitura Retorno	Data	Nº. Pessoas	Fechada	Desabilitada	M. Ausente																									
					☐ Sim ☐ Não	☐ Sim ☐ Não	☐ Sim ☐ Não																									
Teste de Hidrômetro <table border="1"> <thead> <tr> <th>Normal</th> <th>Anormal</th> <th>Parado</th> <th>Danificado</th> <th>Lacrado</th> <th>Lacrou</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐ Sim</td> <td>☐ Sim</td> <td>☐ Sim</td> <td>☐ Sim</td> <td>☐ Sim</td> <td>☐ Sim</td> </tr> <tr> <td>☐ Não</td> <td>☐ Não</td> <td>☐ Não</td> <td>☐ Não</td> <td>☐ Não</td> <td>☐ Não</td> </tr> </tbody> </table>								Normal	Anormal	Parado	Danificado	Lacrado	Lacrou	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não							
Normal	Anormal	Parado	Danificado	Lacrado	Lacrou																											
☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim																											
☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não																											
Hidrômetro instalado <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Leitura</th> <th>Data</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Nº	Leitura	Data																						
Nº	Leitura	Data																														
Vazamento Visível	Vazamento Invisível	Torneira	Banheiro	Caixa D'água	Cavalete																											
☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim	☐ Sim																											
☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não	☐ Não																											
Assinatura Equipe Técnica				Assinatura Cliente																												
Início do Serviço: Fim do Serviço:				Obr:																												
Ingresso em: 17/09/2026 15:17:02 por ADRIENI SOUZA DA SILVA Modelo: 30																																

Figura 58 - Tela de referência do procedimento

Após coletar a assinatura do cliente, orientá-lo a aguardar o contato do fiscal responsável, que entrará em contato para agendar o dia e horário do atendimento no local.

Informar também que o prazo para realização da vistoria é de até 10 dias úteis.



Parcelamento de débitos

Para realizar o parcelamento de débitos, a solicitação deverá ser feita por:

- Proprietário(a) do imóvel;
- Morador(a), desde que possua contrato de locação vigente; ou
- Terceiro, mediante apresentação de procuração.

Atendimento via chat: o parcelamento somente poderá ser realizado mediante assinatura com certificado digital.

Caso o solicitante não possua certificado digital para realizar a assinatura, deverá ser orientado a comparecer ao atendimento presencial para efetuar o parcelamento.

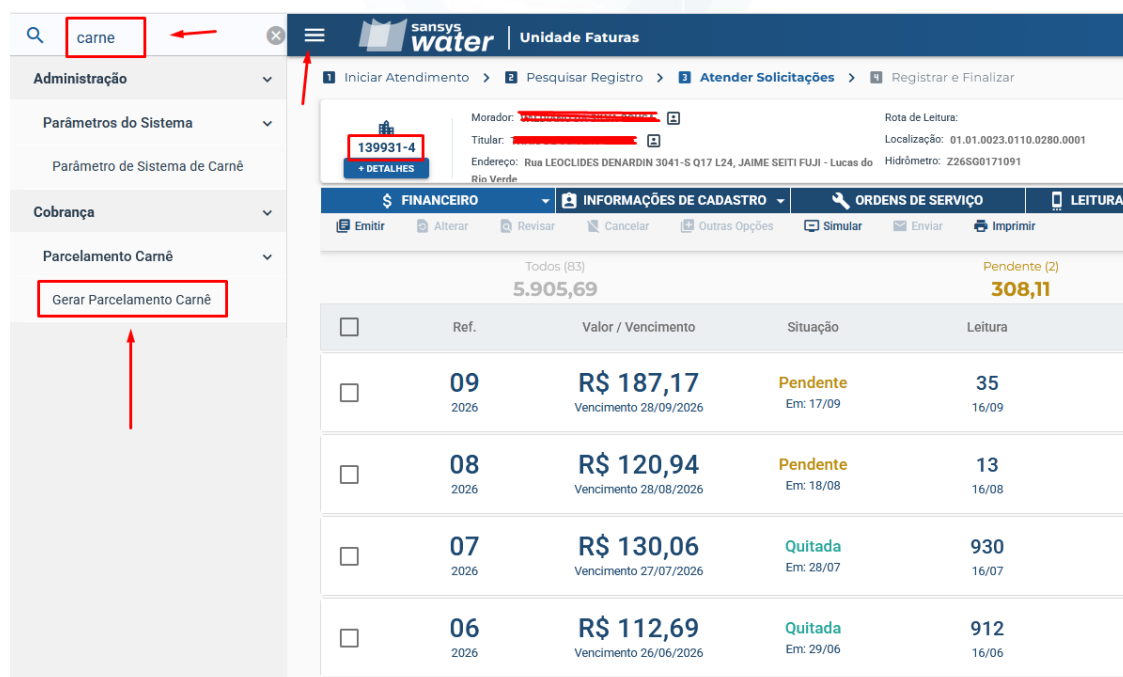
Atenção

Antes de realizar o parcelamento, verificar a situação da matrícula:

- Matrícula com corte: não é possível realizar o parcelamento dos débitos.
- Fatura encaminhada para o Serasa ou protesto: não é possível realizar o parcelamento dos débitos.
- Matrícula com parcelamento pendente: solicitar ao responsável pelo setor que verifique se existe a possibilidade de realizar um novo parcelamento.

Sempre conferir a situação da matrícula antes de iniciar o procedimento de parcelamento.

Na barra de informações do cadastro, selecione a opção CARNÊ.



The screenshot shows the SAAE Water system interface. On the left sidebar, under 'Administração', the 'Parâmetros do Sistema' section is expanded, and 'Gerar Parcelamento Carnê' is highlighted. In the main area, the 'INFORMAÇÕES DE CADASTRO' tab is selected, showing details for a property with ID 139931-4. Below this, a table displays the status of bills:

Ref.	Valor / Vencimento	Situação	Leitura
09 2026	R\$ 187,17 Vencimento 28/09/2026	Pendente Em: 17/09	35 16/09
08 2026	R\$ 120,94 Vencimento 28/08/2026	Pendente Em: 18/08	13 16/08
07 2026	R\$ 130,06 Vencimento 27/07/2026	Quitada Em: 28/07	930 16/07
06 2026	R\$ 112,69 Vencimento 26/06/2026	Quitada Em: 29/06	912 16/06

Summary: Todos (83) 5.905,69; Pendente (2) 308,11.

Figura 59 - Tela de referência do procedimento

Após digitar o número da matrícula e pressionar **Enter**, será apresentada a tela conforme o print abaixo.

Nessa tela, conferir as informações da matrícula e selecionar as faturas que o cliente deseja incluir no parcelamento.

Após selecionar as faturas desejadas, clicar em **"Avançar"** para continuar o procedimento.



Cobrança >> Parcelamento Cartão >> Gerar Parcelamento Cartão (1329)

Matrícula: 139931-4

Proprietário: [REDACTED]
Morador: [REDACTED]
Logradouro: Rua LEOLDES DIENARDIN, 3041-S, Q17 L24, JARME SEITI FUJI
Localização: 01.01.0023.0110.0200.0001

Situação Ligação Água: Abixa
Situação Ligação Esgoto: Abixa
Tipo de Cobrança / Tipo Unidade: Pagamento Caixa / Normal
Situação Ligar: Abixa

Abaixo estão listados os débitos em aberto da unidade. Selecione aqueles que deseja Parcelar.

Obrigatoriedade de outras unidades onde o cliente é: ☐ Proprietário ☐ Morador

Situação: **Pendente**

Referência	Vencimento	Situação	Valor (R\$)	Valor Juros (R\$)	Valor Multa (R\$)	Valor Correção (R\$)	Valor Corrigido (R\$)
08/06/2026	28/06/2026	Pendente	126,94	0,81	2,42	0,00	124,17
09/06/2026	29/06/2026	Pendente	187,17	0,00	0,00	0,00	187,17

Avançar

Figura 60 - Tela de referência do procedimento

Condições do parcelamento

Seguindo as regras do parcelamento, deve ser considerada entrada de 30% do valor total do débito, e o saldo restante poderá ser parcelado em até 24 vezes, desde que o valor de cada parcela não seja inferior a R\$ 100,00.

No exemplo apresentado, como o valor total do débito é baixo, não será possível dividir em várias parcelas sem ficar abaixo do valor mínimo de R\$ 100,00. Dessa forma, o parcelamento será realizado em 2 vezes: uma parcela de entrada e mais uma parcela do saldo restante.

Cobrança >> Parcelamento Cartão >> Gerar Parcelamento Cartão (1329)

Matrícula: 139931-4

Proprietário: [REDACTED]
Morador: [REDACTED]
Logradouro: [REDACTED] JARME SEITI FUJI
Localização: 01.01.0023.0110.0200.0001

Situação Ligação Água: Abixa
Situação Ligação Esgoto: Abixa
Tipo de Cobrança / Tipo Unidade: Pagamento Caixa / Normal
Situação Ligar: Abixa

Total dos Débitos: 311,34

Parcela a Vista: **Sim**

Quantidade de Parcelas: 1

Valor Parcela a Vista (R\$): 155,67

Data de Vencimento da Primeira Parcela: 18/06/2026

Avançar

Figura 61 - Tela de referência do procedimento

Vencimento da entrada

A entrada do parcelamento deverá ter vencimento para o dia seguinte à data da solicitação.

Caso o dia seguinte seja sábado, domingo ou feriado, o vencimento deverá ser ajustado para o próximo dia útil.

Após definir as condições do parcelamento, conferir todas as informações e clicar em "Avançar".

Na próxima tela, será apresentado um resumo da negociação, com as condições do parcelamento, valores e quantidade de parcelas.

Conferir novamente as informações e, estando tudo correto, clicar em "Avançar" para continuar o procedimento.



Cobrança >> Parcelamento Cartão >> Gerar Parcelamento Cartão (1329)

Metricul: 139931-4
Proprietário: [REDACTED]
Morador: [REDACTED]
Logradouro: [REDACTED] JAIMÉ SEITI FUJ
Localização: 01.01.0023.0110.0200.0001

Situação Ligação Agn: Ativa
Situação Ligação Exp: Ativa
Tipo de Cobrança / Tipo Unidade: Pagamento Caixa / Normal
Situação Linc: Ativa

Total dos Débitos: 311,34
Quantidade de Parcelas: 1
Valor da Parcela à Vista: 155,67
Valor da Parcela: 155,67
Data de Vencimento da Primeira Parcela: 18/09/2026

Referência	Vencimento	Situação	Valor (R\$)	Valor Juros (R\$)	Valor Multa (R\$)	Valor Correção (R\$)	Valor Corrigido (R\$)
88/02/06	28/08/2026	Pendente	120,94	0,81	2,42	0,00	124,17
89/02/06	28/09/2026	Pendente	187,17	0,00	0,00	0,00	187,17

< Voltar Avançar >

Figura 62 - Tela de referência do procedimento

Preencher os dados do atendimento

Após clicar em “Avançar”, preencher os campos conforme o tipo de atendimento:

Solicitante: informar o nome completo e número de telefone.

Tipo de atendimento: selecionar conforme o canal utilizado:

Recepção: para atendimento presencial.

Chat: para atendimento via chat.

Parecer: registrar as informações da negociação:

Cliente solicitou parcelamento dos débitos, ciente de que o não pagamento poderá ocasionar o encaminhamento para SPC/Serasa.

Total dos débitos: R\$ 311,34 Quantidade de parcelas: 1 Valor da entrada: R\$ 155,67 Valor da parcela: R\$ 155,67 Data de vencimento da primeira parcela: 18/09/2026

Após preencher todos os dados, ir para “GRAVAR”

Cobrança >> Parcelamento Cartão >> Gerar Parcelamento Cartão (1329)

Metricul: 139931-4
Proprietário: [REDACTED]
Morador: [REDACTED]
Logradouro: [REDACTED] JAIMÉ SEITI FUJ
Localização: 01.01.0023.0110.0200.0001

Situação Ligação Agn: Ativa
Situação Ligação Exp: Ativa
Tipo de Cobrança / Tipo Unidade: Pagamento Caixa / Normal
Situação Linc: Ativa

Dados Abertura Ordem de Serviço

Serviço: (221) Gerar Parcelamento Cartão
Valor (R\$): 0,00
Solicitante: SAAE INTERNO
Tipo de Atendimento: Cliente na Recepção
CPF/CNPJ: Selecionar...
CLIENTE SOLICITOU PARCELAMENTO DOS DÉBITOS. CLIENTE QUE O NÃO PAGAMENTO PODE OCASIONAR ENCAMINHAMENTO PARA O SPC/SERASA.
TOTAL DOS DÉBITOS: 311,34
QUANTIDADE DE PARCELAS: 1
VALOR DA PARCELA À VISTA: 155,67
VALOR DA PARCELA: 155,67
DATA DE VENCIMENTO DA PRIMEIRA PARCELA: 18/09/2026
Solicitação:
< Voltar Gravar

Figura 63 - Tela de referência do procedimento

Finalização

Após conferir todas as informações, clicar em “Gravar”.

Após a finalização, o sistema irá gerar os arquivos em PDF do contrato de parcelamento e do carnê, que deverão ser impressos para assinatura e entrega ao cliente.

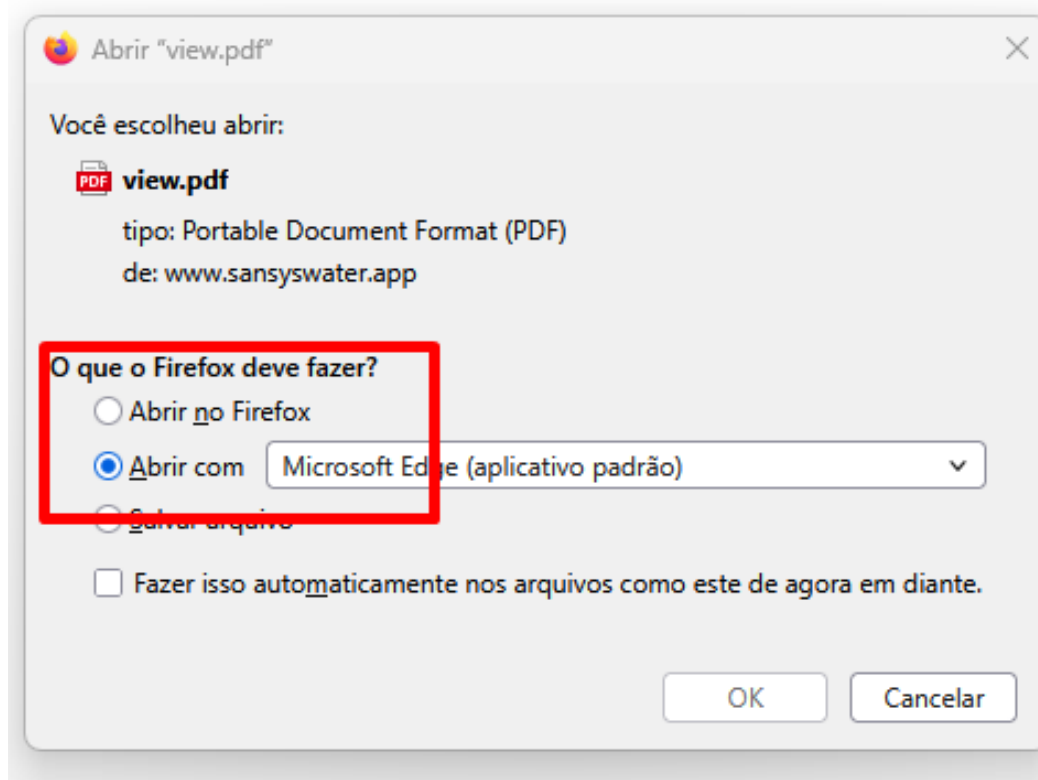


Figura 64 - Tela de referência do procedimento

Assinatura do contrato

Imprimir duas vias do contrato de parcelamento.

