



LEITURA NA SESSÃO

22/08/22

Colenda

Estado de Mato Grosso
PREFEITURA MUNICIPAL DE CÁCERES

Ofício nº 1.459/2022-GP/PMC

Cáceres - MT, 08 de agosto de 2022.

A Sua Excelência o Senhor
VER. DOMINGOS OLIVEIRA DOS SANTOS
Presidente da Câmara Municipal de Cáceres
Rua Coronel José Dulce, esq. Rua Gal Osório
Cáceres – MT - CEP 78210-056

CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Em 12/08/2022

Horas 09:07 Sessão 3438

Ass. Peliani Silve

Ref.: Protocolo nº 15.469/2022 de 29/06/2022

Senhor Presidente:

Acusamos o recebimento do Ofício nº 882/2022-SL/CMC, por meio do qual essa Colenda Câmara encaminha-nos a Indicação nº 573/2022, de autoria da ilustre vereadora, **Mazéh Silva** – PT, que indica ao Executivo, elaboração de material impresso sobre como acessar os serviços da Autarquia.

Em resposta, conforme manifestação da Autarquia Águas do Pantanal, encaminhamos a Vossa Excelência, o expediente datado de 08/08/2022, cópia apensa.

Atenciosamente.

Colenda
ANTÔNIA ELIENE LIBERATO DIAS
Prefeita de Cáceres

Protocolo 11- 15.469/2022

De: Alexandre Q. - AP-AJ

Para: AP - DE - Águas do Pantanal - Diretoria Executiva

Data: 08/08/2022 às 11:23:13

Setores (CC):

GAB, AP - DE, GAB-CHEF

Setores envolvidos:

GAB, AP - DE, AP-CI, AP-J, AP-AAF, SMEAE, SMEAE-GRO, SMA - PROT, GAB-CHEF, PROT-SMEAE, AP-CC, AP-GA, AP-AJ, GAB- ED

Ofício

Prezado Diretor Julio Cesar Parreira Duarte - AP - DE, segue para assinatura.

Prezada Valéria Alves de Souza - GAB, encaminho para elaboração de ofício/resposta ao Legislativo Municipal.

Att.

AQ

Prezados(as), com os mais amplos e cordiais cumprimentos à Vossa Edilidade, vimos prontamente esclarecer os pontos elencados no Ofício nº 882/2022 – SL/CMC, o qual traz em seu bojo a propositura parlamentar de lavra da nobre Vereadora Mazéh Silva – PT.

É com grande satisfação que tomamos conhecimento da preocupação de nossa Vereadora com a população atendida por esta Autarquia, e informamos que corroboramos pelas mesmas aspirações de excelência no serviço público municipal.

É sabido que a entidade pública deve seu agir às permissões, determinações e vedações legais. Assim sendo, devemos esclarecer que a forma de atendimento disponibilizada para os municípios de Cáceres, obedece criteriosamente às Leis e Decretos em vigor.

Pelo Regulamento atual, o atendimento deve ser prioritariamente presencial, e essa forma de atendimento tornou-se ainda mais criteriosa em razão do advento da Lei nº 13.853, de 2019, que alterou a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD).

Apesar disso, esta Autarquia vem desenvolvendo medidas para agilizar o atendimento, e assim modernizar o relacionamento com o cliente, no seguinte sentido:

- Disponibilização de serviços em formato de auto-atendimento pela internet, no endereço www.aguasdopantanal.eco.br;
- Disponibilização de serviços e solicitações diversas pelo canal de atendimento virtual via WhatsApp, pelos números (65) 99677-4801 e (65) 99953-1712;

- Disponibilização de serviços e solicitações via telefone, pelo número (65) 3223-6900;

Informamos que a qualidade do nosso atendimento e da nossa prestação de serviços é admirável, e isso podemos apresentar em números:

- Presencialmente, atendemos, em média, 120 (cento e vinte) solicitações das mais diversas, diretamente no balcão, com prazo de resolução de 04 (quatro) horas para religação e reparo de cavalete, e de no máximo 24 (vinte e quatro) horas para os demais serviços, com exceção apenas da ligação nova, contando com 05 (cinco) atendentes capacitados;

- Contamos com 03 (três) atendentes para os canais de telefone e WhatsApp, o que desafoga o atendimento presencial, com média de 60 (sessenta) solicitações via WhatsApp e 80 (oitenta) solicitações por telefone, por dia;

Temos excelentes números, mas é claro que nem toda solicitação pode ser atendida, tendo em vista a inafastável obrigatoriedade de cumprimento da legislação, mas, ainda assim, prestamos todo o esclarecimento para auxiliar o cliente a regularizar sua situação e a situação de seu imóvel, podendo assim, viabilizar a prestação de nossos serviços.

