



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Documento gerado em 14 de junho de 2018

Versão 1

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A. - SANESUL

QUEM SOMOS

A Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul - SANESUL apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário com informações sobre os principais serviços disponibilizados aos cidadãos e usuários. A SANESUL tem por objeto social a exploração dos serviços públicos e sistemas privados de abastecimento de água, coleta, remoção e destinação final de efluentes e resíduos sólidos domésticos e industriais e seus subprodutos, de drenagem e manejo das águas fluviais urbanas, serviços relacionados à proteção do meio ambiente e aos recursos hídricos, outros serviços relativos à saúde da população, prestação de serviços de consultoria, assistência técnica, e certificação nestas áreas de atuação e outros serviços de interesse para a empresa e para o Estado de Mato Grosso do Sul, dentro e fora de seus limites territoriais.

A SANESUL vinculada à Governadoria do Estado é uma Sociedade de Economia Mista de Capital Aberto, com personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira, nos termos da Lei nº. 1.496 de 12 de maio de 1994.

A Portaria da AGEPAN nº 147, de 18 de setembro de 2017 tem a competência de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

CONTATO

Site oficial: www.sanesul.ms.gov.br

Telefone: (67) 3318-7878

Endereço: Rua Dr. Zerbin, 421, Bairro Chácara Cachoeira, CEP 79040-040, Campo Grande/MS

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Alteração de nome do consumidor
- Concessão de parcelamento
- Conserto de cavalete
- Conserto de rede
- Consulta de débitos
- Deslocamento de ligação ou de cavalete
- Desobstrução de esgoto
- Emissão de 2ª via
- Execução Leitura pela média ou incorreta
- Ocorrências com a água



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Pedido de consumo final
- Pedido de ligação de água e/ou esgoto
- Pedido de religação por débito pago ou a pedido (consumo final)
- Pedido de tarifa social
- Substituição de registro
- Verificação de excesso de consumo
- Verificação de falta de água

ALTERAÇÃO DE NOME DO CONSUMIDOR

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de Alteração de titularidade

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF e documento do imóvel em nome do solicitante

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 - Ir ao escritório local da SANESUL munido dos documentos solicitados

Etapa 2 - Executar alteração de nome do consumidor no sistema

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não há custos para solicitar a alteração de nome

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A alteração de nome é feita automaticamente

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

A solicitação de alteração de nome é feita no escritório local da SANESUL

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação

- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 e 148 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



CONCESSÃO DE PARCELAMENTO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Concessão de parcelamento de débitos em aberto

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido, CPF e documento do imóvel.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 - Ir até o escritório local da SANESUL munido dos documentos solicitados

Etapa 2 - Executar o parcelamento de acordo com o solicitado pelo cliente e de acordo com as regras da empresa

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar o parcelamento de débitos

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O parcelamento dos débitos é feito automaticamente

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de parcelamento dos débitos é feita no escritório local da SANESUL

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Efetuar o parcelamento automaticamente no ato da solicitação

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



CONCERTO DE CAVALETE

O QUE É ESTE SERVIÇO

Concerto do cavalete quando existe vazamento em alguma parte do mesmo

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Para a solicitação do serviço, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço

CUSTO DESTES SERVIÇO

É cobrada taxa de religação de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

As solicitações de concerto de cavalete, bem como informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686

CONCERTO DE REDE

O QUE É ESTE SERVIÇO

Conserto de rede quando existe vazamento de água no meio da rua ou próximo ao meio fio

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (qualquer usuário)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Qualquer usuário pode solicitar e não há necessidade de apresentação de documentos.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapas 1 - Para a solicitação do serviço de conserto de rede, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapas 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para solicitar o conserto de rede

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

As solicitações de conserto de rede, bem como informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



CONSULTA DE DÉBITOS

O QUE É ESTE SERVIÇO

Consulta de débitos existentes

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapas 1 - Para a realização da consulta de débitos, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido documentos solicitados

Ou

- Acessar o site da SANESUL (atendimento eletrônico): <http://www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual>

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapas 2 - Obter a informação desejada

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para consultar os débitos

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

As informações são fornecidas automaticamente

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

A consulta de débitos é feita no escritório local da SANESUL ou através do site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Fornecer às informações solicitadas automaticamente no ato do seu pedido

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147/2017 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



DESLOCAMENTO DE LIGAÇÃO OU DE CAVALETE

O QUE É ESTE SERVIÇO

Quando o cliente deseja a mudança (deslocamento) do cavalete do local que ele encontra-se instalado, para lateral ou para trás.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido e CPF

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 - Ir ao escritório local da SANESUL munido dos documentos solicitados

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTESERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

A solicitação de deslocamento é feito no escritório local da SANESUL

As informações sobre o serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site: www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO

O QUE É ESTE SERVIÇO

É quando há entupimento na caixa inspeção/til ou no poço de visita (PV) e há necessidade de desobstruir