Coletar as assinaturas necessárias:

- Cliente: assina as duas vias do contrato.
- Atendente responsável: assina como responsável pelo atendimento.
- Duas testemunhas: deverão ser dois atendentes disponíveis no momento para assinar como testemunhas.

Lucas do Rio Verde-MT



4. Das disposições finais

4.1. A dívida ora reconhecida e assumida pelo(a) DEVEDOR(A), tem-se por líquida, certa e exigível, no valor acima mencionado, portanto enquadra-se o presente instrumento de confissão de dívida, como título executivo extrajudicial.

4.2. As partes elegem o foro da cidade de Lucas do Rio Verde-MT para a submissão de quaisquer controvérsias relacionadas ou oriundas do presente CONTRATO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e acordadas, assinam o presente e rubricam todas as folhas, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas, para que produza os devidos e legais efeitos.

Lucas do Rio Verde, 17 de setembro de 2026



Atendente:

ADRIENI SOUZA DA SILVA

Matrícula: 265

Responsável:

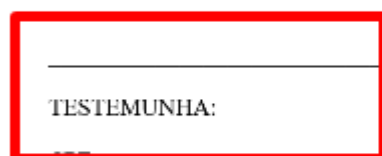
VALDIANO DA SILVA SOUSA



Morador:

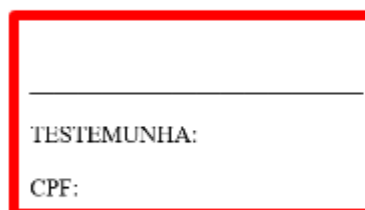
VALDIANO DA SILVA SOUSA

037.291.783-69



TESTEMUNHA:

CPF:



TESTEMUNHA:

CPF:

ANEXO

Figura 65 - Tela de referência do procedimento

Após a coleta de todas as assinaturas, uma via do contrato deverá ser entregue ao cliente e a outra deverá ser arquivada conforme o procedimento do setor.

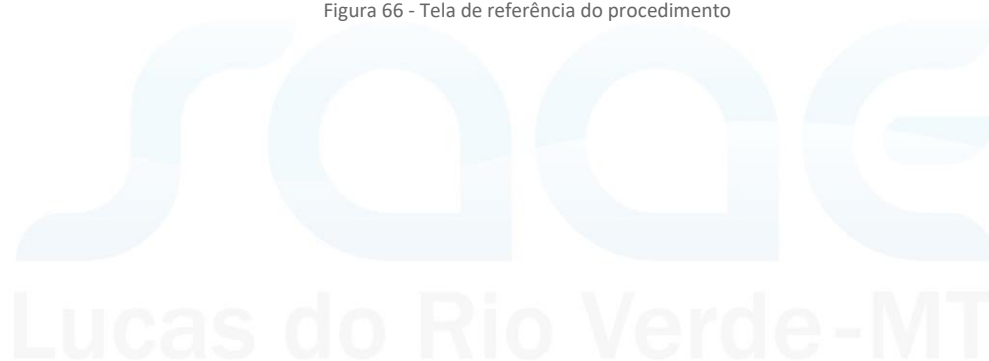
Entregar também ao cliente o carnê para pagamento, contendo as parcelas e respectivas datas de vencimento.



82660000001-0 55670178010-9 00000005000-5 18900126090-1	
Vencimento 18/09/2026	Local de Pagamento Págar em qualquer agência bancária até o vencimento
(*)Valor Documento 155,67	Cedente SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - CNPJ: 01377043000153 RUA CATUIPE, 1889-E RIO VERDE (65)3549-7700 / 115
Número da Parcela / Total de Parcelas 1 / 2	(*)Valor Documento 155,67
Número do Documento 189001	Número da Parcela / Total de Parcelas 1 / 2
Data de Emissão 17/09/2026	Data de Emissão 17/09/2026
Sacado: VALDIANO DA SILVA SOUSA CPF: 037.281.783-49	Instituição: Não receber após o vencimento
	

82650000001-1 55670178010-9 00000005000-5 18900226090-0	
Vencimento 19/10/2026	Local de Pagamento Págar em qualquer agência bancária até o vencimento
(*)Valor Documento 155,67	Cedente SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - CNPJ: 01377043000153 RUA CATUIPE, 1889-E RIO VERDE (65)3549-7700 / 115
Número da Parcela / Total de Parcelas 2 / 2	(*)Valor Documento 155,67
Número do Documento 189002	Número da Parcela / Total de Parcelas 2 / 2
Data de Emissão 17/09/2026	Data de Emissão 17/09/2026
Sacado: VALDIANO DA SILVA SOUSA CPF: 037.281.783-49	Instituição: Não receber após o vencimento
	

Figura 66 - Tela de referência do procedimento



Religação por falta de pagamento

Da identificação da solicitação à conclusão de religação por falta de pagamento

Para que serve

Registrar a religação após regularização financeira, conferindo os pagamentos e orientando sobre taxa e prazo de execução.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário comprovar a regularização dos débitos que motivaram o corte.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar após a validação do pagamento e informar o prazo operacional vigente.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

37. **Documentos:** Documento pessoal, matrícula e comprovantes de pagamento quando ainda não identificados no sistema.
38. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
39. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

40. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
41. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
42. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

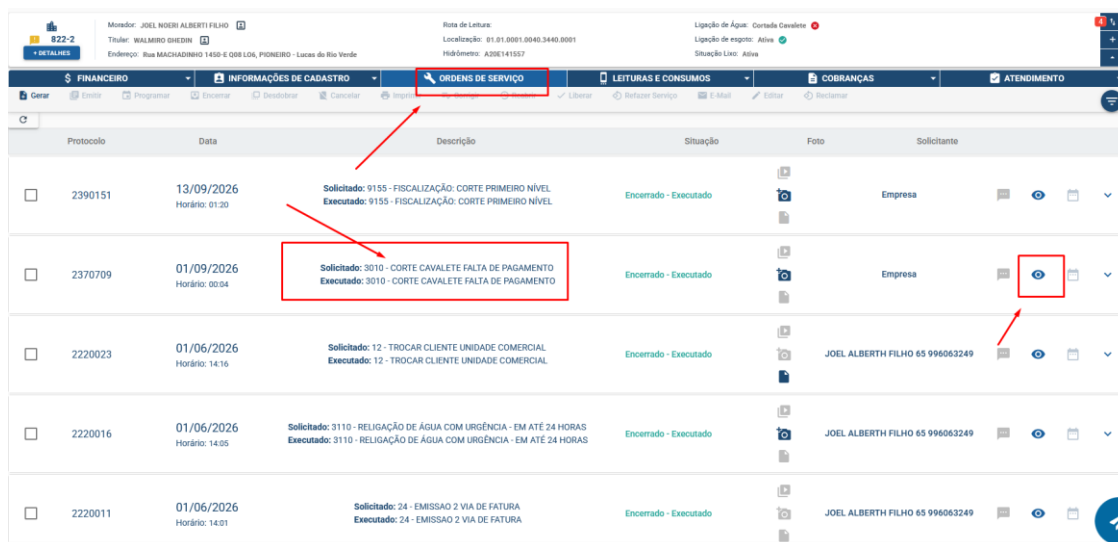
Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Após preencher os dados para iniciar o atendimento:

- 2 Solicitar ao cliente o número da matrícula da unidade consumidora.



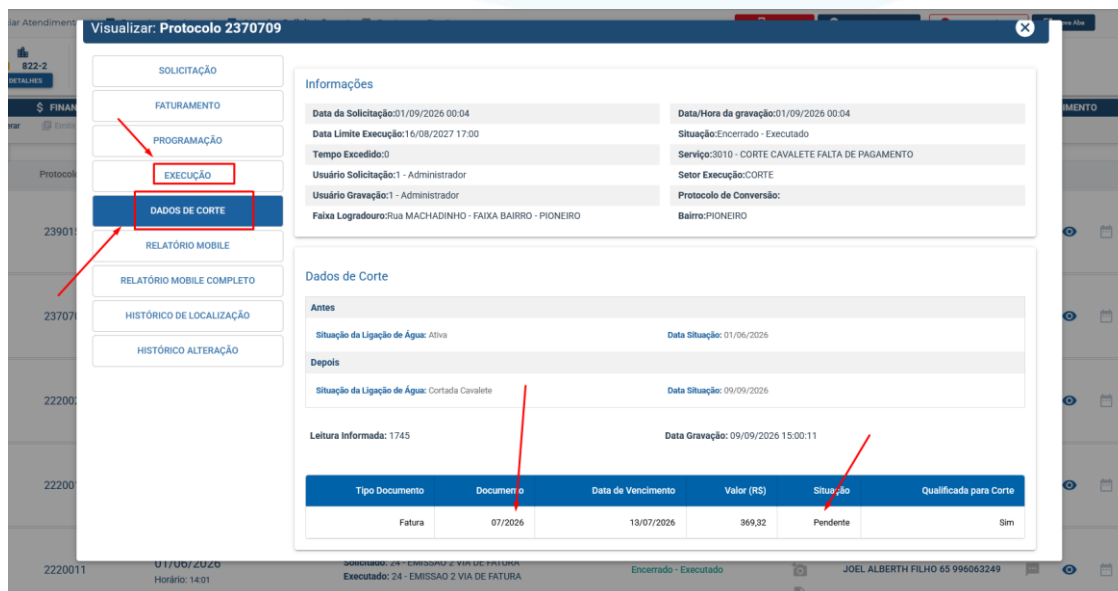
- ❑ Caso o cliente não tenha a matrícula em mãos, utilizar as opções disponíveis no sistema para localizar o cadastro, como CPF/CNPJ, endereço ou número do HD, conforme as informações fornecidas pelo consumidor.
- ❑ Após localizar a matrícula, sempre verificar a Ordem de Corte, conferindo a data de execução do corte e qual fatura ocasionou o corte do fornecimento.



Protocolo	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
2390151	13/09/2026 Horário: 01:20	Solicitado: 9155 - FISCALIZAÇÃO: CORTE PRIMEIRO NÍVEL Executado: 9155 - FISCALIZAÇÃO: CORTE PRIMEIRO NÍVEL	Encerrado - Executado		Empresa
2370709	01/09/2026 Horário: 00:04	Solicitado: 3010 - CORTE CAVALETE FALTA DE PAGAMENTO Executado: 3010 - CORTE CAVALETE FALTA DE PAGAMENTO	Encerrado - Executado		Empresa
2220023	01/06/2026 Horário: 14:16	Solicitado: 12 - TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL Executado: 12 - TROCAR CLIENTE UNIDADE COMERCIAL	Encerrado - Executado		JOEL ALBERTH FILHO 65 996063249
2220016	01/06/2026 Horário: 14:05	Solicitado: 3110 - RELIGAÇÃO DE ÁGUA COM URGÊNCIA - EM ATÉ 24 HORAS Executado: 3110 - RELIGAÇÃO DE ÁGUA COM URGÊNCIA - EM ATÉ 24 HORAS	Encerrado - Executado		JOEL ALBERTH FILHO 65 996063249
2220011	01/06/2026 Horário: 14:01	Solicitado: 24 - EMISSÃO 2 VIA DE FATURA Executado: 24 - EMISSÃO 2 VIA DE FATURA	Encerrado - Executado		JOEL ALBERTH FILHO 65 996063249

Figura 67 - Tela de referência do procedimento

IMPORTANTE: Para cortes realizados a partir de 19/08/2026, devem ser cobradas todas as faturas que venceram após a realização do corte.



Visualizar: Protocolo 2370709																	
SOLICITAÇÃO FATURAMENTO PROGRAMAÇÃO EXECUÇÃO DADOS DE CORTE RELATÓRIO MOBILE RELATÓRIO MOBILE COMPLETO HISTÓRICO DE LOCALIZAÇÃO HISTÓRICO ALTERAÇÃO																	
Informações Data da Solicitação: 01/09/2026 00:04 Data Hora da gravação: 01/09/2026 00:04 Data Limite Execução: 16/08/2027 17:00 Situação: Encerrado - Executado Serviço: 3010 - CORTE CAVALETE FALTA DE PAGAMENTO Tempo Excedido: 0 Sector Execução: CORTE Usuário Solicitação: 1 - Administrador Usuário Gravação: 1 - Administrador Protocolo de Conversão: Faixa Logradouro: Rua MACHADINHO - FAIXA BAIRRO - PIONEIRO Bairro: PIONEIRO																	
Dados de Corte Antes Situação da Ligação de Água: Ativa Data Situação: 01/06/2026 Depois Situação da Ligação de Água: Cortada Cavalete Data Situação: 09/09/2026 Leitura Informada: 1745 Data Gravação: 09/09/2026 15:00:11																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo Documento</th> <th>Documento</th> <th>Data de Vencimento</th> <th>Valor (R\$)</th> <th>Situação</th> <th>Qualificada para Corte</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fatura</td> <td>07/2026</td> <td>13/07/2026</td> <td>369,82</td> <td>Pendente</td> <td>Sim</td> </tr> </tbody> </table>						Tipo Documento	Documento	Data de Vencimento	Valor (R\$)	Situação	Qualificada para Corte	Fatura	07/2026	13/07/2026	369,82	Pendente	Sim
Tipo Documento	Documento	Data de Vencimento	Valor (R\$)	Situação	Qualificada para Corte												
Fatura	07/2026	13/07/2026	369,82	Pendente	Sim												

Figura 68 - Tela de referência do procedimento

Após localizar a informação referente ao corte, retornar para "FINANCEIRO" → "UNIDADE FATURAS".

Selecionar as faturas vencidas a partir do mês de referência do corte.

Exemplo: se o corte foi realizado com referência 07/2026, selecionar as faturas de 07/2026, 08/2026 e 09/2026, desde que todas estejam vencidas, agrupando-as em um único boleto.

Após gerar o boleto agrupado, encaminhá-lo ao cliente ou realizar a impressão, conforme o tipo de atendimento.



1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar

822-2 Morador: JOEL NOERI ALBERTI FILHO Rota de Leitura: Localização: 01.01.0001.0040.3440.0001 Ligeira de Água: Contada Cavalhada Ligeira de esgoto: Ativa Situação Lixo: Ativa

Titular: WALMIR GHEIDIN Endereço: Rua MACHADINHO, 100 E Q88 L04, PIONEIRO - Lucas do Rio Verde Hidômetro: A20E141557

FINANCEIRO INFORMAÇÕES DE CADASTRO ORDENS DE SERVIÇO LEITURAS E CONSUMOS COBRANÇAS

UNIDADE FATURAS EXTRATO DE DÉBITO PARCELAMENTOS FATURAMENTO DE SERVIÇOS SEGUNDA VIA DE FATURA COMUNICADO DE DÉBITO COBRANÇA SERVIÇO TARIFA LIXO CARNÊ VALORES A COMPENSAR ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA CONTRATO FATURAMENTO COMUNICADO EXTRA DÍVIDA ATIVA

Valor / Vencimento	Situação	Leitura	Consumo	Foto	Data pagamento
R\$ 71,14 Vencimento 14/09/2026	Pendente Em: 03/09	1740 02/09	10		
R\$ 71,14 Vencimento 13/08/2026	Pendente Em: 03/08	1733 02/08	10		
R\$ 369,32 Vencimento 13/07/2026	Pendente Em: 02/07	1727 02/07	27		
R\$ 27,40 Vencimento 11/06/2026	Pendente Em: 02/06	1700 02/06	0		
05 2026 R\$ 108,25 Vencimento 12/05/2026	Quitada Em: 01/06	1700 03/05	14		01/06/2026
04 2026 R\$ 71,14 Vencimento 22/04/2026	Quitada Em: 01/06	1686 02/04	10		01/06/2026
03 R\$ 71,14	Quitada	1681	10		16/04/2026

Figura 69 - Tela de referência do procedimento

Solicitar ao cliente que apresente o comprovante de pagamento para conferência e, após a validação, dar continuidade à solicitação de religação.

Verificar no comprovante o código ou número de identificação do pagamento, a data do pagamento e confirmar se o documento apresentado é, de fato, um comprovante de pagamento efetivado.

