



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- Gabinete do Prefeito -



OFÍCIO Nº 0797/2021

Em 06 de maio de 2021.

Ao
Excelentíssimo Senhor
ALUÍSIO BOI
MD. Presidente da Câmara Municipal
Rua São Bento, 887
ARARAQUARA/SP

Câmara Municipal de Araraquara
Protocolo: 3678/2021 **de 12/05/2021 16:40**
Documento: Resposta nº 1 à Indicação nº 1231/2021
Interessado: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA
- CHEFIA GABINETE
Destinatário: Ger. Expediente

Senhor Presidente:

Com os nossos respeitosos cumprimentos, em resposta à **Indicação nº 1231/2021**, de autoria do Vereador **JOÃO CLEMENTE**, encaminhamos a inclusa cópia do ofício expedido Departamento Autônomo de Água e Esgotos (DAAE).

Na oportunidade, renovamos os protestos de nossa estima e consideração.

Atenciosamente,


ALAN SILVA
Chefe de Gabinete



Departamento Autônomo de Água e Esgotos Rua Domingos Barbieri, 100 - Caixa Postal, 380 - CEP 14802-510 - Araraquara/ SP
Telefone: (16) 3324 9555 - Fax: (16) 3324 4571 - Atendimento: 0800 770 1595
CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. isento
www.daaeararaquara.com.br

Araraquara, 23 de abril de 2021

Ao

Ilmo Sr.

Donizete Simioni

Superintendente DAAE

Em atenção à Indicação da Câmara Municipal de Araraquara, N° 1231/2021, de autoria do Senhor Vereador João Clemente, que versa sobre a realização de estudos e análises acerca da possibilidade de aumentar a gama de serviços on-line, remotos e eletrônicos oferecidos pelo Daae Araraquara, informamos que, atualmente, em relação aos serviços online, remotos e eletrônicos, são oferecidos aos usuários dos serviços de água e esgoto, setenta e cinco (75) opções de serviços, sendo que cinquenta e oito (58) podem ser solicitados através de três (03) canais de comunicação remotos, sendo divididos em:

- **Atendimento online (chatboot):** treze (13) serviços digitais através do atendimento online – chatboot;
- **Central de Atendimento – Serviços Online:** onze (11) serviços digitais mediante criação de cadastro;
- **Discagem direta gratuita (0800):** trinta e quatro (34) serviços via discagem direta gratuita (0800).

Na sequência, seguem as descrições dos canais de comunicação remotos:

01. ATENDIMENTO ONLINE (CHATBOOT):



Figura 1: Ícone do Atendimento Online no site do Daae

Através da visita ao site do departamento (www.daaeararaquara.com.br), a população pode acessar e consultar treze (13) serviços:

- Acompanhamento do registro de atendimento
- Alteração do vencimento da conta
- Certidão negativa de débitos
- Verificar certificado eletrônico
- Consultar histórico de consumo
- Consultar pagamentos
- Declaração anual de quitação de débitos
- Guia de pagamento
- Informações gerais da empresa
- 2ª via da conta
- Fatura simplificada
- Atualizar e-mail
- Atualizar CPF



Figura 2: Serviços atendimento online



02. CENTRAL DE ATENDIMENTO – SERVIÇOS DIGITAIS:



CENTRAL DE ATENDIMENTO 0800 602 2324
0800 770 1595

Agendamentos

Serviços Digitais

Central de atendimento
DAAE ARARAQUARA

ACESSE AGORA

Figura 3: Ícone de acesso aos Serviços Digitais no site do Daae

Serviços Online

DAAE Araraquara



O agendamento online permite ao cidadão agendar data e horário para atendimento personalizado na Central de Atendimento ao Usuário do DAAE - CAUD.

Você pode agendar, reagendar e cancelar o seu atendimento através da Internet.

Crie uma conta agora mesmo e desfrute dos benefícios do atendimento com data e hora marcada.

E-mail:

Senha:

Conectar

Não tem uma conta? [Clique aqui](#) e faça seu cadastro.

