



Preparamos um pequeno guia com dicas e procedimentos padrão do atendimento domiciliar. Conhecendo passo a passo fica mais fácil identificar os falsos funcionários.

Atendimento Sabesp

INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

195 – Serviços de emergência: 24h por dia, todos os dias

0800 055 0195 – Central de Atendimento e

0800 016 0195 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala:

- Serviços Comerciais: de 2ª a 6ª feira – das 7h às 21h – sábado – das 8h às 17h e domingo das 10h às 16h

- Serviços de emergência: 24h por dia, todos os dias.

CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO PAULO

195 – Serviços de emergência: 24h por dia, todos os dias

0800 011 9911 - Serviços Comerciais: de 2ª a 6ª feira – das 7h às 21h – sábado – das 7h às 13h

0800 777 3700 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala: de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h e sábado das 7h às 13h

AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

Na conta, consta o endereço da agência de atendimento do seu imóvel. A relação completa dos endereços das agências de atendimento da Sabesp está disponível em nossa Agência Virtual.

ATENDIMENTO VIRTUAL

Agência virtual: www.sabesp.com.br

OUVIDORIA SABESP

0800 055 0565 – 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 0800-7716883. Verifique se o seu município é regulado pela Arsesp.

CUIDADO COM OS FALSOS FUNCIONÁRIOS!



novembro 2014



GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO



Fique atento!



A Sabesp não realiza visitas sem aviso prévio

Somente mediante a solicitação dos proprietários. Não se esqueça de orientar todos os demais moradores e empregados do seu domicílio quanto a importância de entrar em contato com você para confirmar qualquer solicitação de serviço e/ou autorizar a entrada de funcionários em sua residência. No agendamento, você poderá esclarecer suas dúvidas quanto aos procedimentos que serão realizados pelo funcionário. A Sabesp não realiza serviços nas instalações hidráulicas internas. Nenhum serviço realizado pela Sabesp deve ser pago aos funcionários que realizam a visita domiciliar. Todos os funcionários da Sabesp são orientados a não aceitar qualquer quantia que lhes seja oferecida.

Qualidade e Segurança



Em todos os serviços prestados, a Sabesp preza pela qualidade e segurança. E com o atendimento domiciliar não poderia ser diferente. Este cuidado começa na seleção dos profissionais e tem continuidade nos processos criados para a realização do pós-atendimento. Mas a grande dificuldade enfrentada hoje em dia para garantir a sua segurança não está nos serviços prestados, mas sim no aumento significativo de pessoas que vivem procurando um jeito de ganhar dinheiro de forma ilícita, muitas vezes usando o nome da Sabesp. Esses são os falsos funcionários. Essas pessoas usam falsa identificação de grandes empresas e invadem residências para a prática de furtos. As empresas dos segmentos de internet, TV por assinatura, telefonia fixa, energia elétrica e abastecimento de água são as preferidas desses golpistas.



A Sabesp está de olho na qualidade do atendimento e na sua segurança!



Como identificar um falso funcionário?

Em alguns casos é difícil identificar um falso funcionário. Por isso devemos estar atentos aos mínimos detalhes, seja nas atitudes ou os materiais de identificação como uniformes, crachás, veículos entre outros. Analisando os relatos de vítimas dos falsos funcionários é possível encontrar coincidências em suas atitudes e argumentos. Os maiores alvos dos falsos funcionários são os idosos, mulheres e imóveis mais antigos, nos quais não é possível o acesso ao hidrômetro sem entrar na residência. Os bandidos enfatizam em seu discurso os danos que o adiamento da verificação do suposto serviço pode trazer. Os falsos funcionários costumam aplicar os golpes no horário comercial, pois segundo eles, é mais fácil convencer os empregados domésticos sobre a veracidade do serviço na ausência do proprietário do imóvel.

Caso você desconfie de alguma atitude ou procedimento, deve entrar em contato com a Sabesp através da central de atendimento e denúncias - 195, criado justamente para oferecer a você maior segurança, qualidade e agilidade na solução de problemas e esclarecimento de dúvidas.