IMPORTANTE: Não aceitar comprovante de agendamento de pagamento em dias úteis e dentro do horário de funcionamento bancário.

O comprovante de agendamento poderá ser aceito somente em situações de feriado, final de semana ou fora do horário de funcionamento bancário, como em atendimentos de plantão no período noturno.

Sempre orientar o cliente de que, caso a baixa do pagamento não seja efetivada no sistema, poderá ser realizado um novo corte referente à fatura que permanecer pendente.

Onde Conferir O Pagamento?

A informação apresentada no comprovante de pagamento deve ser conferida em uma das seguintes opções:

1. Fatura
2. 2ª via
3. Comunicado de débito

A informação do comprovante deve corresponder aos dados apresentados em uma dessas três opções, garantindo que o pagamento se refere à fatura correta antes de dar continuidade à solicitação de religação.



1 Iniciar Atendimento > 2 Pesquisar Registro > 3 Atender Solicitações > 4 Registrar e Finalizar							
Morador: JOEL NOBRI ALBERTI FILHO Trabalha: WALMIR GHEZIN Endereço: Rua MACHADINHO 1450-E Q8B L04, PIONEIRO - Lucas do Rio Verde		Rota de Leitura: Localização: 81.01.0001.0040.3440.0001 Hidômetro: A30E141557		Ligação de Água: Cortada Cautelosa Ligação de esgoto: Ativa Situação Lixo: Ativa			
UNIDADE FATURAS		INFORMAÇÕES DE CADASTRO		ORDENS DE SERVIÇO		LEITURAS E CONSUMOS	
EXTRATO DE DÉBITO		Cancel. Referência (1) 85.219,44		Pendente (4) 539,00		Quitada (246) 34.370,09	
PARCELAMENTOS		Valor / Vencimento	Situação	Leitura	Consumo	Foto	Data pagamento
FATURAMENTO DE SERVIÇOS		R\$ 71,14	Pendente	1740	10		
SEGUNDA VIA DE FATURA		Vencimento 14/09/2026	Em: 03/09	02/09			
COMUNICADO DE DÉBITO		R\$ 71,14	Pendente	1733	10		
COBRANÇA SERVIÇO		Vencimento 13/08/2026	Em: 03/08	02/08			
TARIFA LIXO		R\$ 369,32	Pendente	1727	27		
CAIRNÉ		Vencimento 13/07/2026	Em: 02/07	02/07			
VALORES A COMPENSAR		R\$ 27,40	Pendente	1700	0		
ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA		Vencimento 11/06/2026	Em: 02/06	02/06			
CONTRATO FATURAMENTO		R\$ 108,25	Quitada	1700	14		
COMUNICADO EXTRA		Vencimento 12/05/2026	Em: 01/05	03/05			
DÍVIDA ATIVA		05					
2026							

Figura 70 - Tela de referência do procedimento

Após a conferência do pagamento, perguntar ao cliente qual modalidade de religação deseja e informar que a taxa do serviço será cobrada na próxima fatura:

“Deseja solicitar a religação com urgência ou normal?”

- Religação com urgência: prazo de até 24 horas – R\$ 35,00.
- Religação normal: prazo de até 48 horas – R\$ 12,00.

Informar ao cliente que o valor do serviço será cobrado na próxima fatura.

Após o cliente estar ciente das condições e escolher a modalidade de religação, prosseguir com a solicitação.

Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.
4. Utilizar o código correspondente à modalidade escolhida:

Código 3111: religação normal, com prazo de até 48 horas.

Código 3110: religação com urgência, com prazo de até 24 horas.

1. Descrição do parecer:

RELIGAÇÃO DE ÁGUA COM URGÊNCIA - EM ATÉ 24 HORAS. CLIENTE ENCAMINHOU COMPROVANTE DE PAGAMENTO 07/2026; 08/2026 E 09/2026.

RELIGAÇÃO DE ÁGUA COM URGÊNCIA - EM ATÉ 48 HORAS. CLIENTE ENCAMINHOU COMPROVANTE DE PAGAMENTO 07/2026; 08/2026 E 09/2026.

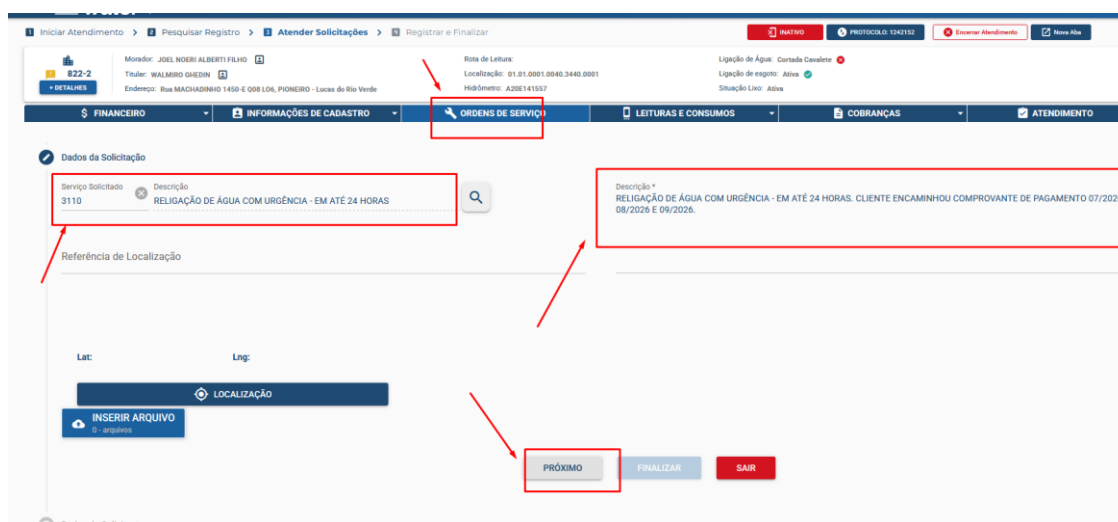



Figura 71 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

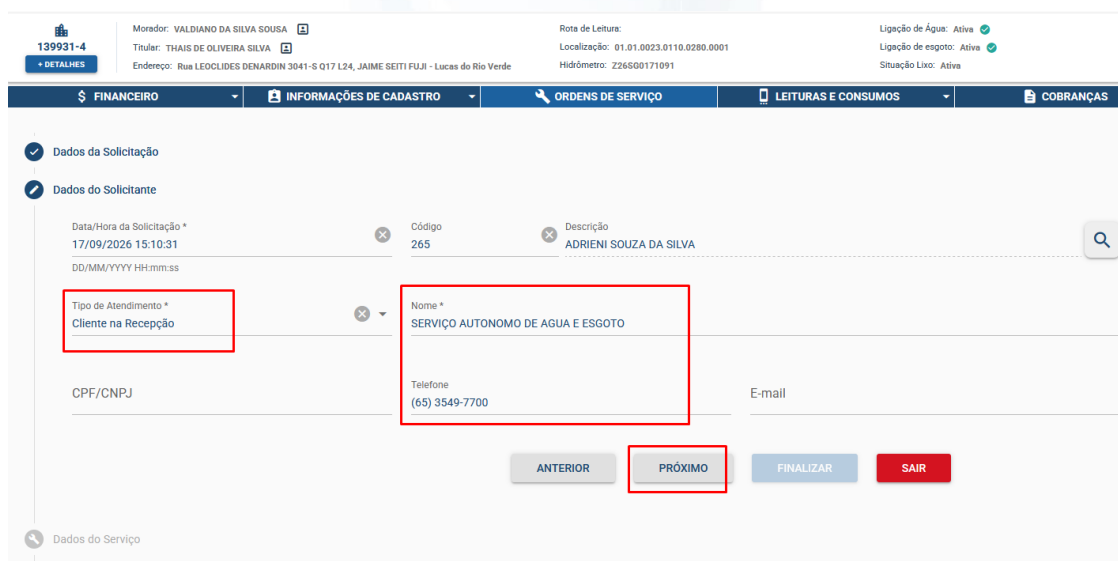


Figura 72 - Tela de referência do procedimento

Conferir as informações do solicitante e seguir DUAS VEZES para o “PRÓXIMO”

Finalizar





139931-4

DETAHES

Moreador: VALDIANO DA SILVA SOUSA

Titular: THAIS DE OLIVEIRA SILVA

Endereço: Rua LEOCLIDES DENARDIN 3041-S Q17 L24, JAIME SETTI FUJI - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura:

Localização: 01.01.0023.0110.0280.0001

Hidômetro: Z26SG0171091

Ligação de Água: Ativa

Ligação de esgoto: Ativa

Situação Lixo: Ativa

FINANCEIRO
INFORMAÇÕES DE CADASTRO
ORDENS DE SERVIÇO
LEITURAS E CONSUMOS
COBRANÇAS

Dados da Solicitação
Dados do Solicitante
Dados do Serviço
Dados de Faturamento

Quitar na Parcela à Vista
Não

Valor da Parcela à Vista
0,00

Data Vencimento Parcela à Vista
18/09/2026

Quantidade de Parcelas
1

Carência

CALCULAR

Resumo do Faturamento

Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas	Valor Parcelado	Valor Total do Serviço
1	35,00	35,00	35,00

ANTERIOR
PRÓXIMO
FINALIZAR
SAIR

Figura 73 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura do cliente.

Orientar o cliente a aguardar o prazo para execução do serviço, conforme a modalidade de religação escolhida e a respectiva taxa de serviço.



Religação de ligação cancelada

Da identificação da solicitação à conclusão de religação de ligação cancelada

Para que serve

Padronizar a reativação de ligação cancelada, verificando cadastro, situação física, débitos, documentos e viabilidade.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário solicitar reativação de unidade cuja ligação se encontra cancelada.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar após a conferência dos requisitos e informar o prazo do setor executor.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

43. **Documentos:** Documento pessoal, vínculo com o imóvel, matrícula e documentos exigidos para reativação.

44. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.

45. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

46. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.

47. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.

48. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Quando a matrícula estiver cancelada a pedido, a reativação da ligação somente poderá ser solicitada mediante comprovação de vínculo com o imóvel.



1. Identificar o solicitante

Verificar quem está solicitando a reativação da matrícula:

- Proprietário: poderá solicitar a reativação mediante apresentação de documento pessoal;
- Terceiro: poderá solicitar somente mediante procuração;
- Inquilino: deverá apresentar contrato de locação assinado por ambas as partes.

2. No caso de inquilino

Quando o solicitante for inquilino, deverá ser feita primeiramente a troca de nome da matrícula para o seu nome, antes de prosseguir com a solicitação de religação.

Conferir a documentação

Conferir os documentos apresentados e verificar se estão de acordo com a situação do solicitante antes de dar continuidade ao atendimento.

Após a documentação estar correta, prosseguir com a solicitação de reativação/religação da matrícula, conforme o procedimento do sistema.

Informar ao cliente que será gerada uma cobrança de R\$ 12,00 na próxima fatura, referente à solicitação do serviço. Neste caso, está disponível somente a opção de atendimento com prazo de até 48 horas.

Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção "Ordem de Serviço".
2. Clicar em "Gerar".
3. Selecionar "Gerar Ordem de Serviço".
4. Utilizar o código 3131 – Religação de ligação cancelada, com prazo de até 48 horas.
5. Antes de gerar a Ordem de Serviço, consultar a Ordem de Corte de Supressão para verificar as informações referentes à execução do corte, incluindo a forma como foi realizado. Essas informações deverão ser consideradas e descritas na solicitação de religação.
6. Descrição do parecer

Quando apresentada procuração:

CLIENTE SOLICITOU RELIGAÇÃO DE LIGAÇÃO CANCELADA. APRESENTOU DOCUMENTOS PESSOAIS E PROCURAÇÃO. HD RETIRADO DO LOCAL.

Quando apresentada documentação de locação:

CLIENTE SOLICITOU RELIGAÇÃO DE LIGAÇÃO CANCELADA. APRESENTOU CONTRATO DE LOCAÇÃO E DOCUMENTOS PESSOAIS. HD RETIRADO DO LOCAL.

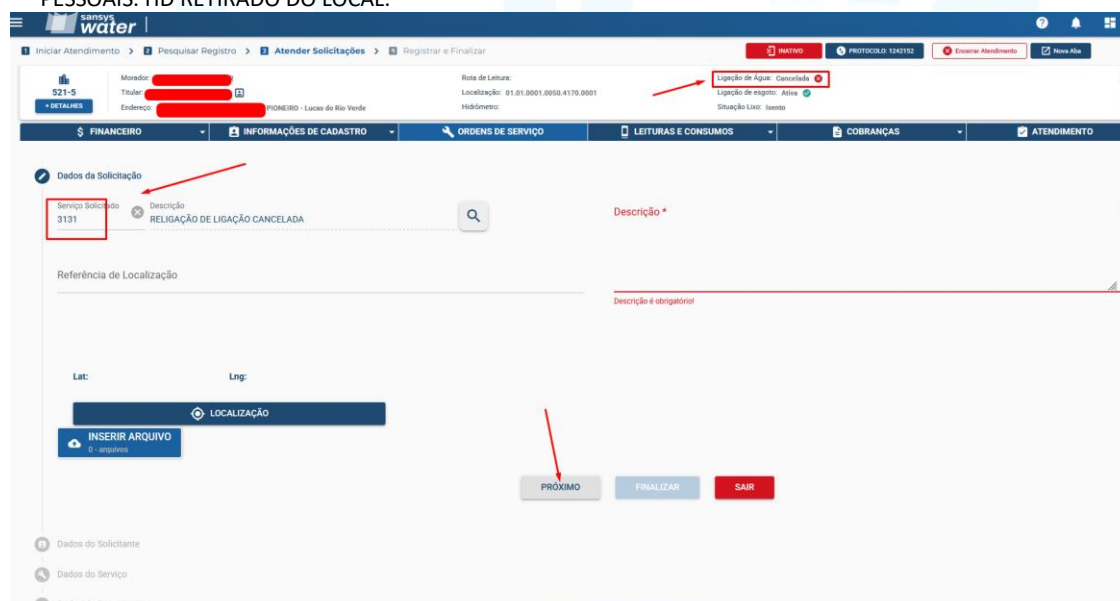


Figura 74 - Tela de referência do procedimento



Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

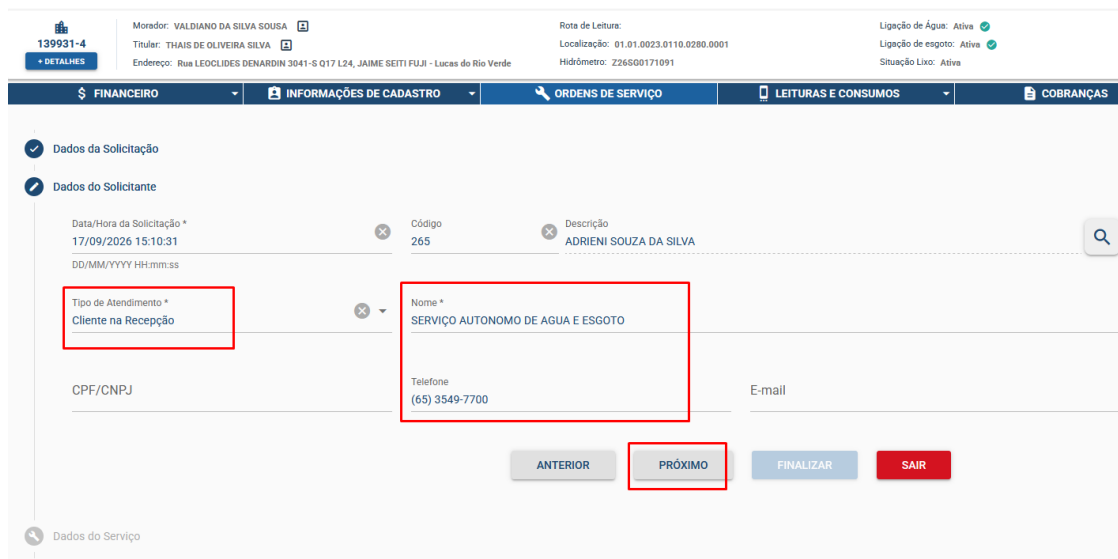


Figura 75 - Tela de referência do procedimento

Conferir as informações do solicitante e seguir DUAS VEZES para o “PRÓXIMO”.

