



**PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**
ESTADO DE SÃO PAULO

Santa Cruz do Rio Pardo, 24 de maio de 2024

Ofício nº 318/2024

ref.: Resposta ao Requerimento nº 66/2024

Câmara Municipal de Santa Cruz do
Rio Pardo 28 / 05 / 2024
Conceição da Silva
Hora: 14:53 Visto: Conceição

PREZADO SENHOR:

Em atenção ao Requerimento em epígrafe, agradeço desde já o apreço e atenção ora dispensada e encaminho manifestação do Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos, conforme documento anexo.

Assim sendo, ficam remetidos votos de respeito, estima e consideração.

Atenciosamente,

DIEGO HENRIQUE SINGOLANI COSTA
Prefeito Municipal

ao Exmo. Sr.

VEREADOR LOURIVAL PEREIRA HEITOR

DD. Presidente da Câmara Municipal

Santa Cruz do Rio Pardo-SP



PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

Cidade Feliz!



SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS

OFÍCIO Nº52/2024

ASSUNTO: RESPOSTA AO REQUERIMENTO Nº 66 /2024 – CÂMARA MUNICIPAL

PREZADO SR.

FERNANDO BITENCOURT

VEREADOR

Em resposta aos questionamentos realizados a cerca dos atendimentos da Empresa Sabesp à população, venho por meio deste, informar que na falta do atendimento à população, o consumidor poderá recorrer ao nosso Procon Municipal para atendimento de sua reclamação contra a Empresa se tiver alguma dificuldade com o atendimento ou mesmo uma negativa de atendimento, como segue o artigo 6º do CDC o direito a informação, o artigo 22 do CDC que discorre sobre os serviços das empresas concessionárias e o artigo 23 do CDC da ignorância sobre vícios de produtos ou serviços.

Informo ainda que na data de 22/05/2024 foi realizada reunião com a Sabesp no horário das 14:00h onde se observou os pontos:

Atendimento presencial: foi constatada a espera de atendimento entre os Munícipes no local (sala de espera para balcão de atendimento presencial) na Recepção do Prédio da Sabesp, sendo o maior tempo relatado por um Munícipe no momento, de 40 minutos, diante da situação, houve questionamento da demora do atendimento, sendo que a explicação da Sabesp foi que a Empresa passa por transição contratual e que além de uma funcionária para o atendimento presencial, a Empresa conta também com mais uma funcionária que faz o atendimento de linha de frente e interno, há previsão de até um mês ou o mais breve possível para contratação de uma funcionária volante para atendimento e há também previsão de chamada de menor aprendiz somente para orientação.

Atendimento presencial em publico, demandas como dívidas referentes a contas atrasadas e corte de água: foi orientado a Empresa que possa fazer os atendimentos referentes de forma menos constrangedora frente a necessidade de negociação do munícipe/ consumidor, e que se tivesse um espaço, uma sala para acolher este munícipe/ consumidor em atendimento seria menos constrangedor. A Empresa colocou a disposição uma possível sala para acolhimento em atendimentos pontuais.

Quanto a melhorias no fluxo de atendimento: A Empresa se colocou a disposição para melhorias no fluxo de atendimento, sendo repassados os acessos para atendimento online/ a distancia à população como, por exemplo, o numero de **whatsapp da Sabesp: (11) 3388-8000** e segundo os Representantes da Sabesp: Encarregado Geral e Responsável pelo Setor de Atendimento, o consumidor consegue ser atendido através destes canais conforme seguem abaixo:



ATENDIMENTO SABESP

WHATSAPP SABESP

(11) 3388-8000 - Atendimento automatizado 24 horas todos os dias, através de mensagens de texto.

AGÊNCIA VIRTUAL

agenciavirtual.sabesp.com.br

Atendimento disponível 24 horas, todos os dias.

SABESP MOBILE

Baixe gratuitamente o aplicativo Sabesp e tenha o atendimento em suas mãos, 24 horas, todos os dias. Disponível para os sistemas Android e iOS.

