

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN



**ATENDIMENTO A SINISTROS
COM.005.01.2016**

CESAN
qualidade em saneamento

Revisão: 01	Proposta: R-GRC / R-DGD	Processo: 2015.036711	Aprovação: Resolução 5840/2016	Páginas: 22
-----------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--	-----------------------

DESCRIÇÃO DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO

[illegible]

SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	4
2	CAMPO DE APLICAÇÃO	4
3	COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES	4
4	DEFINIÇÕES.....	4
4.1	SINISTRO	4
4.2	RESSARCIMENTO.....	4
4.3	FONTE DE RECURSOS	5
4.4	PERÍODO DE APURAÇÃO	5
4.5	ATENDIMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE	5
4.6	PROVAS.....	5
4.7	ATENDIMENTO TÉCNICO SOCIAL.....	5
4.8	INDENIZAÇÃO EMERGENCIAL	6
4.9	AVALIAÇÃO.....	6
4.10	UNIDADE EXECUTORA	6
4.11	VRTE	6
5	CLASSIFICAÇÃO DO SINISTRO	6
5.1	ORIUNDOS DE NÃO CONFORMIDADES NOS SISTEMAS DE ÁGUA E/OU ESGOTO.....	6
5.2	ENVOLVENDO VEÍCULOS AUTOMOTORES.....	7
5.3	OCASIONADOS POR ANOMALIAS NA QUALIDADE DA ÁGUA	7
5.4	OCASIONADOS POR EMPRESA CONTRATADA OU CONCESSIONÁRIA DA CESAN.....	7
6	PROCEDIMENTOS	7
6.1	DO INÍCIO DO PROCESSO DE SINISTRO	7
6.1.1	Por Solicitação do Reclamante	7
6.1.2	Pela CESAN.....	8
6.1.3	Pela Concessionária da CESAN.....	8
6.2	DA COMPETÊNCIA.....	8
6.3	DO ATENDIMENTO	10
6.4	DA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	12
6.5	DA AUTORIZAÇÃO DE DESPESAS E RESSARCIMENTOS	14

6.6	DO RECOLHIMENTO DE BENS SINISTRADOS.....	15
6.7	DO RESSARCIMENTO	16
7	DISPOSIÇÕES GERAIS	16
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
	ANEXO A – MODELO DE PEDIDO DE RESSARCIMENTO RELACIONADO A IMÓVEL.....	18
	ANEXO B – MODELO DE PEDIDO DE RESSARCIMENTO RELACIONADO A VEÍCULO (PROPRIETÁRIO).....	19
	ANEXO C – PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DANOS À SAÚDE RELACIONADOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN OU EMPRESAS CONTRATADAS.....	20
	ANEXO D – RECUSA DO ATENDIMENTO DA CESAN.....	21
	ANEXO E – TERMO DE QUITAÇÃO	22

1 OBJETIVO

Regulamentar os critérios e procedimentos para atendimento a Sinistros envolvendo terceiros, clientes ou não da Empresa, quando ocasionados em função dos serviços prestados diretamente pela CESAN, empresa contratada ou concessionária.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as Unidades da CESAN.

3 COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

- a) A Unidade responsável pela atualização e manutenção desta Norma é a Gerência Comercial.
- b) A Unidade responsável pelo acompanhamento e tratamento do sinistro, até a finalização do processo, é a Divisão de Atendimento ao Cliente através do Polo de Atendimento a Clientes Especiais na Grande Vitória e Polos de Atendimento do Interior.

4 DEFINIÇÕES

4.1 SINISTRO

Situação que acarreta perdas ou danos materiais e/ou físicos a terceiros, clientes ou não da CESAN.

4.2 RESSARCIMENTO

Pagamento, compensação ou reparo devido, de valor correspondente aos danos causados de qualquer espécie.

4.3 FONTE DE RECURSOS

As despesas com ressarcimento e pagamento de indenizações de danos a terceiros serão lançadas no Centro de Custo da respectiva gerência, de acordo com a localidade Grande Vitória e Interior.

4.4 PERÍODO DE APURAÇÃO

Número de dias necessários para análise, visando à constatação ou não da responsabilidade da CESAN, empresa contratada ou concessionária da CESAN, nos fatos ocorridos, até a conclusão do processo.