É inegável a necessidade constante de inovação e modernização, por essa razão estamos discutindo a criação de novo regulamento com o fito de modernizar e desburocratizar o relacionamento com o consumidor, o que será enviado para a Prefeitura de Cáceres para análise e publicação em forma de Decreto Regulamentar. (Memorando nº 23.042/2022 – 1Doc).

Além disso, está em fase de cotação o serviço de atendimento robotizado via WhatsApp.

Como se percebe, esta Autarquia está em constante transformação, melhorando seus processos, com vistas à excelência no atendimento ao nosso público e a qualidade e agilidade na prestação dos nossos serviços.

Importante registrar, que recentemente a Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso, ingressou com uma Ação Civil Pública, a qual foi concedida tutela de urgência em favor do assistido, para que a Autarquia, no prazo de 05 dias realizasse a transferência da titularidade da matrícula, bem como restabelecesse o serviço (abastecimento de água), na unidade em questão, independente dos débitos pendentes. Pois bem, cabe aqui esclarecer, que o cadastro das matrículas são de bancos de dados antigos, antes da criação da autarquia, os quais são incompletos, de modo que, freqüentemente há questionamentos quanto aos valores em aberto relativos a determinada matrícula, pois, o proprietário do imóvel, informa que os meses inadimplentes, são do período em que o imóvel estava locado, e que o locatário não mais está ocupando o imóvel, não podendo sofrer as reprimendas (suspensão, impedimento de transferência de titularidade), em virtude de dívida de terceiros.

Ocorre, que a atualização cadastral, para se evitar questões como a narrada, objeto da ACP nº 1001965-29.2022.8.11.0006 – em trâmite pela Quarta Vara Cível da Comarca de Cáceres (MT) – Fazenda Pública, obriga o Poder Público, Autarquia Águas do Pantanal, a ser cada vez mais criteriosa, exigindo toda a documentação necessária, a qual será anexada ao sistema, atualizando o cadastro, seja ligação nova, ou pedido de transferência de titularidade, para que, havendo inadimplência, as faturas em aberto, deverão ser lançadas em Nome/CPF, do contratante, de quem efetivamente estava no imóvel durante aquele determinado período, e não vinculando os débitos ao imóvel, portanto, importante que toda a documentação comprobatória seja apresentada, pelo proprietário do imóvel, bem como inquilino, anexando os contratos, de modo que a Autarquia, possa localizar o devedor, cobrando, negativando, acionando judicialmente, vez que se não ocorrer desta forma, muito fácil será ao devedor contumaz, esquivar-se do pagamento, agindo ardilosamente, e o poder público amargando com o prejuízo, pelo serviço prestado, sem a devida contrapartida do consumidor, podendo incorrer o gestor em crime de responsabilidade, improbidade administrativa, renúncia de receita, dentre outros, pelo fato de não ter como cobrar dívida/faturas, por não localizar o devedor, em virtude de ausência de informações cadastrais, razão pela qual, faz-se necessária a cobrança criteriosa da documentação, tanto do proprietário, como do morador, vinculando-os à matrícula, valendo o mesmo para os casos de falecimento, habilitando o espólio, informando a existência de inventário em tramitação, para a devida regularização cadastral.

Sabemos que sempre haveremos de receber reclamações, muito mais que elogios, pois nosso trabalho é essencial, e toda a demanda é urgente, porém, cumpre destacar que em nossa região não existe qualquer crise de abastecimento ou de qualidade na prestação dos nossos serviços, e isso é motivo de grande orgulho para esta gestão.

Agradecemos grandemente a propositura parlamentar, pois nos permitiu demonstrar um pouco mais do nosso trabalho, e nos colocamos à disposição para maiores informações, ou mesmo para recebê-los calorosamente, para mostrar-lhes o nosso trabalho.

Aproveitamos a oportunidade para prestar-lhes nossas homenagens e agradecimentos.

✓ Atenciosamente,

Júlio Cézar Parreira Duarte

Diretor Executivo

Alexandre Quidá

Assessor Jurídico - SSAAP

Alexandre Quidá

Assessor Jurídico - SSAAP



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E0B8-5F46-0F43-5782

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ JULIO CEZAR PARREIRA DUARTE (CPF 241.XXX.XXX-30) em 09/08/2022 08:43:26 (GMT-04:00)
Papel: Assinante
Emitido por: AC SERASA RFB v5 << AC Secretaria da Receita Federal do Brasil v4 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5
(Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/E0B8-5F46-0F43-5782>