



**Of. RM/061/2021**

Botucatu, 08 de junho de 2021.

**Ref.:** Ofício nº 317/2021/GP  
Requerimento nº 384/2021

Prezado Senhor,

A **Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP**, em atenção aos termos do Requerimento em epígrafe vem, respeitosamente, à presença de Vossa Senhoria, informar e esclarecer o quanto segue:

Preliminarmente, esclarecemos que a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP é uma sociedade de economia mista, criada pela Lei Estadual n.º 119/73, com as alterações introduzidas pelas Leis Estaduais n.ºs 6.851/90 e 12.292/06, com o objetivo de executar e operar os serviços públicos de saneamento básico em todo o Estado de São Paulo, respeitada a autonomia dos municípios, em consonância com as disposições da Lei Federal n.º 11.445, de 05 de janeiro de 2007.

A SABESP está ciente dos impactos que as medidas já tomadas e a serem tomadas no enfrentamento da pandemia do COVID-19, pelos governos federal, estadual e municipal, afetam negativamente as empresas, a população e suas famílias, assim como que as consequências negativas de certas medidas são mais sentidas pelas frações mais desprotegidas da população.

Tendo em vista a importante missão da Companhia, atenta aos esforços de toda a sociedade brasileira no enfrentamento da pandemia causada pelo COVID-19 e procurando contribuir para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente, **a Sabesp reafirma seu compromisso e respeito aos seus clientes e informa que vem adotando diversas medidas para enfrentamento dessa crise**, que somente será vencida com o esforço de todos.

Nesse contexto, no que toca ao fechamento das agências, tal medida foi adotada em razão dos seguintes fatores:

- ✓ o Plano do Governo do Estado de São Paulo sujeita o Município de Botucatu às diretrizes gerais estabelecidas para o enfrentamento da pandemia de COVID-19;
- ✓ as recomendações do Centro de Contingência do Coronavírus, instituído pela Resolução nº 27, de 13 de março de 2020, da Secretaria da Saúde;
- ✓ as disposições contidas no § 1º do artigo 3º do Decreto Federal nº 10.282, de 20 de março de 2020 que informa quais são as atividades indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade;

**Excelentíssimo Senhor Vereador**

**RODRIGO RODRIGUES (Palhinha)**

**Presidente da Câmara Municipal de Botucatu**

- ✓ a suspensão de atividades não essenciais no âmbito da Administração Pública estadual, nos termos do Decreto nº 64.879, de 20 de março de 2020;
- ✓ a medida de quarentena instituída pelo Decreto nº 64.881, de 22 de março de 2020;
- ✓ o Decreto nº 65.437, de 30 de dezembro de 2020 que estende a vigência da medida de quarentena de que trata o Decreto nº 64.881, de 22 de março de 2020;
- ✓ a necessidade de conter a disseminação da COVID-19 e garantir o adequado funcionamento dos serviços de saúde estendendo o Decreto nº 64.994, de 28 de maio de 2020 e atualizações;
- ✓ a edição do Decreto Estadual nº 65.487, de 22 de janeiro de 2021;
- ✓ a edição do Decreto Estadual nº 65.731 de 29 de maio de 2021, que prorroga a quarentena em todo o estado de São Paulo até o dia 13/06/2021; e finalmente
- ✓ as normas e orientações para atendimento ao público padronizadas no âmbito da administração pública para todas as regiões do estado.

Diante deste contexto legal, esta Companhia segue adotando medidas para controle e prevenção de transmissão da COVID -19, em seu âmbito de atuação, o que inclui o fechamento das agências de atendimento, de modo a preservar a saúde de todos.

Por outro lado, em reforço ao compromisso da Companhia com o cidadão, objetivando garantir o adequado atendimento de seus clientes e solucionar ocorrências durante a pandemia, a SABESP ampliou os serviços disponíveis para atendimento de seus clientes, conforme abaixo:

- **Agência Virtual** - no site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br), oferecendo os serviços: 2ª via de conta; pagamento on line; parcelamento; consulte seus débitos; falta de água; vazamentos; pressão de água; qualidade de água; conserto de cavaletes; troca de hidrômetro; religação do abastecimento; dicas e informações; atendimento online.

- **App Sabesp Mobile** - disponível nas plataformas iOS e Android, permitindo ainda o envio de fotos da ocorrência juntamente com a solicitação;

- **Sabesp fácil** – no site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br), oferecendo os serviços: transferência de titularidade de débitos; supressão a pedido e religação por imóvel vago; restituição de valores pagos em duplicidade; informar o pagamento de contas superior a 10 (dez) dias; correção de leitura por média ou por engano de leitura, atestados; tarifa social; atualizar dados cadastrais e alterar responsável pela conta.

- **Central de Atendimento**: atendimento gratuito através dos telefones:

- ✓ 0800 055 0195 - atendimento aos clientes do interior, litoral e região metropolitana;
- ✓ 0800 016 0195 - exclusivo para pessoas com deficiência auditiva ou de fala;
- ✓ 195 - para serviços emergenciais, com chamadas 24 horas por dia.



- **Atendimento por e-mail no seguinte endereço eletrônico:**

[atendimentocomercialrm@sabesp.com.br](mailto:atendimentocomercialrm@sabesp.com.br), que oferece todos os serviços disponíveis na agência presencial.

Com estas medidas a Sabesp reafirma seu compromisso com a sociedade, de prestar adequadamente seus serviços obedecendo, ao mesmo tempo, a regulamentação existente.

Quanto a previsão de retorno dos trabalhos presenciais, informamos que deverá ocorrer na medida que houver condições sanitárias que possibilite a retomada, e haja autorização da Diretoria da empresa ou do Governo do Estado de São Paulo.

Quanto a eventuais dificuldades de clientes que chegarem ao conhecimento dessa Casa de Leis, como de costume, continuam os gerentes da empresa à disposição dos senhores vereadores para atendimento personalizado na busca de dirimir eventuais dúvidas ou adotar providências que se fizerem necessárias.

Nestes termos, esperamos ter atendido a solicitação de Vossa Senhoria, aproveitando o ensejo para reiterar nossos protestos de elevada estima e consideração, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos que porventura se fizerem necessários.

Atenciosamente,

**Engº Maurício Tápia**

Superintendente U.N Médio Tietê – RM