

INSTRUÇÃO NORMATIVA SEI

INSTRUÇÃO NORMATIVA CONJUNTA SEI Nº 253/2026, DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO E DA COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE.

Institui e dispõe sobre as diretrizes gerais para a tramitação eletrônica do processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**, no âmbito da Companhia Águas de Joinville.

O Secretário de Administração e Planejamento e o Diretor Presidente da Companhia Águas de Joinville, no uso de suas atribuições;

RESOLVEM:

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Estabelecer que o processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**, no âmbito da Companhia Águas de Joinville, será autuado e tramitado exclusivamente no Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Parágrafo único. A tramitação eletrônica do processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**, tem por objetivo formalizar a análise técnica, a instrução processual e a decisão administrativa de demandas relacionadas a situações excepcionais de faturamento que requeiram tratamento específico não contemplado nos procedimentos operacionais rotineiros da Companhia Águas de Joinville.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS

Art. 2º O processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**, tem como unidade gestora a Gerência de Faturamento e Gestão Comercial (CAJ.DIPRE.GFC).

Art. 3º À Unidade Gestora caberá as seguintes competências relativas à tramitação eletrônica do referido processo:

- I - Propor as diretrizes para os processos operacionalizados;
- II - Analisar e propor melhorias para a tramitação eletrônica do processo;
- III - Definir o nível de acesso do processo e dos documentos;
- IV - Definir o fluxo do processo;
- V - Solicitar ao órgão gestor do SEI a inclusão e/ou alterações necessárias na parametrização do sistema relativas aos processos.

CAPÍTULO III DO PROCESSO

Art. 4º O processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**, quanto ao nível de

acesso, será autuado como Restrito, em razão da tramitação de documentos e informações que contêm dados pessoais, cujo tratamento deve observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e suas alterações) e demais normativos aplicáveis.

Art. 5º O fluxo operacional do processo e os documentos a ele relativos deverão seguir as orientações na forma dos anexos.

Art. 6º O processo deverá ser autuado e tramitado utilizando os modelos disponíveis em "tipos de documentos" no Sistema Eletrônico de Informações - SEI.

Art. 7º A partir desta Instrução Normativa, somente será permitida a autuação de processos na forma eletrônica, no Sistema Eletrônico de Informações - SEI, instituído pelo Decreto nº 21.863, de 30 de janeiro de 2014, e pelo disposto nesta Instrução Normativa.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 8º A unidade gestora do processo poderá requerer documentos complementares para a continuidade do trâmite da devida instrução processual.

Art. 9º Além do disposto nesta Normativa, deverão ser observadas as leis e normas dispostas no processo e nos documentos a ele relativos, seguindo as orientações na forma dos anexos.

Ricardo Mafra
Secretário de Administração e Planejamento

Sidney Marques de Oliveira Junior
Diretor Presidente da Companhia Águas de Joinville

Anexo I
Companhia Águas de Joinville
Base de Conhecimento para os Processos

PROCEDIMENTO PARA O PROCESSO CAJ - ANÁLISE DE EXCEPCIONALIDADE NO FATURAMENTO

Qual é o tipo de processo?

Esta base de conhecimento está relacionada ao processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**, no âmbito da Companhia Águas de Joinville.

Qual é a unidade gestora do processo?

A unidade gestora do processo é a Gerência de Faturamento e Gestão Comercial (CAJ.DIPRE.GFC).

Quais são os requisitos necessários a esse tipo de processo?

O processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento** tem por objetivo formalizar a análise técnica, a instrução processual e a decisão administrativa de demandas relacionadas a situações excepcionais de faturamento que requeiram tratamento específico não contemplado nos procedimentos operacionais rotineiros da Companhia Águas de Joinville.

Quais são as tarefas necessárias à execução do processo?

Para a realização deste processo devem ser inclusos os documentos indicados no fluxo processual de acordo com o Anexo IV - Fluxo de Processo, em consonância com o previsto na presente instrução normativa.

Quais são os documentos necessários a esse tipo de processo?