4.5 ATENDIMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

Assistência prestada às pessoas envolvidas em sinistros de responsabilidade da CESAN, empresa contratada ou concessionária da CESAN, quando houver danos à saúde.

4.6 PROVAS

Informações e evidências necessárias para subsidiar a análise do sinistro para atestar a responsabilidade ou não da CESAN, contratada ou concessionária da CESAN.

4.7 ATENDIMENTO TÉCNICO SOCIAL

Acompanhamento do evento incluindo ações do profissional que analisará a situação, para elaboração do Relatório de Atendimento a Sinistro e assistência necessária até a conclusão do processo.

4.8 INDENIZAÇÃO EMERGENCIAL

Ressarcimento concedido ao sinistrado de despesas ou bens comprovadamente essenciais, avariados de forma temporária ou permanente, com vistas a garantir condições de habitabilidade e/ou subsistência.

4.9 AVALIAÇÃO

Pesquisa para avaliar a percepção da pessoa atendida a fim de verificar sua satisfação em relação ao atendimento realizado.

4.10 UNIDADE EXECUTORA

Unidade operacional, comercial ou administrativa envolvida e responsável por atestar a responsabilidade ou não da CESAN no sinistro e auxiliar na definição de tratamento e/ou valores para ressarcimento.

4.11 VRTE

É o valor referencial do tesouro estadual, utilizado para definição dos limites de competência de aprovação do ressarcimento e de recolhimento do bem sinistrado.

5 CLASSIFICAÇÃO DO SINISTRO

5.1 ORIUNDOS DE NÃO CONFORMIDADES NOS SISTEMAS DE ÁGUA E/OU ESGOTO

Quando há um acontecimento que acarreta perdas ou danos materiais e/ou físicos às pessoas envolvidas, ocasionado por serviços prestados pela CESAN, empresa contratada ou concessionária da CESAN, tais como: vazamento de água, extravasamento de esgoto, serviços comerciais e outros.

5.2 ENVOLVENDO VEÍCULOS AUTOMOTORES

Quando um veículo automotor de terceiro sofre avarias associadas aos serviços de água e/ou esgoto ou quando um veículo da CESAN, de empresa contratada ou da concessionária da CESAN atinge bem de terceiro, podendo ocasionar danos físicos e materiais aos envolvidos.

5.3 OCASIONADOS POR ANOMALIAS NA QUALIDADE DA ÁGUA

Quando há anomalias na água distribuída pela CESAN, provocando danos a clientes ou não clientes atingidos pela ocorrência.

5.4 OCASIONADOS POR EMPRESA CONTRATADA OU CONCESSIONÁRIA DA CESAN

Quando a empresa contratada ou concessionária da CESAN é responsável pela ocorrência e se compromete pela apuração e tratamento direto do sinistro, ocasionado por serviço desenvolvido pela mesma, ficando responsável por todas as despesas decorrentes dos atendimentos realizados, assim como ressarcimentos e apresentação das providências adotadas.

6 PROCEDIMENTOS

6.1 DO INÍCIO DO PROCESSO DE SINISTRO

6.1.1 Por Solicitação do Reclamante

O requerente ou alguém por ele autorizado (com firma reconhecida em cartório) deverá protocolar processo em um dos Escritórios de Atendimento ao Cliente da CESAN, com pedido formal de ressarcimento, evidenciando os fatos, incluindo fotos e recibos/notas fiscais se houver.

6.1.2 Pela CESAN

A Unidade responsável pelo atendimento à ocorrência deverá instruir e protocolar processo, evidenciando os fatos, incluindo fotos, relatório e demais comprovações, se houver.

6.1.3 Pela Concessionária da CESAN

A concessionária da CESAN deverá tratar a ocorrência e efetuar o ressarcimento, quando pertinente, seguindo o registro documental estabelecido nessa Norma. Todo atendimento, incluindo as comprovações, deverão constar em relatório detalhado e encaminhado à CESAN, após a conclusão do atendimento.

