

Of. RM/070/2023

Botucatu, 28 de junho de 2023.

Prezado Senhor,

Em atenção ao Ofício Vereador nº 1451/2023, temos a informar que a Sabesp, em busca de inovar seus processos e a relação com seus clientes e partes interessadas, realiza pesquisas de satisfação através das quais pretende aferir as necessidades e percepções não somente da sociedade, mas de todas as partes interessadas, buscando pontos de melhoria e traçando estratégias de atuação.

Com a finalidade de identificar as necessidades específicas do município de São Roque, entre os meses de jan. e dez/21, a SABESP realizou pesquisa de satisfação e apresenta a seguir os principais resultados. A pesquisa foi realizada pelo instituto GMR inteligência de Mercado Ltda.

- Satisfação com água da Sabesp (notas 7 a 10): **93%**
- Satisfação com esgoto (notas de 7 a 10): **86%**
- Satisfação geral com a Sabesp (notas de 7 a 10): **80%**
- **50%** dos pesquisados concordam que o preço da água da Sabesp é justo
- **23%** dos pesquisados concordam que o preço do serviço de esgoto da Sabesp é justo
- **60%** dos entrevistados recomendam a Sabesp a amigos ou familiares, atribuindo nota 9 ou 10

A regularidade do fornecimento de água e a preocupação com o meio ambiente foram apontados como motivo de satisfação. Os serviços relativos a esgotos, a educação e atenção dos funcionários também foram bem avaliados e contribuíram positivamente para atingir o excelente patamar de 80% de satisfação.

Quanto ao plano de aprimoramento do atendimento aos usuários, temos a informar que estão em andamento duas ações no município de São Roque, cujas metodologias de trabalho para manutenção da avaliação positiva estão detalhadas abaixo:

AÇÃO Nº 1 – Qualidade e regularidade da água distribuída

93% da população demonstrou satisfação em relação à água distribuída pela Sabesp. Para manter o alto nível de satisfação daremos continuidade às seguintes ações:

1. Pesquisas de vazamento não visíveis antecipando eventos de reparos em redes/ramais de água;

2. Sistema de monitoramento de níveis de reservatórios e pressão nas Estações Elevatórias de Água Tratada;
3. Rotinas de troca de ramais – Reposição de ativos;
4. Serviços de manutenção executados de acordo com as normas técnicas e os prazos estabelecidos serão rigorosamente cumpridos.

AÇÃO Nº 2 – Esgotos Sanitários – Cobertura e Tratamento

86% da população demonstrou satisfação em relação à cobertura e tratamento de esgoto e acreditam que a Sabesp é uma empresa com reponsabilidade ambiental. Para manter o alto nível de satisfação daremos continuidade às seguintes ações:

1. Serviços de lavagem em redes de esgotos para evitar vazamento ou obstrução na rede de esgoto;
2. Serviços de inspeção e manutenção periódica de Estação Elevatória de Esgoto e Estação de Tratamento de Esgoto.

O contrato prevê a realização de pesquisas bianuais, tendo a mais recente ocorrido no período de janeiro a dezembro de 2021, cujos resultados e respectivo plano de melhorias foram protocolados nesta Prefeitura em 01/04/2022 através do Ofício RM/086/2022, em anexo. A pesquisa atual está em andamento e corresponderá ao período de janeiro a dezembro de 2023, cujo resultado e plano de melhorias será encaminhado por Ofício no início de janeiro de 2024.

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,

MAURICIO TAPIA Assinado digitalmente por
15510803894 MAURICIO TAPIA:15510803894
Data: 2023.06.29 14:45:02-03'00'

Engº Maurício Tápia
Superintendente U.N Médio Tietê – RM

Excelentíssimo Senhor Vereador
ANTONIO JOSÉ ALVES DE MIRANDA
Presidente da Comissão de Assuntos Relevantes – CAR SABESP 2023
Câmara Municipal de São Roque