



CÂMARA MUNICIPAL DE HORTOLÂNDIA

ESTADO DE SÃO PAULO

MOÇÃO Nº 84/2021

EXMO. SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE HORTOLÂNDIA

Moção de apelo à Sabesp pela retomada do atendimento presencial nas unidades do Município de Hortolândia e melhoria nos demais canais de atendimento

Nos termos do inciso II do Art. 184 do Regimento Interno, a presente Moção de Repúdio, nos seguintes termos:

Desde o início das medidas de suspensão de atendimento presencial, no intuito de buscar controlar a contaminação pelo Novo Coronavírus, Moradores de Hortolândia tem sofrido e reclamado da dificuldade de se obter atendimento rápido e eficaz da SABESP.

A procura pelos diversos serviços de primeira ligação de água e esgoto, de troca de cavalete, sobre falta de água, vazamentos ou qualidade da água tem sido muito dificultada pela falta de atendimento presencial. Isso ocorre porque os canais de atendimento por telefone e pela agência virtual não são práticos e muitas vezes não funcionam.

A título de exemplo, para solicitar a ligação de água o munícipe que acessa ao site da agência virtual (<https://agenciavirtual.sabesp.com.br/home>) após alguns passos é encaminhado a um chat, no qual, muitas vezes, se informa que o atendimento precisa ser feito através do telefone (0800 055 0195). Porém ao entrar em contato pelo telefone uma mensagem automática informa que o atendimento está indisponível ou que há muita demanda por atendimentos, e pede para que o munícipe realize o pedido de ligação de água e esgoto através do site. Ou seja, há uma falta de integração entre as informações que cada canal informa, tornando a busca por um pedido, que deveria ser simples e eficaz, algo que toma muito tempo e causa transtornos.

Diante da falta de atendimento presencial nas unidades da SABESP, o consumidor e munícipe que precisa solicitar um destes serviços fica sem alternativas e sem conseguir fazer a solicitação.

A importância do saneamento básico começa por sua influência na saúde e qualidade de vida. O contato com esgoto e o consumo de água sem tratamento estão ligadas à altas taxas de mortalidade infantil, bem como são a principal causa de doenças como parasitoses, diarreias, febre tifóide e leptospirose. Portanto, a falta de saneamento básico expõe moradores a situação insalubre.

A título de exemplo tome-se o formato de pedido de ligação de energia elétrica, feito 100% através do site da CPFL, com a coleta de informações suficientes pelo meio eletrônico, feito de forma eficaz e prática.

Diante disto, propõe a presente Moção de apelo à SABESP pelo retorno do atendimento presencial no Município de Hortolândia, além da melhoria e integração eficaz dos canais de atendimento por telefone e pela internet, requerendo que, uma vez aprovada, seja dada ciência à SABESP, ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal de Hortolândia e à Imprensa da Região.

Sala das Sessões 13 de maio de 2021



Edimilson Marcelo Afonso
Vereador