

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

SANDRO DOS ANJOS AZAMBUJA
DIRETOR PRESIDENTE

DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO DE VÁRZEA GRANDE - DAE/ VG

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCOM/ N° 02/2025

Versão:01

Data: 17/02/2025

Órgão Responsável: Diretoria Comercial

Dispõe sobre os critérios, procedimentos e prazos para a transferência de titularidade dos serviços de fornecimento de água e esgoto prestados pelo Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Várzea Grande – MT.

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Instrução Normativa tem por objetivo regulamentar os critérios, procedimentos e prazos para a transferência de titularidade dos serviços de fornecimento de água e esgoto prestados pelo Departamento de Água e Esgoto (DAE) de Várzea Grande – MT.

CAPITULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins desta normativa, considera-se:

I. Titular de serviços: Usuário ou cliente responsável pela unidade usuária perante o DAE, podendo ser pessoa física ou jurídica;

II. Unidade usuária: Imóvel ao qual são fornecidos serviços de água e esgoto do DAE;

III. Transferência de titularidade: Procedimento administrativo que altera a responsabilidade de pagamento e uso dos serviços de água e esgoto para um novo titular, de acordo com a situação jurídica do imóvel.

IV. Categoria : Classificação dos tipos de usuários ou consumidores com base no uso da água e na natureza das atividades realizadas no imóvel.

CAPITULO III

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º A responsabilidade pelo pagamento dos serviços de água e esgoto é do usuário que efetivamente se beneficia do serviço.

§1º Sempre que houver mudança na titularidade de posse ou uso do imóvel, os usuários devem atualizar, junto ao DAE, a titularidade dos serviços no prazo estabelecido nesta Instrução normativa.

§2º A titularidade não será alterada automaticamente em decorrência de compra, venda, locação, herança, permissionários por empréstimo, cedência do imóvel ou outra transação que envolva a posse do imóvel, devendo o usuário solicitar a transferência de titularidade.

Art. 4º O usuário poderá ser titular de uma ou mais unidades usuárias, situadas no mesmo endereço, desde que seja categoria Comercial e Residencial, ou detenha mais de uma economia no imóvel, ou em diferentes localidades, desde que atendidas às exigências estabelecidas pelo DAE.

TÍTULO IV

DA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

CAPÍTULO I

DA TRANSFERÊNCIA EM CASO DE LOCAÇÃO

Art. 5º Os locatários de unidades usuárias residenciais ou não residenciais situados no município de Várzea Grande – MT, devem solicitar a transfe-

rência de titularidade ao Departamento de Água e Esgoto no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.

§1º O pedido de transferência deve ser acompanhado dos seguintes documentos:

I. Contrato de locação assinado, com reconhecimento de firma de ambas as partes;

II. Cópia de documento de identidade e/ou CPF/CNPJ do locatário;

§2º O locador poderá solicitar a transferência de titularidade caso o locatário não realize o procedimento dentro do prazo previsto, desde que apresente a documentação necessária.

§3º No momento da transferência da titularidade para o locatário, caso existam débitos pendentes no período correspondente ao uso do imóvel pelo locador, este será responsável pela quitação dos valores.

§4º No momento da transferência da titularidade do locador para o locatário, se houver faturas em aberto em nome do locador na condição de usuário de serviço, o locatário não ficará impedido de realizar a transferência de titularidade, sendo criado um novo código de cliente vinculado na mesma matrícula.

I. Os débitos de responsabilidade do locador/locatário, quando não quitados, serão encaminhados para inscrição em órgãos de proteção ao crédito, como o Serasa, nos termos da legislação vigente.

Art. 6º Finda a locação, o locador deve providenciar a transferência de titularidade para seu nome ou para o novo locatário, apresentando documento que comprove a extinção do contrato de locação ou a posse do imóvel.

§1º - O prazo para a respectiva transferência de responsabilidade e titularidade das contas de consumo será de 30 dias da extinção da locação ou nova locação.

§2º - A prova de extinção do contrato de locação poderá ser feita através de novo contrato de locação, permitindo a transferência de titularidade das contas diretamente para o novo locatário, ou através de termo de rescisão ou de qualquer outro meio em direito admitido como comprobatório de extinção do contrato, de sentença judicial, desde que comprovado ter sido o locador ou o proprietário imitado na posse direta do imóvel.

Art. 7º O Departamento de Água e Esgoto – DAE terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de protocolo do pedido de transferência de responsabilidade e titularidade das contas de consumo, para emitir as faturas em nome do locatário.

Art. 8º Fica o locatário responsável por todos os pagamentos das faturas de consumo de água referente ao período da locação e eventuais dívidas e multas decorrentes do atraso ou não pagamento das contas durante a vigência da locação, ainda que vigendo por prazo indeterminado, as quais não podem ser imputadas ao locador ou proprietário do imóvel.

§ 1º - O descumprimento do disposto no caput deste artigo não desobriga e não exonera o fiador, se existente, da responsabilidade pelo pagamento do consumo, multas e juros de mora decorrentes do atraso no pagamento das contas, nos termos do contrato de locação e da lei civil.

