

# Atualização Cadastral dos Clientes da Sabesp



## Apresentação Pessoal

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

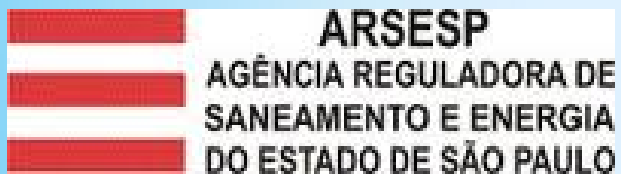




**ARSESP**

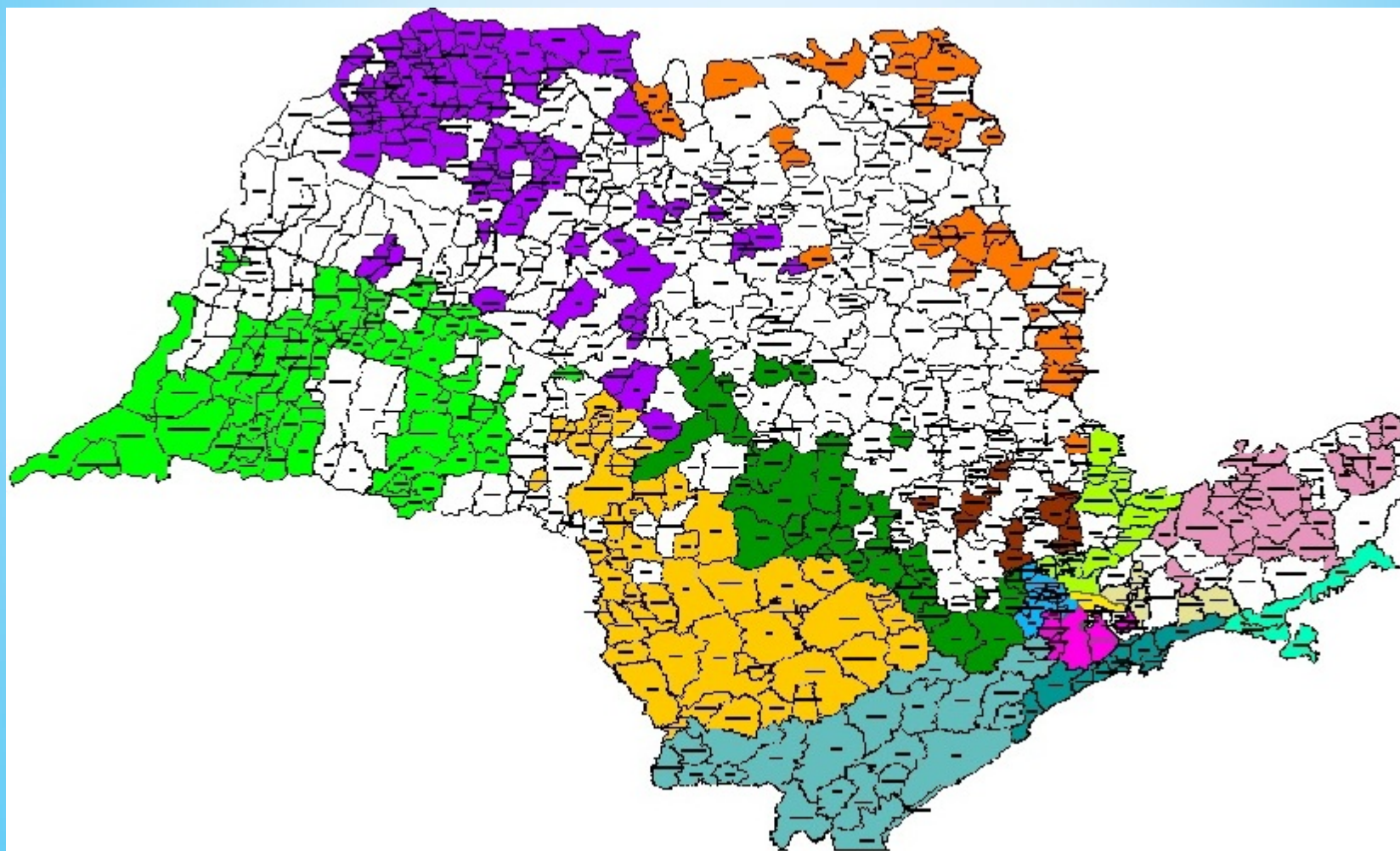
Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo

- 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](http://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 do Casteleto, 13190

Hidrometro: 04.234.07

Elementos: Res. Com. Ind. Dub. CR

Data: 10/05/11

Consumo: 18.8

Letura: 13190

Consumo (m³)

Atual	Último 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	11,20	10	112,00
De 10 a 20	12,00	10	120,00
De 20 a 30	13,00	10	130,00
De 30 a 40	14,00	10	140,00
De 40 a 50	15,00	10	150,00
De 50 a 60	16,00	10	160,00
De 60 a 70	17,00	10	170,00
De 70 a 80	18,00	10	180,00
De 80 a 90	19,00	10	190,00
De 90 a 100	20,00	10	200,00
De 100 a 110	21,00	10	210,00
De 110 a 120	22,00	10	220,00
De 120 a 130	23,00	10	230,00
De 130 a 140	24,00	10	240,00
De 140 a 150	25,00	10	250,00
De 150 a 160	26,00	10	260,00
De 160 a 170	27,00	10	270,00
De 170 a 180	28,00	10	280,00
De 180 a 190	29,00	10	290,00
De 190 a 200	30,00	10	300,00
De 200 a 210	31,00	10	310,00
De 210 a 220	32,00	10	320,00
De 220 a 230	33,00	10	330,00
De 230 a 240	34,00	10	340,00
De 240 a 250	35,00	10	350,00
De 250 a 260	36,00	10	360,00
De 260 a 270	37,00	10	370,00
De 270 a 280	38,00	10	380,00
De 280 a 290	39,00	10	390,00
De 290 a 300	40,00	10	400,00
De 300 a 310	41,00	10	410,00
De 310 a 320	42,00	10	420,00
De 320 a 330	43,00	10	430,00
De 330 a 340	44,00	10	440,00
De 340 a 350	45,00	10	450,00
De 350 a 360	46,00	10	460,00
De 360 a 370	47,00	10	470,00
De 370 a 380	48,00	10	480,00
De 380 a 390	49,00	10	490,00
De 390 a 400	50,00	10	500,00
De 400 a 410	51,00	10	510,00
De 410 a 420	52,00	10	520,00
De 420 a 430	53,00	10	530,00
De 430 a 440	54,00	10	540,00
De 440 a 450	55,00	10	550,00
De 450 a 460	56,00	10	560,00
De 460 a 470	57,00	10	570,00
De 470 a 480	58,00	10	580,00
De 480 a 490	59,00	10	590,00
De 490 a 500	60,00	10	600,00
De 500 a 510	61,00	10	610,00
De 510 a 520	62,00	10	620,00
De 520 a 530	63,00	10	630,00
De 530 a 540	64,00	10	640,00
De 540 a 550	65,00	10	650,00
De 550 a 560	66,00	10	660,00
De 560 a 570	67,00	10	670,00
De 570 a 580	68,00	10	680,00
De 580 a 590	69,00	10	690,00
De 590 a 600	70,00	10	700,00
De 600 a 610	71,00	10	710,00
De 610 a 620	72,00	10	720,00
De 620 a 630	73,00	10	730,00
De 630 a 640	74,00	10	740,00
De 640 a 650	75,00	10	750,00
De 650 a 660	76,00	10	760,00
De 660 a 670	77,00	10	770,00
De 670 a 680	78,00	10	780,00
De 680 a 690	79,00	10	790,00
De 690 a 700	80,00	10	800,00
De 700 a 710	81,00	10	810,00
De 710 a 720	82,00	10	820,00
De 720 a 730	83,00	10	830,00
De 730 a 740	84,00	10	840,00
De 740 a 750	85,00	10	850,00
De 750 a 760	86,00	10	860,00
De 760 a 770	87,00	10	870,00
De 770 a 780	88,00	10	880,00
De 780 a 790	89,00	10	890,00
De 790 a 800	90,00	10	900,00
De 800 a 810	91,00	10	910,00
De 810 a 820	92,00	10	920,00
De 820 a 830	93,00	10	930,00
De 830 a 840	94,00	10	940,00
De 840 a 850	95,00	10	950,00
De 850 a 860	96,00	10	960,00
De 860 a 870	97,00	10	970,00
De 870 a 880	98,00	10	980,00
De 880 a 890	99,00	10	990,00
De 890 a 900	100,00	10	1000,00

Vencimento: 10/05/11. Total a Pagar: R\$ 81,52

Nome: \_\_\_\_\_

0,50 de Imposto Predial e 0,50 de Imposto de Total de R\$ 20,00 de 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](http://www.sabesp.com.br)

 @ciasabesp

 SaneamentoSabesp

 [www.facebook.com.br/oficialSabesp](http://www.facebook.com.br/oficialSabesp)

 [www.flickr.com/sabesp](http://www.flickr.com/sabesp)