Finalizar

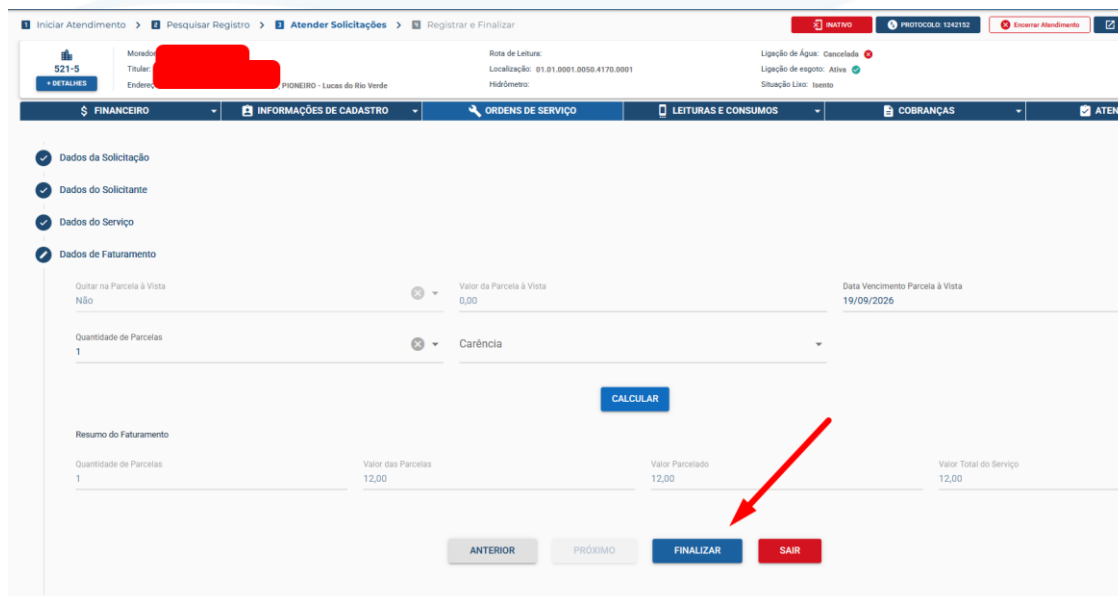


Figura 76 - Tela de referência do procedimento

DOCUMENTO A SER IMPRESSO.

Em ordem de serviço selecione a opção de RELIGAÇÃO DE LIGAÇÃO CANCELADA e imprima o formulário de serviço para que o cliente assine conforme documento.



[Iniciar Atendimento](#) > [Pesquisar Registro](#) > [Atender Solicitações](#) > [Registrar e Finalizar](#)

521-5 [+ DETALHES](#)

Morador: [REDACTED]
 Titular: [REDACTED]
 Endereço: [REDACTED] PIONEIRO - Lucas do Rio Verde

Rota de Leitura:
 Localização: 01.01.0001.0050.4170.0001
 Hidômetro:

Ligação de Água: Cancelada
 Ligação de esgoto: Ativa
 Situação Lixo: Isento

INATIVO **PROTOCOLO: 1292152** [Encerrar Alar](#)

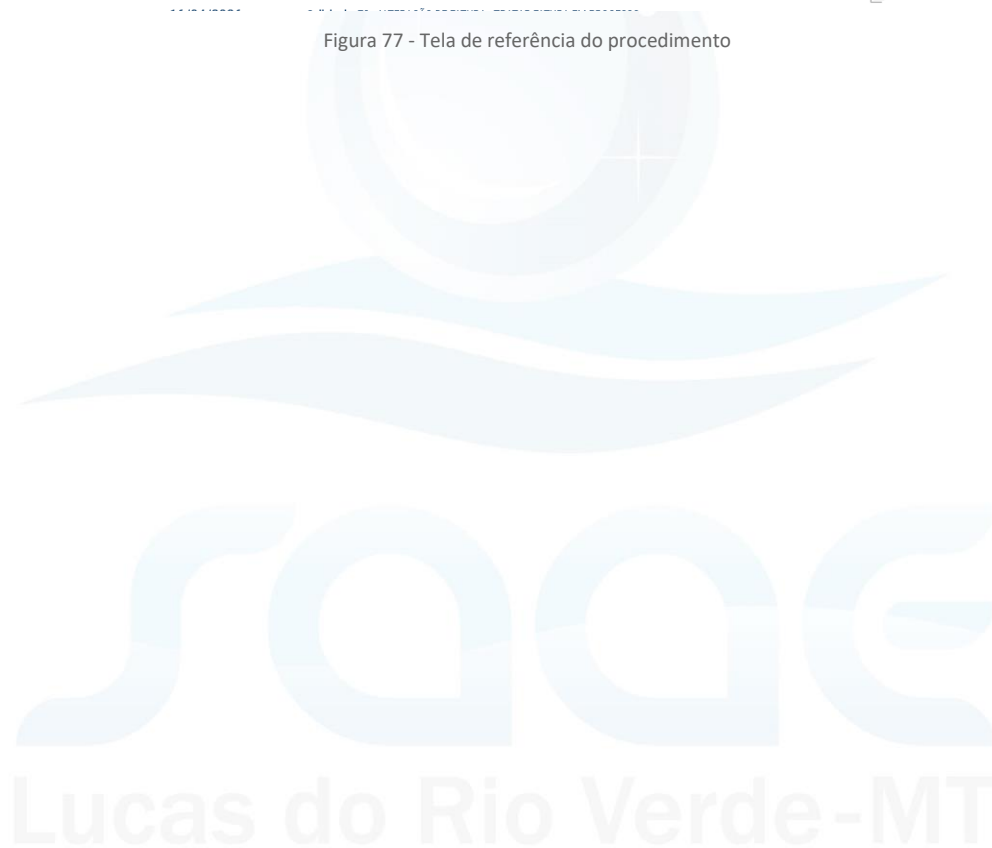
FINANCEIRO **INFORMAÇÕES DE CADASTRO** **ORDENS DE SERVIÇO** **LEITURAS E CONSUMOS** **COBRANÇAS**

Gerar Emitir Programar Encerrar Desdobrar Cancelar Imprimir Corrigir Reabrir Liberar Refazer Serviço E-Mail Editar Reclamar

Gerar Formulário Ordem de Serviço
 Gerar Formulário Ordem de Serviço Encerrada

	Protocolo	Data		Situação	Foto	Solicitante
☒	2400847	18/09/2026 Horário: 10:37	Solicitado: 3131 - RELIGAÇÃO DE LIGAÇÃO CANCELADA	Pendente		SAAE INTERNO
☐	2360296	24/08/2026 Horário: 15:49	Solicitado: 1101 - TERMO DE CIÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS Executado: 1101 - TERMO DE CIÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS	Encerrado - Executado		[REDACTED]
☐	2153334	22/04/2026 Horário: 16:06	Solicitado: 67 - CAD INCLUIR ISENÇÃO DE TARIFA UNIDADE Executado: 67 - CAD INCLUIR ISENÇÃO DE TARIFA UNIDADE	Encerrado - Executado		Empresa

Figura 77 - Tela de referência do procedimento





Serviços operacionais

Da identificação da solicitação à conclusão de serviços operacionais.

Para que serve

Registrar demandas operacionais de água, esgoto ou resíduos com descrição suficiente para localização e execução pelas equipes responsáveis.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário comunicar ocorrência ou solicitar serviço de natureza operacional.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar imediatamente e informar que o atendimento seguirá prioridade e demanda do setor executor.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

49. **Documentos:** Matrícula ou endereço completo, telefone e informações detalhadas do local e da ocorrência.
50. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
51. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

52. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
53. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
54. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Toda solicitação de serviço deve seguir o procedimento de iniciar o atendimento.

1. Iniciar o atendimento

Na tela inicial do atendimento, preencher e conferir as informações do cliente:



- Nome do cliente;
- Telefone para contato;
- E-mail, quando necessário;
- Observação, caso exista alguma informação importante sobre o atendimento;
- Selecionar a origem do atendimento correspondente:
 - o Cliente ao telefone;
 - o Cliente na recepção;
 - o Cliente via 1DOC;
 - o Cliente via Chat;
 - o Cliente via E-mail.

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar em “INICIAR ATENDIMENTO”.

2. Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.

Para Falta De Água Imprevisível

Antes de gerar a Ordem de Serviço, é importante verificar se a matrícula está ativa.

Orientar o cliente a verificar se o registro do cavalete está aberto e confirmar se há alguma manutenção na região que possa estar afetando o abastecimento.

Após verificar essas informações e não identificar nenhuma situação que justifique a falta de água, prosseguir com a abertura da Ordem de Serviço.

Código de serviço: 1710 – Falta de água ou falta de pressão.

Descrição do parecer

Descrever na solicitação, de forma clara e objetiva, as informações relatadas pelo cliente e as verificações realizadas durante o atendimento.

Exemplo:

CLIENTE INFORMA QUE ESTÁ SEM ÁGUA EM SUA RESIDÊNCIA. JÁ VERIFICOU O REGISTRO DO CAVALETE. VERIFICAR SE HÁ ALGUM PROBLEMA EM SUA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ENTRAR EM CONTATO COM O SOLICITANTE.

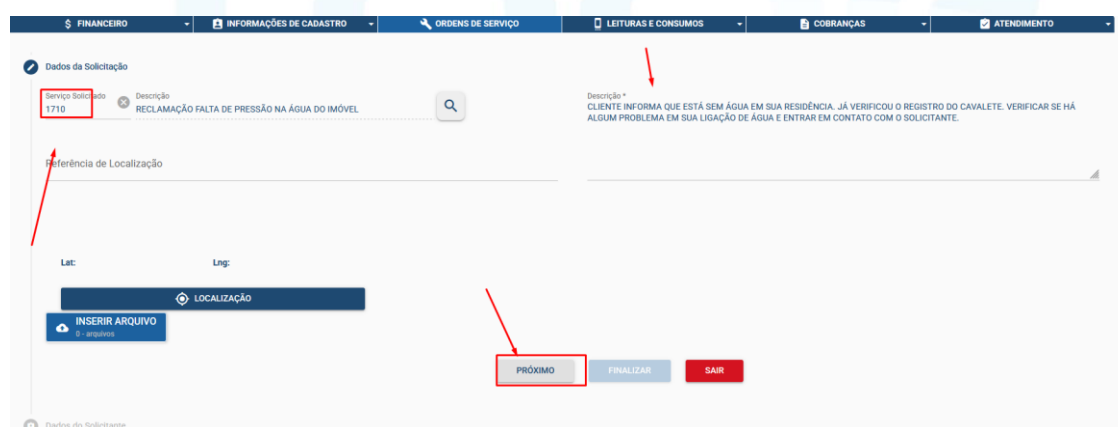


Figura 79 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

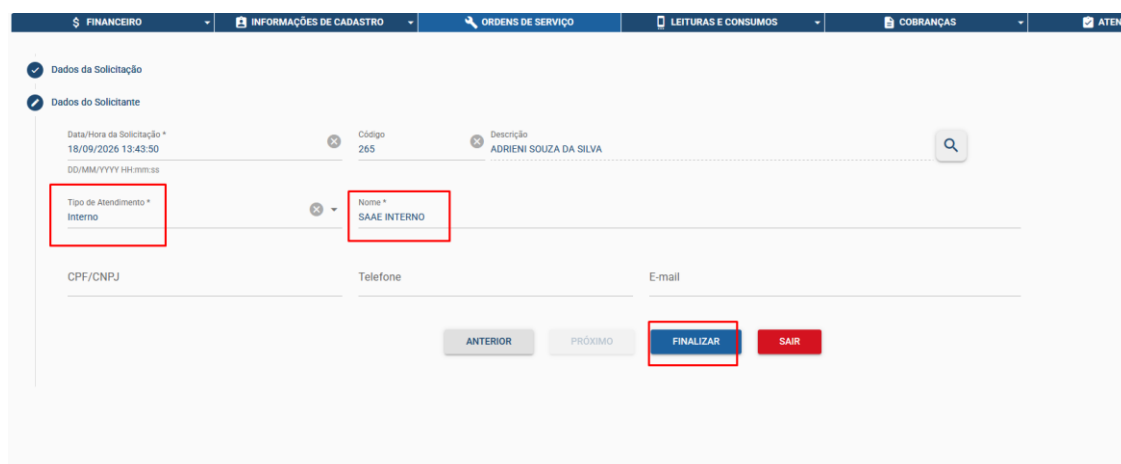



Figura 80 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Orientar o cliente a aguardar o contato do setor responsável – Operacional Água, que realizará o acompanhamento e as orientações necessárias no local.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Para Falta De Água Previsível

Informar ao cliente o motivo da interrupção do abastecimento e orientá-lo sobre o prazo previsto para normalização, conforme as informações repassadas pelo setor responsável.

Neste caso, não é necessário gerar Ordem de Serviço.

Orientar o cliente a aguardar o prazo estabelecido pelo setor responsável para a regularização do abastecimento.



Conserto de cavalete

Da identificação da solicitação à conclusão de conserto de cavalete

Para que serve

Registrar solicitação de conserto do cavalete com identificação da unidade, descrição do defeito e condições de acesso.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário relatar dano, vazamento ou problema no conjunto do cavalete.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato e informar o prazo conforme prioridade e demanda operacional.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

55. **Documentos:** Matrícula, endereço, telefone e descrição clara do problema observado.
56. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
57. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

58. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
59. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
60. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Esse é um serviço que só é possível abrir chamado na matrícula, portanto, é importante que o solicitante tenha em mãos alguma informação do local.

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar em “INICIAR ATENDIMENTO”.



Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.
4. Utilizar o código “1661”

Descrição do parecer

Descrever na solicitação, de forma clara e objetiva, as informações relatadas pelo cliente e as verificações realizadas durante o atendimento.

Exemplo:

CLIENTE INFORMA VAZAMENTO NO TUBETE APÓS O HD.

