

OFÍCIO Nº 0064 – 2026 – DMAE

Poços de Caldas, 25 de fevereiro de 2026.

REF.: EM RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 315/2026

Senhor Presidente,

Em atenção ao Requerimento nº 315/2026, de autoria do vereador Flávio Togni de Lima e Silva contendo pedido de informação sobre reclamação recebida a respeito da dificuldade em efetuar o pagamento por débito automático dos débitos relativos à tarifas de água e esgoto, informamos que:

1. O Departamento Municipal de Água e Esgoto disponibiliza o serviço de débito automático? Se a resposta for afirmativa, quais procedimentos o usuário deve fazer para solicitar essa forma de pagamento?

O DMAE disponibiliza o serviço de débito automático e o usuário deve fazer o cadastro diretamente em uma das Agências Bancárias credenciadas pelo DMAE. Os bancos credenciados para referido serviço são os seguintes: Bradesco, CEF, Itaú, Mercantil do Brasil, Agrocredi, Santander, Sicredi, SaromCred.

2. Considerando que os dados do usuário seguem anexos, quais são as "falhas técnicas" específicas que impedem o processamento do pagamento via débito automático para ele? Tais falhas são generalizadas ou restritas a determinados bancos ou imóveis?

Em maio de 2025 foi implantado novo sistema de Gestão Comercial e em decorrência da conversão do sistema anterior para o atual, a forma de cadastramento do serviço de débito automático foi alterada, gerando algumas inconsistências nos novos cadastros principalmente para os Bancos Bradesco e Itaú. Em relação ao processo de geração do arquivo de débito automático, o sistema seleciona automaticamente as contas que devem

ser debitadas. Contudo, processos de revisão ou alteração de vencimento podem influenciar na geração desses arquivos, pois a seleção das contas considera o grupo e a data de vencimento. No caso do Sr. Daniel Henrique Miguel ele possui dois imóveis cadastrados em débito automático na Caixa Econômica Federal (códigos 72869, em nome de Maria Alice Miguel e 51603 em nome de Daniel Henrique Miguel). Constatamos que o código 72869 ficou fora do arquivo em meses anteriores (inconsistência esta em decorrência da conversão do sistema), e o código 51603 não foi incluído na geração de 12/2025. As “falhas técnicas” são pontuais.

3. Considerando que o relato aponta uma tentativa infrutífera que perdura há quase 1 ano, quais medidas foram tomadas pelo DMAE para sanar o problema técnico apontado e qual a previsão definitiva para a regularização do sistema?

Para evitar que situações como essas ocorram novamente, foi implementada uma checagem adicional ao final do processo de envio dos arquivos para os bancos, com o objetivo de validar quais consumidores não foram incluídos no débito automático.

4. Qual o número total de usuários que atualmente enfrentam dificuldades similares para o pagamento via débito automático em Poços de Caldas?

Os casos são pontuais e assim que o DMAE toma conhecimento é investigada a causa para a solução do problema.

5. Caso o munícipe tenha incorrido em atrasos ou multas pela impossibilidade de pagamento via débito automático causada por falha do sistema municipal, existe procedimento para o estorno ou isenção de tais encargos?

Os casos identificados tiveram os vencimentos das faturas alterados para a não incidência de juros e multas, entretanto caso o munícipe tenha recebido fatura com juros e/ou multas em decorrência da impossibilidade de pagamento via débito automático por falha identificada no sistema de gestão comercial, o mesmo deverá informar ao DMAE a irregularidade através dos seguintes canais de atendimento: e-mail atendimento@dmaepc.mg.gov.br ou no atendimento presencial à Rua São Paulo nº 642, de segunda à sexta feira das 8 às 17 h.

Atenciosamente,

PAULO
CESAR
SILVA:
85810185800

Assinado digitalmente por PAULO CESAR
SILVA:85810185800
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=presencial,
OU=11657253000175, OU=Secretaria da
Receita Federal do Brasil - RFB,
OU=ARLOPES COSTA, OU=RFB e-CPF
AS, CN=PAULO CESAR SILVA:
85810185800
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura
aqui
Data: 2026.02.25 13:54:01-03'00'
Foxit PDF Reader Versão: 11.2.2

Paulo César Silva

Diretor-Presidente



EXMO. SR.

DOUGLAS EDUARDO DE SOUZA

D.D PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

RCF/lod