



Departamento Autônomo de Água e Esgotos

CAUD Central Atendimento Usuário DAAE
Avenida José Parisi, 331 - Caixa Postal, 380 - Araraquara-SP
Atendimento: 0800 602-2324
CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. ISENTA
www.daaeararaquara.com.br



Araraquara, 15 de setembro de 2023

Ao

Superintendente do Departamento Autônomo de Água e Esgotos

Delorges Mano

Prezado Senhor

Em manifestação à Indicação nº 4203/2023, dos vereadores Lucas Grecco e Marchese da Rádio, da Câmara Municipal de Araraquara, sobre a discussão na melhora no sistema de comunicação do corte de água pelo Departamento Autônomo de Água e Esgotos de Araraquara, seguem as considerações:

O modelo anexo da fatura da cobrança de água do Daae proposto pelos vereadores, após exaustivas discussões com os técnicos, explica-se:

1. No campo "DESCRIÇÃO DA CONTA", existe a proposta de inserção de um box em letras vermelhas com o seguinte texto: "*VAMOS JUNTOS EVITAR O CORTE? Tem um aviso importante para o corte na área amarela abaixo*". A considerar a área do campo citado, verificamos que o espaço é insuficiente para a mensagem, já que o local é destinado para as descrições das cobranças de água, esgoto e taxa de resíduos sólidos, bem como parcelamentos, juros sobre parcelamentos, multas por impontualidades, atualização monetária, serviços de corte e religação, QR Code para pagamento via PIX, entre outros, ficando impossibilitado o espaço solicitado para a inserção da mensagem.
2. No campo "INFORMAÇÕES GERAIS", existe a proposta para a inserção do aviso: "*Regularize seu pagamento, evite a suspensão do fornecimento a partir XX/XX/XXXX*". No entanto, já existe a mensagem



Departamento Autônomo de Água e Esgotos

CAUD Central Atendimento Usuário DAAE
Avenida José Parisi, 331 - Caixa Postal, 380 - Araraquara-SP
Atendimento: 0800 602-2324
CNPJ 44.239.770/0001-67 - I.E. ISENTA
www.daaeararaquara.com.br



informativa sobre os débitos pendentes: “SR. USUÁRIO: EM XX/XX/XXXX, CONSTA QUE V.SA. ESTÁ EM DÉBITO COM O DAAE-ARARAQUARA. REGULARIZE SUA SITUAÇÃO C/ DAAE-ARARAQUARA. EVITE O CORTE. CASO TENHA PAGO APÓS A DATA INDICADA, DESCONSIDERAR ESTE AVISO”. Por isso, entendemos a mensagem duplicada.

A Diretoria Comercial e de Relações Institucionais, analisou a indicação dos ilustres vereadores, examinou os campos disponíveis para o aperfeiçoamento da mensagem de corte no fornecimento de água e chegou ao seguinte entendimento:

No campo destinado aos dados de identificação do usuário, como nome do proprietário, nome do consumidor, endereço, estamos adotando a inserção da seguinte mensagem: “IDENTIFICAMOS DÉBITOS EM SUA CONTA. EVITE O CORTE. PROCURE O DAAE”. A mensagem será inserida em caixa alta e negrito, o que facilitaria para o usuário que possui débitos com o Daae, visualizar a mensagem e regularizar a situação dele junto à Autarquia.

A Gerente Comercial, Sílvia Helena de Ósti Félix, abriu um chamado (ver anexo) junto à empresa que presta serviços ao Daae na área de gestão comercial, na data de 05/09/2023, solicitando a inserção da mensagem na fatura dos usuários que possuem débitos pendentes com o Daae Araraquara. O prazo para a implantação da solicitação é de 60 dias.

Coloco-me à disposição para outras informações, se necessárias.

Documento assinado digitalmente
 ALEXANDRE COAN PIERRI
Data: 15/09/2023 14:57:35-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Alexandre Coan Pierri

Diretor Comercial e de Relações Institucionais

Ocorrências

- Início
- Abrir Chamado
- Meus chamados
- Senha

OcoMon - Módulo de Ocorrências

Consultar Ocorrências

Imprimir ocorrência | SLA | Tempo de documentação | 34774

Número: G5AN

Problema: Favor atender a indicação nº 4203/2023 da Câmara Municipal de Araraquara sobre a melhoria nos sistema de comunicado de corte de água. Aguardar pela mensagem a ser inserida. A indicação sera anexada nesse chamado.

Descrição: abrir chamado na consenso

Assentamento 1 de 2 por David Willian em 05/09/2023 17:07:17 chamado aberto com o número 64797.

Assentamento 2 de 2 por David Willian em 05/09/2023 17:07:17

Unidade: Gerência Comercial

Contato: Silvia H. O. Felix

Local: Comercial

Data de abertura: 05/09/2023 16:51:36

Área Responsável:

Tec. Informação

Aberto por:

Silvia H. O. Felix

Etiqueta do equipamento:

0

Ramal:

9513

Último operador:

David Willian

Data de encerramento:

05/09/2023 17:07:17

Status:

Encerrada