

# Manual da Agência Virtual - CEBI Informática

## Agência Virtual

No portal Agência Virtual, o cidadão consegue visualizar seus débitos, históricos de consumo, 2ª via de conta, certidão negativa e registrar uma ocorrência (OS).

## Acessando a agência virtual

Passo a passo:

1. Para acessar a Agência Virtual informe o “Cadastro (CDC)”, o “Digito do CDC”, o número do “CPF/CNPJ” ou a “Inscrição Cadastral” e clique no botão “Entrar”.

A imagem mostra a interface do portal da Agência Virtual. À esquerda, há uma seção intitulada "Login - Consumidor" com dois campos de entrada: "Cadastro (CDC)" e "Digito (DV)". Abaixo desses campos, há um botão verde "Entrar" com uma seta para a direita. Abaixo do botão, há o texto "Não sabe seus dados?" e um botão "Obter Dados". À direita, há uma seção intitulada "Informações" com uma lista de links: "Segunda Via de Conta", "Relação de Débitos", "Histórico de Consumo", "Verificar status de Ocorrência", "Validar Certidão Negativa", "Consulta de Processo/Protocolo", "Tarifas", "Solicitação de Serviços" e "Agendamentos".

Login - Consumidor	Informações
<input type="text" value="Cadastro (CDC)"/>	<a href="#">Segunda Via de Conta</a>
<input type="text" value="Digito (DV)"/>	<a href="#">Relação de Débitos</a>
<a href="#">Entrar</a>	<a href="#">Histórico de Consumo</a>
<a href="#">Obter Dados</a>	<a href="#">Verificar status de Ocorrência</a>
	<a href="#">Validar Certidão Negativa</a>
	<a href="#">Consulta de Processo/Protocolo</a>
	<a href="#">Tarifas</a>
	<a href="#">Solicitação de Serviços</a>
	<a href="#">Agendamentos</a>

**Importante:** Os campos: Cadastro (CDC), Dígito Identificador e CPF/Inscrição Cadastral são obrigatórios.

“ **Importante:** Caso esteja com dúvidas de como acessar o sistema, clique na palavra “Obter Dados”.

Não sabe seus dados?

Obter Dados

“ **Importante:** Caso as informações inseridas nos campos estejam corretas e o sistema recusar o acesso informando “Não foi possível validar os dados”, clique no botão “Atualizar CPF/CNPJ” para atualizar seus dados cadastrais.

Atualizar CPF/CNPJ

Veja os detalhes dos campos solicitados.

NOME / ENDEREÇO	CADASTRO	DATA DA LEITURA	DATA DA EMISSÃO

“

“ **Dica:** Na tela Login - Consumidor o sistema permite “Verificar status da Ocorrência”, “Validar Certidão Negativa” e “Consultar Protocolo” sem entrar no sistema.

2. Com login realizado, o sistema apresenta a tela inicial do “Portal Agência Virtual”.

Relação de Débitos

Histórico de Consumo

2º Via de Conta

2º Via de Carnê

Certidão Negativa

Solicitar Serviços

Auto Leitura

Simulação de Parcelamento

Solicitações

Registrar E-Mail

Consulta de Protocolo

Home

Agência Virtual

Relação de Débitos

Histórico de Consumo

2º Via de Conta

2º Via de Carnê

Certidão Negativa

Solicitações

Existem débitos pendentes.

“ Importante: Caso o CPF esteja cadastrado e ativo em mais de uma ligação, será listado na tela inicial todas as ligações pertencentes ao CPF. Clique em “Ver detalhes da ligação”.

## Outros cadastros atrelados ao CPF

10

resultados por página

Pesquisar

Cadastro	Endereço	Opções

Mostrando de 1 até 7 de 7 registros

Anterior

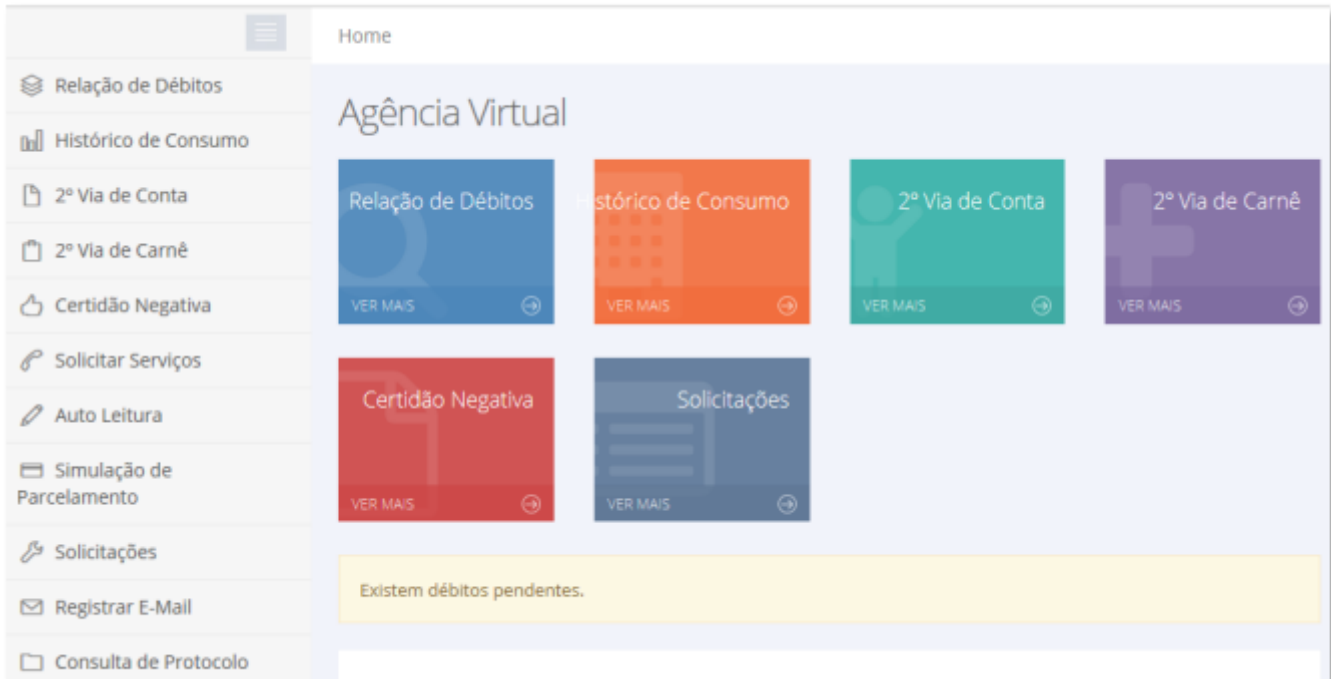
1

Próximo

# Relação de Débitos

Passo a passo:

1. A partir da tela inicial clique em “Relação de Débito” (Menu lateral ou botão azul).



2. Clique no botão “Download” para visualizar/imprimir a relação de débitos.

**“ Importante:** Este documento não tem valor Legal (não substitui a Certidão Negativa).



## Extrato de Débito

CDC: [REDACTED] Identificação: 01-12-000069 End.: [REDACTED] Nro. Hidrômetro: [REDACTED] Grupo: 1  
Bairro: [REDACTED] Comel.: [REDACTED]  
Quadra: 0 Lote: 0 Qd.Lt: Cep: [REDACTED] Inscr.P.M.: [REDACTED]  
Contribuinte: [REDACTED]