6.2 DA COMPETÊNCIA

- a) Compete à Divisão de Atendimento ao Cliente através do Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior, adotar os procedimentos necessários ao atendimento às pessoas envolvidas na ocorrência e, quando necessário, solicitar autorização para atendimento nos serviços de saúde além da composição e acompanhamento do processo para eventual ressarcimento, incluindo os emergenciais.
- b) Compete às Unidades Executoras o acompanhamento das ocorrências que envolvem os sistemas de água e/ou esgoto e o acionamento das demais unidades necessárias para apuração, atendimento às pessoas envolvidas e resolução da ocorrência, devendo realizá-lo formalmente e de imediato após o ocorrido, assim como levantar/definir e informar a área de abrangência dos impactos, quando se tratar de anomalia de água.
- c) Compete à Gerência de Meio Ambiente e Controle da Qualidade o diagnóstico inicial que indique a anomalia da água e a necessidade de atendimento às pessoas envolvidas na ocorrência relacionada à qualidade da água. Nas ocorrências em localidades do interior o diagnóstico será elaborado em parceria entre as Divisões e Polos.

- d) Compete à Divisão de Serviços Gerais e Transportes, o acompanhamento das ocorrências envolvendo veículos automotores e dos acidentes de trânsito que registrem danos a veículos de terceiros, devendo ser observada a Norma Interna ADM.015.00.2015 – Serviços de Transporte, ou outra que venha substituí-la ou atualizá-la.
- e) Compete à Gerência de Recursos Humanos, autorizar e acompanhar, quando necessário, o atendimento às pessoas envolvidas em sinistro, que necessitem atendimento de serviço de saúde. Na existência de Unidade do SUS próxima à área impactada, verificar possibilidade de encaminhamento das pessoas atingidas a esses locais.
- f) Compete a Gerência de Logística e Gerência de Tecnologia da Informação, em conjunto com a Divisão de Contabilidade, Custos e Patrimônio, avaliarem a viabilidade de recolhimento dos bens ressarcidos para guarda, com apoio das unidades:
 - f1) Divisão de Serviços Gerais e Transportes: responsável pela avaliação de móveis e equipamentos de escritório (cadeiras, mesas, estações de trabalho, armários, bebedouros, refrigeradores, purificadores de água, fornos micro-ondas, fogão a gás, equipamentos condicionadores de ar – janela, split ou central, etc);
 - f2) Divisão de Suporte e Infraestrutura: responsável pela avaliação de equipamentos de tecnologia (computadores, periféricos, projetores multimídia, televisores, câmeras, etc.).
- g) Compete à CESAN a disponibilização de veículo com motorista compatível ao recolhimento dos bens ressarcidos para guarda, após avaliação da Divisão de Serviços Gerais e Transportes e, Divisão de Suporte e Infraestrutura.
- h) Compete à Divisão de Contabilidade Custos e Patrimônio a guarda de bens recolhidos, em local apropriado, se responsabilizando pelo bem até a sua destinação final.
- i) Compete à unidade fiscalizadora do contrato, acionar e acompanhar o atendimento às pessoas envolvidas nos sinistros oriundos de ações exercidas por empresas contratadas pela CESAN, quando essas assumirem o problema,

observando o cumprimento e devidos registros e documentações que comprovem o tratamento e/ou ressarcimento. Compete ainda à unidade fiscalizadora do contrato providências para reembolso à CESAN quando esta companhia assumir o tratamento/ressarcimento de sinistro ocasionado por empresas contratadas.

- j) Compete à concessionária da CESAN a apuração e tratamento da ocorrência com o registro documental e ressarcimento, quando for o caso e, elaboração de relatório detalhado para encaminhamento à CESAN.

6.3 DO ATENDIMENTO

- a) Cabe à Divisão de Atendimento ao Cliente através do Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior:
 - a1) Orientar a preservação do local e de bens atingidos, quando possível, de forma a facilitar os trabalhos de levantamento dos danos;
 - a2) Providenciar, quando necessário, a limpeza e/ou desinfecção das áreas atingidas em caso de contaminação;
 - a3) Solicitar, quando necessário e de acordo com o nível de competência, autorização para remoção de famílias, e providenciar um local para acomodação o mais próximo possível da residência oficial das pessoas envolvidas na ocorrência;
 - a4) Providenciar, quando necessário, o fornecimento de alimentação básica;
 - a5) Acompanhar o(s) envolvido(s) no sinistro durante o tratamento de saúde, quando houver;
 - a6) Instruir a Unidade Executora para que, havendo conhecimento de sinistros envolvendo veículos automotores, realize a comprovação da ocorrência e fotografe o sinistro possibilitando a identificação das avarias no veículo para posterior análise da Divisão de Serviços Gerais e Transportes;
 - a7) Acionar imediatamente a Gerência de Meio Ambiente e Controle da Qualidade, quando houver suspeita de sinistro decorrente de anomalias na qualidade da água e providenciar atendimento médico às pessoas

envolvidas na ocorrência, em caso de manifestação de sinais e/ou sintomas decorrentes do contato com a água contaminada;

