



Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande - RT
R. Tenente Florêncio Pupo Netto, 300 - Jd. Americano
Blocos 3 e 4 - 16400-680 - Lins - SP
Tel. (14) 3533-5512 - Fax 3533-5552

Ofício nº RT-138/22

Lins, 31 de março de 2022

Ref.: Pesquisa de Satisfação dos Clientes e Plano de Melhorias

Senhor Prefeito:

Encaminhamos a Vossa Excelência o resultado da Pesquisa de Satisfação dos Clientes realizada neste Município e o Plano de Melhorias elaborado.

A pesquisa foi realizada no decorrer de 2021, pelo instituto GMR Inteligência de Mercado Ltda., contratado pela Sabesp, com a finalidade de identificar as necessidades específicas do município.

Aproveitamos a oportunidade para reafirmar a satisfação da Sabesp em operar os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nesse Município.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos e apresentamos nossos protestos de consideração e apreço.

Atenciosamente,

ANTONIO
RODRIGUES DA
GRELA
FILHO:88885100872

Assinado de forma digital por ANTONIO
RODRIGUES DA GRELA
FILHO:88885100872
DN: c=BRL, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da
Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB,
e=CPF_A3, ou=VALID, ou=AR CARDS,
ou=25499435000149, cn=ANTONIO
RODRIGUES DA GRELA
FILHO:88885100872
Dados: 2022.04.01 09:27:14 -03'00'

Antonio Rodrigues Grela Filho
Superintendente da Unidade de Negócio
Baixo Tietê e Grande - RT
matrícula 75827.6

Excelentíssimo Senhor
Jorge Luis Dias
DD. Prefeito Municipal de
Piratininga



PLANO DE MELHORIA

Município: Piratininga

Unidade de Negócio: Baixo Tietê e Grande - RT

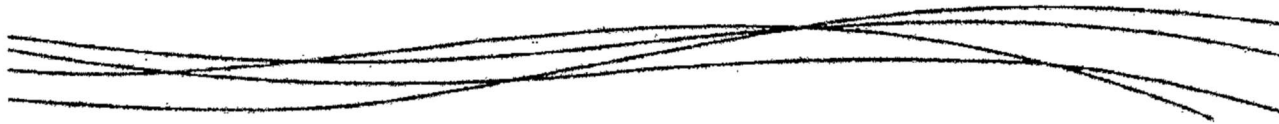
Pesquisa referente ao período:	01/2021 a 12/2021
Satisfação com a água:	100% de avaliação positiva
Satisfação com o esgoto:	96% de avaliação positiva
Satisfação geral com a Sabesp:	97% de avaliação positiva
Oportunidade de melhoria:	Participar ativamente nas ações do Município referente meio ambiente e uso racional da água.

AÇÃO Nº 1 – Satisfação com Água

Área a trabalhar:	Água
Descrição da ação/ Meta relacionada:	Manter o padrão de fornecimento de água com quantidade e qualidade necessárias.
Prazo ou cronograma:	2022/2023
Observações:	Ação local

AÇÃO Nº 2 – Satisfação com Esgoto

Área a trabalhar:	Água
Descrição da ação/ Meta relacionada:	Manter a qualidade na prestação dos serviços de coleta e tratamento dos esgotos.
Prazo ou cronograma:	2022/2023
Observações:	Ação local





AÇÃO Nº 3 – Satisfação Geral

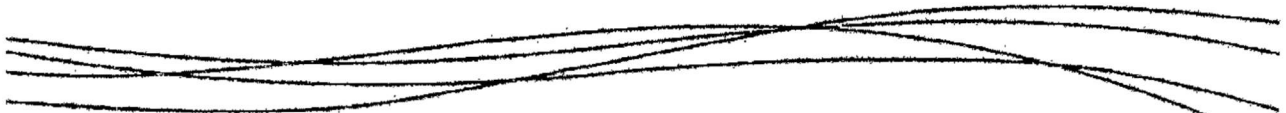
Área a trabalhar:	Satisfação Geral
Descrição da ação/ Meta relacionada:	Participar ativamente nas ações do Município referente meio ambiente e uso racional da água.
Prazo ou cronograma:	2022/2023
Observações:	Ação local com apoio da Gerência Divisional

Lins, 31 de março de 2022

ANTONIO RODRIGUES DA GRELA
FILHO:88885100872

Assinado de forma digital por ANTONIO RODRIGUES DA GRELA FILHO:88885100872
DN: cn=BR, o=ICP-Brasil, ou=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, ou=RFB e CPF A3, ou=VALID, ou=AR CARDS, ou=2540435000149, cn=ANTONIO RODRIGUES DA GRELA FILHO:88885100872
Dados: 2022.03.31 09:27:39 -03'00'

Antonio Rodrigues da Grela Filho
Superintendente da Unidade de Negócio
Baixo Tietê e Grande - RT



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Com a finalidade de identificar as necessidades específicas do município de Piratininga, entre os meses de jan. e dez/2021, a SABESP realizou pesquisa de satisfação e apresenta a seguir os principais resultados.

A pesquisa foi realizada pelo Instituto **GMR Inteligência de Mercado Ltda.**

- Satisfação com a água da Sabesp (notas de 7 a 10): **100%**
- Satisfação com o esgoto (notas de 7 a 10): **96%**
- Satisfação geral com a Sabesp (notas de 7 a 10): **97%**
- **33%** dos pesquisados concordam que o preço da água da Sabesp é justo
- **30%** dos pesquisados concordam que o preço do serviço de esgoto da Sabesp é justo
- **77%** dos entrevistados recomendam a Sabesp a amigos ou familiares, atribuindo nota 9 ou 10