	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

## Negociação de débitos através do PERD/2021

### I. O que é?

É a negociação de contas que pode ser feita com as opções abaixo, sendo que o valor de cada parcela não pode ser inferior a R\$ 50,00 (para pessoas físicas) e R\$ 100,00 (para pessoas jurídicas):

- a) Em até **12 parcelas**: desconto de 100% no valor dos juros moratórios e multa;
- b) Em até **24 parcelas**: desconto de 60% no valor dos juros moratórios e multa;
- c) Em até **36 parcelas**: desconto de 40% no valor dos juros moratórios e multa;
- d) Em até **48 parcelas**: desconto de 30% no valor dos juros moratórios e multa;
- e) Em até **60 parcelas**: desconto de 25% no valor dos juros moratórios e multa;
- f) Em até **72 parcelas**: desconto de 20% no valor dos juros moratórios e multa;
- g) Em até **84 parcelas**: desconto de 15% no valor dos juros moratórios e multa;
- h) Em até **96 parcelas**: desconto de 10% no valor dos juros moratórios e multa;
- i) Em até **108 parcelas**: desconto de 5% no valor dos juros moratórios e multa;
- j) Em até **120 parcelas**: sem desconto.

### II. Quando solicitar?

Quando o cliente possui contas vencidas até o mês de Janeiro/2021.

### III. Onde solicitar?

Canais de Solicitação	
<b>Agendamento do Atendimento Presencial</b>	(19) 3826-8499 (de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 16:00)
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:atendimento.publico@sanebavi.com.br">atendimento.publico@sanebavi.com.br</a> Informar o serviço solicitado, o número da conta e endereço.

### IV. Quem pode solicitar?

Qualquer pessoa que comprove o vínculo com o imóvel ou com o proprietário. No caso de débitos executados judicialmente somente a pessoa que foi citada no processo do fórum pode solicitar o parcelamento.

### V. Quais são os documentos necessários (cópias)?

#### Pessoa Física:

- a) CPF;
- b) Documento de identidade RG ou equivalente com foto;
- c) Documento que comprove o vínculo com o imóvel ou com o proprietário ([clique aqui](#));

	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

d) Instrumento de Procuração, se necessário, conforme modelo disponível em nosso site no menu “Serviços: Documentos Úteis: [Procuração para Negociação de Débitos \(pessoa física\)](#)”.

e) Se possui um parcelamento vigente e deseja renegociá-lo, apresente também o documento disponível em nosso site no menu “Serviços: Documentos Úteis: [Termo de Cancelamento de Parcelamento](#)”, devidamente preenchido.

#### **Pessoa Jurídica:**

a) Contrato Social atualizado e registrado;

b) Cartão do CNPJ;

c) Documento que comprove o vínculo com o imóvel ou com o proprietário ([clique aqui](#));

d) Instrumento de Procuração, se necessário, conforme modelo disponível em nosso site no menu “Serviços: Documentos Úteis: [Procuração para Negociação de Débitos \(pessoa jurídica\)](#)”.

e) Se possui um parcelamento vigente e deseja renegociá-lo, apresente também o documento disponível em nosso site no menu “Serviços: Documentos Úteis: [Termo de Cancelamento de Parcelamento](#)”, devidamente preenchido.

#### **Requisitos:**

a) No caso de imóveis alugados, para parcelamentos em até 04 parcelas o inquilino deve apresentar apenas a cópia do seu RG e CPF (ou CNH) e se a conta de água/esgoto não estiver em seu nome, apresentar também o contrato de locação vigente, com firma reconhecida, que inclua os próximos 04 meses.

b) Se a negociação for realizada pelo usuário cadastrado na conta ou inquilino, a partir de 04 parcelas, o requerente deve apresentar, além dos documentos citados, a cópia do RG e CPF (ou CNH) do proprietário e procuração simples em que o mesmo o autorize a negociar os débitos, conforme modelo disponível em nosso site no menu “Serviços: Documentos Úteis: [Procuração para Negociação de Débitos](#)”.

c) No caso das solicitações através de e-mail, o parcelamento será efetivado após o envio do Termo de Acordo Parcelamento devidamente assinado no prazo de 02 dias úteis. Caso esse documento não seja recebido, o parcelamento não será efetivado.

#### **VI. Qual é o tempo estimado de espera para o atendimento?**

a) De forma presencial, não havendo impedimentos ou imprevistos, o tempo de espera para o atendimento varia entre 15 a 30 minutos, a partir da busca no balcão de triagem.

b) Através de e-mail o prazo para a leitura do mesmo é de até 04 dias úteis.

#### **VII. Qual é o prazo para a prestação do serviço?**

A negociação é feita entre 20 a 40 minutos, a partir do início do atendimento.