CONTAS EM ABERTO									
Refer.-DV	Vencdo.	Situação	Atraso D.A.	Cons.	Valor	Multa	Juros	C.Mon.	Total
03/2016-63	1/25/2017	Agrupada	378	5	35.32	2.67	3.56	0	41.55
04/2016-47	4/15/2016	Estorno Parcelamento	348	1	29.68	2.67	3.26	0	35.61
05/2016-20	5/16/2016	Estorno Parcelamento	317	0	215.18	19.37	21.52	0	256.07
06/2016-03	6/16/2016	Estorno Parcelamento	286	0	29.68	2.67	2.67	0	35.02
07/2016-93	7/15/2016	Estorno Parcelamento	257	74	1077.06	96.94	86.16	0	1260.16
08/2016-76	8/16/2016	Simultânea	225	0	32.18	2.90	2.25	0	37.33
09/2016-59	9/16/2016	Simultânea	194	0	32.18	2.90	1.93	0	37.01
09/2016-59	1/29/2017	Simultânea	59	0	128.86	11.60	2.58	0	143.04
10/2016-98	1/25/2017	Agrupada	63	0	134.18	4.50	1	0	139.68
TOTAIS			80		1714.32	146.22	124.93	0	1985.47

Qtd. Contas em Atraso: 9

### Demonstrativo da(s) guia(s) de recolhimento

Descrição	Valor
Guia nº: 445494	
Atestado de fornecimento de materiais	R\$ 13.44
Certidão de constatação de redes de água e esgoto	R\$ 34.70
Certidão negativa de débitos	R\$ 13.45
Total da Guia:	R\$ 61.59

Total de Guias de Recolhimento: R\$ 184.77

Total geral Original: R\$ 1899.09

Total geral Corrigido: R\$ 2170.24

“

“ **Dica:** O sistema oferece a opção de receber o Relatório de Débito por e-mail.

Preencha o campo “E-mail” e clique em “Enviar”.

Relação de Débitos

E-mail de destino:

☐ Salvar e-mail

[Enviar](#) [Download](#)

“

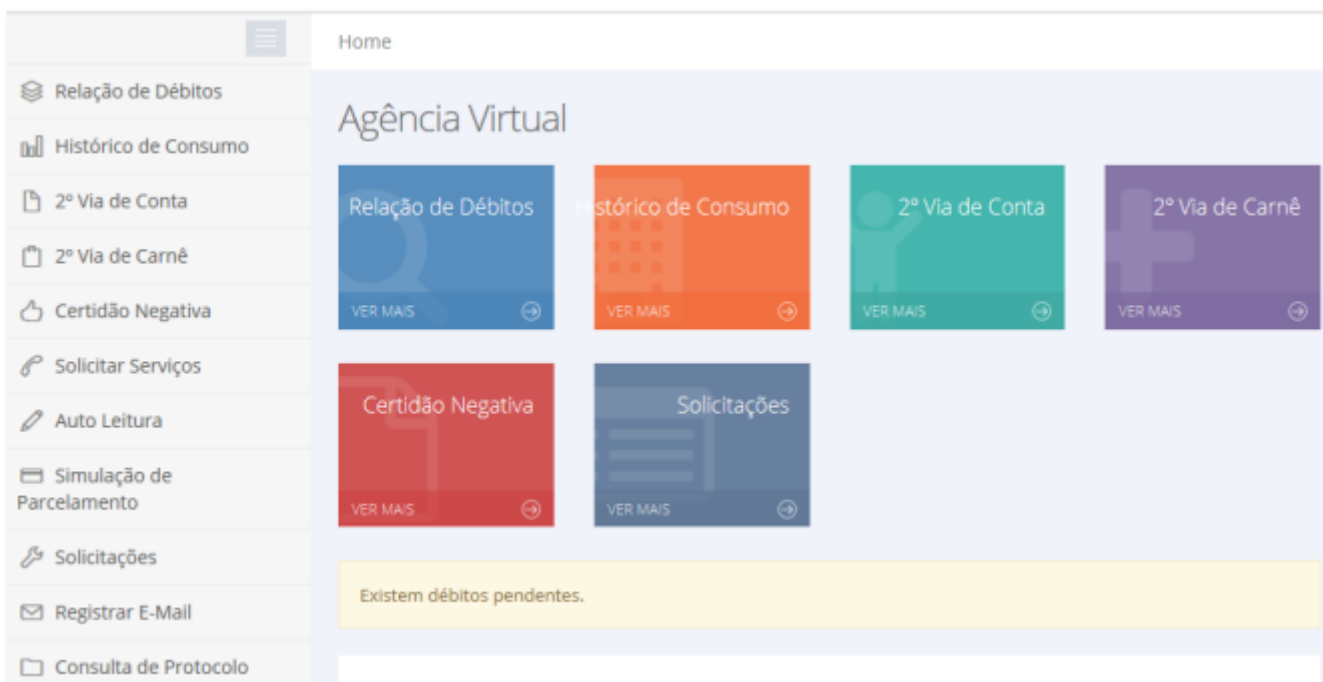
“ **Dica:** Marque a opção “Salvar e-mail” para atualizar o seu cadastro e não preencher esse campo futuramente.

Aguarde a mensagem “Extrato de Débito enviado com sucesso”.

## Histórico de consumo

Passo a passo:

1. A partir da tela inicial clique em “Histórico de Consumo” (Menu lateral ou botão laranja).



2. O sistema apresenta em gráfico o consumo dos últimos 24, 18 ou 12 meses.

## Histórico de Consumo

Inicio > Histórico de Consumo

### Detalhes da Ligação

C.D.C. - BV do Imóvel:

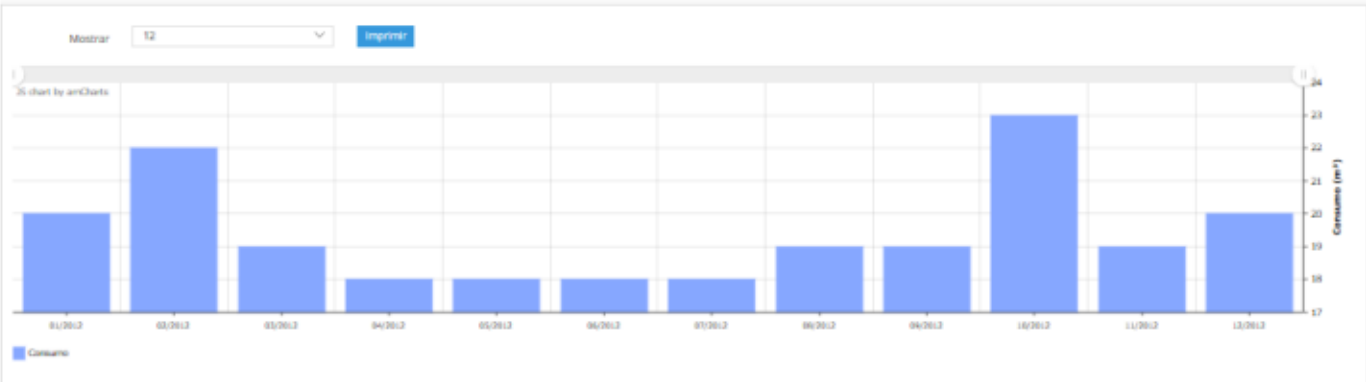
Identificação:

Endereço:

Existem débitos pendentes.