- a8) Envolver a Gerência de Recursos Humanos buscando autorização, quando necessário atendimento a serviço de saúde, informando os dados necessários à formalização das autorizações;
 - a9) Obter toda a documentação necessária das pessoas envolvidas na ocorrência e de outros documentos comprobatórios para instrução do processo.
 - a10) Acompanhar o trâmite do processo, concorrendo para uma rápida conclusão.
- b) Cabe às Unidades Executoras, envolvidas no sinistro:
- b1) Comunicar imediatamente à Divisão de Atendimento ao Cliente e Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior, todo sinistro ocorrido nos Sistemas de Água e/ou Esgoto.
 - b2) Acionar imediatamente a Gerência de Meio Ambiente e Controle da Qualidade quando o sinistro for ocasionado por anomalias na qualidade da água e comunicar simultaneamente à Divisão de Atendimento ao Cliente e Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior;
 - b2.1) Identificar a área de abrangência dos impactos e informar às unidades responsáveis pelo atendimento;
 - b2.2) Adotar providências no sentido de sanar o problema e evitar a propagação para outras áreas de abastecimento.
 - b3) Atestar a responsabilidade da CESAN ou de sua contratada na ocorrência do sinistro e, quando solicitado, os valores necessários para reparação dos danos.
- c) Cabe à Divisão de Serviços Gerais e Transportes:
- c1) Avaliar os danos aos veículos automotores, emitindo parecer conclusivo sobre o ressarcimento relativo aos serviços necessários para reparação do dano, incluindo orçamentos ou valor total do bem, no caso de perda total;

- c2) Providenciar o recolhimento de bens, incluindo acionamento da Divisão de Contabilidade, Custos e Patrimônio, quando necessário.
- d) Cabe à Gerência de Recursos Humanos:
 - d1) Emitir autorização para atendimento em serviço de saúde;
 - d2) Avaliar, orientar e autorizar os serviços médicos e custos alusivos ao tratamento, medicamentos e equipamentos necessários à recuperação do sinistrado, com base em laudos médicos e, eventualmente, perícias e exames complementares.
- e) Cabe à Unidade Fiscalizadora:
 - e1) Comunicar o sinistro imediatamente à Divisão de Atendimento ao Cliente e Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior e encaminhar relatório detalhado sobre o atendimento realizado, incluindo valores ressarcidos;
 - e2) Acompanhar a apuração e o tratamento do sinistro, quando a empresa contratada pela CESAN for a causadora do fato e se responsabilizar em tratar diretamente do assunto.
 - e3) Instruir o processo com as devidas comprovações e cumprimento dos prazos.

6.4 DA INSTRUÇÃO DOS PROCESSOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Para registro do ocorrido, comprovação documental do atendimento prestado e tratamento da ocorrência, deverá constar no processo, documentação exigida para cada tipo de sinistro, no que couber:

- a) Relatório de Atendimento a Sinistro elaborado pela Divisão de Atendimento ao Cliente através do Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior, logo após a ocorrência do fato, discriminando as circunstâncias e prováveis causas, relatadas pelas áreas executoras e pessoas envolvidas;
- b) Registro fotográfico dos danos percebidos e do local do sinistro;

