Câmara Municipal de Varginha

Requerimento Nº 99/2022

Exma. Sra. Presidente da Câmara Municipal de Varginha.

APROVADO POR UNANIMIDADE.
Em única discussão e votação.
Oficie-se de acordo com o requerimento.
Varginha, 25 / 05 / 22
Presidente da Câmara

O Vereador que abaixo subscreve vem, na forma regimental, após ouvir o douto plenário desta egrégia Casa Legislativa, REQUERER de Vossa Excelência que oficie ao Sr. Marco Aurélio Ribeiro, Gerente do Distrito Regional da Companhia de Saneamento de Minas Gerais – COPASA, **solicitando informações sobre os atendimentos presenciais na agência da empresa em Varginha. Apesar de a Copasa disponibilizar canais de relacionamento com o cliente via internet ou pelo nº 115, a população tem reclamado da prestação do serviço. Por esse motivo, pergunta-se:**

1 – Qual a razão do atendimento presencial ainda não ter retornado em sua integralidade e sem a necessidade de prévio agendamento, pelo menos para serviços mais urgentes, tais como pedido para religação de água e parcelamento de débitos?

2 – Existe possibilidade para retomada dos atendimentos nos moldes pré-pandemia?

3 – Existem dados estatísticos sobre a efetividade do atendimento nos canais digitais? Em caso afirmativo, favor apresentá-los.

4 – Qual o motivo da demora em relação ao agendamento de data para atendimento presencial?

5 – Atualmente quantos servidores estão prestando atendimento na agência local?

Praça Governador Benedito Valadares, 11 - Centro - CEP 37002.020 - Varginha - MG - Telefax: (35) 3219.4757
http://www.camaravarginha.mg.gov.br email: imprensa@camaravarginha.mg.gov.br / secretaria@camaravarginha.mg.gov.br

JUSTIFICATIVA

Com a pandemia da Covid-19, o atendimento virtual dos órgãos públicos ganhou força e se tornou a principal opção para os consumidores resolverem problemas e terem acesso aos serviços relacionados ao uso e consumo de água, energia elétrica, entre outros. Apesar dessa opção de atendimento ao público, este Vereador tem recebido inúmeras reclamações sobre o suporte fornecido pela empresa concessionária.

Os munícipes alegam que o atendimento virtual, seja por aplicativo de troca de mensagens instantâneas, pelo nº 115 ou na página da agência virtual, não soluciona os problemas por eles apresentados. A marcação de uma data para atendimento presencial para solicitar religação de água, nova ligação ou parcelamento de débitos chega a demorar 35 dias!

Com a diminuição do número de casos de Covid-19 e o retorno integral das atividades comerciais, industriais e de serviços não é mais possível que a agência de atendimento presencial da Copasa em Varginha funcione em horário e capacidade de atendimento reduzidos. É necessário que o local retome os atendimentos de maneira integral o quanto antes, tendo em vista que os consumidores se sentem lesados pela demora na resolução das suas demandas.

Assim, considerando a relevância das informações a serem prestadas, solicita o apoio dos nobres pares desta Edilidade para a aprovação desse Requerimento. Por fim, espera que as informações solicitadas sejam remetidas a esta Casa Legislativa para conhecimento de toda a população varginhense.

Sala das sessões da Câmara Municipal de Varginha, em 25 de maio de 2022.

THULYO PAIVA MACHADO
Vereador

Roberto Dias Valério
Cabo Valério da Aprosep
Vereador - CIDADANIA

Carlos Roberto Rodrigues
Carlinho da Padaria
Vereador - PODE

Apoliano de Jesus Rios
Apoliano do Projeto DOM
Vereador - PP

Lucas Gabriel Ribeiro
Dr. Lucas
Vereador - PSDB

Eduardo Benedito Ottoni Filho
DUDU OTTONI
VEREADOR - PTB

Requerimento Nº 99/2022

Praça Governador Benedito Valadares, 11 - Centro - CEP 37002.020 - Varginha - MG - Telefax: (35) 3219.4757
http://www.camaravarginha.mg.gov.br email: imprensa@camaravarginha.mg.gov.br / secretaria@camaravarginha.mg.gov.br