

# MÓDULO 03

# PORTAL DO CIDADÃO

# & APP MOBILE

Canal digital integrado entre o DAE-VG e os cidadãos de Várzea Grande

Segunda via digital · Protocolo eletrônico · App mobile · Integração com Pix

Parceria Estratégica | DAE de Várzea Grande-MT

Target Tecnologia e Inovação + IFMT (ICT Pública Federal) | Contratação via Dispensa de Licitação – Lei 14.133/2021

# O PROBLEMA: ATENDIMENTO PRESENCIAL E FRAGMENTADO

Hoje, boa parte das interações entre o cidadão e o DAE-VG exige deslocamento físico até a sede. Isso gera filas, insatisfação, ineficiência operacional e dados não registrados digitalmente.



## Segunda via só presencialmente

O cidadão precisa ir à sede do DAE-VG para emitir a segunda via da conta, mesmo para algo simples.



## Fila para solicitações de serviço

Novas ligações, transferências, revisões de conta — tudo exige comparecimento físico e formulários em papel.



## Ocorrências por telefone

Relatos de vazamentos e falta d'água chegam por telefone e são registrados de forma manual, sem rastro digital.



## Sem notificações proativas

O cidadão não sabe de manutenções programadas com antecedência, gerando insatisfação desnecessária.

# PORTAL DO CIDADÃO – FUNCIONALIDADES WEB

## 01 Emissão de 2ª via

Consulta e impressão de faturas, histórico de consumo, situação do débito. Integrado com Pix, boleto e cartão.

## 02 Protocolo Eletrônico

Registro online de solicitações de serviço: nova ligação, religação, revisão de conta, mudança de titularidade.

## 03 Acompanhamento de OS

O cidadão acompanha em tempo real o status da sua ordem de serviço — da abertura até o encerramento.

## 04 Denúncia de Vazamento

Formulário com campo de localização e foto. Integrado diretamente ao sistema operacional do CCO.

## 05 Qualidade da Água

Boletins de qualidade da água por ETA publicados automaticamente. Histórico de análises laboratoriais.

## 06 Área do Prestador de Serviço

Construtoras e encanadores consultam traçado de redes antes de obras. Geração de ART simplificada.

# APP MOBILE DAE-VG

O app mobile complementa o portal web, colocando os serviços do DAE-VG na palma da mão. Desenvolvido para Android e iOS com interface simples e acessível.

## Para o Cidadão

- ✓ Segunda via e pagamento via Pix direto no app
- ✓ Notificações push de manutenções programadas
- ✓ Comunicado de falta d'água com previsão de retorno
- ✓ Denúncia de vazamento com foto e GPS automático
- ✓ Acompanhamento do protocolo em tempo real
- ✓ Boletim de qualidade da água atualizado

## Para Operadores de Campo

- ✓ Recebimento de ordens de serviço com localização GIS
- ✓ Navegação turn-by-turn até o ponto de atendimento
- ✓ Registro fotográfico e assinatura digital do serviço
- ✓ Acesso ao cadastro da rede no ponto de trabalho
- ✓ Atualização de status em tempo real para o CCO
- ✓ Funcionamento offline — sincroniza quando há conexão

# MÓDULO COMERCIAL INTEGRADO

O portal se integra ao back-end comercial do DAE-VG, criando um sistema único para cadastro de clientes, faturamento, arrecadação e gestão de contratos.



## Cadastro de Clientes

Base centralizada com histórico de consumo, débitos, ligações, ocorrências e documentação digital.



## Arrecadação Multicanal

Pix, boleto bancário, débito automático, cartão de crédito. Conciliação bancária automática sem digitação manual.



## Faturamento Automatizado

Ciclo de leitura → emissão → cobrança totalmente digital. Integração com leituristas mobile para envio em tempo real.



## Gestão de Inadimplência

Régua de cobrança automática: 1º aviso → 2º aviso → corte → notificação. Bloqueio/desbloqueio remoto de hidrômetro inteligente.

# IMPACTO DO PORTAL NA GESTÃO DO DAE-VG

↓ 70%

**Atendimentos presenciais**

*Redução de filas e custo de atendimento*

100%

**Rastreabilidade de OS**

*Toda solicitação tem número de protocolo*

↑ 25%

**Arrecadação**

*Acesso fácil facilita pagamento*

< 2min

**Emissão de 2ª via**

*Vs. ida presencial ao DAE-VG*

## Além dos números:

- ✓ Conformidade com o Decreto 8.936/2016 (serviços públicos digitais)
- ✓ Dados operacionais estruturados para o SINISA (sistema federal de saneamento)
- ✓ Transparência e accountability com a AGER-MT e a população
- ✓ Base para tarifação social automatizada — identificação de inadimplência por vulnerabilidade

## ESTIMATIVA DE INVESTIMENTO – PORTAL E APP

ITEM	ESTIMATIVA
Desenvolvimento do Portal Web (frontend + backend)	R\$ 80.000 – R\$ 120.000
App mobile Android + iOS (cidadão e operadores)	R\$ 60.000 – R\$ 90.000
Módulo comercial (faturamento, CRM, arrecadação)	R\$ 70.000 – R\$ 110.000
Integrações bancárias (Pix, boleto, cartão)	R\$ 15.000 – R\$ 25.000
Integração com CCO e GIS	R\$ 20.000 – R\$ 35.000
Homologação, testes e lançamento	R\$ 15.000 – R\$ 25.000
Suporte técnico e manutenção (1º ano)	R\$ 30.000 – R\$ 45.000
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>R\$ 290.000 – R\$ 450.000</b>



O desenvolvimento é personalizado para o DAE-VG e vira patrimônio da autarquia — sem dependência de fornecedor externo para operação após a entrega e capacitação.