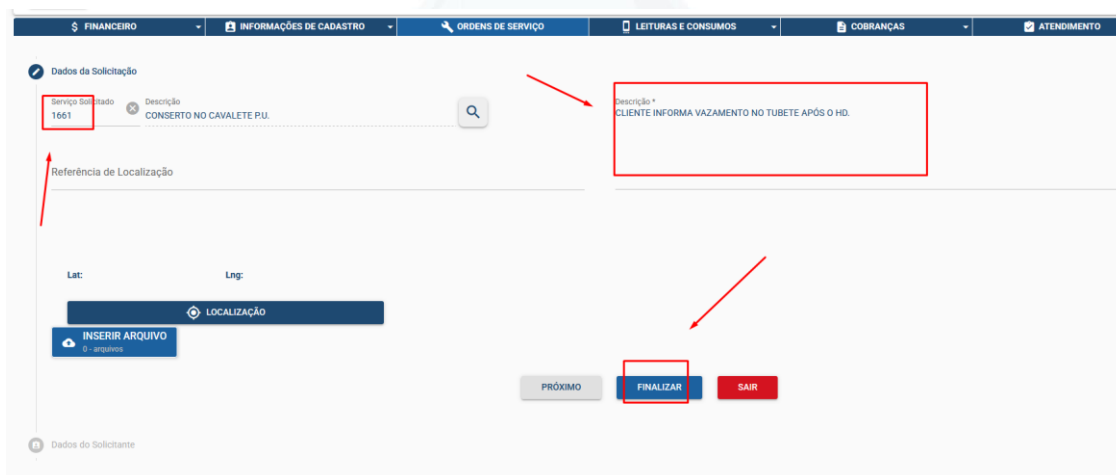


Figura 81 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

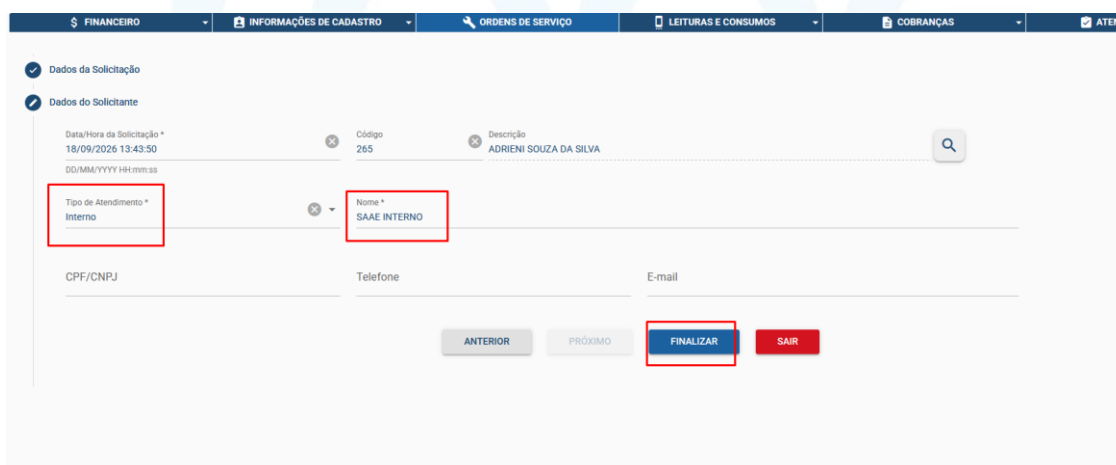


Figura 82 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Conserto de ramal

Da identificação da solicitação à conclusão de conserto de ramal

Para que serve

Registrar conserto de ramal pela matrícula ou por logradouro, garantindo localização precisa e relato completo da ocorrência.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário informar vazamento ou dano no ramal de água.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato; situações emergenciais devem receber a prioridade prevista nas normas internas.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

61. **Documentos:** Matrícula ou endereço completo, bairro, ponto de referência e telefone para contato.
62. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
63. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

64. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
65. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
66. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Diferente do conserto de cavalete, esse serviço pode ser solicitado fora da matrícula na função “LOGRADOURO”.

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar em “INICIAR ATENDIMENTO”.



Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.
4. Utilizar o código “1670 caso seja solicitado dentro da matrícula e 5100 por logradouro”

Descrição do parecer

Descrever na solicitação, de forma clara e objetiva, as informações relatadas pelo cliente e as verificações realizadas durante o atendimento.

Exemplo:

CLIENTE INFORMA VAZAMENTO DE RAMAL NO ASFALTO.

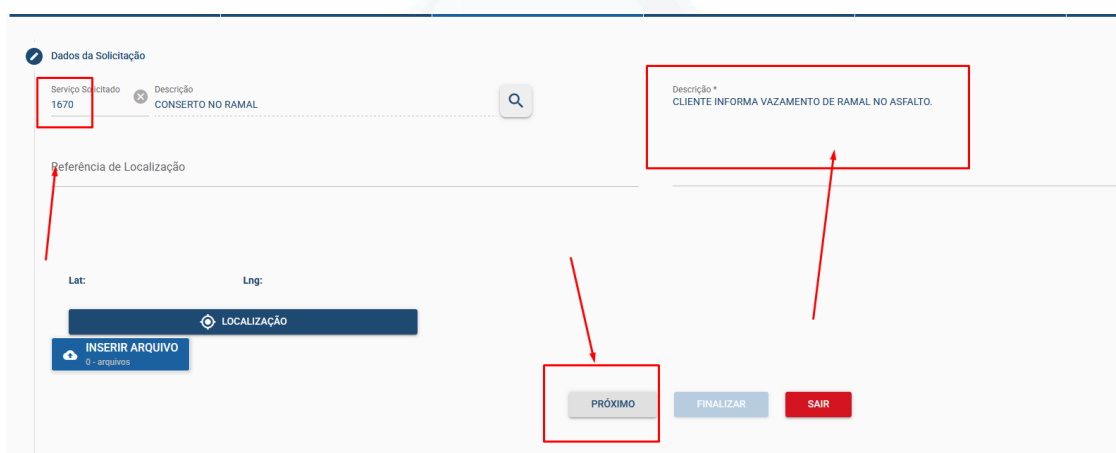


Figura 83 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

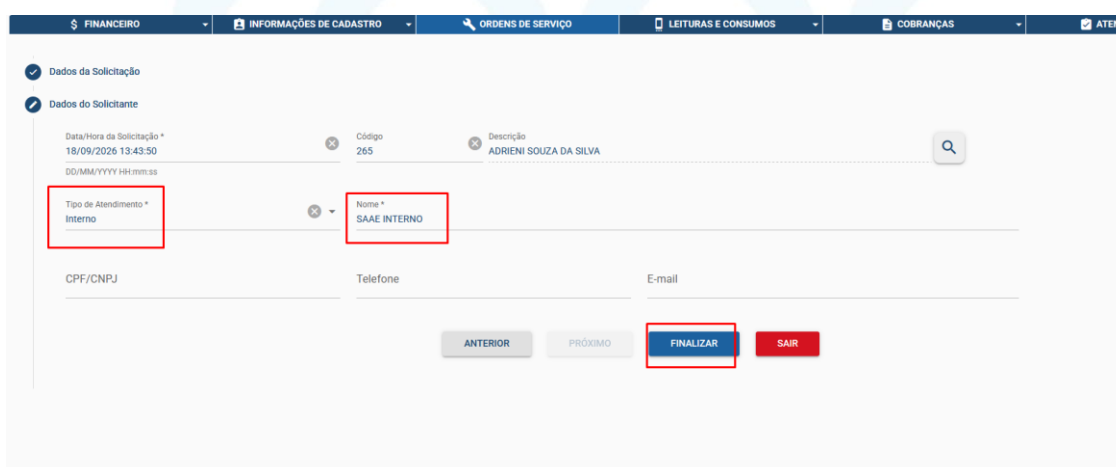


Figura 84 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.



Solicitação de Conserto de Ramal pela Funcionalidade “Logradouro”

Pesquisar

Tipo de Atendimento

Unidade Comercial

Logradouro

Cliente

Mais Informações

Pesquisas Diversas

Filtros de Pesquisa

Código

Logradouro

Estado

Município

Bairro

Logradouro campo verde

Código Logradouro

Status

LIMPAR SELEÇÃO

FILTRAR

Figura 85 - Tela de referência do procedimento

[Iniciar Atendimento](#) > [Pesquisar Registro](#) > [Atender Solicitações](#) > [Registrar e Finalizar](#)

Código: 141 **Endereço:** Rua CAMPO VERDE **Município:** Lucas do Rio Verde **UF:** Mato Grosso

[Gerar](#) [Programar](#) [Encerrar](#) [Cancelar](#) [Imprimir](#) [Configurar](#) [Excluir](#) [Liberar](#) [Solicitar Serviço](#) [Recusar](#) [E-Mail](#)

LOGRADOURO OS

	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
☐ 1909684 Gerar Ordem de Serviço Expressa Gerar Ordem de Serviço	05/11/2025 Horário: 10:32	Solicitado: 5100 - CONserto VAZAMENTO RAMAL - LOGRADOURO Executado: 5100 - CONserto VAZAMENTO RAMAL - LOGRADOURO	Encerrado - Executado		MARIA DE NARDO
☐ 1902554	13/10/2025 Horário: 13:00	Solicitado: 9907 - CONTenTOR: Substituição Executado: 9907 - CONTenTOR: Substituição	Encerrado - Executado		JAILTON MARQUES
☐ 1872894	09/10/2025 Horário: 13:00	Solicitado: 9906 - CONTenTOR: MANUTENÇÃO TAMPA Executado: 9906 - CONTenTOR: MANUTENÇÃO TAMPA	Encerrado - Executado		JAILTON MARQUES
☐ 1772405	29/07/2025 Horário: 10:15	Solicitado: 5412 - COLETA DE LIXO - ANIMAL MORTO Executado: 5412 - COLETA DE LIXO - ANIMAL MORTO	Encerrado - Executado		JAILTON MARQUES

Figura 86 - Tela de referência do procedimento

Código de serviço: 5100

Parecer

Descrever de forma clara e objetiva o local informado pelo cliente, incluindo o endereço e, quando houver, um ponto de referência que facilite a localização da equipe.

Exemplo:

CLIENTE SOLICITA CONserto DE RAMAL NA CALÇADA DA RUA CAMPO VERDE, ESQ. COM RUA PAINEIRA, NO BAIRRO CERRADO, PRÓXIMO À IGREJA BATISTA.

Faixa Logradouro

Ao selecionar a faixa do logradouro, sempre conferir se o bairro está correto.

Caso o cliente forneça uma referência para localização, preencher as informações de maneira clara e detalhada, facilitando a identificação do local pela equipe responsável.

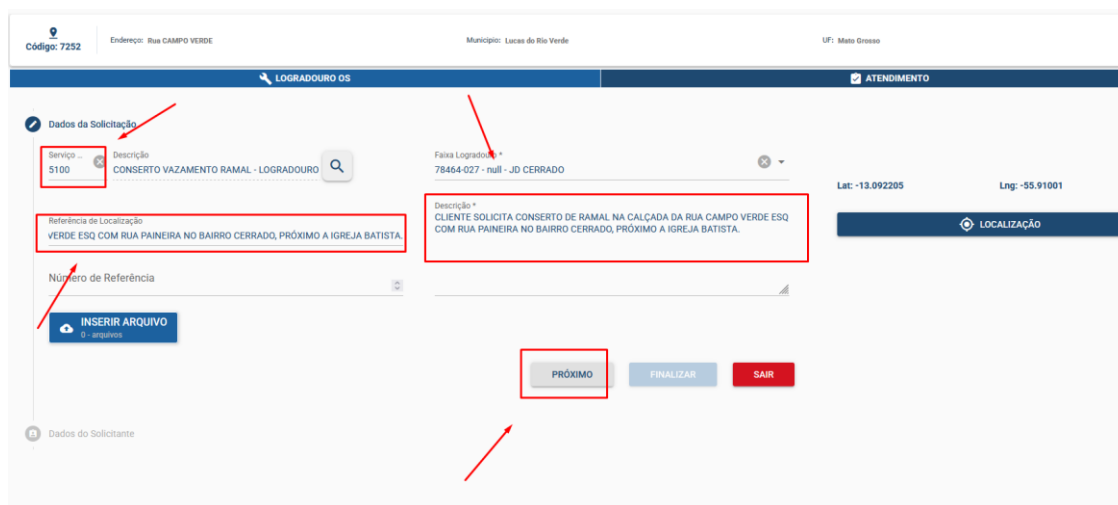



Figura 87 - Tela de referência do procedimento

Importante que quando a solicitação for por logradouro tenha o máximo de informação para evitar transtornos ou erro de local. Após preencher todos os dados, ir para "PRÓXIMO".

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

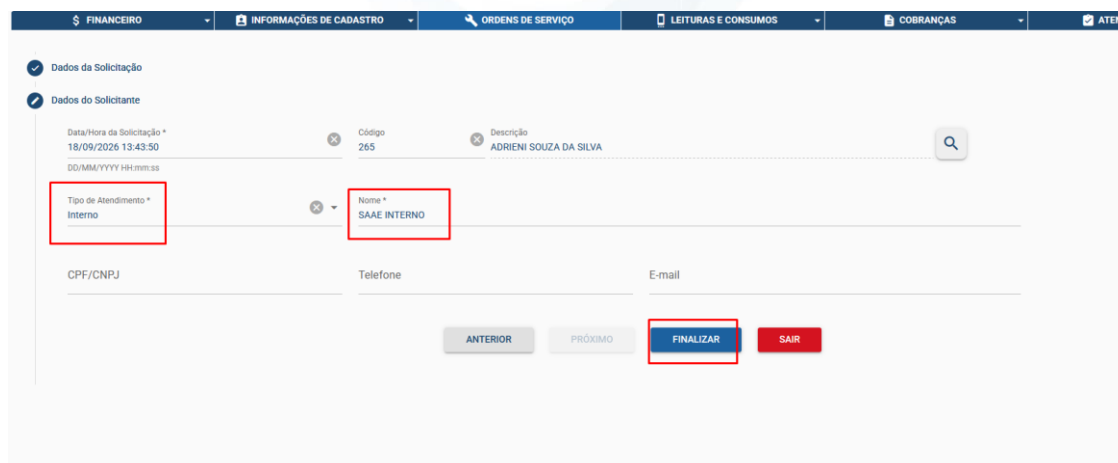


Figura 88 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Vazamento de esgoto

Da identificação da solicitação à conclusão de vazamento de esgoto

Para que serve

Registrar ocorrência de vazamento ou retorno de esgoto, com localização exata e verificação da disponibilidade da rede no bairro.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário relatar extravasamento, retorno ou vazamento relacionado à rede de esgoto.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar imediatamente e informar que a execução dependerá da prioridade e da demanda operacional.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

67. **Documentos:** Matrícula ou endereço, bairro, ponto de referência, telefone e descrição do local afetado.

68. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.

69. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

70. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.

71. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.

72. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Assim como a Ordem de Ramal, esse serviço pode ser solicitado de duas formas:

- Pela matrícula da unidade consumidora;
- Pela funcionalidade “Logradouro”, quando a solicitação não estiver vinculada a uma matrícula específica.



Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar em “INICIAR ATENDIMENTO”.

Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.
4. Utilizar o código “2221 caso seja solicitado dentro da matrícula e 2222 por logradouro”
5. Descrição do parecer

Descrever na solicitação, de forma clara e objetiva, as informações relatadas pelo cliente e as verificações realizadas durante o atendimento.

Código:2221

Exemplo: CLIENTE SOLICITA LIMPEZA NA CAIXA DOMICILIAR DE ESGOTO, INFORMA QUE ESTÁ VAZANDO NA CALÇADA OU QUE ESTÁ RETORNANDO DENTRO DO IMÓVEL.

