



OFÍCIO VEREADOR Nº 1451/2023

São Roque, 30 de maio de 2023.

Prezado Senhor,

Tenho pelo presente a grata satisfação em cumprimentá-lo e na oportunidade solicitar os bons ofícios de Vossa Senhoria, no sentido de formalizar, por meio do presente Ofício, as solicitações realizadas na 1ª Reunião da Comissão de Assuntos Relevantes – CAR, instituída pela Resolução nº 16-L, de 05 de abril de 2023, para acompanhar o cumprimento e possibilidade de revisão do contrato firmado entre a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP e o Município de São Roque, autorizado pela Lei nº 3.751, de 28 de dezembro de 2011, realizada em ambiente virtual no dia 24 de maio de 2023.

Sendo assim, requerer informações junto à SABESP quanto ao cumprimento das Metas de Atendimento e dos serviços constantes no documento de Convênio celebrado entre a Companhia e o Município de São Roque, em particular sobre o item nº 3, da página 48, que aborda o Atendimento ao Cliente e faz menção à elaboração de pesquisa de satisfação e plano de melhorias de atendimento ao cliente.

No subitem nº 3.1, da mesma página, é destacada a realização de Pesquisas de Satisfação, que devem ser aplicadas utilizando-se das melhores práticas metodológicas de representatividade amostral, garantindo avaliação de produtos e serviços da Sabesp no município, para os atributos: água, esgoto, atendimento, satisfação geral e percepção de valor dos serviços.

Dessa forma, esta Comissão gostaria de obter informações detalhadas sobre os métodos utilizados para a aplicação dessas

PROTOCOLO Nº CETS 30/05/2023 - 17:14 8325/2023

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 - Caixa Postal 80 - CEP 18130-970
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 - **Fone:** (11) 4784-8444 - **Fax:** (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | **E-mail:** camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br
São Roque - 'A Terra do Vinho e Bonita por Natureza'

pesquisas, com o objetivo de garantir a avaliação dos produtos e serviços da SABESP no município de São Roque.

Além disso, no subitem nº 3.2, é mencionado que o resultado dessa pesquisa de satisfação servirá de base para a elaboração de um plano de aprimoramento do atendimento aos usuários do serviço. Assim, gostaria de solicitar informações sobre o andamento desse plano, bem como quais medidas foram implementadas até o momento para melhorar o atendimento aos usuários da SABESP em nossa cidade.

Na certeza de que dispensará especial atenção a este Ofício, desde já agradeço, renovando meus mais sinceros protestos de elevada estima e de distinta consideração.

Atenciosamente,

ANTONIO JOSÉ ALVES MIRANDA
Presidente - CAR SABESP 2023
Vereador

Ao
Ilustríssimo Senhor
MAURÍCIO TÁPIA
MD. Superintendente da RM – Unidade de Negócio Médio Tietê – SABESP
End: Rua. Dr. Costa Leite, 2000 – Vila Nogueira.
CEP 18606-820. Botucatu – SP.
E-mail: mtapia@sabesp.com.br – **Fone:** (14) 98169-0002