- c) Pedido formal de ressarcimento efetuado pelo envolvido, referente aos bens ou despesas a serem ressarcidos e/ou solicitação de atendimento a serviços de saúde, ainda que o Processo do Sinistro tenha sido iniciado pela Cesan, Contratada ou Concessionária;
- d) Procuração registrada em cartório caso o requerente não seja o proprietário do imóvel ou do veículo envolvido;
- e) Documento comprobatório de propriedade do imóvel;
- f) Matrícula quando o sinistro estiver relacionado a um imóvel, incluindo nada consta emitido pelo Sistema Comercial.
- g) Número de solicitações de serviços associadas ao fato;
- h) Documentação pessoal do envolvido e em se tratando de pessoa jurídica, cópia do contrato social. No caso de sinistro ocorrido em condomínios, cópia da ata da última eleição do síndico. Nas situações em que o processo tenha sido aberto pela administradora do condomínio, comprovante de vínculo e procuração com firma reconhecida em cartório para representá-lo;
- i) Boletim de Ocorrência;
- j) Documentação do veículo;
- k) Documentação do condutor do veículo;
- l) Despacho da área executora atestando a responsabilidade da CESAN na ocorrência e a indicação do devido ressarcimento;
- m) Cópias de atestados e receitas médicas, exames e laudos médicos, quando ocorrer atendimento de serviços de saúde às pessoas envolvidas no sinistro;
- n) Orçamentos, no mínimo três, a serem emitidos por empresas/ oficinas/ou sites oficiais, para avaliação dos danos e composição do valor do ressarcimento;
 - n1) Para efeito de avaliação e de orçamento, usar critérios de acordo com as características do bem (tipo, material, cor, marca, etc.). Não sendo possível, adotar o critério de similaridade;
 - n2) Na impossibilidade de obtenção de três orçamentos, o motivo deve ser justificado no processo;

- n3) Os orçamentos somente poderão ser dispensados quando, comprovadamente, o bem não estiver disponível no mercado;
- n4) O reclamante deverá apresentar orçamentos, dentro de prazo estabelecido pela CESAN e, caso seja necessário, complementados ou efetuados pela unidade responsável pelo atendimento, para comparação de preços.
- o) Informações sobre o recolhimento dos bens sinistrados, sempre levando em consideração os custos com o recolhimento (desmonte, transporte, carga, descarga e guarda);
- p) Parecer elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Jurídicos, quando o ressarcimento estiver orçado em valor superior a 885,35 VRTE's ou qualquer que seja o valor, quando a Divisão de Atendimento ao Cliente/ Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior julgarem necessária a manifestação da referida Unidade;
- q) Termo de Quitação;
- r) Avaliação do atendimento junto ao reclamante a ser efetuada logo após a conclusão do atendimento.

Nota: Quando o sinistro for tratado por Empresa contratada ou por concessionária da CESAN, essas também deverão instruir processo e anexar toda a documentação pertinente, incluindo a conclusão do atendimento. No caso da contratada o processo será encaminhado para a unidade fiscalizadora do contrato para arquivo e encaminhamento para ciência da Divisão de Atendimento ao Cliente/ Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior.

6.5 DA AUTORIZAÇÃO DE DESPESAS E RESSARCIMENTOS

Exceto nos casos de agravos à saúde que requeiram atenção médica imediata, os ressarcimentos ou despesas decorrentes do atendimento a sinistros, deverão ser autorizados, após comprovada a responsabilidade da CESAN pela área executora e após cumprido todo o trâmite do processo devendo atender aos seguintes critérios:

- a) Ressarcimentos até 1700 VRTE's poderão ser autorizadas pelo gestor da Gerência de Comercial em conjunto com o gestor da Divisão de Atendimento ao

Cliente e do Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior, sendo o valor oriundo do custeio das unidades operacionais relacionadas ao sinistro;

- b) Acima de 1700 VRTEs, e até o limite de aprovação em nível de Diretoria para contratações diretas nos termos da Deliberação 3.421/2008 ou outra que venha a substituí-la ou atualizá-la, deverá ser composto parecer jurídico e aprovação do Diretor de Administração e Comercial.
- c) Acima do limite anterior, deverá ser composto parecer jurídico, análise do Diretor de Administração e Comercial e apreciação/aprovação da Diretoria colegiada.

6.6 DO RECOLHIMENTO DE BENS SINISTRADOS

- a) O bem danificado, cujo valor do ressarcimento for até 1.350 VRTEs, não haverá necessidade de recolhimento.
- b) O bem danificado, cujo valor do ressarcimento for superior a 1.350 VRTEs e inferior a 4.500 VRTEs, será avaliado pela Divisão de Contabilidade, Custos e Patrimônio, em conjunto a Divisão de Atendimento ao Cliente e Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior, com apoio da Divisão de Serviços Gerais e Transportes (cadeiras, mesas, estações de trabalho, armários, bebedouros, refrigeradores, purificadores de água, fornos micro-ondas, fogão a gás, equipamentos condicionadores de ar – janela, split ou central, etc.) e Divisão de Suporte e Infraestrutura (computadores, periféricos, projetores multimídia, televisores, câmeras, etc.), levando em consideração os custos e características do bem analisado. A conclusão desta análise deverá constar em despacho no processo.
- c) O bem danificado, cujo valor do ressarcimento for superior a 4.500 VRTEs, observará para efeito de recolhimento o que segue:
 - c1) Havendo perda total ou parcial de bens móveis e imóveis, estes pertencerão à CESAN, de acordo com a sua conveniência. Quando se tratar de veículos a avaliação levará em consideração a tabela FIPE - Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas.