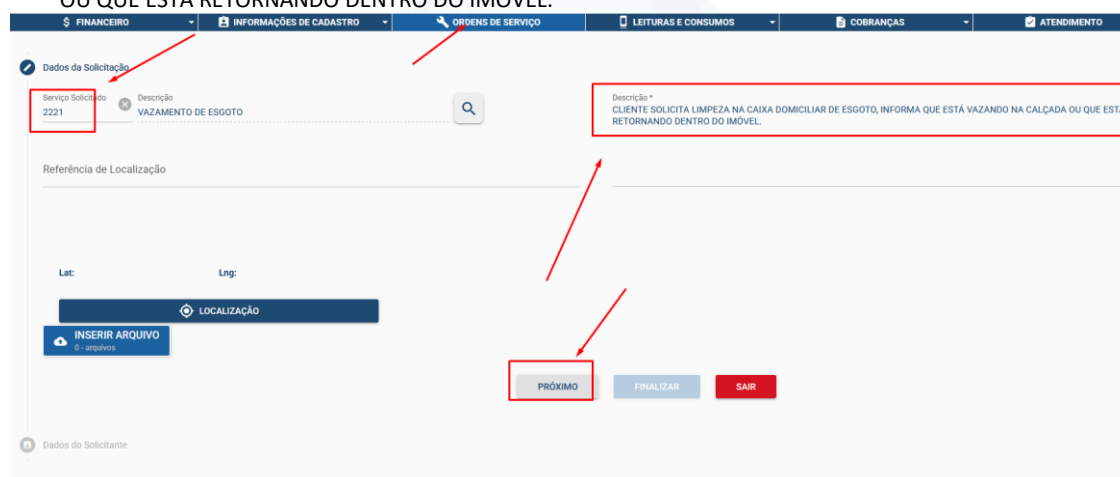


Figura 89 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

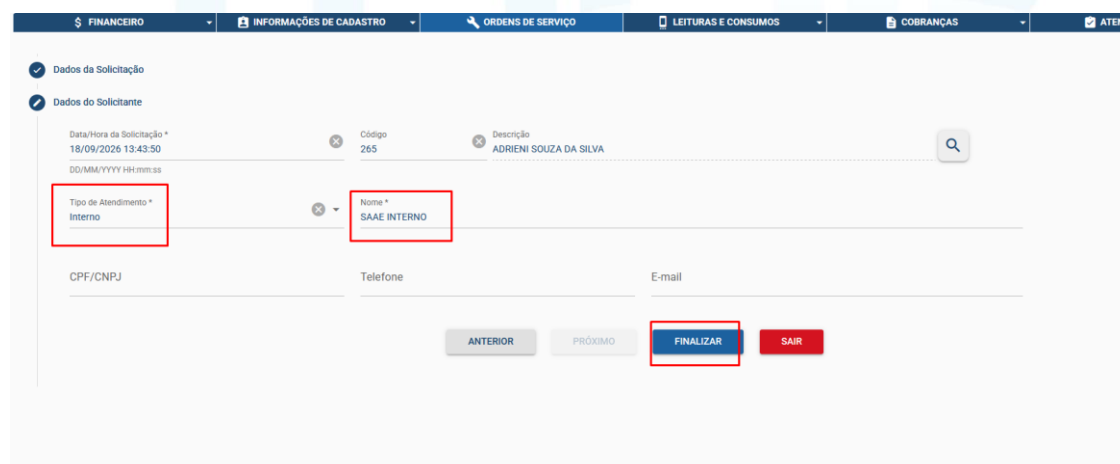


Figura 90 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Solicitação De Vazamento de Esgoto Pela Funcionalidade “Logradouro”

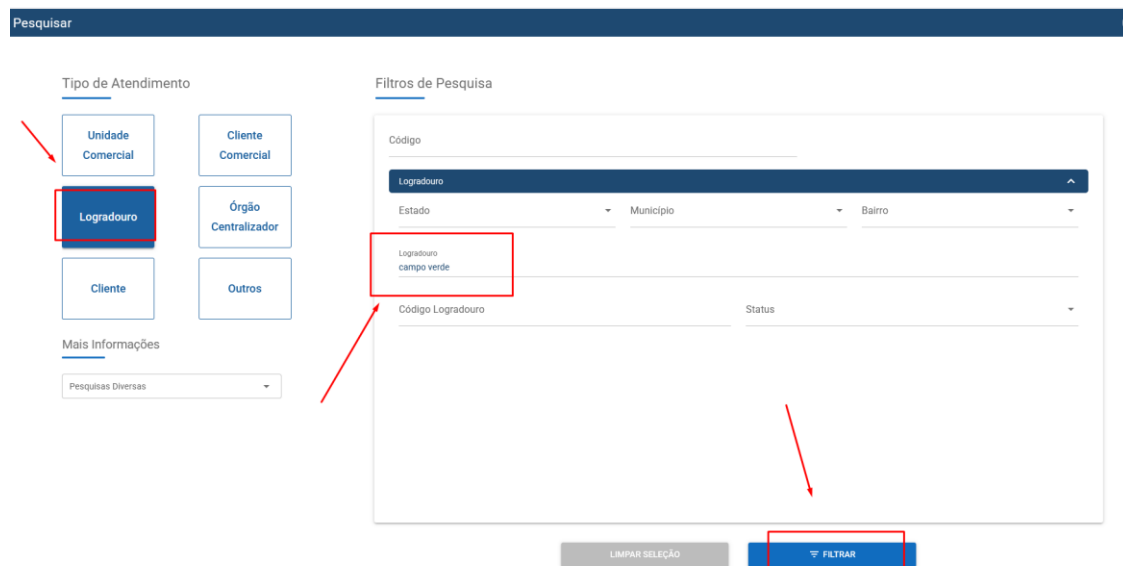


Figura 91 - Tela de referência do procedimento

Código de serviço: 2222

Parecer

Descrever de forma clara e objetiva o local informado pelo cliente, incluindo o endereço e, quando houver, um ponto de referência que facilite a localização da equipe.

Exemplo:

CLIENTE SOLICITA LIMPEZA NA CAIXA DOMICILIAR NA CALÇADA DA RUA DIAMANTE ESQ COM RUA OPALA NO BAIRRO LUIZ C. TESSELE JUNIOR.

Faixa Logradouro

Ao selecionar a faixa do logradouro, sempre conferir se o bairro está correto.

Caso o cliente forneça uma referência para localização, preencher as informações de maneira clara e detalhada, facilitando a identificação do local pela equipe responsável.

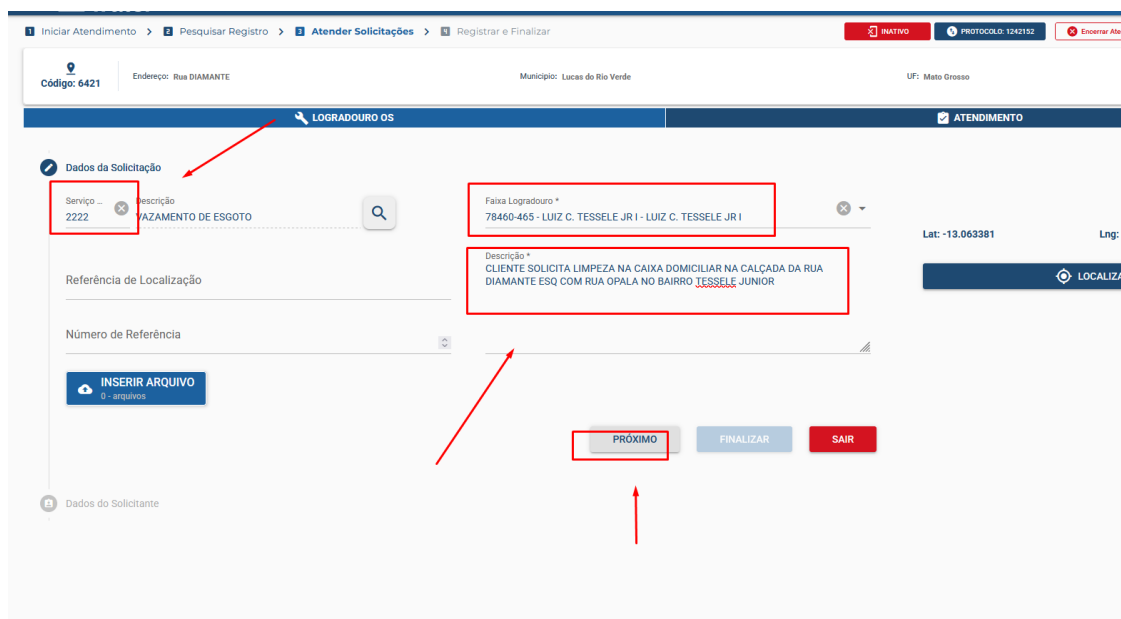



Figura 92 - Tela de referência do procedimento

Importante que quando a solicitação for por logradouro tenha o máximo de informação para evitar transtornos ou erro de local. Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”. Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

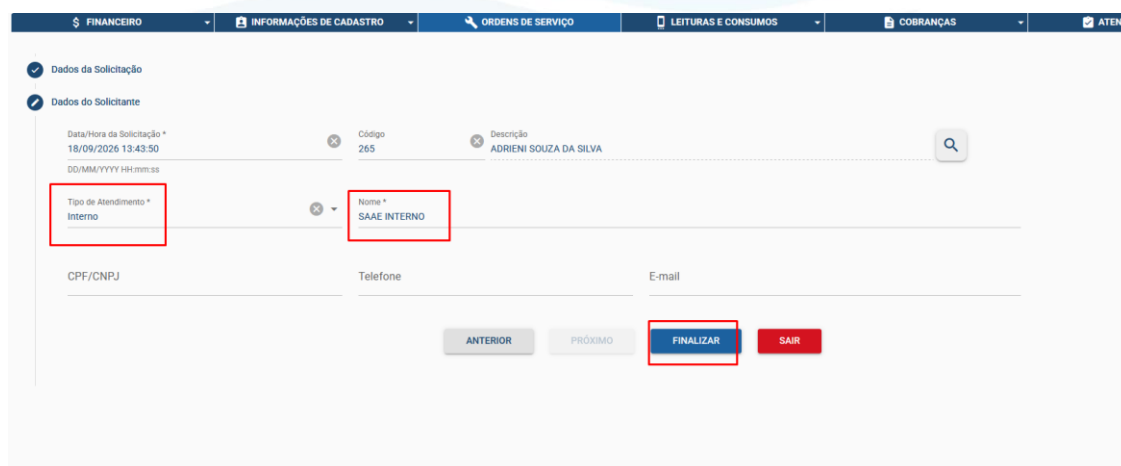


Figura 93 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Atenção

Verificar se o bairro possui infraestrutura de rede de esgoto disponível para uso.

Caso a solicitação seja em um bairro onde a rede ainda não esteja liberada para utilização, é importante comunicar o setor de fiscalização para as devidas orientações e providências.

Serviços relacionados a contentores e coleta

Da identificação da solicitação à conclusão de serviços relacionados a contentores e coleta

Para que serve

Registrar pelo logradouro solicitações de instalação, retirada, limpeza, manutenção ou coleta relacionadas aos contentores de resíduos.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário comunicar necessidade ou irregularidade relacionada a contentores ou coleta.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato e encaminhar ao Operacional de Resíduos, informando que o prazo depende da programação do setor.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

73. **Documentos:** Endereço completo, bairro, ponto de referência, contato e descrição objetiva da solicitação.
74. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
75. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

76. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
77. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
78. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Todas as solicitações relacionadas a resíduos devem ser registradas exclusivamente pela funcionalidade “LOGRADOURO”.

Pesquisar

Tipo de Atendimento

Unidade Comercial

Logradouro

Cliente

Cliente Comercial

Órgão Centralizador

Outros

Mais Informações

Pesquisas Diversas

Filtros de Pesquisa

Código

Logradouro

Estado

Município

Bairro

Logradouro campo verde

Código Logradouro

Status

LIMPAR SELEÇÃO

FILTRAR

Figura 94 - Tela de referência do procedimento

	CÓDIGO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	PRIORIDADE
☐	9902	CONTENTOR: LOCALIZAÇÃO	1
☐	9903	CONTENTOR: Instalação	1
☐	9904	CONTENTOR: Coleta	1
☐	9905	CONTENTOR: Limpeza	1
☐	9906	CONTENTOR: MANUTENÇÃO TAMPA	1

Figura 95 - Tela de referência do procedimento

Descrição Do Parecer

O parecer deve sempre relatar a solicitação do cliente, descrevendo de forma clara e objetiva o que foi informado durante o atendimento.

IMPORTANTE: Em todos os pareceres, informar obrigatoriamente o endereço completo do local, observando com atenção se o bairro informado está correto.

Localização

CLIENTE SOLICITA A RETIRADA DOS CONTENTORES INSTALADOS NO LOCAL, POIS INFORMA QUE UM DELES FICOU EM FRENTE AO SEU PORTÃO. INFORMAR ENDEREÇO E BAIRRO.

Instalação

CLIENTE SOLICITA A INSTALAÇÃO DE JOGO DE CONTENTORES. INFORMA QUE NÃO HÁ CONTENTORES DISPONÍVEIS EM SUA RUA. INFORMAR ENDEREÇO E BAIRRO.

Coleta

CLIENTE SOLICITA COLETA DE RESÍDUOS. INFORMA QUE HÁ 3 DIAS A COLETA NÃO É REALIZADA NO LOCAL. INFORMAR ENDEREÇO E BAIRRO.

Limpeza

CLIENTE SOLICITA LIMPEZA DOS CONTENTORES. INFORMA QUE OS MESMOS ESTÃO COM LARVAS E MAU CHEIRO. INFORMAR ENDEREÇO E BAIRRO.

Manutenção

CLIENTE INFORMA QUE O CONTENTOR AZUL ESTÁ QUEBRADO E SOLICITA A MANUTENÇÃO DO MESMO. INFORMAR ENDEREÇO E BAIRRO.

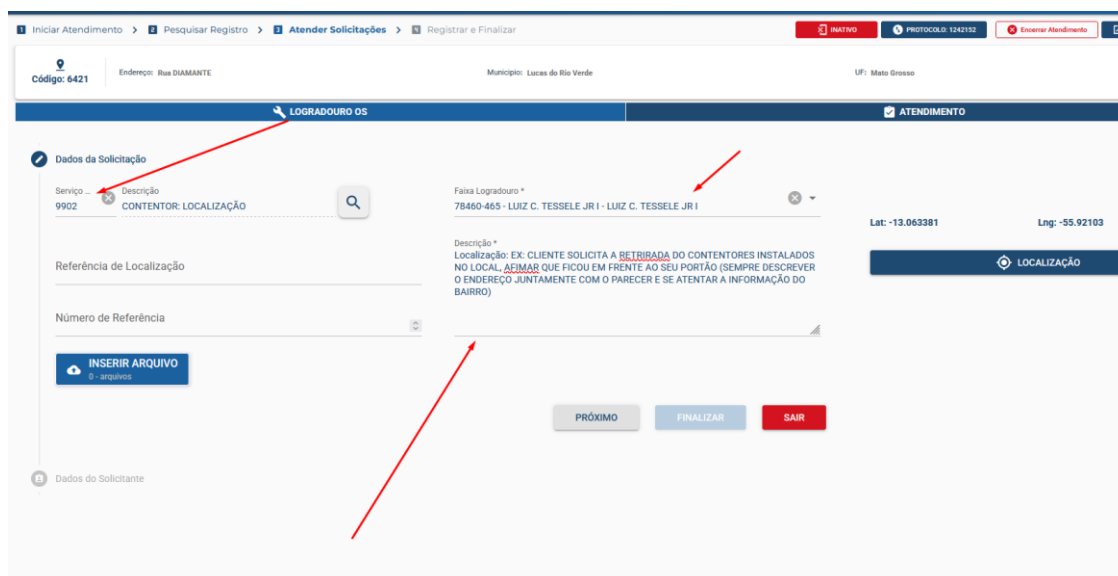



Figura 96 - Tela de referência do procedimento

Importante que quando a solicitação for por logradouro tenha o máximo de informação para evitar transtornos ou erro de local. Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

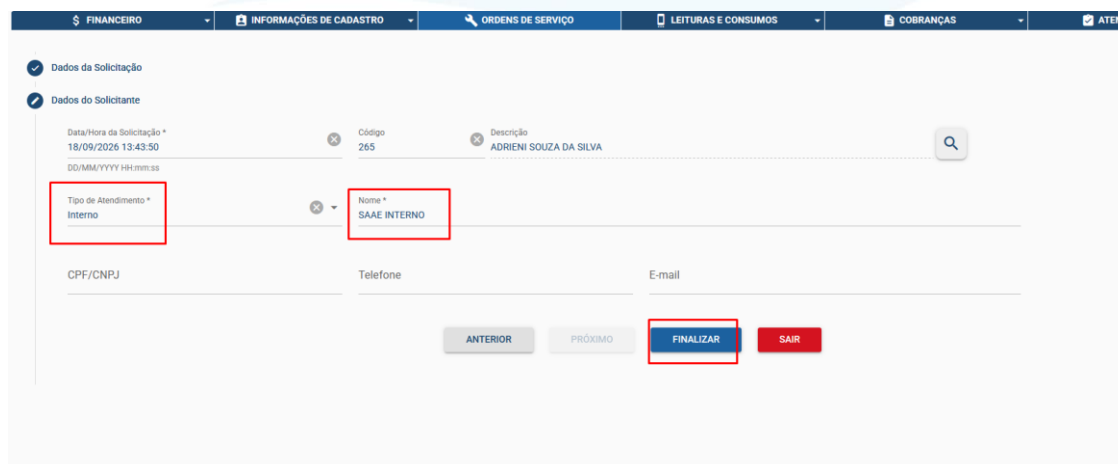


Figura 97 - Tela de referência do procedimento

Neste caso, não é necessário coletar assinatura.