Não recebeu o código de ativação? [Clique aqui](#) para receber novamente o código de ativação.

Esqueceu sua senha? [Clique aqui](#) para recuperar a senha.

Precisa de ajuda para criar o cadastro? [Clique aqui](#) e baixe o manual de cadastro.

Precisa de ajuda para agendar? [Clique aqui](#) e baixe o manual de agendamento.

Figura 4: área de cadastro do usuário dos serviços digitais e agendamento

Através da visita ao site do departamento (www.daaeararaquara.com.br), o solicitante pode criar uma conta e usufruir de onze (11) serviços on-line:



- Ligação nova de água caixa simples
- Ligação nova de água caixa dupla
- Troca de titularidade
- Categoria do imóvel incorreta residencial/comercial
- Excesso de consumo por vazamento
- Pedido de corte com interrupção de fornecimento de água
- Pedido de corte sem interrupção de fornecimento de água
- Pedido de reabertura de fornecimento de água
- Pedido de desconto de tarifa de água e esgoto
- Retirada de fatura por débito automático
- Inclusão para coleta de resíduos de serviços de saúde



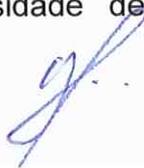
03. CENTRAL DE ATENDIMENTO – DISCAGEM DIRETA GRATUITA (0800)



Figura 5: banner no site do Daae com os telefones da discagem direta gratuita (0800)

A população pode entrar em contato com o Daae através da discagem direta gratuita por telefone, através dos números 0800 770 1595 e 0800 602 2324. Estão disponíveis trinta e quatro (34) serviços que podem ser requisitados via telefone:

- Pedido de reabertura do fornecimento de água
- Falta de água
- Vazamentos externos (rua ou calçada)
- Pedido de fechamento de registro da caixa padrão
- Pedido de abertura de registro da caixa padrão
- Pedido de troca de hidrômetro (cavalete para caixa padrão) - com notificação Daae
- Pedido de troca de hidrômetro (cavalete para caixa padrão) - solicitação do usuário
- Reclamação por água suja
- Água com pouca pressão
- Mau cheiro – esgoto
- Retorno de esgoto
- Limpeza de ponto de visitação - PV (tampas redondas nas ruas)
- Esgoto obstruído
- Erosão/afundamento – rua
- Erosão/afundamento – calçada
- Categoria do imóvel incorreta (residencial / comercial)
- Cobrança individualizada em imóvel de condomínio (leitura coletiva)
- Problemas no hidrômetro - hidrômetro com relógio girando de três pra frente
- Problemas no hidrômetro - necessidade de reposicionar hidrômetro devido



dificuldades em realizar leituras

- Problemas no hidrômetro - lacre rompido acidentalmente
- Problemas no hidrômetro - hidrômetro sujo impedindo a leitura
- Leitura de hidrômetro foi realizada por media indevidamente (usualmente é realizada pelo usuário)
- Problemas no hidrômetro - hidrômetro embaçado impedindo a leitura
- Divergência de situação da água (cortada / não cortada)
- Sugestões - horários de atendimento Daae
- Sugestões - serviço social
- Sugestões - ramais internos
- Sugestões - endereços físicos Daae e site Daae
- Sugestões - documentos para solicitações de serviços
- Sugestões - entrega de faturas
- Reclamação por atraso em pedidos realizados
- Reclamação por atuação de funcionário
- Denúncias por comportamento inadequado de funcionários
- Pedido de conserto de pavimentação pós-ações Daae
- Fiscalização ambiental - pedido de manutenção em parques e áreas verdes
- Pedido de conserto de pavimentação pós-ações Daae



ATENDIMENTO PRESENCIAL NA CENTRAL DE ATENDIMENTO DO DAAE

Para o usuário ser atendido presencialmente na Central de Atendimento do Daae, deve agendar data e horário, através do site da autarquia (Figura 3) ou pela discagem direta gratuita (Figura 5).

