

Sorriso/MT, 01 de setembro de 2020.

Carta n° 512/2020
Protocolo n° 3714 / Exercício 2020
Protocolo n° 3715 / Exercício 2020
Protocolo n° 3783 / Exercício 2020

Ilmo. Sr.
Elso Rodrigues
Presidente do CGHES
Prefeitura Municipal de Sorriso

e,

Ilmo. Sr.
Cláudio Oliveira
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Sorriso



Ref.: **Ofício ASSEJUR/CGHES n° 287/2020**
Assunto: **Resposta ao requerimento n° 183/2020 da Câmara Municipal**

Ref.: **Ofício n° 502/20 – GP/SEC e Ofício n° 501/20 – GP/SEC**
Assunto: **Resposta ao requerimento n° 183/2020 da Câmara Municipal**

ÁGUAS DE SORRISO S.A, concessionária de serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob n° 04.002.227/0001-27, por seu representante legal *in fine* assinado, vem, mui respeitosamente, em atendimento à determinação do(a) ofício(a) em epígrafe, informar o que de direito.

A Prefeitura Municipal e Câmara de Vereadores, no uso de suas atribuições, requereram atendimento ao requerimento n° 183/2020 da Câmara Municipal, em que solicitam **informações detalhadas sobre o atendimento virtual através do aplicativo que a empresa Águas de Sorriso disponibiliza à população.**

Neste particular, a Águas de Sorriso informa que devido pandemia – Covid19, criou e aprimorou seu **atendimento virtual**, pensando em seu maior patrimônio, **as pessoas**, mantendo os protocolos de prevenção e contágio.

Existem hoje o atendimento virtual por serviços via **call center** através do número 0800 647 6060 e 066 9 9724 2963 (**WhatsApp**), bem como os meios digitais de atendimento (**Águas App**), e Agência Virtual (**internet**) para evitar aglomerações e a exposição sensível ao surto pandêmico.

1 – Atendimento virtual por Call Center

Ao contatar o 0800 647 6060, o Usuário seleciona a cidade (Sorriso), com a matrícula em mãos a digita. Digitado a matrícula, o atendimento eletrônico informa seus débitos em aberto, oportunizando solicitar segunda via de sua fatura ou escolher falar com um de nossos atendentes.

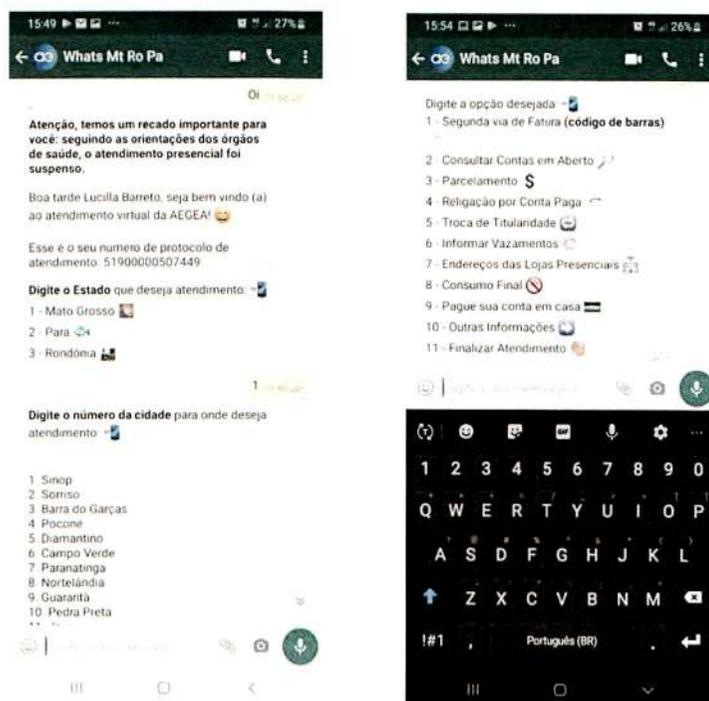
Cumpra salientar que se o Usuário não souber sua matrícula, poderá ouvir os documentos necessários para solicitar uma ligação de água, saber o endereço de nossa loja ou escolher por falar com um de nossos atendentes.

Registra que, ao falar com os atendentes ele poderá realizar diversos tipos de serviços, como, informar vazamentos, obter informações sobre falta de água, esclarecer dúvidas de consumo, fazer parcelamento de seus débitos, entre outros.