Este histórico não vale como atestado porque as informações podem ser alteradas em decorrência de eventuais correções / revisões.

### Gráfico de Consumo



“ **Importante:** Nos dispositivos móveis, como o telefone celular, o sistema apresenta os últimos 9, 6 ou 3 meses.

“ **Importante:** Este atestado não vale como atestado porque as informações podem ser alteradas em decorrência de eventuais correções/revisões.

# Emitir 2ª via de contas

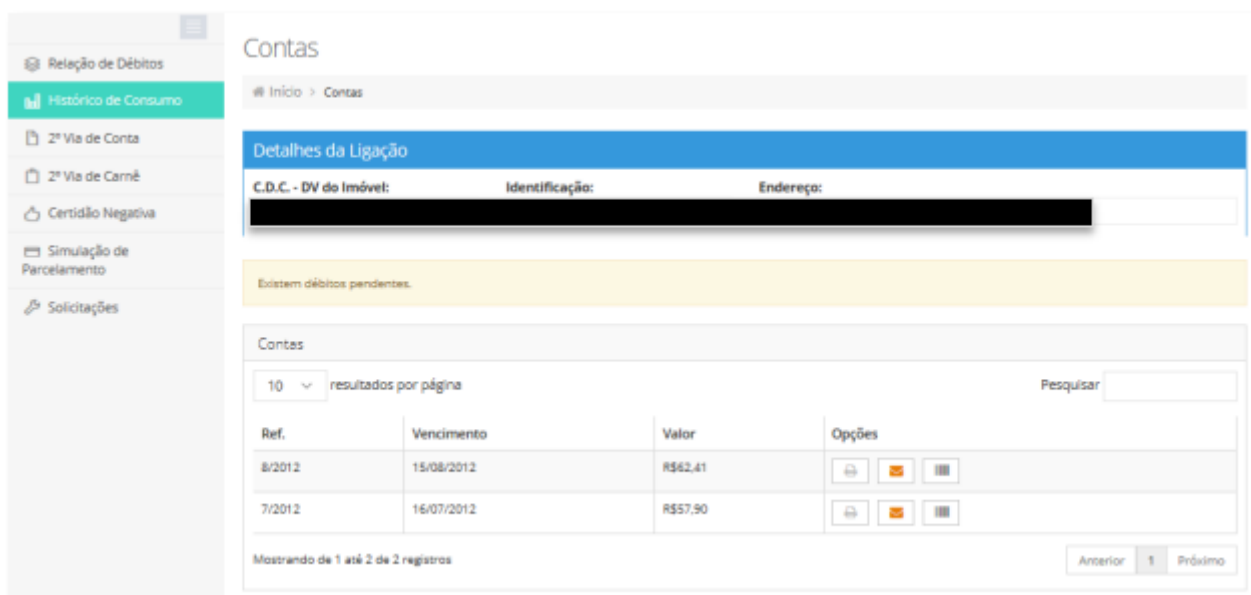
O sistema permite a impressão da 2ª via da conta.

Passo a passo:

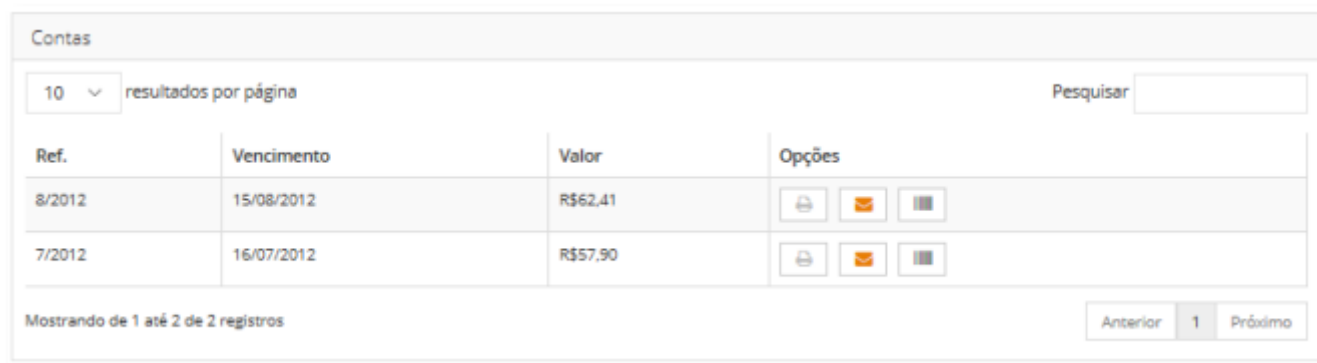
1. A partir da tela inicial clique em “2ª via de Conta” (Menu lateral ou botão verde).




2.No quadro “Contas”, o sistema apresenta a relação de contas em aberto.



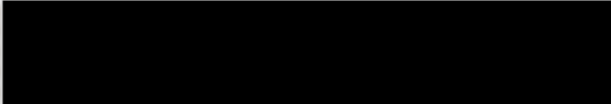
3. Clique no ícone da impressora referente a conta que deseja emitir.



4. O sistema apresenta a 2ª via da conta desejada.




CADASTRO					DATA DE LEITURA		DATA DE EMISSÃO		CONTA DE	
NOME / ENDEREÇO					7/2/2016		3/3/2017		AGO/2016	
ROTA	DISTR.	SETOR	QUADRA	LOTE	SAUN	UTILIZAÇÃO		ECONOMIAS	HIDRÔMETRO	
190	34	5	20	10		1 - Residencial		1	LAQ-Y11L425615	
HISTÓRICO DE CONSUMO										
Mês/Ano	Consumo	Quantidade	Mês/Ano	Consumo	Quantidade	Mês/Ano				
AGO/2016	0m³	0	MAI/2016	0m³	28	0				
JUL/2016	0m³	28	ABR/2016	0m³	0					
JUN/2016	0m³	28	MAR/2016	0m³	28					
NORMAL						LEITURA ATUAL		155		
PRÓXIMA LEITURA						8/2/2016		LEITURA ANTERIOR		
DIAS CONSUMO						30		CONSUMO MEDIDO		
								0		
Descrição dos Legados:								Valores Legados		
Água								17,88		
Esgoto								14,30		
DOAÇÃO PARA SANTA CASA								100,00		
RATÃO								100,00		
Ratão de Esgoto								3,00		
Taxa segredo								10,00		
EM NOSSO CADASTRO CONSTA(M) 81 DÉBITOS, SUJEITO A CORTE										
PARA DÉBITO AUTOMÁTICO INFORMAR: 19000022250										
VENCIMENTO					12/9/2016		TOTAL		R\$245,18	
Tarifas de Água M³						Tarifas de Água M³				
F. CONSUMO	TARIFA	CONS	VALOR			F. CONSUMO	TARIFA	CONS	VALOR	
0 a 10m³	17,88	10	17,88			0 a 10m³	14,30	10	14,30	
11 a 20m³	3,50					11 a 20m³	3,16			
21 a 30m³	8,75					21 a 30m³	7,87			
31 a 99999m³	9,64					31 a 99999m³	8,68			
CONTROLE DE QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO										
Parâmetros	PH	Cloro Residual	Cor Aparente	Turbidez	Fluoreto	Col. Total	E. Coli			
Máximo Permitido	6,5 A 9,5	0,2 A 5,0	15	5	0,5 A 0,8	Ausentes	Ausentes			
Res.	7,41	1,24	6,42	0,50	0,75	AUSENTE	AUSENTE			



CADASTRO	CONTA DE	VENCIMENTO	TOTAL A PAGAR
00000222	AGO/2016	12/9/2016	R\$245,18

Comprovante do Sema







826100000023
451801112017
612090000029
220820166209



00000222082016620

“

“ **Dica:** O sistema permite o envio da 2ª via de contas por e-mail. Basta clicar no ícone do envelope.