Orientar o cliente a aguardar o contato do setor responsável – Operacional Resíduos, que realizará o acompanhamento e as orientações necessárias no local.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.

Deslocamento de cavalete

Da identificação da solicitação à conclusão de deslocamento de cavalete

Para que serve

Registrar o deslocamento de cavalete com ciência das cobranças, preparação prévia do local e assinatura da solicitação.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário solicitar alteração da posição do cavalete existente.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar após a ciência e assinatura; a execução ocorrerá quando o local estiver preparado e conforme programação do setor.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

79. **Documentos:** Documento pessoal, matrícula, contato e formulário assinado com ciência das cobranças.

80. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.

81. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

82. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.

83. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.

84. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Para solicitar o deslocamento de cavalete, qualquer pessoa poderá realizar a solicitação, desde que apresente documento pessoal e o número da matrícula.

O solicitante deverá estar ciente e assinar a solicitação, autorizando a cobrança do serviço.



Cobrança

- Taxa do serviço: R\$ 68,00;
- O material utilizado na execução do serviço será cobrado posteriormente na próxima fatura.

Importante

É de grande importância deixar o solicitante ciente de que o cliente deverá realizar a escavação desde o local atual até o local desejado para a instalação/deslocamento do cavalete, deixando o acesso devidamente preparado para que a equipe possa executar o serviço.

A execução do deslocamento somente poderá ser realizada após o local estar preparado pelo cliente.

Código:1601

Descrição de serviço: CLIENTE SOLICITA DESLOCAMENTO DE CAVALETE, CIENTE DA TAXA DE R\$ 68,00, MAIS A COBRANÇA DO MATERIAL UTILIZADO NA PRÓXIMA FATURA. ENTRAR EM CONTATO COM O SOLICITANTE PARA ORIENTAÇÕES.

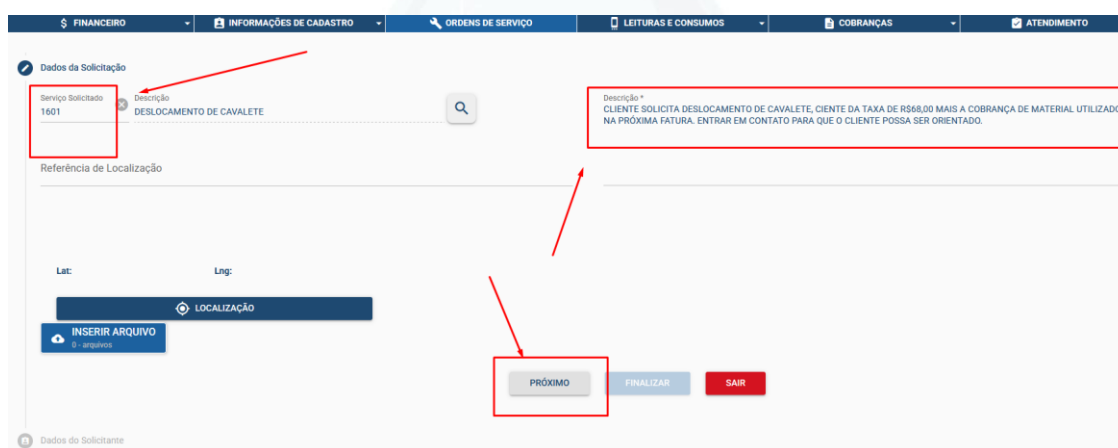


Figura 98 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

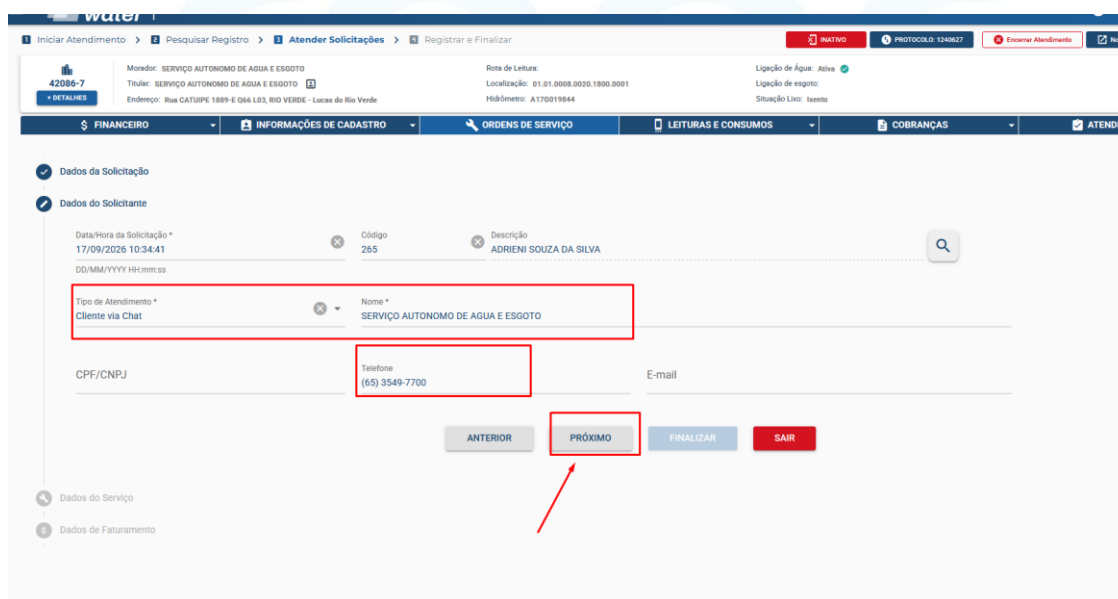
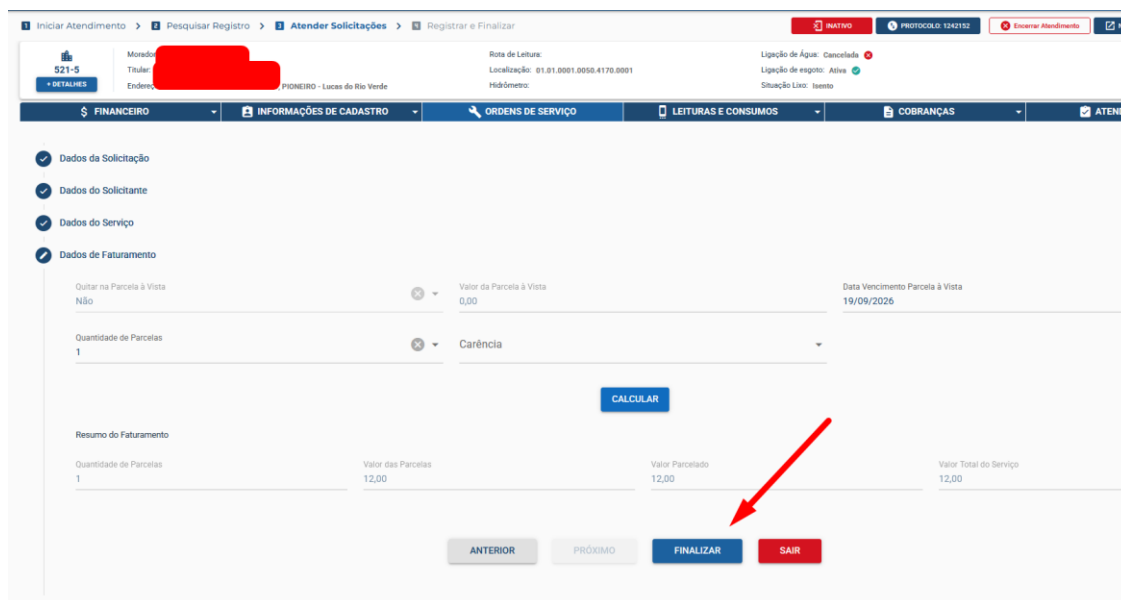


Figura 99 - Tela de referência do procedimento



Conferir as informações do solicitante e seguir DUAS VEZES para o “PRÓXIMO”.

Finalizar



Finalizar

Resumo do Faturamento

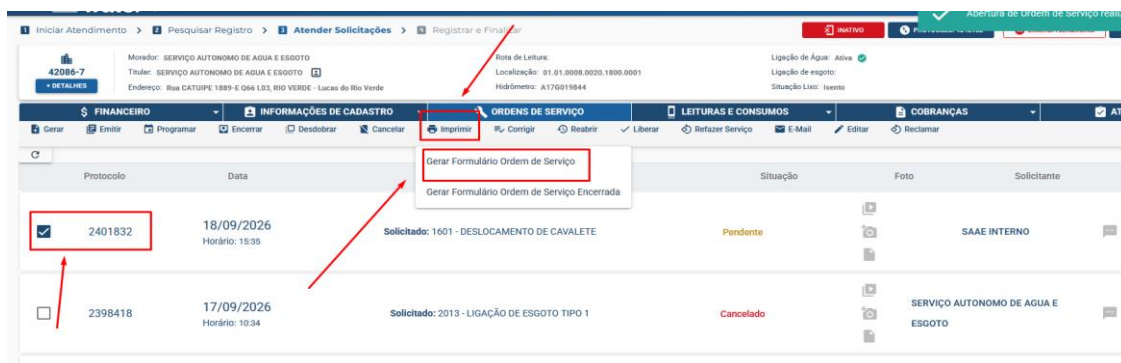
Quantidade de Parcelas	Valor das Parcelas	Valor Parcelado	Valor Total do Serviço
1	12,00	12,00	12,00

Botões: ANTERIOR, PRÓXIMO, **FINALIZAR**, SAIR

Figura 100 - Tela de referência do procedimento

DOCUMENTO A SER IMPRESSO.

Em ordem de serviço selecione a opção de DESLOCAMENTO DE CAVALETE e imprima o formulário de serviço para que o cliente assine conforme documento.



Ordens de Serviço

Imprimir

Gerar Formulário Ordem de Serviço

Protocolo	Data	Solicitado	Situação	Foto	Solicitante
☒ 2401832	18/09/2026 Horário: 15:35	Solicitado: 1601 - DESLOCAMENTO DE CAVALETE	Pendente		SAAE INTERNO
☐ 2398418	17/09/2026 Horário: 10:34	Solicitado: 2013 - LIGAÇÃO DE ESGOTO TIPO 1	Cancelado		SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO

Figura 101 - Tela de referência do procedimento

Após coletar a assinatura, orientar o cliente a aguardar o prazo para execução do serviço.



Inclusão de tarifa social

Da identificação da solicitação à conclusão de inclusão de tarifa social

Para que serve

Registrar o pedido de inclusão na tarifa social e encaminhar os documentos para avaliação socioeconômica.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário solicitar avaliação para enquadramento nos critérios da tarifa social.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Registrar no ato e informar o prazo de até 90 dias para atendimento e análise, conforme orientação vigente.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

85. **Documentos:** RG, CPF, documentos dos dependentes, CadÚnico e comprovante de renda quando disponível.

86. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.

87. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

88. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.

89. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.

90. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

É realizado o cadastro da solicitação no sistema e, posteriormente, encaminhado para a assistente social credenciada.

A assistente social realizará uma visita ao local, onde será feita a entrevista e o levantamento das informações necessárias para verificar se o solicitante atende aos critérios para inclusão.



Documentos necessários

- O solicitante deverá apresentar, quando disponíveis, os seguintes documentos:
- Documentos pessoais do titular: RG e CPF;
- Documentos pessoais dos dependentes do beneficiário;
- Comprovante de inscrição no Cadastro Único (CadÚnico);
- Comprovante de renda.

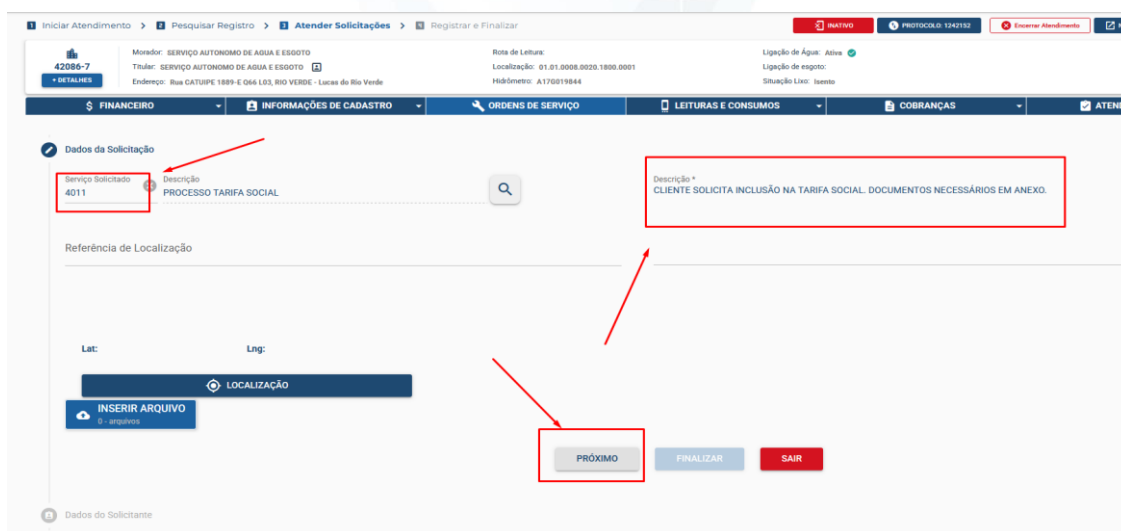
ATENÇÃO: O comprovante de renda não é obrigatório, pois nem sempre o contribuinte possui uma forma de comprovar sua renda.

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar em “INICIAR ATENDIMENTO”.

Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.
4. Utilizar o código “4011”
5. **Descrição do parecer:**

CLIENTE SOLICITA INCLUSÃO NA TARIFA SOCIAL. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS EM ANEXO.



The screenshot shows the 'Dados da Solicitação' form in the SAAE system. The form includes the following fields and buttons:

- Serviço Solicitado:** 4011 (highlighted with a red box and an arrow).
- Descrição:** PROCESSO TARIFA SOCIAL.
- Referência de Localização:** A section for location details with fields for 'Lat:' and 'Lng:', a 'LOCALIZAÇÃO' button, and an 'INSERIR ARQUIVO' button.
- Buttons at the bottom:** 'PRÓXIMO' (highlighted with a red box and an arrow), 'FINALIZAR', and 'SAIR'.

Figura 103 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

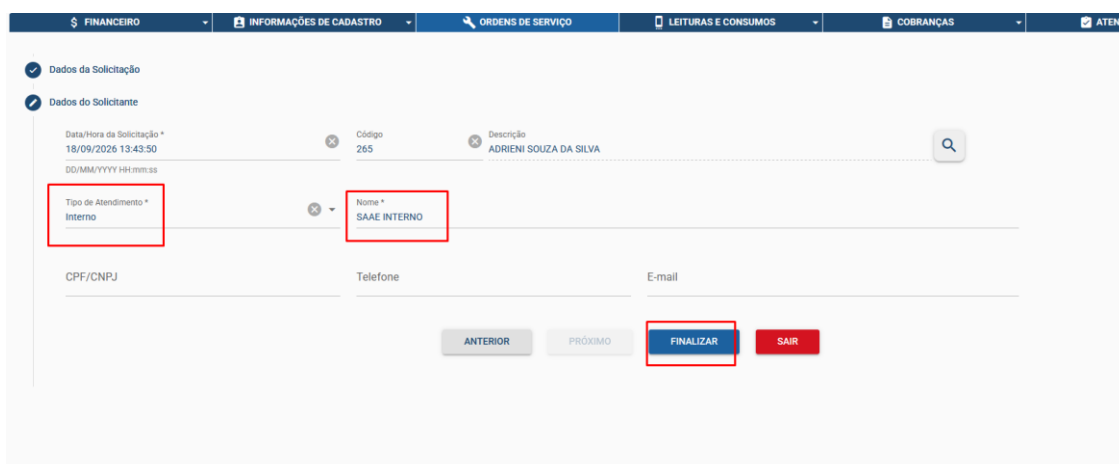



Figura 104 - Tela de referência do procedimento

DOCUMENTO A SER IMPRESSO.