	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

### VIII. Qual é o custo?

A formalização da negociação não tem custo. Entretanto, se tratar de dívida cobrada judicialmente, o requerente deve pagar a DARE (Documento de Arrecadação de Receitas Estaduais), os honorários advocatícios na importância de 10% sobre o valor do débito atualizado e as custas processuais para poder fazer o acordo dos débitos ajuizados.

### IX. Quais são as etapas para o processamento ou oferecimento do serviço?

#### Débitos inscritos ou não em dívida ativa negociados presencialmente

1. **Solicitação:** solicite à Sanebavi a negociação da dívida, apresentando os documentos necessários.
2. **Formalização da negociação:** Negocie a melhor forma de pagamento e assine o Termo de Acordo.
3. **Pagamento:** efetue o pagamento das parcelas conforme as condições negociadas.

#### Débitos inscritos ou não em dívida ativa negociados através de e-mail

1. **Solicitação:** solicite à Sanebavi a negociação da dívida, apresentando os documentos necessários.
2. **Apresentação das opções de negociação:** o Setor de Atendimento enviará as opções para negociação, responda o e-mail informando a opção escolhida.
3. **Encaminhamento do Termo de Acordo:** o Setor de Atendimento enviará o Termo de Acordo preenchido conforme a opção escolhida para a devida conferência e assinatura.
4. **Assinatura do Termo de Acordo:** após conferência, estando todas as condições negociadas conforme sua escolha, assine o Termo de Acordo e envie a foto do mesmo devidamente assinado no prazo de 02 dias úteis para o e-mail do Atendimento. Caso esse documento não seja recebido, o parcelamento não será efetivado.
5. **Formalização da negociação:** a negociação é realizada no sistema e as devidas parcelas são lançadas em contas futuras.
6. **Pagamento:** efetue o pagamento das parcelas conforme as condições negociadas.

#### Débitos executados judicialmente negociados presencialmente

1. **Solicitação:** solicite à Sanebavi a negociação da dívida, apresentando os documentos necessários.
2. **Apresentação das opções de negociação e emissão da DARE:** o Setor de Atendimento apresentará as opções para negociação e emitirá a guia para pagamento da DARE.
3. **Pagamento da DARE:** efetue o pagamento da DARE e apresente o comprovante de pagamento ao Setor de Atendimento.
4. **Formalização da negociação:** a negociação é realizada no sistema e as devidas parcelas são lançadas em contas futuras.
5. **Suspensão do processo de execução fiscal:** após a formalização do Termo de Acordo, o Departamento Jurídico da Autarquia solicita a suspensão da execução fiscal junto à Vara Judicial competente.
6. **Pagamento:** efetue o pagamento das parcelas conforme as condições negociadas.

	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

### Débitos executados judicialmente negociados através de e-mail

1. **Solicitação:** solicite à Sanebavi a negociação da dívida, apresentando os documentos necessários.
2. **Apresentação das opções de negociação:** o Setor de Atendimento enviará as opções para negociação, responda o e-mail informando a opção escolhida.
3. **Encaminhamento do Termo de Acordo e guia da DARE:** o Setor de Atendimento enviará o Termo de Acordo preenchido conforme a opção escolhida para a devida conferência e assinatura, juntamente com a guia da DARE para pagamento.
4. **Pagamento da DARE e Assinatura do Termo de Acordo:** efetue o pagamento da DARE, encaminhe cópia do comprovante, e após conferência, estando todas as condições negociadas conforme sua escolha, assine o Termo de Acordo e envie a foto do mesmo devidamente assinado no prazo de 02 dias úteis para o e-mail do Atendimento. Caso esse documento não seja recebido, o parcelamento não será efetivado.
7. **Formalização da negociação:** a negociação é realizada no sistema e as devidas parcelas são lançadas em contas futuras.
5. **Suspensão do processo de execução fiscal:** após a formalização do Termo de Acordo, o Departamento Jurídico da Autarquia solicita a suspensão da execução fiscal junto à Vara Judicial competente.
6. **Pagamento:** efetue o pagamento das parcelas conforme as condições negociadas.

### X. Como posso acompanhar o andamento do serviço?

Por enquanto não há como acompanhar este serviço pela internet, contudo, você pode entrar em contato para mais informações.

### XI. Quais são as normas e/ou legislações que regulam o serviço?

[Lei Complementar 184/2021](#)

### XII. Há prioridade para o atendimento?

No atendimento presencial tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela Lei nº 10.048/2000.

### XIII. Qual é a forma de prestação do serviço?


O serviço é prestado por meio eletrônico, através do sistema comercial da autarquia.

### XIV. Onde posso apresentar as manifestações sobre a prestação do serviço?

a) As manifestações sobre o serviço podem ser apresentadas ao Setor de Atendimento ao Público através do telefone (19) 3826-8499, e-mail [atendimento.publico@sanebavi.com.br](mailto:atendimento.publico@sanebavi.com.br) ou presencialmente. No ato do atendimento, você deve pedir um número de registro de protocolo, que será usado para acompanhar e comprovar sua solicitação.