Contas			
10 resultados por página		Pesquisar <input type="text"/>	
Ref.	Vencimento	Valor	Opções
8/2012	15/08/2012	R\$62,41	  
7/2012	16/07/2012	R\$57,90	  
Mostrando de 1 até 2 de 2 registros			Anterior 1 Próximo

Informe o e-mail e clique em “Enviar”.

Enviar Segunda Via por E-mail

E-mail

☐ Salvar e-mail







Enviar

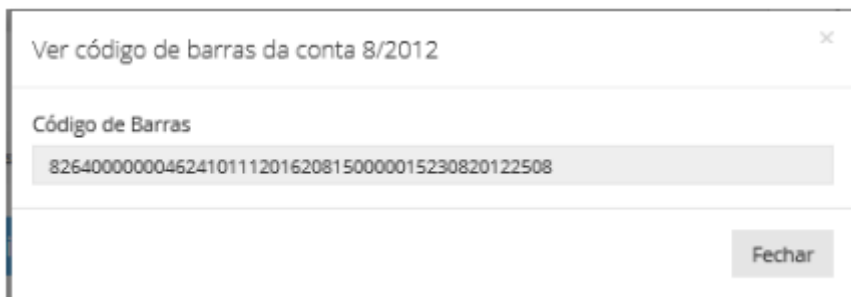
Fechar

Aguarde a mensagem: “Segunda via enviada com sucesso”.

“

“ **Dica:** Clicando no ícone “Ver códigos de barras”, o sistema apresenta o campo com o número do código de barras.

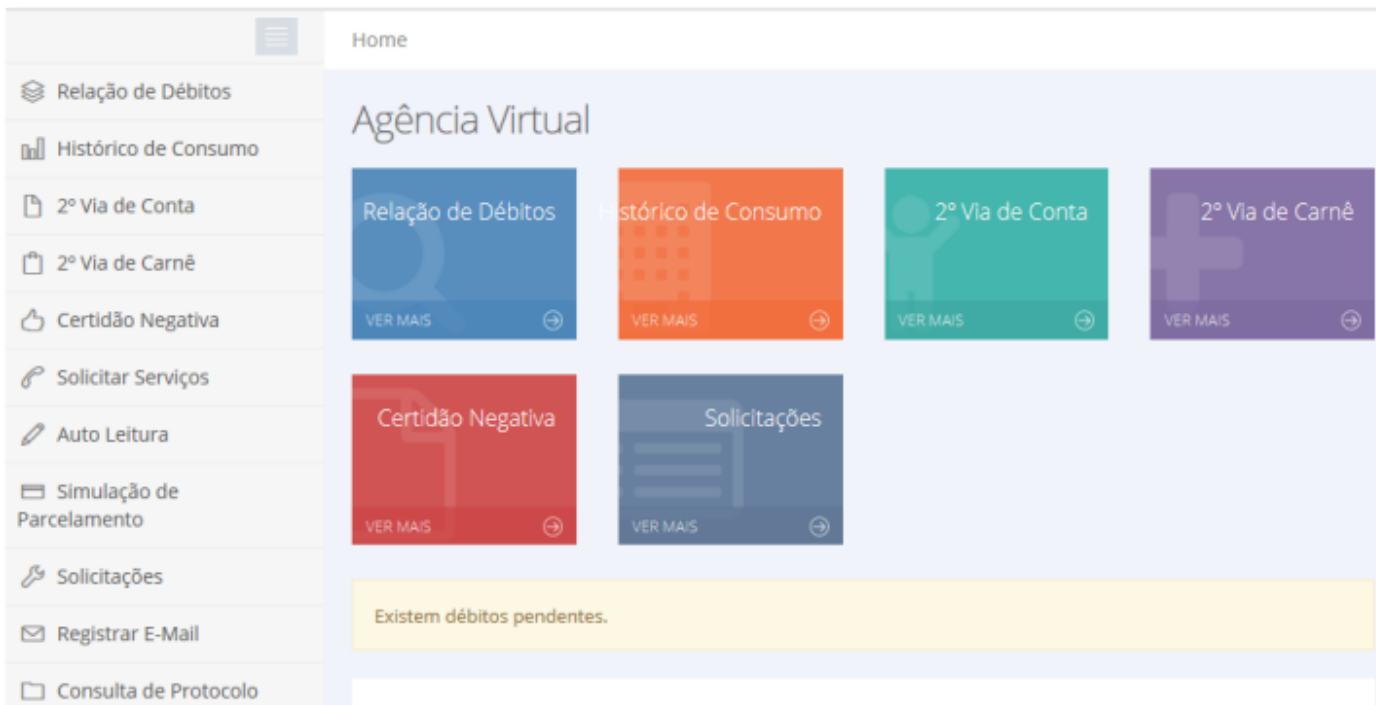
Contas			
10 resultados por página		Pesquisar <input type="text"/>	
Ref.	Vencimento	Valor	Opções
8/2012	15/08/2012	R\$62,41	  
7/2012	16/07/2012	R\$57,90	  
Mostrando de 1 até 2 de 2 registros			Anterior 1 Próximo



# Emitir 2ª Via de Carnê

Passo a passo:

1. A partir da tela inicial clique em “2ª via de Carnê” (Menu lateral ou botão roxo).



2. No quadro “Carnês”, o sistema apresenta a relação dos carnês em aberto.

Relação de Débitos

Histórico de Consumo

2ª Via de Conta

2ª Via de Carnê

Certidão Negativa

Simulação de Parcelamento

Solicitações

## Carnês

[Início](#) > [Carnês](#)

Detalhes da Ligação

C.D.C. - DV do Imóvel:

Identificação:

Endereço:

Existem débitos pendentes.

Carnês

10 resultados por página

Pesquisar

Número / Exercício	Valor	Opções
Nenhum registro encontrado		

Mostrando 0 até 0 de 0 registros

Anterior

Próximo

3. Clique no ícone da impressora para emitir a 2ª via do carnê com todas as parcelas.

Carnês

10 resultados por página

Número / Exercício	Valor	Opções
5764 / 2017	R\$138,32	<div>Q</div> <div>+</div> <div></div> <div></div>

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior

1

Próximo

“

“ **Dica:** O sistema visualizar o cálculo de acréscimo clicando no botão “Lançar acréscimos no carnê” (ícone do +).

## Parcelas para Acréscimos

10 resultados por página

Pesquisar

Nº. Parcela ▲	Valor Parcela ◆	Data de Vencimento ◆	Previsão de Pagamento ◆	Multa ◆	Juros ◆	Corr
1	21,15	17/10/17	28/02/2018	4,23	0,85	0,00
2	117,17	17/11/17	28/02/2018	23,43	3,52	0,00

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior

1

Próximo

Voltar

Gravar

“

“ **Dica:** O sistema permite que o usuário escolha a parcela que deseja imprimir clicando no botão da lupa.