2 – Atendimento virtual por App – WhatsApp

Disponibiliza o atendimento por meio do aplicativo **WhatsApp** (066 9 9724 2963), de segunda à sexta, das 07:00 às 22:00 horas, garantindo assim, a praticidade do atendimento sem o deslocamento do Usuário e risco de contágio, dando seu atendimento conforme se dá a escolha do Usuário:

De imediato - o cliente informa seu Estado (**MT**), sua cidade (**Sorriso**), sua matrícula (sem o dígito) e pode se auto atender, realizando serviços como visualizar seus débitos em aberto e ainda, solicitar o código de barras da fatura que deseja pagar.



Falando com um de nossos atendentes – Acaso desejar seguir para um dos serviços que demandam atendimento via atendente, consegue informar vazamento, receber informações sobre falta de água, solicitar troca de titularidade ou ligação nova, solicitar consumo final, informações sobre seu consumo, solicitar deslocamento de cavalete, informações sobre irregularidades, dentre outros serviços. Ou seja, consegue realizar todos os serviços que presencialmente estariam disponíveis, sem que para tanto risco de contágio ocorra.



3 – Atendimento virtual por App – Águas App

Outro canal de comunicação virtual foi criado e aprimorado seus recursos frente à este novo cenário que se instalou, sendo o **Águas App** mais um instrumento que garante ao Usuário todos os atendimentos disponíveis pela Águas de Sorriso.

Sem se cadastrar – Consegue o Município informar vazamentos, informar esgoto entupido.



Ao se cadastrar – consegue retirar segunda via, parcelar seus débitos no cartão de crédito, pagar suas faturas nos cartões de débito e crédito, verificar seu histórico de consumo, dentre outros serviços.



Matrícula Endereço

438203-0

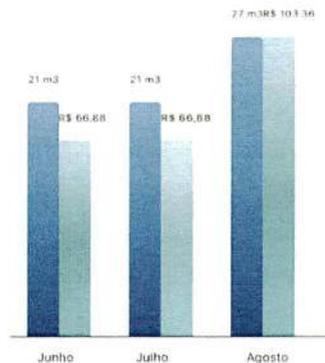
Trocar matrícula

Histórico de Contas

VENCIMENTO	VALOR
<input checked="" type="radio"/> 17/08/2020	R\$ 66,88 ...
<input type="radio"/> 17/07/2020	R\$ 66,88 ...
<input type="radio"/> 18/06/2020	R\$ 66,88 ...
<input type="radio"/> 18/05/2020	R\$ 72,96 ...
<input type="radio"/> 17/04/2020	R\$ 66,88 ...
<input type="radio"/> 18/03/2020	R\$ 60,80 ...

Seu consumo nos últimos meses

* Exibindo apenas contas de consumo mensal.



Legenda

Valor pago

Consumo m³

4 – Atendimento virtual por Internet – Agência Virtual

Além dos aplicativos listados, cumpre informar que a concessionária disponibiliza aos clientes, por meio do site www.aegeamt.com.br, um espaço chamado de **Agência Virtual**, para que ele possa se auto atender com serviços de rotina.

Ao acessar o sítio eletrônico, o Cliente escolhe a cidade que deseja o atendimento (Sorriso):

WhatsApp Aegea MD SESuite 2.1 processocomerciais.aegea.com.br Pagina Inicial

aegeamt.com.br

Buscar

A Empresa Serviços Sustentabilidade Notícias Carreiras Contato

#primaverano PIONEIROS

#sinopno PIONEIROS

#barrano PIONEIROS

CONHEÇA MELHOR AS OPORTUNIDADES DE TRABALHO E AS PROFISSÕES LIGADAS AO

SERVIÇOS ONLINE
Selecione a unidade

- Águas de Diamantino
- Águas de Guarantã
- Águas de Jangada
- Águas de Jauru
- Águas de Marcelândia
- Águas de Matupá
- Águas de Nortelândia
- Águas de Novo Progresso
- Águas de Paranatinga
- Águas de Pedra Preta
- Águas de Peikoto de Azevedo
- Águas de Poconé
- Águas de Porto Esperidião
- Águas de Primavera
- Águas de Santa Carmem
- Águas de São José
- Águas de Sinop
- Águas de Sorriso
- Águas de União do Sul
- Águas de Vera

