

OFÍCIO Nº 014/2026

Bebedouro, 23 de abril de 2026.

À

Ilustríssima Senhora

Dra. IVANETE CRISTINA XAVIER

Vereadora – Câmara Municipal de Bebedouro

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 40/2026

Senhora Vereadora,

Em atenção ao Requerimento nº 40/2026, de autoria da nobre Vereadora, o Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Bebedouro – SAAEB apresenta os seguintes esclarecimentos:

1. Quanto ao fato relatado:

O SAAEB tem ciência da manifestação mencionada, registrada na plataforma digital “Reclame Aqui”. Ressalta-se, contudo, que o relato não foi formalizado pelos canais oficiais da Autarquia, o que impossibilita, neste momento, a confirmação conclusiva e o detalhamento específico das circunstâncias do caso, uma vez que não há protocolo interno vinculado à ocorrência.

2. Procedimentos para baixa de débitos e regularização:

Após a quitação de débitos, o SAAEB realiza a baixa nos sistemas internos conforme os fluxos administrativos vigentes. Cumpre esclarecer que a quitação pode ocorrer por duas modalidades: diretamente em cartório, quando vinculada a procedimento formal já existente, ou por meio de boleto emitido pelo SAAEB, com pagamento realizado via instituições bancárias ou aplicativos.

No que se refere à regularização junto a órgãos de proteção ao crédito, a Autarquia não realiza diretamente a retirada de restrições. Nesses casos, é disponibilizada ao contribuinte, mediante solicitação, a *carta de anuência acompanhada do comprovante de quitação*, cabendo ao próprio interessado apresentar a documentação original junto ao cartório competente para a devida baixa das restrições.

3. Prazo para emissão de carta de anuência:

A carta de anuência não é emitida de forma automática. Após a regularização do débito, o contribuinte deve solicitá-la presencialmente junto ao SAAEB. A emissão ocorre após a conferência das informações e documentação pertinente, conforme os trâmites administrativos internos.

4. Sobre eventual falha administrativa:

Não há, até o presente momento, confirmação de falha administrativa relacionada ao caso mencionado. De toda forma, o SAAEB mantém rotinas permanentes de revisão e aprimoramento de seus processos, adotando medidas corretivas sempre que identificadas inconsistências, com o objetivo de evitar recorrências.

5. Canais para atendimento célere:

O SAAEB disponibiliza canais oficiais de atendimento ao público, incluindo atendimento presencial, telefônico e digital, por meio dos quais os contribuintes podem formalizar solicitações, inclusive aquelas relacionadas à emissão de carta de anuência, sendo analisadas conforme a natureza de cada caso.

Esclarecimento adicional:

Importante destacar que a manifestação mencionada foi registrada em uma conta antiga do SAAEB na plataforma “Reclame Aqui”, criada há aproximadamente 13 anos, à qual a atual gestão não possuía mais acesso. Atualmente, a Autarquia já regularizou o acesso à plataforma, atualizou seu cadastro institucional e realizou a devida resposta ao contribuinte na referida reclamação, garantindo o devido acompanhamento do caso e o atendimento à demanda apresentada, conforme pode ser verificado no link:

https://www.reclameaqui.com.br/saaeb-servico-autonomo-de-agua-e-esgoto-de-bebedouro/nome-negativado-aps-pagamento-da-dvida-e-dificuldade-em-obter-carta-de-anuncia_16O5k-YmykPxTA1F

Por fim, o SAAEB reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência administrativa e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Atenciosamente,

ANTÔNIO FRANCISCO ARMELIN
GOMES
Presidente
SAAEB Ambiental

VINICIUS COSTA FERREIRA
Diretor de Departamento
SAAEB Ambiental