	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

b) A Ouvidoria pode ser acionada depois, somente quando os setores não resolverem o problema ou não atenderem satisfatoriamente à manifestação. O fornecimento do protocolo é imprescindível para a localização do chamado inicial e obrigatório para o registro da solicitação em nossa Ouvidoria.

	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

## 1. DOCUMENTOS PARA A COMPROVAÇÃO DE VÍNCULOS

Para qualquer situação em que é necessária a apresentação de documentos, o requerente deve apresentar cópia do seu RG e CPF (ou CNH).

A comprovação de vínculos deve ser realizada com a apresentação das **CÓPIAS** dos seguintes documentos (se necessário, poderão ser solicitados documentos complementares):

### 1.1. COMPROVAÇÃO DE VÍNCULOS COM O PROPRIETÁRIO

#### I. Se pessoa física:

- a) **Esposo(a):** Certidão de Casamento.
- b) **Filho(a):** RG e CPF ou CNH.
- c) **Pai/mãe:** Certidão de nascimento do proprietário ou RG e CPF (ou CNH) do proprietário.
- d) **Outras pessoas:** Procuração simples em que o proprietário o autorize a solicitar o serviço e RG e CPF (ou CNH) do proprietário.

#### II. Se pessoa jurídica:

- a) **Sócio administrador da empresa:** Contrato Social e Cadastro do CNPJ emitido pela Receita Federal.
- b) **Outras pessoas:** RG e CPF (ou CNH) do sócio administrador, Contrato Social, Cadastro do CNPJ emitido pela Receita Federal e Procuração simples em que o sócio administrador o autorize a solicitar o serviço.
- c) **Condomínios/Residenciais:** Ata de constituição do condomínio/residencial e Ata de eleição do síndico. Se o pedido for realizado por outras pessoas, além dos documentos já citados, também deve ser apresentada uma Procuração simples em que o síndico o autorize a solicitar o serviço e RG e CPF (ou CNH) do síndico.

### 1.2. COMPROVAÇÃO DE VÍNCULOS COM O IMÓVEL

Se a conta de água/esgoto estiver em nome do requerente do serviço (usuário ou proprietário), basta apresentar a cópia do RG e CPF (ou CNH) do requerente, não sendo necessária a apresentação dos documentos citados a seguir.

#### I. Se pessoa física:

- a) **Inquilino(a):** Contrato de locação com firma reconhecida em Cartório (se o mesmo estiver fora do prazo de vigência, o proprietário deve fazer uma procuração autorizando o inquilino a fazer o

	<b>PROGRAMA ESPECIAL DE REGULARIZAÇÃO DE DÉBITOS – PERD/2021</b>			Código
	Orientações aos usuários para formalização de parcelamentos			
	Item da Norma NBR ISO 9001	Processo	Data	Nº Revisão
		Comercial	10/05/2021	1

pedido ou o inquilino deve encaminhar documentos que comprovem que a locação está vigente, como exemplo: recibos ou comprovantes de depósito do valor do aluguel). Se o contrato de locação estiver em nome do cônjuge, filhos ou pais do requerente devem ser apresentados também os documentos citados no [inciso I do item 1.1](#).

**b) Proprietário atual:** Escritura do imóvel ou Contrato de Venda e Compra com firma reconhecida em Cartório.

**c) Outras pessoas:** Procuração simples em que o proprietário o autorize a solicitar o serviço e RG e CPF (ou CNH) de quem assinou a procuração (proprietário/inquilino).

## II. Se pessoa jurídica:

**a) Inquilino(a):** Contrato de locação com firma reconhecida em Cartório, Contrato Social e Cadastro do CNPJ emitido pela Receita Federal. Se o Contrato de Locação estiver fora do prazo de vigência, o proprietário deve fazer uma procuração autorizando o inquilino a fazer o pedido ou o inquilino deve encaminhar documentos que comprovem que a locação está vigente, como exemplo: recibos ou comprovantes de depósito do valor do aluguel.

**b) Proprietário atual:** Escritura do imóvel ou Contrato de Venda e Compra com firma reconhecida em Cartório, Contrato Social e Cadastro do CNPJ emitido pela Receita Federal.

**c) Outras pessoas:** RG e CPF (ou CNH) do sócio administrador, Contrato Social, Cadastro do CNPJ emitido pela Receita Federal e Procuração simples em que o sócio administrador o autorize a solicitar o serviço.

**d) Condomínios/Residenciais:** Ata de constituição do condomínio/residencial e Ata de eleição do síndico. Se o pedido for realizado por outras pessoas, além dos documentos já citados, também deve ser apresentada uma Procuração simples em que o síndico o autorize a solicitar o serviço e RG e CPF (ou CNH) do síndico.