

Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2020.

Órgão / Unidade:	Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP
Secretaria:	Saneamento e Recursos Hídricos

Tipo De Manifestação	Presencial	Telefone	Email (contato eletrônico)	Correspondência	Total
Denúncia	-	8	7	-	15
Elogio	-	63	26	-	89
Outros	-	23	6	-	29
Reclamação	6	27.692	10.521	6	38.225
Solicitação de informação	-	34.673	6.177	8	40.858
Sugestão	-	9	11	-	20
Total	6	62.468	16.748	14	79.236

Rótulos de Linha	Denúncia	Elogio	Outros	Reclamação	Solicitação de informação	Sugestão	Total Geral
Atendimento	-	28	3	11.588	11.194	-	22.813
Conduta do servidor/funcionário/estagiário/gestor	15	-	-	328	121	1	465
Danos materiais e/ou pessoais	-	1	-	140	7	-	148
Fornecimento de produtos/materiais/insumos	-	6	2	4.516	2.659	-	7.183
outros	-	11	-	4.814	3.458	-	8.283
Posicionamentos técnicos	-	16	2	2.732	3.224	1	5.975
Procedimentos	-	9	10	357	1.821	12	2.209
taxas/pagamentos	-	18	12	13.750	18.374	6	32.160
Total Geral	15	89	29	38.225	40.858	20	79.236

Tipo de Manifestação	Solucionada	Em andamento	Total
Denúncia	15	0	15
Elogio	86	3	89
Outros	20	9	29
Reclamação	38.059	166	38.225
Solicitação de Informação	40.812	46	40.858
Sugestão	12	8	20
Total	79.004	232	79.236

Relatório Semestral por Órgão ou Unidade

De 1º de janeiro a 30 de junho de 2020.

Órgão / Unidade:	Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP
Secretaria:	Saneamento e Recursos Hídricos

Discriminar as 3 Manifestações mais frequentes e/ou mais relevantes relatando assunto e problema

Os registros referentes a Pedido de Informação continuam sendo o principal motivo de contato do cliente com a Ouvidoria, totalizando 40.858 manifestações no período.

Em segundo lugar, estão as Reclamações, com 38.228 registros. Os 3 principais motivos de reclamações foram:

1º - Alta de consumo = 5.872

2º - revisão de contas = 4.190

3º - falta d'água = 3.624

Recomendações da Ouvidoria encaminhadas aos dirigentes do Órgão, informando se foram ou não acatadas e respectivo motivo.

Participação da Ouvidoria no Comitê de Gestão de Crise. Neste fórum, estão sendo tomadas decisões em conjunto com a Superintendência de Relacionamento e Gestão de Clientes, para melhor atendimento aos clientes frente a pandemia causada pelo novo Corona Vírus - Covid-19

Todas as sugestões de melhorias foram acatadas pela Alta Direção

Dificuldades na atuação da Ouvidoria / Observações

A Ouvidoria, assim como demais áreas da empresa, teve de se organizar rapidamente para que sua equipe da Sede - back office, passasse a executar suas atividades em home office. As equipes de Call Center também passaram a realizar suas atividades seguindo as normas de segurança, precavendo-se de riscos de contágio da doença. Em nenhum instante houve descontinuidade das atividades.

Destacamos que frente à pandemia, foram adotadas diversas ações para minimizar os impactos aos clientes, dentre elas, citamos:

- em decorrência do fechamento das agências de atendimento presencial, as Centrais de Atendimento, inclusive a da Ouvidoria, ficaram sobrecarregadas. Para proporcionar atendimento ao cliente, a Ouvidoria passou a registrar reclamações de origem primária;
- ampliação dos serviços nos canais digitais;
- criação do canal Sabesp Fácil, para atendimento as demandas que requeiram apresentação de documentos;
- flexibilização de regras para parcelamento de contas;
- suspensão de cortes e supressões por inadimplência;
- cadastramento de clientes em situação de vulnerabilidade social na tarifa social.