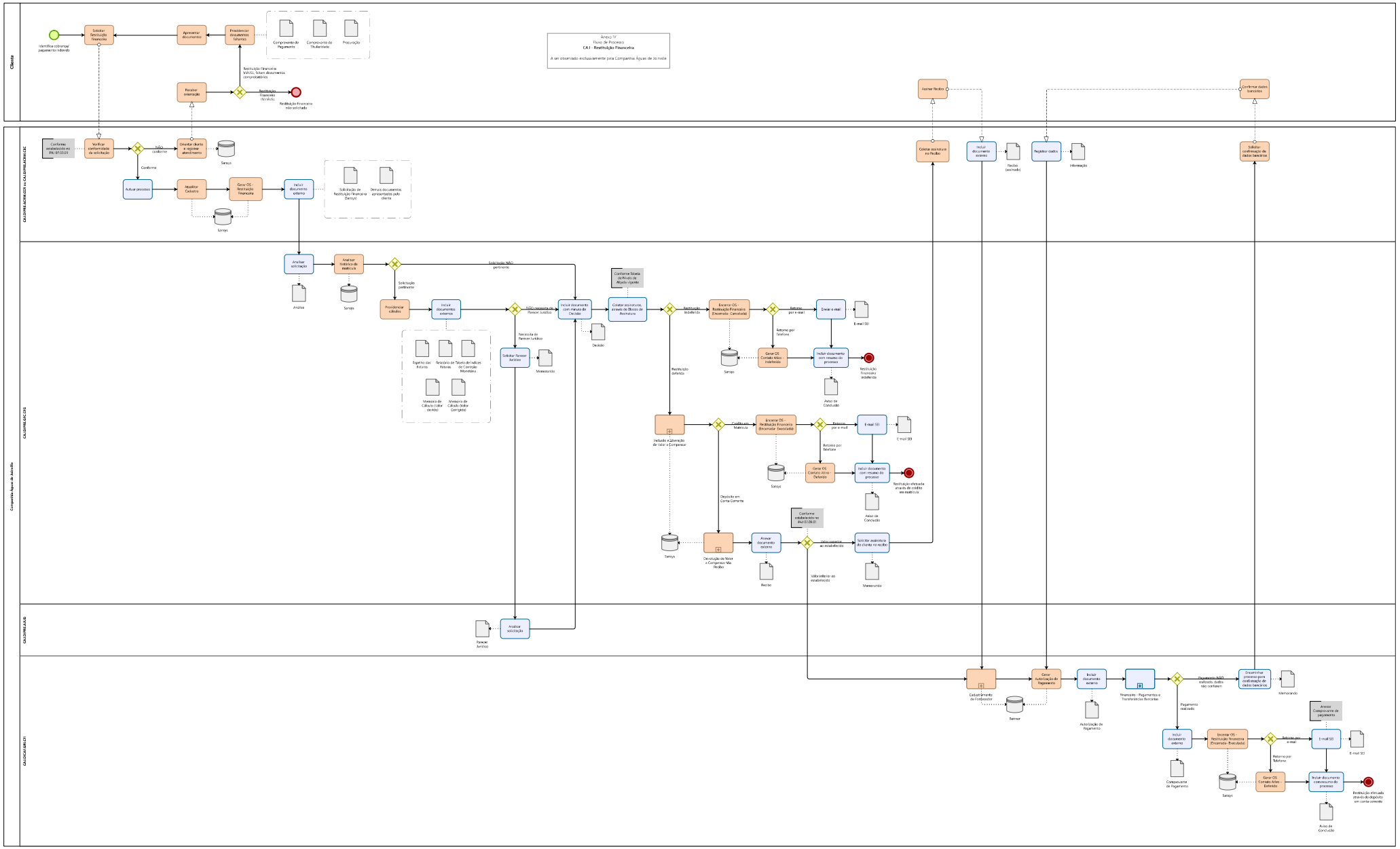
Cliente
Identifica cobrança/pagamento indevido
Solicitar Restituição Financeira
Apresentar documentos
Providenciar documentos faltantes
Comprovante de Pagamento
Comprovante de Titularidade
Procuração
Anexo IV
Fluxo de Processo
CAI - Restituição Financeira
A ser observado exclusivamente pela Companhia Águas de Joinville
Restituição Financeira NÃO, faltam documentos comprobatórios
Restituição Financeira INVIÁVEL
Restituição Financeira não solicitada
Reunir orientação
Companhia Águas de Joinville
CAIJOIPRELACRECEP e/ou CAIJOIPRELATENCAT
CAIJOIPRELGECOS
CAIJOIPRELAJUD
CAIJOIGRABELEI
Conforme estabelecido no PAI 07.03.03
Verificar conformidade da solicitação
NÃO conforme
Devolver ao cliente e registrar atendimento
Sankya
Conforme
Autuar processo
Atualizar Cadastro
Gerar OS - Restituição Financeira
Incluir documento externo
Solicitação de Restituição Financeira (Sankya)
Demais documentos apresentados pelo cliente
Analisar solicitação
Analisar histórico do município
Análise
Sankya
Solicitação pertinente
Solicitação NÃO pertinente
Providenciar cálculos
Incluir documentos externos
Espelho das Faturas
Relatórios de Faturas
Relatórios de Tabela de Índices de Correção Monetária
Memórias de Cálculo (Valor devido)
Memória de Cálculo (Valor Corrigido)
NÃO necessita de Parecer Jurídico
Necessita de Parecer Jurídico
Solicitar Parecer Jurídico
Memorando
Incluir documento com minuta de Decisão
Decisão
Conforme Tabela de Níveis de Alçada vigente
Coletar assinaturas através de Blocos de Assinatura
Restituição indeferida
Restituição deferida
Encerrar OS - Restituição Financeira (Encerrada - Cancelada)
Retorno por e-mail
Retorno por Telefone
Enviar e-mail
E-mail SEI
Gerar OS Contato Ativo - Indeferido
Incluir documento com resumo do processo
Restituição financeira indeferida
Aviso de Conclusão
Incluído a Liberação de Valor a Compensar
Crédito em Malharia
Encerrar OS - Restituição Financeira (Encerrada - Devolvida)
Gerar OS Contato Ativo - Deferido
Restituição efetivada através de crédito em malharia
Depósito em Conta Corrente
Devolução de Valor a Compensar Via Recibo
Anexar documento externo
Recibo
Conforme estabelecido no PAI 02.06.01
Valor superior ao estabelecido
Valor inferior ao estabelecido
Solicitar assinatura do cliente no recibo
Memorando
Parecer Jurídico
Analisar solicitação
Assinar Recibo
Coletar assinatura no Recibo
Recibo assinado
Registrar dados
Informação
Confirmar dados bancários
Solicitar confirmação de dados bancários
Cadastramento do Fornecedor
Gerar Autorização de Pagamento
Autorização de Pagamento
Financeiro - Pagamentos e Transferências Bancárias
Pagamento NÃO realizado, dados não conferem
Pagamento realizado
Documentar processo para confirmação de dados bancários
Anexar Comprovante de pagamento
Comprovante de Pagamento
Gerar OS Contato Ativo - Deferido
Restituição efetuada através do depósito em conta corrente