- c2) O recolhimento de bens avariados ficará a cargo da CESAN, através da unidade responsável pelo sinistro, e a Divisão de Contabilidade, Custos e Patrimônio, responsável pela guarda em local apropriado e pela destinação final.
- d) Havendo recusa de entrega do bem ressarcido o valor atribuído a ele deverá ser deduzido do montante a ser indenizado.

6.7 DO RESSARCIMENTO

- a) O ressarcimento será efetuado pela Divisão de Finanças, após a conclusão do processo, de acordo com o procedimento estabelecido pela CESAN.
- b) O valor do ressarcimento será oriundo do custeio das unidades operacionais relacionadas ao sinistro.
- c) A critério do requerente, o ressarcimento poderá ser realizado mediante a concessão de crédito em faturas de água/esgoto.

7 DISPOSIÇÕES GERAIS

- a) Quando se tratar de sinistro ocorrido em unidade consumidora, é necessária a inclusão de informações sobre o atendimento no dossiê da matrícula do imóvel;
- b) O julgamento da responsabilidade da CESAN nos casos de sinistros ocorridos em imóveis com intervenções clandestinas de água ou esgoto será efetuado pela área técnica responsável pelo serviço, que analisará se a intervenção ocasionou o sinistro;
- c) As ações e tratamento do sinistro, devidamente instruídas, deverão ser concluídas em 90 dias contados do recebimento da demanda e instauração de processo interno, exceto para os sinistros que, justificadamente, requeiram acompanhamento de longo prazo;
- d) As pessoas envolvidas em sinistro, que recusarem atendimento, não receberão qualquer atendimento posterior pela CESAN. A recusa se caracterizará pela

negação do acompanhamento, devendo ser preenchido e assinado o formulário de recusa de atendimento.

- e) A CESAN custeará para as pessoas envolvidas no sinistro, despesas com procedimentos médicos e de outros profissionais da área de saúde, despesas hospitalares, medicamentos e exames necessários para diagnóstico e tratamento, desde que sua necessidade seja devidamente comprovada e atestada pela Assistência Médica Supletiva (AMS);
- f) Para as pessoas envolvidas em sinistro e que custearem as suas despesas de serviços de saúde (procedimentos médicos e de outros profissionais da área de saúde, despesas hospitalares, medicamentos e exames necessários para diagnóstico e tratamento), a CESAN ressarcirá essas despesas, desde que sua necessidade seja devidamente comprovada e atestada pela Assistência Médica Supletiva (AMS);
- g) Quando a pessoa envolvida no sinistro estiver em atendimento de serviços de saúde especializado, a mesma deverá ser avaliada periodicamente pelo médico da Assistência Médica Supletiva (AMS) da CESAN, a critério deste, para análise da necessidade do prosseguimento do atendimento;
- h) A empresa contratada que der origem ao sinistro deverá ressarcir a CESAN em todos os valores envolvidos, incluindo o atendimento aos serviços de saúde que tenha sido realizado via rede credenciada da CESAN e em casos excepcionais por profissionais escolhidos pelo requerente;
- i) O sinistro ocorrido em finais de semana e feriados serão inicialmente acompanhados pelo profissional de plantão, que deverá atestar a necessidade de atendimento e diligências imediatas, elaborando o Relatório de Atendimento a Sinistro. O relatório deverá ser encaminhado à Divisão de Atendimento ao Cliente/ Polo de Atendimento a Clientes Especiais ou Polos de Atendimento do Interior, no primeiro dia útil subsequente à ocorrência.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria da CESAN, após manifestação das áreas técnicas envolvidas no processo objeto do sinistro.

ANEXO A – MODELO DE PEDIDO DE RESSARCIMENTO RELACIONADO À IMÓVEL

PEDIDO DE RESSARCIMENTO DANOS NO IMÓVEL E/OU EM MÓVEIS E OBJETOS

Eu, _____, portador (a) do
CPF nº _____, residente à Rua
_____, bairro _____, município
_____, declaro que no dia ____/____/____, às ____ horas,
ocorreu sinistro de (descrever o ocorrido incluindo o
local) _____

_____, o que ocasionou os danos relacionados abaixo:

Dessa forma, venho requerer da CESAN o ressarcimento dos danos e prejuízos
percebidos após o incidente.

