

São João da Boa Vista, 29 de setembro de 2021.

**OFÍCIO RGDS nº 146/2021**

Referência: OFÍCIO nº 385/2021 – Câmara Municipal de São João da Boa Vista

**Ilustríssimo Senhor Vereador**

**Rui Nova Onda**

**OFÍCIO DO EXPEDIENTE**

nº 223/2021

**Presidente da Câmara Municipal de São João da Boa Vista - SP**

Cumprimentando-o inicialmente, servimo-nos do presente para acusar o recebimento do Ofício em referência, em **27/09/2021**, pelo qual nos é reivindicado melhorias no atendimento aos clientes em canais de atendimento presencial e remotos desta Sabesp.

Informamos que perante avaliações desse escritório regional Sabesp e baseados em peculiaridades e anseios da população sanjoanense, somado, como não também, à contribuição através dos pedidos dessa respeitada Casa de Leis e da municipalidade desta cidade, foi autorizada pela Diretoria da Companhia a reabertura da agência de atendimento ao público de São João da Boa Vista em horário normal. Dessa forma, **desde o dia 20/09/2021**, o atendimento presencial foi retomado no horário normal, **das 09:00 às 15:00**, sem fechamento para intervalo do almoço, respeitando todos os protocolos e procedimentos sanitários da Empresa a fim de proteger clientes e colaboradores.

Ainda, permanece implementada, a melhoria do atendimento presencial agendado, a fim de evitar esperas e aglomerações. Os agendamentos devem ser realizados previamente através do canal [sabesp.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/SABESP](http://sabesp.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/SABESP).

Destaca-se que o horário de funcionamento da agência de atendimento ao público da Sabesp, em São João da Boa Vista, é o mesmo há 46 anos de atuação da Empresa no município, e apenas em momento de pandemia houve restrições na abertura, assim como todos os órgãos públicos ou prestadores de serviços públicos que tiveram seu atendimento interrompido ou alterado.

Informamos ainda que atualmente não há devolutivas em relação a fortuitas dificuldades no agendamento para atendimento presencial ou mesmo em relação a falhas da operação dos canais digitais. Isso, provavelmente, possa ter ocorrido em um cenário de adaptações que aconteceu nesse ano de 2021, porém atualmente adequado.

Já em relação a orientação de buscar o Poupatempo São João da Boa Vista para questões da Sabesp, entendemos como um equívoco e improcedência em tal colocação, uma vez que não há quaisquer indicações a esse respeito nos canais de atendimento da Companhia ou atendimento presencial.



**CÂMARA MUNICIPAL**

Documento recebido em

29/09/2021

Jane Carvalho  
funcionária

Ademais, com a reabertura do atendimento presencial ao público em horário normal na Sabesp São João da Boa Vista, se entende como desnecessário manter o compromisso do envio do número de atendimentos semanais da agência regional a essa Casa de Leis, conforme havia sido avençado na presença do representante da Companhia nessa Câmara, em 13/09/2021.

Esclarecemos, ainda, que com a prática/divulgação do agendamento e abertura do atendimento presencial em horário normal, eventuais ocorrências de filas se tornam menos prováveis. Porém, ocasionalmente podem existir, como no atendimento ao público de outras instituições como a Prefeitura Municipal, cartórios, bancos, e outros, **já que devemos lembrar que ainda estamos em um cenário de pandemia e que algumas restrições, no sentido de respeitar protocolos sanitários e evitar aglomerações, devem ser continuadas.**

No ensejo, esperamos ter esclarecido sobre os pedidos de Vossa Senhoria no ofício em referência.

Sendo o que nos cumpria no momento, e restando à disposição, despedimo-nos.

Atenciosamente,



---

Eng. Jean da Silva Manoel

Gerente da Divisão de São João da Boa Vista