Esse procedimento de agendamento é um padrão técnico que vem sendo adotado com o intuito de otimizar o atendimento ao público e se regula aos protocolos sanitários estabelecidos para evitar o contato presencial e a formação de filas no local, precavendo o contágio e a disseminação da Covid-19. Contudo, existem pessoas desprovidas de conhecimentos em relação ao manuseio e entendimento dos equipamentos e novidades tecnológicas. Muitas pessoas não conseguem realizar o agendamento online ou pelo telefone. Nesse caso, os solicitantes dos serviços podem efetivar o agendamento na Central de Atendimento do Daae, necessitando se deslocarem de suas residências e comparecerem presencialmente.

No entanto, em alguns serviços prestados, é necessário que o usuário compareça à Central de Atendimento para a efetivação do andamento e conclusão do serviço, como por exemplo, apresentar um conjunto de documentos que não podem ser encaminhados online ou endossar alguma declaração ou certidão. O Daae e a empresa Mitra, contratada para executar os serviços de atendimento ao público desde dezembro de 2020, seguem as normas recomendadas pela Secretaria Municipal de Saúde, quanto ao distanciamento pessoal e organização no atendimento, aferição da temperatura corporal, uso de álcool em gel na entrada e mesas de atendimento, mesas com aparadores de acrílico, equipamentos de proteção (máscara e face shield) por parte dos atendentes e número limitado de pessoas no saguão de atendimento, conforme imagens a seguir:





Figura 6: Entrada da Central de Atendimento



Figura 7: Aferidor de temperatura e álcool em gel



Figura 8: Recepção com aparadores de acrílico



Figura 9: Saguão de espera

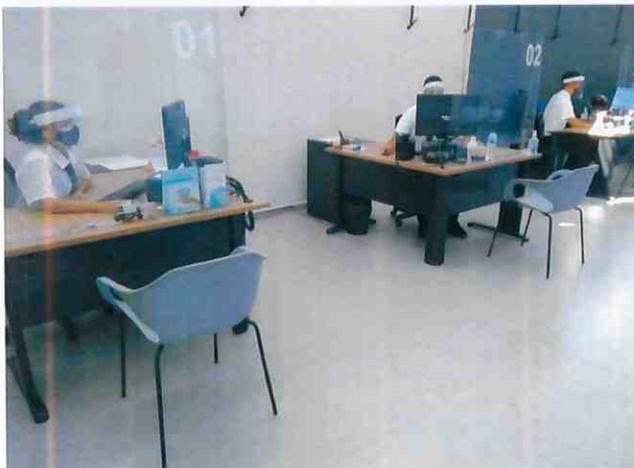


Figura 10: Atendentes equipados com máscara e face shield e mesas com aparadores de acrílico



Em relação ao aumento da gama de serviços online, remotos ou eletrônicos oferecidos, o Daae esclarece que todos os serviços digitais passam diariamente por constantes análises e perícias pelas equipes técnicas do Daae envolvidas com a prestação dos serviços. Após pesquisas, havendo a necessidade da transferência do serviço ao sistema digital, adaptações e ajustes são feitos para atender melhor aos usuários. Os estudos são feitos constantemente e outros serviços estão sendo incluídos com o decorrer do tempo.

Sendo assim, os serviços digitais acima descritos e as medidas tomadas diante aos atendimentos presenciais colaboram para que o Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara contribua no intuito de que o isolamento social e as medidas sanitárias sejam cumpridas conforme os decretos municipais e estaduais instituídos tanto pela Prefeitura Municipal de Araraquara como pelo Governo do Estado de São Paulo.

A Central de Atendimento do Daae atende de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 16h30.

Aproveitamos a oportunidade para convidar Vossa Senhoria e equipe de assessores para comparecerem ao Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara e conhecerem pessoalmente e mais detalhadamente o funcionamento da prestação de serviços aos usuários e as instalações da Central de Atendimento do Daae, como também outros locais na autarquia.

Na oportunidade, aproveito para renovar os votos de estima e consideração colocando-me a disposição para contribuir no que for possível.



Eng: Esp. Alexandre Coan Pierr
Diretor a Comercial e Rel. Instit.
DAAE - ARARAQUARA