Para a elaboração e inclusão dos documentos devem ser utilizados os modelos disponibilizados no Sistema Eletrônico de Informações - SEI conforme indicados no Anexo III - Mapa de Documentos e de acordo com o Anexo II - Mapa de Contexto, em consonância com o previsto na normatização do processo.

Quais são as legislações vinculadas a esse tipo de processo?

- Decreto nº 21.863, de 30 de janeiro de 2014, que institui o Sistema Eletrônico de Informações - SEI como sistema oficial e único de processo eletrônico administrativo e gestão do conhecimento no âmbito do Município de Joinville, e dá outras providências.

- Decreto nº 27.591, de 12 de setembro de 2016, que convalida o Decreto nº 21.863 no âmbito da Companhia Águas de Joinville.

- Resolução Normativa ARIS Nº 19, de 27 de março de 2019, que estabelece condições gerais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, ou normativa que vier a complementá-la ou substituí-la.

Anexos

Anexo II - Mapa de Contexto

Anexo III - Mapa de Documentos

Anexo IV - Fluxo de Processo **CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento**.

Anexo II Mapa de Contexto

Quem?	O que faz?	Enviar para*?
Unidade Solicitante	1. Identificado a necessidade de análise de excepcionalidade de cobrança, autuar processo do tipo CAJ - Análise de Excepcionalidade no Faturamento . 2. Incluir documentos externos. Documento(s): Anexo 3. Solicitar análise da excepcionalidade. Documento(s): Solicitação	CAJ.DIPRE.GFC.CFG
CAJ.DIPRE.GFC.CFG	4. Analisar solicitação conforme normativas vigentes. Documento(s): Análise 4.1 Se critério NÃO previsto nas normativas, solicitar análise da excepcionalidade, e seguir para o item 8 Documento(s): Solicitação 4.2 Se critério previsto nas normativas, seguir para o item 6. 5. Verificar decisão. Documento(s): Análise e Decisão 5.1 Se solicitação indeferida, seguir para o item 7. 5.2 Se excepcionalidade concedida, seguir para o item 6. 6. Ajustar cadastro de cobrança na matrícula, registrar motivação do ajuste. 7 Comunicar decisão, e seguir para o item 10. Documento(s): Memorando	4.1 CAJ.DIPRE.SGC 7 Unidade Solicitante
CAJ.DIPRE.SGC	8. Analisar solicitação. 9. Emitir decisão e retornar ao item 5. Documento(s): Análise e Decisão	CAJ.DIPRE.GFC.CFG
Unidade Solicitante	10. Dar ciência. Documento(s): Memorando	*

Anexo III Mapa de Documentos

Tipo de Documento	Conteúdo
Análise	Documento utilizado para formalizar o resultado de análises, avaliações e decisões realizadas no âmbito do processo.
Análise e Decisão	Documento que apresenta informações sobre a solicitação, análise realizada e resultado do processo, deferindo ou indeferindo a solicitação.

Anexo	Documento complementar utilizado para fornecer informações adicionais, esclarecimentos ou elementos de suporte à análise, incluindo dados, tabelas, gráficos, ilustrações, comprovantes e demais documentos correlatos necessários à instrução e fundamentação do processo.
Memorando	Documento de comunicação entre unidades administrativas de um mesmo órgão, que podem estar hierarquicamente em mesmo nível ou em nível diferente.
Solicitação	Documento que formaliza pedidos dirigidos a outras unidades.

Esta publicação possui como anexo o documento SEI n.º 30235464



Documento assinado eletronicamente por **Sidney Marques de Oliveira Junior, Diretor (a) Presidente**, em 07/08/2026, às 16:53, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, de 08/10/2015 e o Decreto Municipal nº 21.863, de 30/01/2014.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Mafra, Secretário (a)**, em 01/09/2026, às 16:22, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24/08/2001, Decreto Federal nº8.539, 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 código verificador **30332949** e o código CRC **23379209**.

Avenida Hermann August Lepper, 10 - Bairro Saguau - CEP 89221-005 - Joinville - SC - www.joinville.sc.gov.br

26.0.186296-8

30332949v5