

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEI

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 83/2025

Dispõe sobre as diretrizes e critérios aplicáveis para análise de manifestações de clientes relativas às multas aplicadas por descumprimento da obrigatoriedade de padronização da ligação de água na Companhia Águas de Joinville.

O Diretor Comercial e Administrativo, Financeiro e o Diretor Presidente da Companhia Águas de Joinville, no uso de suas atribuições, RESOLVEM:

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece as diretrizes e critérios para análise, cancelamento e restituição de multas decorrentes do descumprimento da obrigatoriedade de padronização da ligação de água, aplicadas por meio de Auto de Infração ou Notificação, observadas as normas regulatórias e internas pertinentes.

§ 1º A aplicação desta Instrução Normativa observará os princípios da legalidade, transparência, eficiência administrativa, segurança jurídica e modicidade tarifária.

§ 2º Esta norma tem por finalidade uniformizar as rotinas internas, assegurando previsibilidade nas decisões, reforço da segurança jurídica, transparência, eficiência administrativa e mitigação de impactos operacionais e financeiros à Companhia Águas de Joinville.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º Compete à Coordenação de Fiscalização e Captação de Clientes:

- I - analisar as manifestações e pedidos de cancelamento ou restituição de multas;
- II - verificar o cumprimento da padronização da ligação de água, ainda que intempestiva;
- III - avaliar casos excepcionais devidamente justificados;
- IV - emitir parecer técnico e registrar decisões nos sistemas internos;
- V - comunicar o cliente quanto às deliberações.

Art. 3º Compete ao Setor de Atendimento:

- I - receber as solicitações encaminhadas presencialmente ou pelos canais oficiais de atendimento;
- II - registrar a manifestação nos sistemas internos, garantindo rastreabilidade;
- III - orientar o cliente sobre documentação exigida;
- IV - encaminhar o processo à Coordenação de Fiscalização e Captação de Clientes;
- V - comunicar o cliente pelos canais cadastrados quanto ao andamento e decisão da solicitação.

Art. 4º Compete à Ouvidoria:

- I - receber manifestações por meio do canal oficial da Companhia Águas de Joinville;
- II - registrar e encaminhar a solicitação à área competente;
- III - garantir o cumprimento dos prazos de resposta;
- IV - prestar retorno ao cliente conforme procedimentos internos;
- V - assegurar o direito ao recurso no âmbito de sua atuação.

CAPÍTULO III

DA TRAMITAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 5º A solicitação de Recurso Administrativo poderá ser apresentada presencialmente nos pontos de atendimento oficiais ou por meio dos canais digitais disponibilizados no site institucional.

Art. 6º As manifestações destinadas à Ouvidoria deverão ser registradas exclusivamente pelos canais oficiais informados no site da Companhia Águas de Joinville.

Art. 7º A análise das solicitações observará:

- I - registro obrigatório em sistema com rastreabilidade;
- II - avaliação técnica pela Coordenação de Fiscalização e Captação de Clientes;
- III - decisão administrativa no prazo de até 15 (quinze) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa;
- IV - comunicação ao cliente pelo canal utilizado para envio da solicitação ou por meio eletrônico cadastrado;
- V - garantia do direito de interpor recurso administrativo no prazo de 15 (quinze) dias.

CAPÍTULO IV

DAS CONDIÇÕES PARA CANCELAMENTO OU RESTITUIÇÃO DE VALORES

Art. 8º As multas poderão ser canceladas ou restituídas quando:

- I - estiver comprovada a execução da padronização da ligação de água, ainda que intempestiva, mediante registro de encerramento ou execução do serviço de deslocamento de cavalete/ramal no sistema do Prestador de Serviços;
- II - houver manifestação formal do cliente quanto ao interesse na execução da padronização, mediante assinatura de termo de compromisso ou declaração apresentada no Recurso Administrativo;
- III - ocorrer falha na notificação ou ausência de comunicação adequada ao cliente.

Art. 9º O pedido de Recurso Administrativo ou Ouvidoria deverá ser apresentado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da emissão da cobrança com multa. Casos excepcionais poderão ser analisados pela Coordenação de Fiscalização e Captação de Clientes, desde que devidamente justificados.

Parágrafo único. Será admitida apenas uma revisão de cobrança referente ao mesmo Auto de Infração. Após o deferimento e alteração da cobrança, caso o cliente não cumpra as condições ou prazos estabelecidos, nova(s) multa(s) eventualmente aplicada(s) não será(ão) analisada(s) com base nesta Instrução Normativa.

Art. 10. Para ligações ainda não padronizadas:

- I - poderá ser concedido prazo adicional de até 60 (sessenta) dias, a partir da manifestação, para execução da padronização, mediante solicitação do cliente ou decisão da área responsável;
- II - durante o período de análise, as medidas restritivas e a cobrança da multa ficarão suspensas;
- III - não ocorrendo a padronização no prazo adicional, a multa será reaplicada, desde que o cliente tenha sido informado previamente, por escrito, acerca dessa consequência.

CAPÍTULO V

DO DIREITO DE REQUERER

Art. 11. Terá legitimidade para requerer cancelamento ou restituição:

- I - o titular devidamente cadastrado nos sistemas internos;
- II - o morador do imóvel, desde que cadastrado nos sistemas internos;
- III - o representante legal do cliente, por meio de procuração.

§ 1º O pedido deverá ser formalizado por meio de Recurso Administrativo ou Ouvidoria, conforme orientações disponíveis no site oficial da Companhia Águas de Joinville.

§ 2º Em solicitações eletrônicas, deverá ser apresentada cópia de documento pessoal, podendo ser exigida selfie para fins de autenticação.

§ 3º Os casos não previstos nesta Instrução Normativa serão analisados pela Coordenação de Fiscalização e Captação de Clientes.

CAPÍTULO VI

DA RESTITUIÇÃO

Art. 12. A restituição ou alteração de valores observará os seguintes critérios:

I - cobranças em aberto: quando houver deferimento, deverá ser emitida nova cobrança, devidamente corrigida, com exclusão da multa e prazo de vencimento de até 20 (vinte) dias a partir da resposta;

II - cobranças já quitadas: a restituição de valores será executada conforme previsto na Instrução Normativa Interna nº 56/2024 que dispõe sobre as condições gerais para a restituição, a compensação, o ressarcimento e o reembolso financeiro em faturamentos de água, esgoto e outros serviços em decorrência de cobranças indevidas ou revisões de faturamento posteriores ao pagamento de faturas, ou norma que vier a substituí-la.

Parágrafo único. Caberá ao cliente solicitar a restituição de valores junto à Companhia Águas de Joinville.

CAPÍTULO VII

DO CONTROLE INTERNO E AUDITORIA

Art. 13. Todos os cancelamentos e restituições deverão ser registrados no sistema comercial e submetidos aos controles internos, visando à mitigação de riscos jurídicos e financeiros.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Além do disposto nesta Instrução Normativa, deverão ser observadas as legislações, resoluções e normas complementares vigentes, bem como os respectivos anexos.

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Leandro da Silva Gama, Diretor(a) Administrativo(a)**, em 03/12/2025, às 16:06, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Marques de Oliveira Junior, Diretor (a) Presidente**, em 03/12/2025, às 16:54, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº 8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://portalsei.joinville.sc.gov.br/> informando o

Rua XV de Novembro, 3950 - Bairro Glória - CEP 89216-202 - Joinville - SC - www.aguasdejoinville.com.br

25.1.005553-9

27609059v4