

Atualização Cadastral dos Clientes da Sabesp





Apresentação Pessoal

Adriano Neves dos Santos
Especialista em Engenharia de Software
E-mail: aneves@sabesp.com.br
Unidade: Divisão de Controle de Consumo Leste

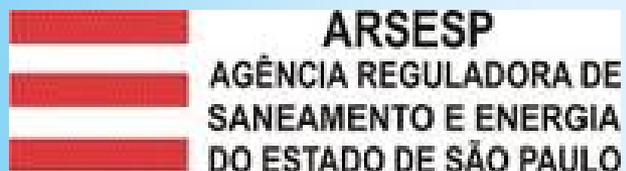
Odilon Ezequiel Ferreira
Bacharel em Ciências com Especialização em Matemática
E-mail: oeferreira@sabesp.com.br
Unidade: Divisão de Controle de Consumo Leste





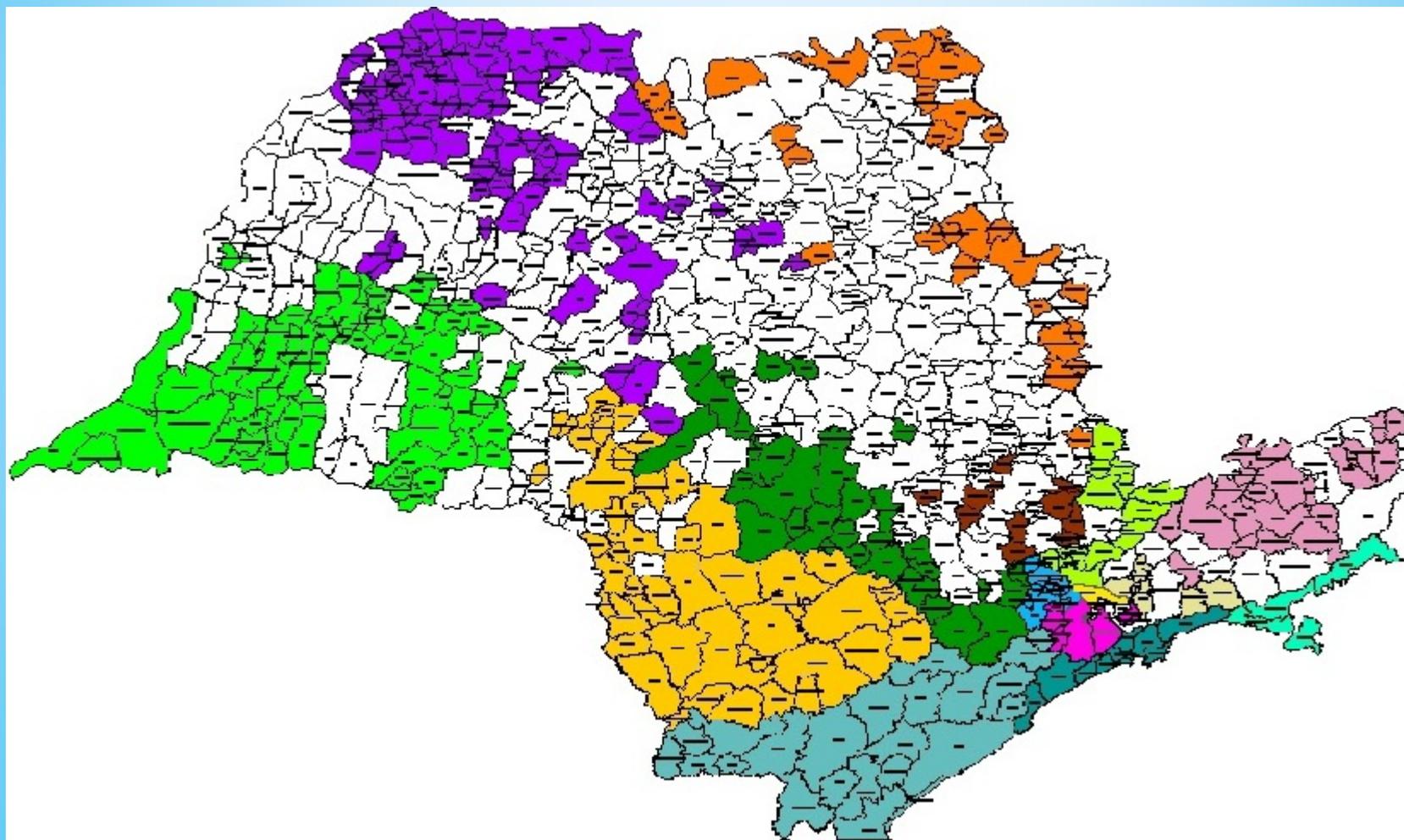
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

- Órgão regulador dos serviços da Sabesp;
- Deliberação 106, capítulo XVI – DO CADASTRO COMERCIAL E DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS;



Abrangência

- 364 Cidades atendidas;
- Mais de 6,6 milhões de ligações;

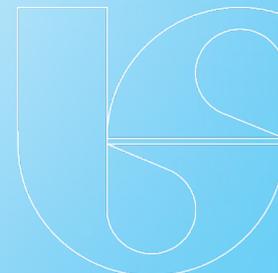


Objetivo

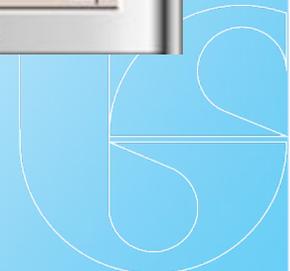
Realizar atualização cadastral em 100% dos clientes da Sabesp;

Canais de atendimento Sabesp:

- Agência virtual – www.sabesp.com.br
- Agências de atendimento
- Disk Sabesp
- TACE



- Metodologia;



- Ciclo da Metodologia



Divulgação:

- Página da Sabesp na internet
- Redes sociais - Twitter e Facebook
- Matéria em rádio
- Release pela imprensa
- Mensagem na fatura mensal
- Folheto com formulário



Conta Mensal dos Serviços de Água e/ou Esgoto

RG1

Mês de Referência: **ABRIL/11**

Endereço: Rua da Costa, 13190

Hidrometro: 04.234.07

Elementos: Res. Com. Ind. Dub. CR

LEITURA

Data: 10/05/11

Consumo: 18.72 m³

Anterior: 18.72

Atual: 18.72

Proxima Data Previsão: 09/05/11

CONSUMO (m³)

Atual	Ultimo mes	Media	Ajuste
28	20	19.8	21
28	20	19.8	21

TARIFAS DE AGUA POR FAIXAS DE CONSUMO

Faixa	Tarifa	Consumo (m³)	Valor (R\$)
Até 10	11,28	10	112,80
De 10 a 20	1,96	10	19,60
De 20 a 30	2,94	10	29,40
De 30 a 40	3,92	10	39,20
De 40 a 50	4,90	10	49,00

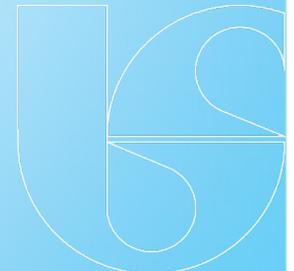
DISCRIMINADO DO PAGAMENTO

Água	Valor
Água	112,80
Taxa de Serviço	29,60
Imposto	7,60
Taxa de Esgoto	7,60

Vencimento: 10/05/11. Total a Pagar: R\$ 157,60

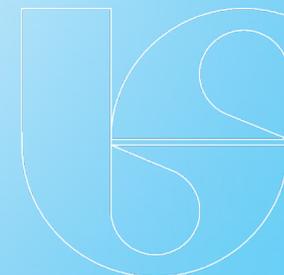
Nome: _____

O Consumo Excedente a 30 Dias no Total de 90 Dias Cobrança com Juros em 10 Dias.



Conclusão

- Relacionamento com o cliente **X** Atualização cadastral;
- Nesta atividade , o TACE é o canal que mais contribuiu, 69% das atualizações já realizadas.



Obrigado



www.sabesp.com.br

 @ciasabesp

 SaneamentoSabesp

 www.facebook.com.br/oficialSabesp

 www.flickr.com/sabesp