Segunda Via da Débito Histórico de Atualização de

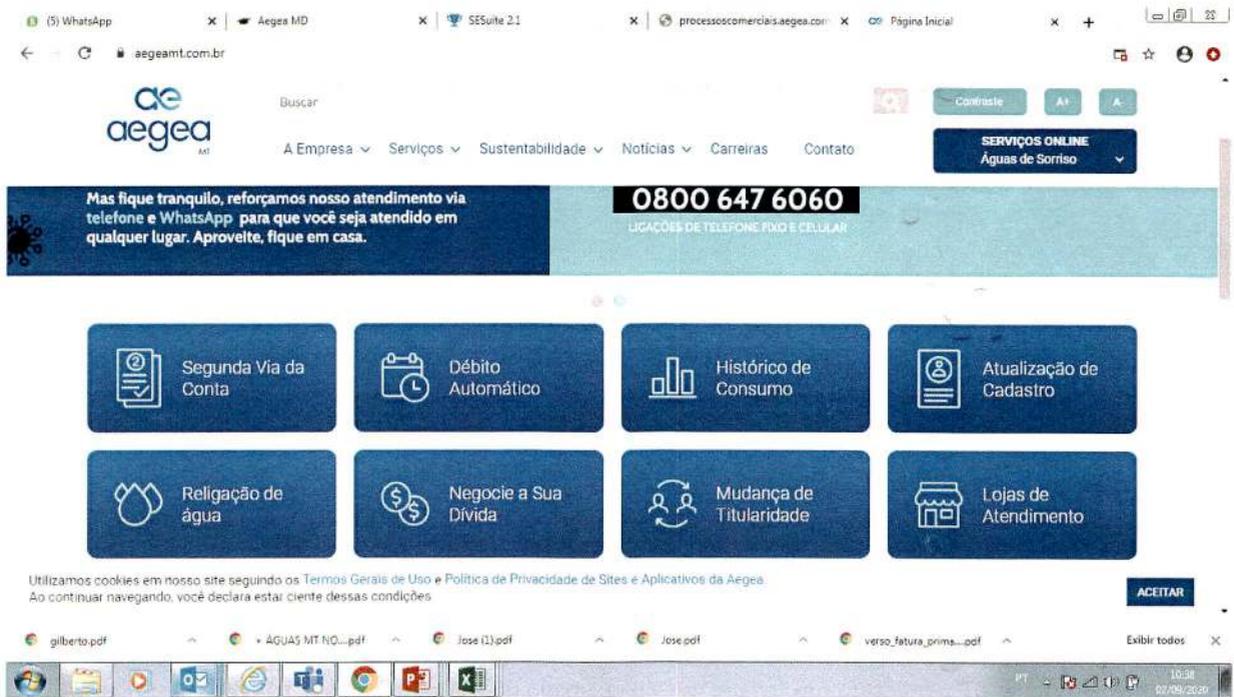
Utilizamos cookies em nosso site seguindo os Termos Gerais de Uso e Política de Privacidade de Sites e Aplicativos da Aegea. Ao continuar navegando, você declara estar ciente dessas condições.

ACEITAR

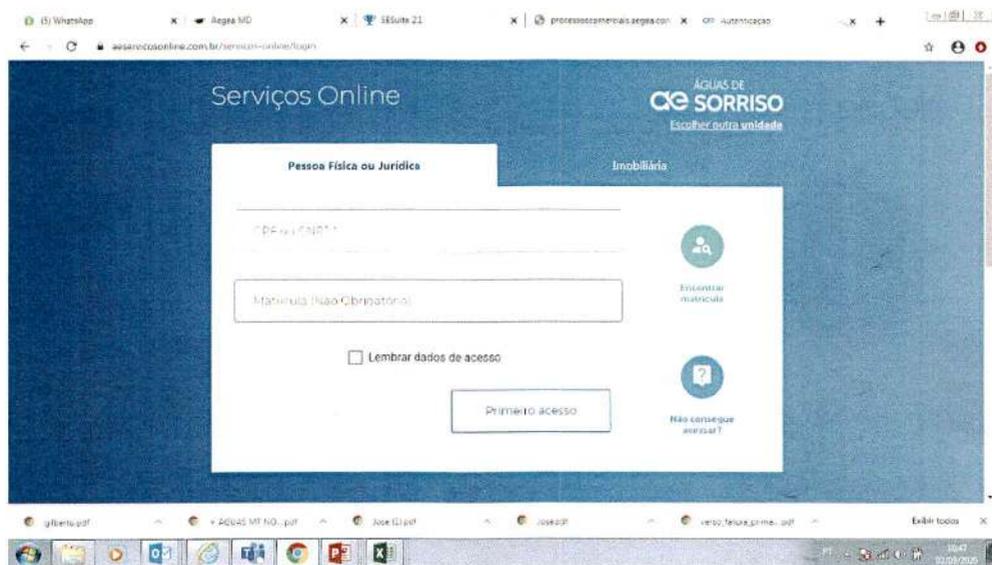
gilberto.pdf ÁGUAS MT N.O. pdf Jose (2).pdf Jose.pdf versco_fatura_pmma...pdf