## Parcelas do Carnê - 984/2016

10 resultados por página

Pesquisar



Parcela ▲	Status	Vencimento	Atraso	Total	Opções
1	Em Aberto	23/08/16	371	R\$84,26	  
2	Em Aberto	28/09/16	335	R\$84,26	  
3	Em Aberto	28/10/16	305	R\$84,26	  
4	Em Aberto	28/11/16	274	R\$84,26	  
5	Em Aberto	28/12/16	244	R\$84,26	  
6	Em Aberto	28/01/17	213	R\$84,26	  
7	Em Aberto	28/02/17	182	R\$84,26	  
8	Em Aberto	28/03/17	154	R\$84,26	  

“

**Dica:** O sistema permite o envio da 2ª via de carnê por e-mail. Basta clicar no ícone do envelope.

Carnês

10 resultados por página Pesquisar

Número / Exercício	Valor	Opções
1 / 2017	R\$56,27	 

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior 1 Próximo

Informe o e-mail e clique em “Enviar”.

Enviar Segunda Via de carnê por E-mail

E-mail

Enviar Fechar

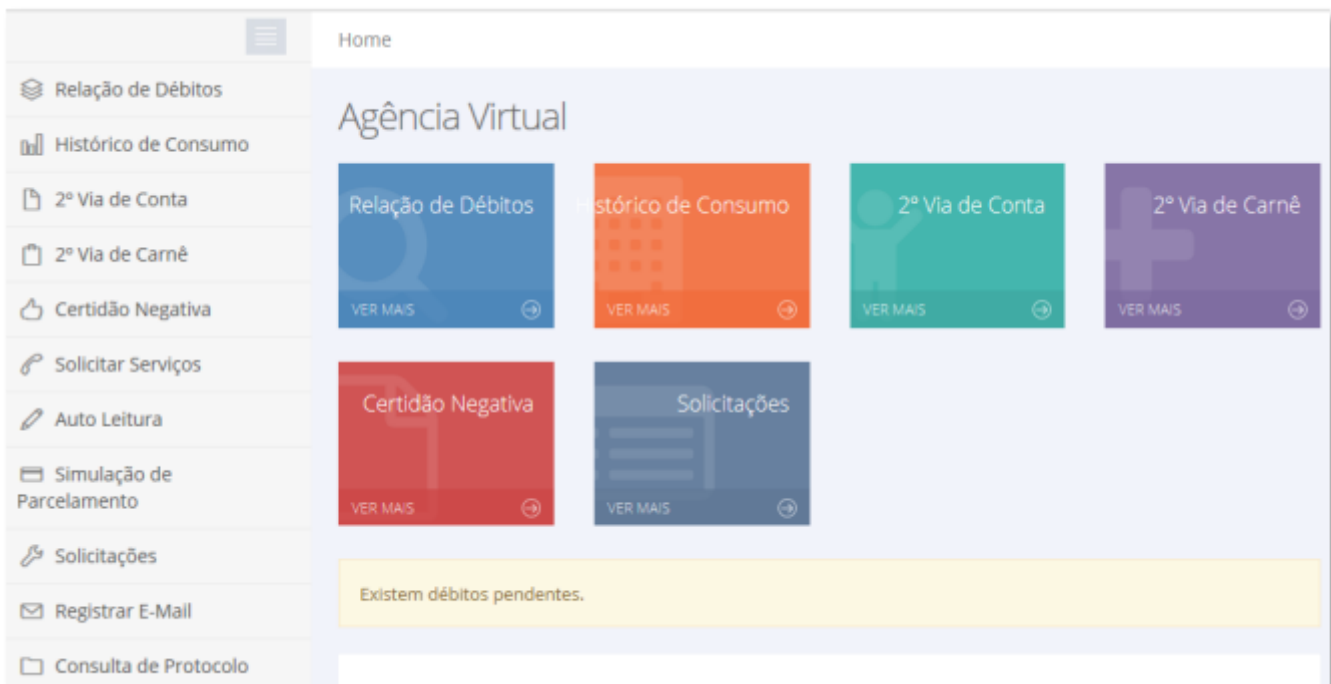
4. Após clicar no ícone da impressora, o sistema apresenta a 2ª via do carnê.

<b>DEPARTAMENTO DE ÁGUA DEMONSTRAÇÃO</b>	
Carnê Parcelamento	
CDC: [REDACTED]	CDC: [REDACTED]
Nº GUIA: 00001/2017 PARCELA 1/5	EMIÇÃO: 3/30/2017 Nº GUIA: 00001/2017 PARCELA 1/5
VENCIMENTO: 2/14/2017 VALORES EXPRESSOS EM UFM VALOR: 11.2536	VENCIMENTO: 2/14/2017 VALORES EXPRESSOS EM UFM VALOR: 11.2536 NÃO RECEBER APÓS 30 DIAS DO VENCIMENTO APÓS O VENCIMENTO COBRAR MULTA DE 0,33 POR DIA DE ATRASO ATÉ O LIMITE DE 20%, COBRAR 1% DE JUROS AO MÊS.
Autenticar no Verso	Via SEMAE
Via Usuário	82760000011 7 25360111201 9 70214201700 4 00000100013 2 [Barcode] 20170000000100013
<b>DEPARTAMENTO DE ÁGUA DEMONSTRAÇÃO</b>	
Carnê Parcelamento	
CDC: [REDACTED]	CDC: [REDACTED]
Nº GUIA: 00001/2017 PARCELA 2/5	EMIÇÃO: 3/30/2017 Nº GUIA: 00001/2017 PARCELA 2/5
VENCIMENTO: 2/14/2017 VALORES EXPRESSOS EM UFM VALOR: 11.2536	VENCIMENTO: 2/14/2017 VALORES EXPRESSOS EM UFM VALOR: 11.2536 NÃO RECEBER APÓS 30 DIAS DO VENCIMENTO APÓS O VENCIMENTO COBRAR MULTA DE 0,33 POR DIA DE ATRASO ATÉ O LIMITE DE 20%, COBRAR 1% DE JUROS AO MÊS.
Autenticar no Verso	Via SEMAE
Via Usuário	82740000011 9 25360111201 9 70314201700 2 00000100023 1 [Barcode] 20170000000100023
<b>DEPARTAMENTO DE ÁGUA DEMONSTRAÇÃO</b>	
Carnê Parcelamento	
CDC: [REDACTED]	CDC: [REDACTED]
Nº GUIA: 00001/2017 PARCELA 3/5	EMIÇÃO: 3/30/2017 Nº GUIA: 00001/2017 PARCELA 3/5

# Certidão Negativa

Passo a passo:

1. A partir da tela inicial clique em “Certidão Negativa” do menu lateral.



2. O sistema apresenta a tela de emissão da Certidão Negativa de Débito.

The screenshot shows the 'Certidão Negativa' emission screen. The sidebar menu is on the left, with 'Certidão Negativa' highlighted. The main area has a breadcrumb 'Início > Certidão Negativa'. Below this is a section titled 'Detalhes da Ligação' with three input fields: 'C.D.C. - DV do Imóvel:', 'Identificação:', and 'Endereço:'. The 'Endereço:' field is currently filled with a blacked-out value. Below the input fields is a yellow banner that reads 'Existem débitos pendentes.'.

Below the banner is a section titled 'Certidão Negativa' with an 'E-mail de destino:' input field, also filled with a blacked-out value. There is a checkbox labeled 'Salvar e-mail' which is currently unchecked. At the bottom right of the form are three buttons: 'Verificar Validade de Certidão' (yellow), 'Enviar' (green), and 'Download' (blue).