CHAT

sabesp-chat.sabesp.com.br

Atendimento automatizado 24 horas, todos os dias e com atendentes de Segunda a Sábado das 8h às 21h.

TELEFÔNICO

0800 055 0195 - Disponível 24 horas, todos os dias.

PRESENCIAL

O endereço da agência mais próxima é informado na sua conta ou pode ser consultado em nossa Agência Virtual agenciavirtual.sabesp.com.br/agencias-de-atendimento, onde é possível agendar seu atendimento nas agências que oferecem esta facilidade. Para sua comodidade, prefira nossos canais de atendimento remoto.

VÍDEO ATENDIMENTO EM LIBRAS

(Língua Brasileira de Sinais)

agenciavirtual.sabesp.com.br

Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala, 24 horas, todos os dias.

TELEFÔNICO ADAPTADO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA

0800 016 0195 - Necessário que o cliente ligue de um aparelho TDD que é específico para pessoas com deficiência auditiva e de fala. Disponível 24 horas, todos os dias.

OUVIDORIA SABESP

0800 055 0565

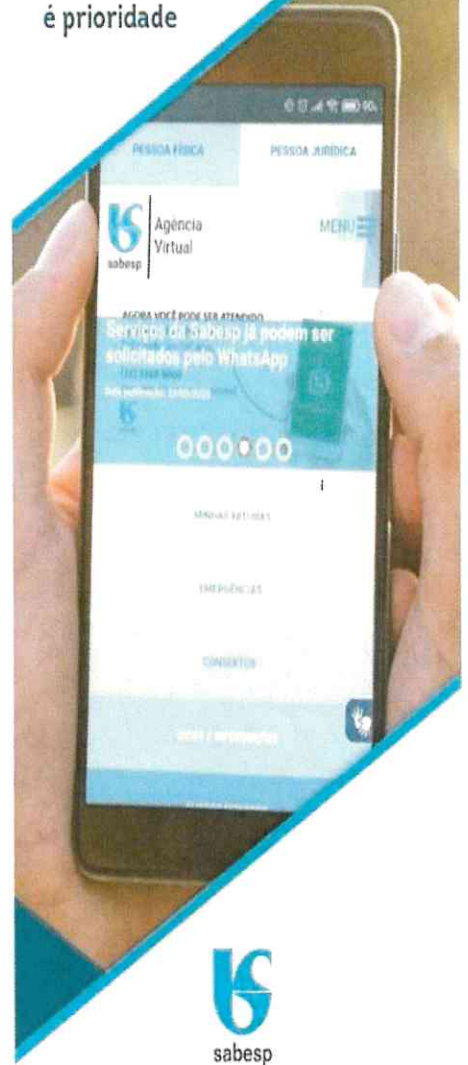
Atendimento de Segunda a Sexta das 8h às 18h. Se não ficar satisfeito com a solução apresentada no primeiro atendimento da Sabesp, ligue para nossa Ouvidoria.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO ARSESP

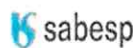
Para municípios regulados pela Arsesp, após 10 dias do contato com a Ouvidoria Sabesp, se o problema ainda não estiver resolvido, com o número do protocolo da Ouvidoria Sabesp em mãos, ligue Arsesp 0800 771 6883. Verifique se o seu município é regulado pela Arsesp.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para a Sabesp, atendimento ao cliente é prioridade



Caso o atendimento presencial seja necessário, consulte nossa disponibilidade de horários para agendamento em nossa agência virtual ou através do QR Code ao lado.



agosto 2023

Segue na terceira página registro da reunião,





PREFEITURA DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO

Cidade Feliz!



**Registro da reunião da Secretaria de Assuntos Jurídicos e Sabesp na data 22/05/2024,
Mediação para equilíbrio e harmonização de atendimento aos Municípios.**

Na oportunidade, renovo protestos de elevada estima e distinta consideração.

Santa Cruz do Rio Pardo - SP, 22 de Maio de 2024

**GUSTAVO RODRIGUES DA SILVA ALCANTARA
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS**