





ÉRAMOS UMA  
EMPRESA EM...

EM UM  
SETOR EM...

# TRANSFORMAÇÃO

□ ————  
□  
□  
**Novo modelo** de gestão - MEG

□  
Planejamento **estratégico**

□

□  
□  
**Marco** legal

□  
Agência **reguladora**

□  
—————  
□

S O B R E T U D O P A R A  
**NOSSOS CLIENTES**



Atendimento presencial  
nas agências ou por telefone



Os clientes eram os imóveis



Apenas 5% dos nomes das  
pessoas eram conhecidos



Contas por correio



Inovação: aparelho portátil  
de impressão de conta



Atendimento **multicanal**



**App, site** (agência virtual), **vídeo  
interação, inteligência artificial**



Clientes são pessoas



**Conhecemos 95%**  
deles pelo nome

CONTINUAMOS UMA EMPRESA EM

# TRANSFORMAÇÃO

## Modelo de gestão



Constante aperfeiçoamento

□



Solidez financeira

□



Processos estruturados

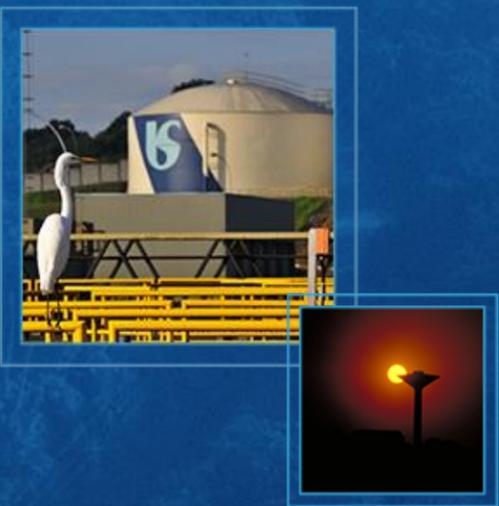
□

N a m a i o r

# CRISE

□ □ □  
hídrica da história,  
ficou claro que água  
não nasce na torneira

É preciso  
**capacidade,  
investimento e  
tecnologia**





## 2013

**70,4 m<sup>3</sup>/s de outorga** na RMSP



**13,2 m<sup>3</sup>/s transferência** entre mananciais



**73,4 m<sup>3</sup>/s** capacidade de tratamento



**13 m<sup>3</sup>/mês** consumo médio residencial

## 2018

**80,3 m<sup>3</sup>/s de outorga** na RMSP



**35,4 m<sup>3</sup>/s transferência** entre mananciais



**82,3 m<sup>3</sup>/s** capacidade de tratamento



**10,8 m<sup>3</sup>/mês** consumo médio residencial



SABESP **TRANSFORMA**

MAIOR

# CONCORRÊNCIA

EXIGE MAIS  
E MELHORES SERVIÇOS

PARA CLIENTES CADA VEZ

# MAIS EXIGENTES



Tempo  
de resposta

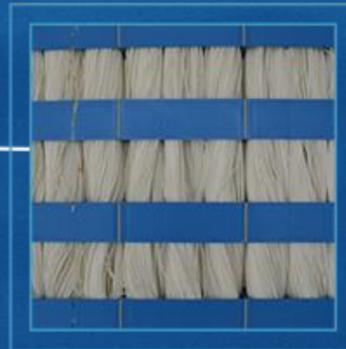
Redução de

**70%**

□ 48h (2003)

□ 14h (2018)





# PARCERIAS

PARA MUDAR E CONTINUAR ATUAL

## Biogás para veículos

- Geração de **energia elétrica**

- **Drones** para levantamento topográfico, adensamento demográfico e monitoramento de represas

- **Membrana ultrafiltrante** com nanotecnologia

S A B E S P T A M B É M É

**TECNOLOGIA**



Sabesfertil



Água de reúso



Robô para rede de esgoto



Biofiltros de  
casca de coco

# TEMOS **DESAFIOS** COMUNS...



SISTEMA DE  
ARRECADAÇÃO  
AUTOMÁTICO

king

Gasolina  
Comum 2.699

Etanol  
Comum 1.700

TEMOS

# DESAFIOS

COMUNS...

e benchmarking

# TEMOS DESAFIOS COMUNS...

e benchmarking

**Assistente Virtual Poupatempo**

Olá, Boa tarde.

Qual serviço você gostaria de agendar?

RG	CNH	Veículos
Carteira de Trabalho	Cadastro de Emprego	Seguro Desemprego
Sabesp	PROCON	Serviços eleitorais

Escreva aqui...

Canais de Atendimento | Faça Conosco | Suporte Técnico

Entre ou Cadastre-se

Guia de Informações | Locais de Atendimento | Agendamento

**Serviços mais solicitados**

- Carteira de Identidade (RG) - IIRGD
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH) Definitiva - Detran
- Primeira Habilitação (Permissão para Dirigir) - Detran
- Licenciamento de Veículo (CRLV) - Detran
- Atestado de Antecedentes Criminais de São Paulo (AAC) - IIRGD

**Importante**

Canais de atendimento  
O Poupatempo oferece os seguintes canais de atendimento

Atendimento no Poupatempo  
Serviços sem agendamento têm número de senhas limitado

Agendamento é gratuito  
Faça você mesmo diretamente pelos Canais de Atendimento oficiais do Poupatempo

+ Ver mais

**Serviços on-line**

- Atestado de Antecedentes **Novo!**
- Reconhecimento de Paternidade **Novo!**
- Achados e Perdidos
- Nota Fiscal Paulista
- Consulta de IPVA
- Boletim Eletrônico de Ocorrência

+ Ver mais

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Em atendimento à legislação eleitoral (Lei nº9504/1997), este conteúdo ficará indisponível de 7 de julho de 2018 até o final da eleição estadual em São Paulo.

**Notícias**

Totens do Poupatempo em estações do Metrô e da

**O que fazer quando...**

**e-poupatempo**  
Serviços Públicos Eletrônicos

SANEAR

# DESAFIOS

**Demanda por água** em tempos de oscilações climáticas



Conflito: consumo **humano x industrial**



**Eficiência** empresarial e regulação



**Soluções customizadas** para clientes

Maior **qualidade** da água



**Integração** entre serviços públicos



Atendimento à população carente



Agilidade na solução de problemas



Canais de comunicação

SANEAR □ □ □

# DESAFIOS

NA PRÁTICA!

Estações de tratamento de esgoto **compactas**

□

Limpeza de rios e córregos de modo **mais ágil**

□

**Autoleitura** do consumo

□

Hidrômetros **conectados à internet**

□

Plataforma única para atendimento - **Omnichannel**

□

A B R I R   A S   P O R T A S   P A R A   A

**INOVAÇÃO**



[www.sabesp.com.br/pitchsabesp](http://www.sabesp.com.br/pitchsabesp)

**27 desafios**

# O FUTURO

DA SABESP

SERÁ O DE UMA  
SABESP AINDA  
**MAIOR**

- **66% da população** do Estado
- 
- **4ª maior companhia do mundo**  
– número de clientes\*
- 
- **13,6 mil** funcionários
- 
- **28%** do investimento em saneamento no país

## ÍNDICES DE ATENDIMENTO

□ **100%** água

□ **90%** cobertura em coleta de esgoto

□ **75%** índice de economia conectadas ao tratamento de esgoto



S A B E S P



SUSTENTABILIDADE

AMBIENTAL

FINANCEIRA

SOCIAL