3. Clique no botão “Download” para gerar a certidão negativa.

This is a close-up screenshot of the 'Certidão Negativa' form. It shows the 'E-mail de destino:' input field with a blacked-out value and the 'Salvar e-mail' checkbox, which is unchecked. At the bottom right, the three buttons are visible: 'Verificar Validade de Certidão' (yellow), 'Enviar' (green), and 'Download' (blue).

4. O sistema apresenta a Certidão Negativa de Débitos na tela para impressão.

		000018/2018	
<b>CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS</b>			
INTERESSADO/REQUERENTE [REDACTED]			
<b>IDENTIFICAÇÃO DO IMÓVEL REQUERIDO</b>			
CADASTRO [REDACTED]	INSCRIÇÃO NO CADASTRO IMOBILIÁRIO SETOR: 12                      QUADRA: 23                      LOTE: 24		
NOME DO LOGRADOURO [REDACTED]			
COMPLEMENTO [REDACTED]	BAIRRO [REDACTED]		
PROPRIETÁRIO/COMPROMISSÁRIO/USUÁRIO [REDACTED]			
<p>Certifico, a pedido da parte interessada, de acordo com as informações constantes em nossos arquivos, que sobre o imóvel, acima identificado, <b>NÃO HÁ DÉBITOS</b> para esta Autarquia, em relação às tarifas de fornecimento de água e/ou utilização da rede de esgoto, até a presente data.</p> <p style="text-align: center;">12023024000 [REDACTED] 2 de Março de 2018</p>			
<p style="text-align: center;"><b>Informações sobre Validação</b></p> <p>A validação da certidão pode ser feita no site <a href="http://agenciavirtual.semae.sp.gov.br">agenciavirtual.semae.sp.gov.br</a>, utilizando as seguintes informações:</p> <p>Número da certidão: [REDACTED]</p> <p>Código de Validação: [REDACTED]</p>			

“

“ **Dica:** O sistema oferece a opção de receber a Certidão Negativa por e-mail.

Preencha os campos solicitados e clique em “Enviar”.

Certidão Negativa	
E-mail de destino: [REDACTED]	
<input type="checkbox"/> Salvar e-mail	
<div> <div>Verificar Validade de Certidão</div> <div>Enviar</div> <div>Download</div> </div>	

”

**Dica:** Clicando em “Verificar Validade de Certidão”, o sistema autentica a certidão negativa.

Verificar Validade de Certidão   Enviar   Download

Informe o “Número da Certidão”, o “Código de Validação” e clique em “Buscar”.

Validar Certidão

Número da Certidão

Código de Validação

Buscar

Fechar

# Simulação de Parcelamento

### Passo a passo:

1. A partir da tela inicial clique em “Simulação de Parcelamento” do menu lateral.

Relação de Débitos

Histórico de Consumo

2º Via de Conta

2º Via de Carnê

Certidão Negativa

Solicitar Serviços

Auto Leitura

Simulação de Parcelamento

Solicitações

Registrar E-Mail

Consulta de Protocolo

Home

Agência Virtual

Relação de Débitos

Histórico de Consumo

2º Via de Conta

2º Via de Carnê

Certidão Negativa

Solicitações

Existem débitos pendentes.

2. O sistema apresenta todas as contas em aberto.

Simulação de Parcelamento

Relação de Débitos  
Histórico de Consumo  
2ª Via de Conta  
2ª Via de Carnê  
Certidão Negativa  
**Simulação de Parcelamento**  
Solicitações

Detalhes da Ligação

C.D.C. - DV do Imóvel: Identificação: Endereço:

Existem débitos pendentes.

Contas

100 resultados por página Pesquisar

Referência	Vencimento	Dias em Atraso	Dívida Ativa	Valor	Multa	Juros	Correção Monetária	Total
08/2012	15/08/12	1840	Não	R\$62,41	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$62,41
07/2012	16/07/12	1870	Não	R\$57,90	R\$0,00	R\$0,00	R\$0,00	R\$57,90

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior 1 Próximo

Total: R\$120,31

Quantidade de Parcelas: Data de Vencimento da Primeira Parcela: 29/08/2017 Dia de Vencimento: 29

Simular

3. No campo “Quantidade de Parcelas” informe o número de parcelas e clique no botão “Simular”.

Quantidade de Parcelas: Data de Vencimento da Primeira Parcela: 29/08/2017 Dia de Vencimento: 29

Simular

4. O sistema apresenta o valor individual de cada parcela.

Resultado da Simulação

Juros de financiamento: 0,00 Valor da Parcela: 120,31 Valor da Última Parcela: 120,31

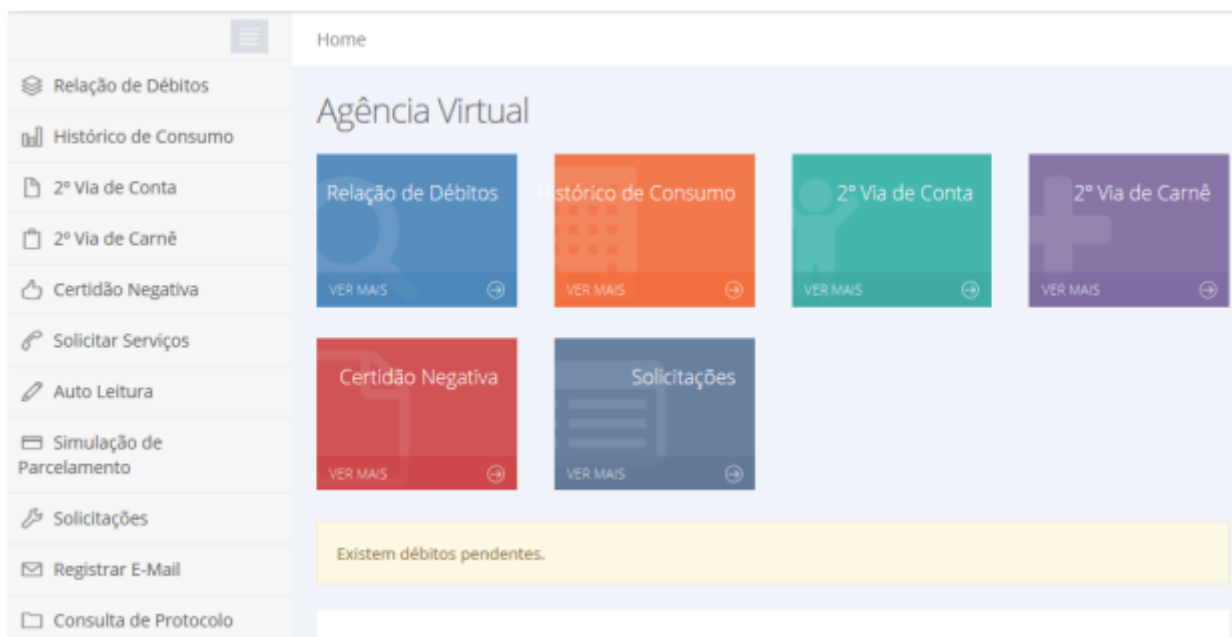
“ **Importante:** Esse procedimento não serve como comprovante de parcelamento.

## Solicitações

São todos os chamados e ordens de serviço abertas para o período de responsabilidade do CPF logado.