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

- Desobstrução no meio da rua (PV): qualquer usuário pode solicitar e não há necessidade de apresentação de documentos
- Desobstrução na caixa de inspeção/til: documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 - Para a solicitação da desobstrução de esgoto, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados
- Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Há custos quando for constatado que a obstrução foi ocasionada pelo mau uso da rede. É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

As solicitações de desobstrução de esgoto, bem como informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento por equipe especializada
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



EMISSÃO DE 2ª VIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de emissão de 2ª via de conta

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Para a emissão de 2ª via, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Ou

- Acessar o site da SANESUL (atendimento eletrônico): <http://www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual>

Etapa 2 - Obter a 2ª via da conta desejada

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para emitir 2ª via

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A emissão de 2ª via é fornecida automaticamente no ato da solicitação

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

A emissão de 2ª via é solicitada no escritório de atendimento ao público ou através do site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Emitir a guia de pagamento automaticamente

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147/2017 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686

EXECUÇÃO DE LEITURA PELA MÉDIA OU INCORRETA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Quando o cliente informa que não foi coletada a leitura devido a imóvel fechado, sem acesso ao cavalete, etc., e a conta foi faturada pela média (média é considerada a leitura dos últimos 6 meses)

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF e foto da leitura que consta no HD.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Para a realização do pedido de execução de nova leitura, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados e foto da leitura que consta no HD

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para solicitar a execução da nova leitura

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

As solicitações de coleta de nova leitura, bem como as informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site: www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



OCORRÊNCIAS COM ÁGUA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Qualquer tipo de problema que afeta a cor, gosto ou odor da água potável.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Para a realização do pedido de verificação de ocorrências com a água, deve-se optar um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados
Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para solicitar a verificação em relação à água

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

As solicitações de verificação de ocorrências com a água, bem como as informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site: www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686

PEDIDO DE CONSUMO FINAL

O QUE É ESTE SERVIÇO

É a solicitação a pedido do cliente de encerramento do fornecimento dos serviços de água e/ou esgoto. Sendo necessário executar prévia vistoria da situação do hidrômetro e da ligação antes de conceder o consumo final

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o titular da conta de água e/ou esgoto e apresentar documento pessoal de identificação válido, CPF e documento do imóvel em seu nome

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

Etapa 1 - Solicitar a vistoria no local (qualquer pessoa). Para esse pedido de vistoria, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial)

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar a vistoria no local para efetivação do corte por consumo final

Etapa 3 - Após executada vistoria, o titular deve ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Etapa 4 - Pagar a GP com o valor do corte e consumo de água até o momento da vistoria

Etapa 5 - Aguardar a execução do serviço

CUSTO DESTE SERVIÇO

É cobrada taxa de corte por consumo final de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

02 dias úteis para realização da vistoria + 07 dias úteis para execução do corte

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

O pedido de consumo final é feito no escritório local da SANESUL

As informações sobre o andamento do serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA E/OU ESGOTO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de implantação de ligação de água e/ou esgoto em locais que ainda não possuem ligação

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica (representante legal)

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Ser o proprietário/inquilino do imóvel e apresentar documento pessoal de identificação válido, CPF e documento do imóvel em seu nome. Caso não possua documentação do imóvel, o mesmo poderá preencher um Termo de Responsabilidade para implantação de ligação e reconhecer firma em cartório do mesmo

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Ir ao escritório local da SANESUL munido dos documentos pessoais e do documento do imóvel em seu nome

Etapa 2 - Aguardar execução do levantamento, que tem como intuito averiguar se existe rede e quais serão os materiais necessários para execução da implantação da ligação e se há necessidade de fazer extensão de rede

Etapa 3 - Aguardar contato da Empresa ou ligar para obter informação a respeito do andamento da solicitação

Etapa 4 - Retornar ao escritório local munido dos documentos pessoais para solicitar a implantação da ligação

Etapa 5 - Fazer a caixa de proteção do hidrômetro de acordo com o croqui contendo as informações técnicas, recebido na solicitação da implantação

Etapa 6 - Ligar ou ir pessoalmente ao escritório local informando que a caixa de proteção está pronta

Etapa 7 - Aguardar a vistoria na caixa de proteção do hidrômetro e a execução da implantação pela equipe da Sanesul

CUSTO DESTES SERVIÇO

É cobrada taxa de implantação de ligação de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis após instalação da caixa de proteção dentro do padrão estabelecido pela empresa

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

O Pedido de implantação de ligação é feito no escritório local da SANESUL

As informações sobre o andamento do serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



CANAL PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147/2017 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



PEDIDO DE RELIGAÇÃO POR DÉBITO PAGO OU A PEDIDO (CONSUMO FINAL)

O QUE É ESTE SERVIÇO

Pedido de religação de ligações de água e/ou esgoto, que estão cortadas por débito ou por consumo final.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Religação por débito pago: Pessoa física ou jurídica

Religação a pedido (consumo final): Pessoa física ou jurídica (representante legal), sendo o titular da conta de água e/ou esgoto

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Religação por débito pago: documento pessoal de identificação válido e CPF

Religação consumo final: documento pessoal de identificação válido, CPF e documento do imóvel em nome do cliente.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapas 1

Religação débito pago: Ir ao escritório local da SANESUL ou ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010.

