

Botucatu, 13 de novembro de 2023

Ofício 165/23-RM

Prezado Senhor,

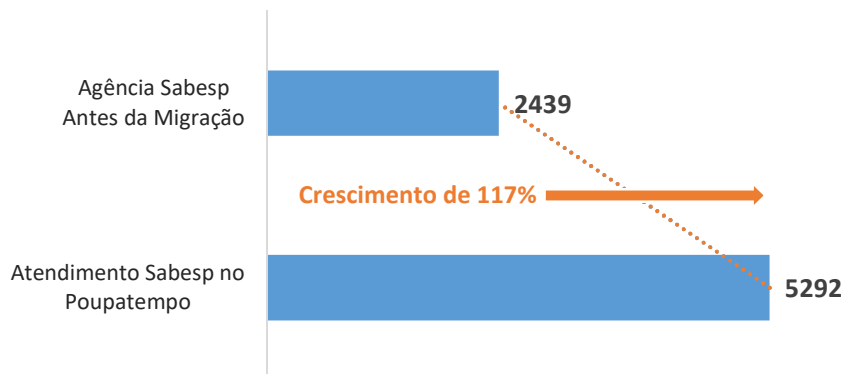
Em atenção ao Ofício 459/23 e requerimento 682 do dia 06 de novembro de 2023, solicitando a possibilidade de que o atendimento ao público, que atualmente ocorre no Poupatempo, volte a acontecer na própria agência da Sabesp, informamos e esclarecemos o quanto segue:

O atendimento aos clientes da Companhia foi migrado para o Posto Poupatempo em novembro de 2022, oferecendo melhorias importantes ao usuário, como as listadas abaixo:

- **Ampliação horário de atendimento**, passando de 40 para 44 horas semanais, com a disponibilização de atendimento aos sábados até as 13 horas, fato que beneficia muitos clientes que não podem comparecer nos dias de semana.
- **Agendamento prévio** podendo ser realizado através da plataforma digital do Poupatempo ou presencialmente na recepção do Posto. Acesso via: www.poupatempo.sp.gov.br
- **Incremento no número de atendimentos realizados**, possibilitando que os clientes aguardem menos tempo para serem atendidos. No quadro abaixo podemos observar a evolução da quantidade média de atendimentos realizados por mês atualmente, em comparação com o período antes da migração para o Poupatempo. Importante destacar que, mesmo com o aumento de 117% no número de atendimentos realizados, apresentamos a excelente marca de 2 minutos de tempo médio de espera, o que indica grande melhora na experiência do cliente.

Excelentíssimo Senhor Vereador
ANTONIO CARLOS VAZ DE ALMEIDA
Presidente da Câmara Municipal de Botucatu

Média de Atendimento Mensais

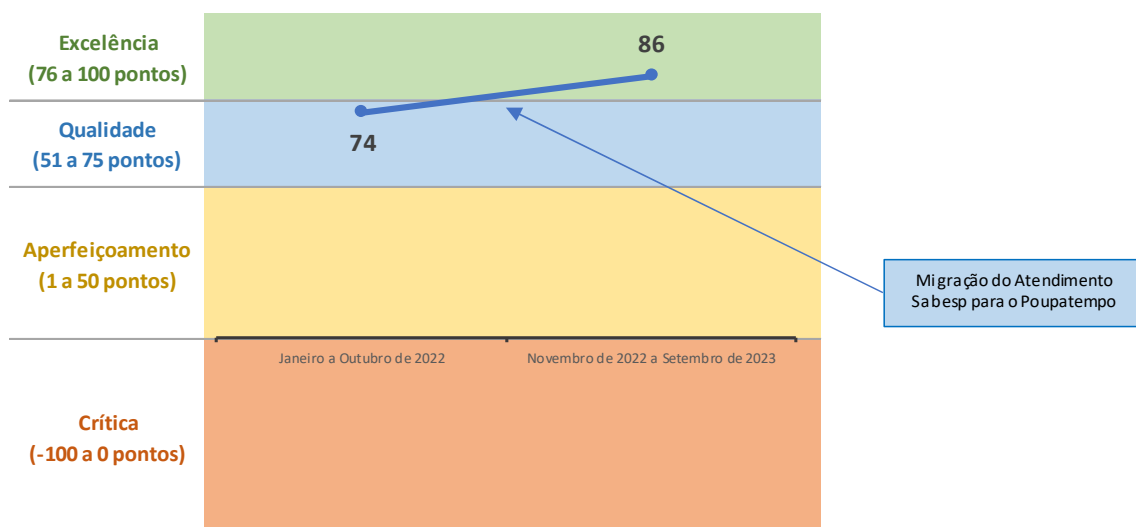


- **Com excelente localização**, o Posto Poupatempo em Botucatu situa-se na área central da cidade, sendo de fácil acesso e trazendo inúmeras facilidades ao cliente, dentre elas: o sistema de agendamento pela internet, que dispõe de site, aplicativo e atendente virtual; a acessibilidade; o controle interno da quantidade de agendamentos, reduzindo as filas e proporcionando mais conforto aos cidadãos; a prestação de serviços com agilidade e dinamismo.

A Sabesp, preocupada com a avaliação dos clientes relativa aos serviços prestados, realiza periodicamente pesquisas de Satisfação com seus usuários de modo a direcionar suas atuações. Os resultados para o município de Botucatu demonstram aumento de 15% no indicador NPS (Net Promoter Score), importante indicador que mede os níveis de confiança do cliente, após a migração do atendimento ao público para o Poupatempo.

Conforme gráfico abaixo, este resultado é considerado como nível de excelência para tal indicador, o que demonstra grande aumento de satisfação dos clientes da Sabesp com o atendimento prestado no Posto Poupatempo.

Evolução NPS



Desta forma, diante dos fatos expostos acima, a Sabesp entende que a migração do atendimento ao público para o Poupatempo trouxe benefícios à população de Botucatu, não havendo, portanto, embasamento ou justificativa para que volte a acontecer na própria agência da Sabesp.

Outro ponto importante a destacar é que além do atendimento presencial que ocorre no Posto Poupatempo, a Sabesp disponibiliza outros canais para atender com plenitude as demandas dos clientes, trazendo agilidade, praticidade e segurança, com os mais diversos serviços prestados pela Companhia através dos canais digitais abaixo:

- Atendimento Telefônico – 0800 0550 195 – Funciona 24 horas por dia, todos os dias.
- WhatsApp – 11 3388-8000 – Funciona 24 horas por dia, todos os dias.
- Agência Virtual – <https://agenciavirtual.sabesp.com.br/> – Funciona 24 horas por dia, todos os dias.
- Chat – <https://sabesp-chat.sabesp.com.br/chat-externo> – Funciona de segunda a sábado, das 8 às 21 horas.

Através desses canais o cliente pode consultar débitos, emitir a segunda via da conta, informar falta d'água ou vazamentos e solicitar ligação de água e de esgoto, mudança de titularidade, entre outros serviços.

Colocamo-nos à disposição para informações adicionais que se façam necessárias e aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Maurício Tápia

Superintendente da Unidade Médio Tietê

Wagner Costa Carreira

Respondendo pela Superintendência