10:33 02/09/2020

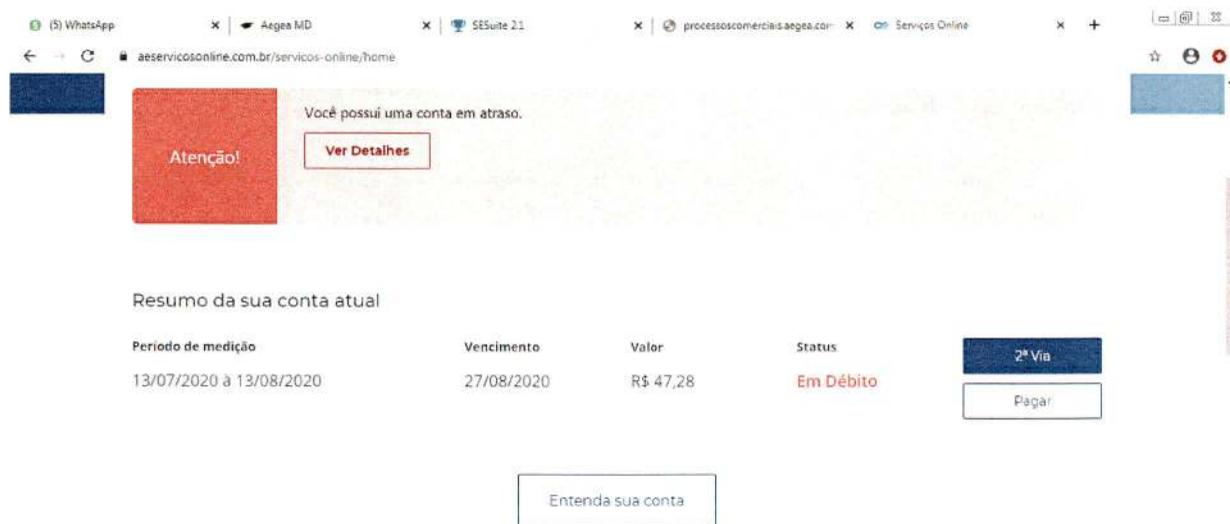
Auto explicativo, após a seleção da cidade, tem-se os serviços disponíveis, bastando ao cliente o click.



Realizado a opção pelo serviço, ao Cliente de primeiro acesso, será necessário realizar o cadastro rápido. Este rápido cadastro é necessário tão somente ao primeiro acesso, seguindo os demais automaticamente.



Cadastrado, passa o Cliente a usufruir de todos os serviços disponíveis pela Águas de Sorriso, tais como informações de consumo, de conta, retirar segunda via, realizar parcelamentos facilitados, proceder com o pagamento de sua fatura por meio de cartão de crédito ou débito (sem taxa adicional), dentre outros serviços.



Você possui uma conta em atraso.

Atenção! [Ver Detalhes](#)

Resumo da sua conta atual

Período de medição	Vencimento	Valor	Status	
13/07/2020 à 13/08/2020	27/08/2020	R\$ 47,28	Em Débito	2ª Via Pagar

[Entenda sua conta](#)

O que você pode fazer?



giberto.pdf | ÁGUAS MT NO...pdf | Jose (1).pdf | Jose.pdf | verso_fatura_prime...pdf

10:48 02/09/2020

O que você pode fazer?

- [2ª Via](#)
- [Historico de contas](#)
- [Religação](#)
- [Falta de agua](#)
- [Debito automatico](#)
- [Certidão negativa](#)

giberto.pdf | ÁGUAS MT NO...pdf | Jose (1).pdf | Jose.pdf | verso_fatura_prime...pdf

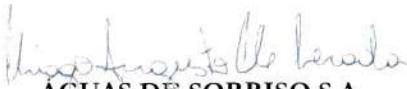
10:49 02/09/2020

5 – Atendimento virtual por TOTEN

Como outro recurso virtual para atendimento ao Usuário, instalou junto ao atendimento da Águas de Sorriso um **TOTEN**, equipamento eletrônico que visa atender ao Usuário na busca por 2ª via de fatura, com, inclusive, pagamento automático por meio de **cartão de crédito ou débito**, benefícios antes não existentes. Ou seja, trouxe a Concessionária a possibilidade que seu Cliente não precise deslocar-se a instituição bancária, sem que se exponha a riscos de contágio.

Diante do que se apresenta, confia a Concessionária a informação detalhada de seus canais de atendimento virtual, seja por aplicativo ou sistemas eletrônicos, satisfazendo ao Requerimento nº 183/2020 da Câmara Municipal de Sorriso, oportunidade em que renova seu compromisso com a municipalidade e seus votos de estima e elevada consideração ao Presidente do Comitê de Gestão Hídrica e Saneamento Básico do Município de Sorriso e Presidência da Câmara Municipal de Vereadores.

Cordialmente,



ÁGUAS DE SORRISO S.A.

CNPJ/MF sob nº 04.002.227/0001-27

Thiago Augusto Hiromitsu Terada

Diretor Presidente