Religação consumo final: Ir ao escritório local da SANESUL munido dos documentos solicitados

Etapas 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTES SERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

48 horas

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

- Religação por débito pago é feita no escritório de atendimento ao público ou através do SAC 0800 67 6010

- Religação por consumo final é feita somente no escritório de atendimento ao público.

As informações sobre o andamento do serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site: www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações,



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada;
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis;
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação;
- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010.

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



PEDIDO DE TARIFA SOCIAL

O QUE É ESTE SERVIÇO

É o benefício de 62,25% de desconto sobre o valor mensal dos serviços de água e/ou esgoto que pode ser concedido aos clientes de baixa renda que atendam a todos os critérios adotados pela empresa

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física de baixa renda

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido, CPF, conta de energia e comprovante de renda

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 - Ir ao escritório local da SANESUL munido dos documentos solicitados

Etapa 2 - Realizar pesquisa em campo e verificar se o cliente se enquadra nos critérios estabelecidos pela empresa

Etapa 3 - Caso o cliente esteja dentro dos critérios, cadastrar o benefício da tarifa social

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para solicitar o pedido de tarifa social

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

O Pedido de tarifa social é feito no escritório local da SANESUL

As informações sobre o andamento do serviço poderão ser verificadas nos escritórios locais ou pelo SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 e 148 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686

SUBSTITUIÇÃO DE REGISTRO

O QUE É ESTE SERVIÇO

É quando o registro do cavalete está vazando ou danificado e necessita substituição.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF.

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 - Para a solicitação substituição do registro, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar a execução do serviço.

CUSTO DESTES SERVIÇO

É cobrada taxa de acordo com a tabela de serviço vigente. A tabela de serviço com todos os valores está disponível no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

As solicitações de substituição de registro, bem como as informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento.

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686

VERIFICAÇÃO DE EXCESSO DE CONSUMO

O QUE É ESTE SERVIÇO

Quando a conta de água e/ou esgoto fatura acima da média e o cliente alega não ser consumo, o mesmo já verificou e não localizou vazamentos e solicita verificação de excesso de consumo

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapas 1 - Para a realização do pedido de verificação de excesso de consumo, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapas 2 - Aguardar a execução do serviço

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custos para solicitar a verificação de excesso de consumo

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

05 dias úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

As solicitações de verificação de excesso de consumo, bem como as informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTES SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686



VERIFICAÇÃO DE FALTA DE ÁGUA

O QUE É ESTE SERVIÇO

Solicitação de verificação quando existe falta de água no imóvel do cliente ou na região toda

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física ou jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documento pessoal de identificação válido e CPF

ETAPAS DO PROCESSAMENTO DESTESERVIÇO

Etapa 1 - Para solicitar verificação de falta de água, deve-se optar por um dos itens abaixo:

- Ir ao Escritório local da SANESUL (atendimento presencial) munido dos documentos solicitados

Ou

- Ligar para o SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Etapa 2 - Aguardar execução do serviço

CUSTO DESTESERVIÇO

Não há custos para verificação de falta de água

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

24h úteis

CANAIS DE ACESSO A ESTESERVIÇO

As solicitações de verificação de falta de água, bem como as informações sobre o andamento do serviço poderão ser feitas no escritório local da SANESUL ou através do SAC 0800 67 6010

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- Escritório local de atendimento ao público (atendimento presencial)

Endereço e horário de atendimento disponíveis no site www.sanesul.ms.gov.br/agenciavirtual

Ou

- Telefone SAC (atendimento telefônico): 0800 67 6010

Horário de atendimento no SAC: Ininterrupto – 24h

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTESERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá registrar manifestações através do endereço www.sanesul.ms.gov.br/faleconosco ou pelo SAC 0800 67 6010 a respeito das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação do mesmo

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Atendimento por equipe especializada

- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis

- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da solicitação



EMPRESA DE SANEAMENTO DE MATO GROSSO DO SUL S.A.



- Atendimento preferencial para gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo; pessoa idosa (acima de 60 anos); e portadores de necessidades especiais (Lei nº 10.048/00 e Lei nº 10.741/03), caso pessoas venham à Sanesul para realizar pedidos de serviços
- Para acompanhamento das solicitações poderão entrar em contato por telefone através do SAC 0800 676010

LEGISLAÇÃO

Portaria AGEPAN n.º 147/2017 de 18 de setembro de 2017

OUTRAS INFORMAÇÕES

No caso de outras informações, serão acrescentadas neste documento

ELABORADO POR

Adriana Sampaio dos Santos - Matrícula 003686