Passo a passo:

1. A partir da tela inicial clique em “Solicitações” no menu lateral.



2. O sistema apresenta a relação de chamados e O.S. Clique no chamado/O.S. para ver mais informações.

Número do Chamado	Número da O.S.	Data de Abertura	Serviço	Status
2016000097	2016000084	22/11/2016	Vazamento de Água	Aberta
2016000098	2016000085	22/11/2016	Vazamento de Água	Aberta
2016000099	2016000086	22/11/2016	Vazamento de Água	Executada
2016000100	2016000087	23/11/2016	Vazamento de Água	Cancelada
2016000101	2016000088	23/11/2016	Vazamento de Água	Cancelada
2016000104	2016000089	24/11/2016	Vazamento de Água	Cancelada
2016000105	2016000090	24/11/2016	Vazamento de Água	Em Execução
2017000044	2017000038	17/03/2017	Vazamento de Água	Em Execução
2017000047	2017000041	23/03/2017	Vazamento de Água	Em Execução
		28/04/2017	SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO	Executado

**Dica:** O sistema relaciona as ordens de serviço e as qualifica por cores:

- Verde – em execução
- Branco – executado
- Amarelo – em aberto
- Vermelho - cancelado

3. Clicando no chamado/O.S., o sistema apresenta todos os serviços vinculados e a situação da execução.

Serviços

10 resultados por página

Pesquisar

Evento	Data de Abertura	Descrição do Serviço	Data de Início	Data de Término	Data da Ocorrência	Ocorrência	Status
2016000158	24/11/16 09:02	Vazamento de Esgoto					Em Execução
2016000159	24/11/16 09:02	Vazamento de Água					Em Execução

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior1Próximo

Voltar

# Solicitar Serviço

Passo a passo:

1. O sistema apresenta a opção para o contribuinte abrir um chamado de serviço. Selecione o “Serviço” que deseja abrir.

### Solicitar Novo Serviço

Tipo de Chamado:

Selecione um valor..

Esgoto Entupido  
Falta de Água na Residência  
Vazamento de Água na Calçada  
Vazamento de Água na Rua  
Vazamento de Esgoto na Calçada  
Vazamento de Esgoto na Rua

Voltar

Enviar

2. Informe os campos e clique no botão “Enviar”.

### Solicitar Novo Serviço

Tipo de Chamado:

Vazamento de Água na Calçada

Solicitante

Cel:

Nome Solicitante

Rua

Número

Bairro

Cep

Complemento

Ponto de Referência

Telefone

Intensidade Vazamento

Selecione um valor..

Observação

Voltar

Enviar

📢 **Importante:** Os campos que estiverem com \* serão obrigatórios.

# Auto Leitura

Passo a passo:

1. Informe a “Leitura Atual”, o “Nome do Informante”, o “Telefone de Contato” e clique no botão “Enviar” para que a autarquia receba as informações.

Auto Leitura

☰ Início > Auto Leitura

Detalhes da Ligação

Cadastro - DV do Imóvel:

Identificação:

Endereço:

Auto Leitura

Leitura Anterior:

336

Leitura Atual:

Nome do Informante:

Telefone de Contato:

Enviar

# Registrar E-mail

Passo a passo:

1. Para cadastrar ou atualizar seus dados, informe o campo “E-mail”, “Confirmar E-mail” e clique no botão “Salvar”.

Cadastro de E-mail

☰ Início > E-Mail

E-mail

E-mail

Confirmar E-mail

Salvar Fechar

# Tarifas

Passo a passo:

1. O sistema apresenta as faixas de consumo para cada tipo de ligação.

Tarifas

» Início > Tarifas

### Detalhes da Ligação

Cadastro - DV do Imóvel: Identificação: Endereço:

Residencial

10 resultados por página Pesquisar

Faixa	Tarifa de Água	Tarifa de Esgoto
De 0 a 10m³	R\$17,88/m³	R\$14,30/m³
De 11 a 20m³	R\$3,50/m³	R\$3,16/m³
De 21 a 50m³	R\$8,75/m³	R\$7,87/m³
De 51 a 999999m³	R\$9,64/m³	R\$8,68/m³

Mostrando de 1 até 4 de 4 registros

Anterior 1 Próximo

Comercial

10 resultados por página Pesquisar

Faixa	Tarifa de Água	Tarifa de Esgoto
De 0 a 10m³	R\$44,95/m³	R\$44,95/m³

# Simulação de Consumo

Passo a passo:

1. Selecione a “Categoria” que deseja simular o consumo.

Simulação de Consumo

» Início > Simulação de Consumo

### Detalhes da Ligação

Cadastro - DV do Imóvel: Identificação: Endereço:

### Simulação de Consumo

**Categoria \***

Residencial

**Economia \***

1

**Consumo \***

Simular

2. Informe o campo “Economia”, “Consumo” e clique no botão “Simular”.

## Simulação de Consumo

🏠 Início > Simulação de Consumo

### Detalhes da Ligação

Cadastro - DV do Imóvel: 
 Identificação: 
 Endereço:

### Simulação de Consumo

Categoria \* 
 Economia \* 
 Consumo \*

[Simular](#)

“ **Importante:** Os campos com \* são obrigatórios.

- O sistema apresenta a simulação de consumo baseado nos dados inseridos, com estimativa e faixas de preços.

### Resultados

10 resultados por página Pesquisar

Faixa	Tarifa de Água	Tarifa de Esgoto	Valor de Água	Valor de Esgoto
De 0 a 10m³	17,88/m³	14,30/m³	17,88/m³	14,30/m³
De 11 a 20m³	3,50/m³	3,16/m³	35,00/m³	31,60/m³
De 21 a 50m³	8,75/m³	7,87/m³	262,50/m³	236,10/m³
De 51 a 999999m³	9,64/m³	8,68/m³	2.602,80/m³	2.343,60/m³

Mostrando de 1 até 4 de 4 registros Anterior 1 Próximo

Valor total de Água: R\$2.918,18  
 Valor total de Esgoto: R\$2.625,60  
 Valor total: R\$5.543,78

## Ouvidoria

O município poderá registrar serviços na ouvidoria e acompanhar o protocolo de atendimento.

## Ouvidoria

### Incluir Protocolo

<b>Nome *</b>			<b>Data de Abertura *</b>		
<input type="text" value="Nome"/>			<input type="text" value="04/06/2018"/>		
<b>Rua *</b>		<b>Complemento</b>		<b>Numero *</b>	
<input type="text" value="Rua"/>		<input type="text" value="Complemento"/>		<input type="text" value="Numero"/>	
<b>Bairro *</b>	<b>Cidade *</b>	<b>Uf *</b>	<b>Cep *</b>		
<input type="text" value="Bairro"/>	<input type="text" value="Cidade"/>	<input type="text" value="Uf"/>	<input type="text" value="Cep"/>		
<b>Telefone *</b>	<b>Telefone Celular</b>	<b>Telefone Comercial</b>	<b>E-mail *</b>		
<input type="text" value="Telefone"/>	<input type="text" value="Telefone Celular"/>	<input type="text" value="Telefone Comercial"/>	<input type="text" value="E-mail"/>		
<b>Rg</b>	<b>Cpf *</b>		<b>Cnpj *</b>		
<input type="text" value="Rg"/>	<input type="text" value="Cpf"/>		<input type="text" value="Cnpj"/>		
		- É necessário preencher o campo CPF ou CNPJ.		- É necessário preencher o campo CPF ou CNPJ.	
<b>Tipo de Solicitação *</b>		<b>Origem *</b>		<b>Protocolo de Solicitação</b>	
<input type="text" value="TipoProcesso"/>		<input type="text" value="Interno"/>		<input type="text" value="Protocolo de Solicitação"/>	
<b>Descrição *</b>					
<input type="text" value="Descrição"/>					