Após finalizar o atendimento, o sistema exibirá uma mensagem perguntando se deseja abrir o “TERMO” para coleta da assinatura do cliente.

Selecionar a opção para abrir o termo e imprimir duas vias: uma via deverá ser entregue ao cliente e a outra deverá ser assinada pelo cliente para, posteriormente, ser digitalizada e anexada ao sistema, conforme o procedimento.

Caso a solicitação seja fechada por engano antes da impressão do termo, é possível acessá-lo novamente pelo sistema.

Para isso, siga o caminho:

Ordem → Gerar → Gerar Termo

Após acessar essa opção, localize a solicitação correspondente e gere novamente o TERMO para realizar a impressão.



Protocolo	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
☒ 2401848	18/09/2026 Horário: 16:16	Solicitado: 4011 - PROCESSO TARIFA SOCIAL	Pendente		SAAE INTERNO

Figura 105 - Tela de referência do procedimento

Lucas do Rio Verde-MT



SAAE - Lucas do Rio Verde-MT
Rua CATUIPE, 1889-E
CADASTRO TARIFA SOCIAL

Data: 18/09/2026
Hora: 16:34:28

CADASTRO TARIFA SOCIAL

Nome do Morador: SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO
CPF: 01.377.043/0001-53
Nome do Proprietário: SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO
CPF: 01.377.043/0001-53
Matrícula: 42086-7
Endereço: Rua CATUIPE, 1889-E
Complemento: Q66 L03
Bairro: RIO VERDE
Protocolo: 2401848

Prezado(a) Consumidor(a)

Em atenção a Lei n° 2.939, de 28 de maio de 2019, Cria-se a Tarifa Social de Água e Esgoto e dá outras providências.

Documentos necessários para solicitação:

Cópias: CPF, RG, Comprovante de Recebimento de Benefício (CAD ÚNICO), Aposentados, Pensionistas e Deficientes físicos. Documentos dos dependentes, Contrato de Locação. Em casos de solicitação da tarifa pro terceiros, Apresentar procuração Pública (outorgada pelo representante legal).

Art. 1º Fica criada a Tarifa Social de Água e Esgoto no âmbito do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Lucas do Rio Verde - MT, cujos beneficiários terão os seguintes descontos em suas faturas:

§ 1º de 50% (cinquenta por cento) na tarifa de água, aplicado em todas as faixas de consumo da categoria residencial;

§ 2º de 50% (cinquenta por cento) na taxa de coleta de esgoto sanitário, que será aplicado sobre o valor do metro cúbico de consumo da tarifa de água. (Redação dada pela Lei nº 3543/2023)

Art. 2º A Tarifa Social de Água e Esgoto será cobrada das famílias com renda per capita de até meio salário

Art. 3º Sob pena de perda do benefício, os beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto, deverão comparecer anualmente ao SAAE para atualização cadastral, munidos dos documentos de que trata o art. 2º desta lei.

Parágrafo único. Caberá aos beneficiários da Tarifa Social de Água e Esgoto, quando mudarem de residência, informar o seu novo endereço ao SAAE, que fará as devidas alterações, sob pena de perda do benefício.

Data de Solicitação: 18/09/2026

SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO
DE AGUA E ESGOTO 01.377.043/0001-53
01.377.043/0001-53

SERVIÇO AUTONOMO

Questionamentos e recursos administrativos

Da identificação da solicitação à conclusão de questionamentos e recursos administrativos

Para que serve

Protocolar questionamentos e recursos administrativos com requerimento, fundamentos e documentos suficientes para análise do setor competente.

PARE AQUI: Não finalize se houver dúvida sobre identidade, matrícula ou logradouro, documentação, cobrança, código do serviço ou setor responsável.

Quando usar este capítulo

Comece quando: O usuário discordar de infração, cobrança, vistoria, fatura ou decisão administrativa e desejar análise formal.

Quando fazer: Por evento, sempre que a solicitação for apresentada por canal oficial.

Prazo: Protocolar no ato quando a documentação estiver completa e informar o prazo definido pelo setor responsável.

Termina quando: O registro estiver conferido e finalizado, o protocolo ou a OS tiver sido informado e o usuário estiver orientado.

Antes de começar

91. **Documentos:** Requerimento preenchido, documento pessoal e provas disponíveis, como fotos, vídeos, comprovantes ou boletim de ocorrência.
92. **Recursos:** Acesso individual ao Sansys Water, 1Doc e aos canais institucionais aplicáveis.
93. **Pré-condição:** Usuário identificado, unidade ou local confirmado e serviço correto selecionado.

Quem participa

Atendimento: identifica, confere, registra, executa os procedimentos autorizados, encaminha e orienta.

Setor responsável: analisa ou executa a demanda encaminhada e registra a movimentação ou conclusão.

Usuário ou representante: fornece informações e documentos verdadeiros, assina quando exigido e acompanha o protocolo.

Orientações importantes

94. Confirme a unidade, o endereço e o histórico antes de alterar cadastro, gerar cobrança, protocolo ou Ordem de Serviço.
95. Registre o relato com clareza, incluindo datas, local, ponto de referência, contato e resultado esperado.
96. Informe previamente documentos, taxas, prazos, responsabilidades do usuário e próxima etapa.

Pontos de controle

Quem faz	Servidor do Atendimento designado.
Confira	Identidade, matrícula, documentos, código do serviço, cobrança e setor executor.
Se houver problema	Não finalize. Registre a pendência e consulte o responsável pelo setor.

Para solicitações relacionadas a infrações, o cliente deverá:

- Preencher o requerimento disponível no site do SAAE;
- Apresentar documento pessoal;
- Apresentar, caso possua, registros que possam auxiliar na análise da solicitação, como:

Fotos;

Vídeos;

Comprovantes;

Boletim de ocorrência.

Os documentos apresentados deverão ser anexados ao requerimento para análise do setor responsável.



Figura 109 - Tela de referência do procedimento



Figura 110 - Tela de referência do procedimento

https://saae.lucasdorioverde.mt.gov.br/arquivos/requerimentos/8/formulario_padrao_de_recurso_administrativopdf_.pdf

Após identificar o tipo de atendimento e preencher todas as informações necessárias, clicar em “INICIAR ATENDIMENTO”.

Geração da Ordem de Serviço

1. Acessar a opção “Ordem de Serviço”.
2. Clicar em “Gerar”.
3. Selecionar “Gerar Ordem de Serviço”.

Utilizar o código “9001



Descrição de parecer:

Infração

CLIENTE PROTOCOLOU REQUERIMENTO REFERENTE INFRAÇÃO. DOCUMENTOS EM ANEXO.

Pagamento Em Duplicidade

CLIENTE PROTOCOLOU REQUERIMENTO REFERENTE A PAGAMENTO EM DUPLICIDADE, DOCUMENTOS EM ANEXO. SOLICITA A DEVOLUÇÃO NA CONTA:

AGENCIA:

BANCO:

NOME:

Fatura Alta

CLIENTE PROTOCOLOU REQUERIMENTO REFERENTE A 09/2026 NÃO CONCORDA COM O VALOR E RESULTADO DA VISTORA OU NÃO CONCORDA EM SOLICITAR VISTORIA, DEVIDO A COBRANÇA DE TAXA DE SERVIÇO. DOCUMENTOS EM ANEXO.

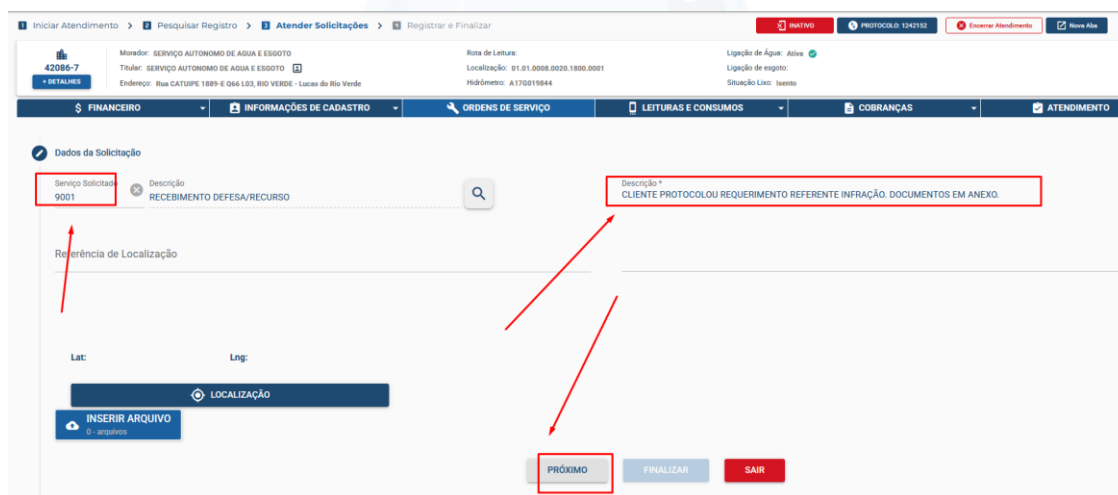


Figura 111 - Tela de referência do procedimento

Após preencher todos os dados, ir para “PRÓXIMO”.

Conferir os dados do solicitante e, estando todas as informações corretas, finalizar a solicitação.

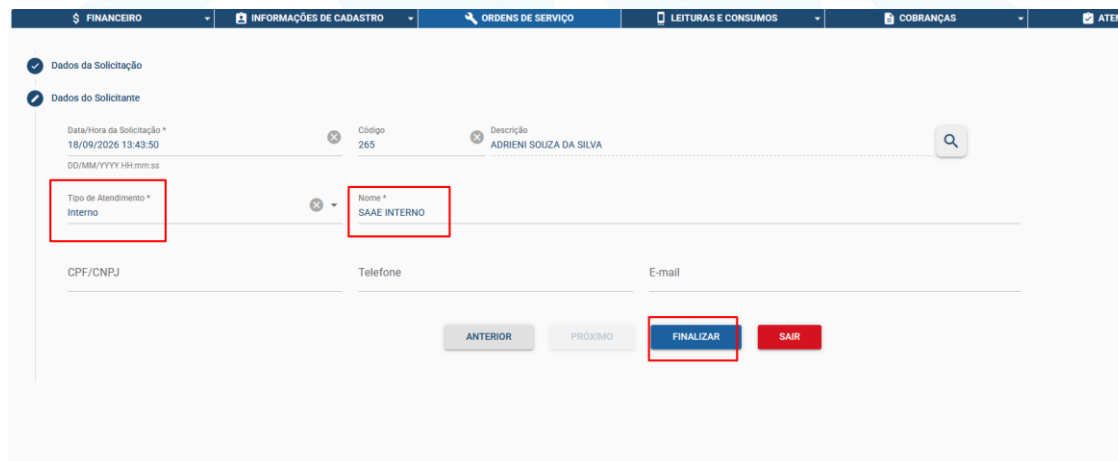


Figura 112 - Tela de referência do procedimento



DOCUMENTO A SER IMPRESSO.

Ao finalizar o atendimento, o sistema exibirá uma mensagem perguntando se deseja abrir o “TERMO” para coleta da assinatura do cliente.

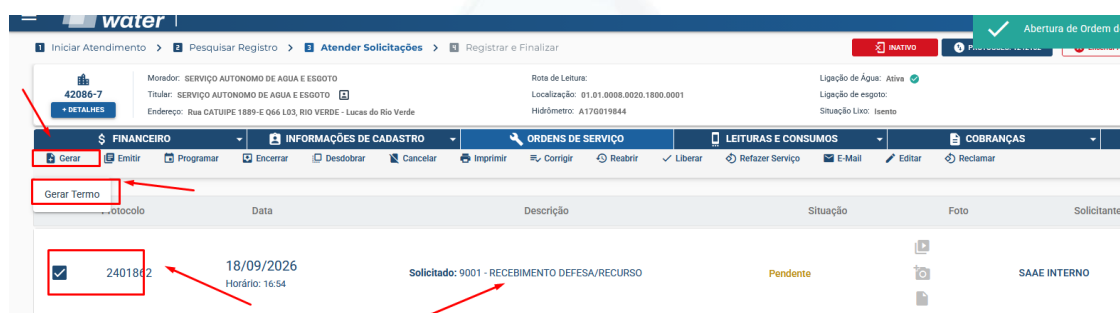
Selecionar a opção para abrir o termo e imprimir duas vias: uma via deverá ser entregue ao cliente e a outra deverá ser assinada pelo cliente para, posteriormente, ser digitalizada e anexada ao sistema, conforme o procedimento.

Caso a solicitação seja fechada por engano antes da impressão do termo, é possível acessá-lo novamente pelo sistema.

Para isso, siga o caminho:

Ordem → Gerar → Gerar Termo

Após acessar essa opção, localize a solicitação correspondente e gere novamente o TERMO para realizar a impressão.



The screenshot shows the SAAE system interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Iniciar Atendimento', 'Pesquisar Registro', 'Atender Solicitações', and 'Registrar e Finalizar'. Below this, there's a sidebar with a tree view containing 'FINANCEIRO', 'INFORMAÇÕES DE CADASTRO', 'ORDENS DE SERVIÇO', 'LEITURAS E CONSUMOS', and 'COBRANÇAS'. Under 'ORDENS DE SERVIÇO', the 'Gerar' option is selected, and a sub-menu is open showing 'Gerar Termo'. The main area displays a table of requests. The first row is highlighted with a red box, showing a request with ID 2401842, dated 18/09/2026, with the description 'Solicitado: 9001 - RECEBIMENTO DEFESA/RECURSO', status 'Pendente', and requester 'SAAE INTERNO'.

Protocolo	Data	Descrição	Situação	Foto	Solicitante
2401842	18/09/2026 Horário: 16:54	Solicitado: 9001 - RECEBIMENTO DEFESA/RECURSO	Pendente		SAAE INTERNO

Figura 113 - Tela de referência do procedimento



SAAE - Lucas do Rio Verde-MT
Rua CATUIPE, 1889-E
ENTREGA DE DOCUMENTOS

Data: 18/09/2026
Hora: 16:56:44

Fones: (65)3549-7700 - Ouvidoria: (65) 99339-1836 - Plantão: 115 - E-mail: atendimento@saaelrv.com.br

Requerente: **SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO**

CPF/CNPJ: **01.377.043/0001-53** ; RG:

Requerente: **SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO**

CPF/CNPJ: 01.377.043/0001-53 ; RG:

Endereço: Rua CATUIPE, 1889-E

Complemento: Q66 L03

Bairro: RIO VERDE ; CEP: 78462-053

Matrícula: **42086-7**

Localização: 01.01.0008.0020.1800.0001

Protocolo da Solicitação: **2401862**

Descrição:

CLIENTE PROTOCOLOU REQUERIMENTO REFERENTE INFRAÇÃO. DOCUMENTOS EM ANEXO.

LUCAS DO RIO VERDE-MT, 18/09/2026

Atendente: ADRIENI SOUZA DA SILVA

SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO

SERVIÇO AUTONOMO DE AGUA E ESGOTO

Figura 114 - Tela de referência do procedimento

Orientar o cliente a aguardar o contato do setor responsável – Jurídico, que realizará análise da solicitação.

Informar também que o prazo para atendimento dependerá da demanda de serviços do setor.



Checklist final do atendimento

- ☐ Usuário e solicitante identificados.
- ☐ Matrícula ou logradouro corretos.
- ☐ Cadastro e histórico conferidos.
- ☐ Documentos obrigatórios anexados.
- ☐ Código do serviço e setor executor corretos.
- ☐ Cobrança e prazo informados.
- ☐ Termo ou OS impresso e assinado quando exigido.
- ☐ Protocolo ou OS finalizado.
- ☐ Usuário orientado sobre os próximos passos.

REGRA FINAL: se houver dúvida sobre identidade, matrícula, documento, cobrança ou destino da solicitação, não finalize antes de consultar o responsável pelo setor.

saae
Lucas do Rio Verde-MT