CAPITULO V

DA TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE EM CASO DE COMPRA E VENDA

Art. 9º Ficam os compradores de unidades usuárias, residenciais e não residenciais, situados no Município de Várzea Grande-MT, obrigados a informar ao Departamento de Água e Esgoto – DAE, a celebração do contrato compra e venda, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data de assinatura do contrato, solicitando a transferência da titularidade.

§1º O pedido de transferência deve ser acompanhado dos seguintes documentos:

I. Cópias de documentos pessoais, como: RG, CNH ou CPF e/ou CNPJ de ambas as partes envolvidas no contrato,

II. Cópia do contrato no prazo acima descrito, devendo estar assinado com reconhecimento de firma de ambas as partes;

§2º Caso existam débitos em aberto, o adquirente não ficará impedido de realizar a transferência de titularidade, sendo criado um novo código de cliente vinculado na mesma matrícula.

I. Os débitos de responsabilidade do antigo proprietário, quando não quitados, serão encaminhados para inscrição em órgãos de proteção ao crédito, como o Serasa, nos termos da legislação vigente;

Art. 10 O Departamento de Água e Esgoto de Várzea Grande (DAE-VG) terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de protocolo do pedido de transferência de responsabilidade e titularidade das contas de consumo, para emitir as faturas em nome do adquirente.

CAPITULO VI

DA TRANSFERÊNCIA EM OUTROS CASOS

Art. 11 Nos casos que não envolvam locação ou compra e venda, o novo titular deve apresentar documentos que comprovem sua posse ou direito sobre o imóvel, como:

I – Contratos de cessão de direitos;

II – Decisões judiciais;

III – Qualquer outro documento válido juridicamente.

Parágrafo único. A documentação será analisada pelo DAE caso a caso, e a titularidade será atualizada conforme os prazos e critérios estabelecidos nesta normativa.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12º Esta Instrução Normativa será amplamente divulgada no site oficial do DAE.

Art. 13º Os casos omissos serão analisados e decididos pelo diretor Comercial juntamente com o Diretor Presidente da Autarquia, à luz das legislações vigentes e princípios administrativos aplicáveis.

Art. 14. Compete à Procuradoria Jurídica dirimir quaisquer dúvidas ou interpretações desta Instrução Normativa.

Art. 15. Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

SANDRO DOS ANJOS AZAMBUJA

DIRETOR PRESIDENTE

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOV Nº 01/2025

Versão:01

Data: 17/02/2025

Órgão Responsável: Controle Interno

Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos do Setor de Ouvidoria no âmbito do Departamento de Água e Esgoto de Várzea Grande.

Capítulo I

Das Disposições Preliminares

Art. 1º Esta instrução normativa tem como objetivo regulamentar os procedimentos realizados pelo setor de Ouvidoria do Departamento de Água e Esgoto de Várzea Grande, assegurando padronização, eficiência e transparência no atendimento aos consumidores.

Capítulo II

Das Definições

Art. 2º - Para efeitos desta instrução normativa, aplicam-se os seguintes conceitos:

I. Manifestação anônima: registro de ouvidoria recebido por qualquer meio disponível em que o cidadão não informa seus dados pessoais.

Manifestação sigilosa: registro de ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do cidadão; **Natureza:** classificação da manifestação de acordo com o seu conteúdo, em denúncia, reclamação, elogio, solicitação, sugestão e pedido de acesso à informação. **Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço; **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido; **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos; **Solicitação:** pedido de adoção de providências, requerimento de atendimento, serviço ou fiscalização. **Pedido de simplificação:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de simplificação e desburocratização dos serviços públicos. **Acesso à informação:** solicitação de acesso à informação produzida ou custodiada pelo Poder Executivo Estadual, com base na Lei de Acesso à Informação. **Resposta parcial ao cidadão:** é a resposta não conclusiva, que mantém o cidadão informado das providências preliminares que foram tomadas, ou a comunicação estabelecida com o cidadão para solicitar informações adicionais; **Resposta final ao cidadão:** é a resposta conclusiva quanto ao mérito da demanda ou, na hipótese em que essa ultrapassar o prazo legal para a resposta ao cidadão, a informação do respectivo protocolo para fins de acompanhamento. **Linguagem cidadã:** aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento. **Conteúdo ininteligível:** conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino

Capítulo III

Das Manifestações dos Usuários do Serviço Público

Art.3º. A manifestação será dirigida à ouvidoria do Departamento de Água e Esgoto e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser assinada.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º A Ouvidoria do Departamento de Água e Esgoto deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados, de fácil compreensão e de fácil acesso para manifestação do consumidor, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º O formulário deverá estar disponível ao lado da caixa acrílica destinada ao seu depósito e deve estar presente em todas as unidades do Departamento de Água e Esgoto. O Ouvidor será responsável por coletar as manifestações de forma periódica.

§ 8º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

§ 9º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 10º. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.