Anexo de Documentos (Opcional)

# Consulta de Protocolo

Passo a passo:

1. Informe o número do “Protocolo”, o “Ano” e clique no botão “Pesquisar”.

## Protocolo Consultar Protocolo

🏠 Início > Consultar Protocolo > Consulta de Protocolo

Ações ▾

### Consultar Protocolo

Numero

Ano

Pesquisar

Voltar

2. O sistema apresenta a situação do protocolo pesquisado.

Informações do Protocolo 000682/2012

Número:

000682/2012

Data de Abertura:

13/01/2012

Setor de Origem:

REG. IPIRANGA - RECEPÇÃO

Interessado:

Observação:

Assunto:

ALTERAÇÃO DE PROPRIETARIO E COMPROMISSARIO DE

Localização Atual:

SEÇÃO DE LANÇADORIA E CADASTRO

Voltar

Tramitação

10 resultados por página

Pesquisar

Data	Local
13/01/2012	SEÇÃO DE LANÇADORIA E CADASTRO
02/02/2012	REG. IPIRANGA - ARQUIVO

Mostrando de 1 até 2 de 2 registros

Anterior1Próximo

# Agendamentos

O Agendamento Online é uma forma rápida e fácil de controlar a quantidade de munícipes que precisam estar presencialmente nos postos de atendimento.


## Agendar Novo Atendimento


Passo a passo:

1. Clique no botão “Agendamentos”.

## Informações

 Segunda Via de Conta

 Relação de Débitos

 Histórico de Consumo

Verificar status de Ocorrência

Validar Certidão Negativa

Consulta de Processo/Protocolo

Tarifas

Solicitação de Serviços

Agendamentos

- Informe os campos obrigatórios: “CPF/CNPJ” e “Email”. Clique em “Agendar Novo Atendimento”.

### CONSULTAR ATENDIMENTOS AGENDADOS

CPF/CNPJ \*

E-mail \*

Agendar Novo Atendimento

Voltar

Consultar

- Sistema apresenta a tela de agendamento. É obrigatório informar todos os campos.

### AGENDAR ATENDIMENTO

Dados do Agendamento

Posto de atendimento \*

Selecione um valor..

Unidade de atendimento \*

Selecione um valor..

Serviço \*

Selecione um valor..

Data do atendimento \*

Selecione um valor..

Horário do atendimento \*

Selecione um valor..

Dados do Cidadão

Nome \*

CPF/CNPJ \*

E-mail \*

Telefone \*

(11)1234-56789

☐ Li as informações do quadro sobre o posto de atendimento e serviço selecionado.

Voltar

Agendar

### INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO

Posto de Atendimento

Selecione um posto de atendimento para ver mais informações.

Informações do Serviço

Selecione um serviço para ver mais informações.

4. Selecione o posto de atendimento.

Posto de atendimento \*

Selecione um valor..

Poupatempo

Sede Administrativa

Data do atendimento \*

Horário do atendimento \*

5. Ao selecionar o posto de atendimento, sistema apresenta o endereço e horário de atendimento do mesmo.

AGENDAR ATENDIMENTO	INFORMAÇÕES DO ATENDIMENTO
<b>Dados do Agendamento</b>	<b>Posto de Atendimento</b>
Posto de atendimento *	Poupatempo
<input type="text" value="Poupatempo"/>	Endereço: [REDACTED]
Unidade de atendimento *	Horário de Funcionamento SAAE: Das 8:00hs às 16:00hs
<input type="text" value="Selecione um valor.."/>	

6. Selecione a unidade de atendimento.

**Unidade de atendimento \***







Prefeitura

SAAE


Data do atendimento \*      Horário do atendimento \*

7. Selecione o serviço da unidade correspondente:

**Unidade de atendimento \***



**Serviço \***





Parcelamento de Conta de Água

Revisão de Conta de Água

8. Ao selecionar o serviço que deseja, fique atento nos documentos necessários para o atendimento presencial, em informações do serviço.

SAAE x ▾

Serviço \*

Revisão de Conta de Água x ▾

Data do atendimento \* Horário do atendimento \*

Selecione um valor.. ▾ Seleccione um valor.. ▾

### Informações do Serviço

Serviço para verificar a cobrança de valores incorretos na conta de água.

**Documentos:** Cpf

Conta(s) de Água com valor incorreto

9. Selecione uma data para o atendimento.

Data do atendimento \*

Selecione um valor.. ^

| 🔍

15/05/2020 ^

18/05/2020

19/05/2020

20/05/2020

21/05/2020

22/05/2020

25/05/2020

26/05/2020 ▾

10. Selecione um horário para o atendimento.

Horário do atendimento \*

Selecione um valor.. ^

| 🔍

08:00 ^

08:15

08:30

08:45

09:00

09:15

09:30

09:45 ▾

11. Para que o agendamento seja efetuado, informe os campos obrigatórios e marque a opção que confirme que leu as informações do posto de atendimento e serviço selecionado. Clique em agendar.

## Dados do Cidadão

Nome \*

CPF/CNPJ \*

E-mail \*

Telefone \*

☐ Li as informações do quadro sobre o posto de atendimento e serviço selecionado.

Voltar

Agendar


# Consultar Atendimentos Agendados


Passo a passo:

1. Clique no botão “Agendamentos”.

## Informações

 Segunda Via de Conta

 Relação de Débitos

 Histórico de Consumo

Verificar status de Ocorrência

Validar Certidão Negativa

Consulta de Processo/Protocolo

Tarifas

Solicitação de Serviços

Agendamentos

2. Informe os campos obrigatórios: “CPF/CNPJ” e “Email”. Clique em “Consultar”.

### CONSULTAR ATENDIMENTOS AGENDADOS

CPF/CNPJ \*

E-mail \*

Agendar Novo Atendimento

Voltar

Consultar

3. Sistema apresenta o agendamento com a data e hora, número do protocolo gerado, local do atendimento e o serviço agendado.

CONSULTAR ATENDIMENTOS AGENDADOS

CPF/CNPJ \*

E-mail \*

Agendar Novo Atendimento

Voltar

Consultar

AGENDAMENTOS ENCONTRADOS

10 resultados por página

Pesquisar

Data e Hora	Protocolo	Local de Atendimento	Serviço	Opções
18/05/20 08:00	1	Poupatempo/Prefeitura	Cálculo de multa IPTU	<div></div>

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros

Anterior

1

Próximo

## Versões do Manual

Versão 1.3 – Inclusão do item Agendamentos

Versão 1.2 – Inclusão do item Ouvidoria

Versão 1.1 – Telas atualizadas e novos procedimentos:

- Solicitação de Serviço
- Auto Leitura
- Registro de e-mail
- Tarifas, Simulação de Consumo
- Consulta de Protocolo

Revisão #2

Criado 30 outubro 2024 18:31:14 por Cebi Informática - cebi.com.br

Atualizado 30 outubro 2024 19:41:23 por Cebi Informática - cebi.com.br