_____, ____/____/____.

Nome do Solicitante

CPF: XXXXXXXXXXXX-XX

Tel. contato: _____

e-mail: _____

ANEXO B – MODELO DE PEDIDO DE RESSARCIMENTO RELACIONADO A VEÍCULO (PROPRIETÁRIO)

PEDIDO DE RESSARCIMENTO DANOS A VEÍCULO

Eu, _____, portador(a) do
CPF nº _____, CNH nº _____, residente à
rua _____, nº _____, no bairro
_____, município _____, declaro sob as
penas legais que sou legítimo (a) proprietário(a) do veículo modelo
_____, marca _____, ano de fabricação ____/____ que
no dia ____/____/____ às _____ horas, (descrever o fato
ocorrido) _____

Declaro ainda que na ocasião o veículo era conduzido por
_____ portador do CPF nº _____
_____ e C.N.H. nº _____.

Dessa forma, venho requerer da CESAN o ressarcimento dos danos e prejuízos
percebidos após o incidente.

Descrição dos danos:

_____, ____/____/____.

Nome do Solicitante

CPF: XXXXXXXXXXX-X

Tel. contato: _____

e-mail: _____

**ANEXO C – PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DANOS À SAÚDE
RELACIONADOS AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CESAN OU
EMPRESAS CONTRATADAS**

PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DANOS À SAÚDE

Eu, _____, portador (a) do CPF: _____,
residente à rua _____, bairro _____,
município _____, declaro que me envolvi em sinistro ocorrido em
____/____/_____, no _____ Bairro
_____Município _____ de
_____, o _____ que ocasionou

Dessa forma, venho requerer da CESAN o atendimento dos serviços de saúde
requeridos ao tratamento.

_____, ____/____/_____.

Nome do Solicitante

CPF: XXXXXXXXXXXX-XX

Tel. contato: _____
e-mail: _____

ANEXO D – RECUSA DO ATENDIMENTO DA CESAN**RECUSA DO ATENDIMENTO DA CESAN**

Eu, _____, portador(a) do
CPF nº _____, residente à rua
_____, bairro _____, município
_____, envolvido em sinistro ocorrido em ____/____/____, no
bairro _____ município de
_____, declaro sob as penas legais que dispenso o
atendimento dos serviços oferecidos pela CESAN nesta data, assumindo
quaisquer atendimentos que porventura ocorram.

_____, ____/____/____.
Município e data.

Nome

CPF: _____

Testemunha

CPF: _____

Tel. contato: _____

e-mail: _____

ANEXO E – TERMO DE QUITAÇÃO**TERMO DE QUITAÇÃO****R\$ 0000,00**

1. Pelo presente Termo de Quitação o (a) **Sr (a) (Nome do beneficiário (a))** inscrito (a) no CPF sob o nº _____, com endereço na rua _____, nº _____, Bairro _____, Município _____ recebe da **COMPANHIA ESPÍRITO SANTO DE SANEAMENTO – CESAN**, nesta data, a quantia de R\$ 0000,00 (valor por extenso) referente à indenização por danos materiais, (conforme comprovam os documentos anexos ao processo nº _____) provenientes de _____ de responsabilidade desta Cia.
2. Com o recebimento da importância supra, o (a) **Sr (a) (Nome do beneficiário)** confere à **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**, plena, ampla, total e irrevogável quitação de todos os direitos a que faça jus em virtude do sinistro descrito acima, para nada mais reclamar em tempo algum, seja a qualquer título ou pretexto, administrativa ou judicialmente.
3. O pagamento do valor supramencionado foi analisado técnica e juridicamente através do processo interno nº 000-0000-0000.
4. O beneficiário concorda com a retirada do bem ressarcido, de acordo com a conveniência da CESAN, em prazo a ser acordado entre as partes. Não havendo interesse da Empresa na retirada do bem, sua destinação é livre pelo beneficiário.

_____- ES, _____ de _____ de _____.

NOME DO BENEFICIÁRIO**CPF nº 000.000.000-00**

Tel. contato: _____

e-mail: _____