

XXVII **EXPOSIÇÃO DE** **EXPERIÊNCIAS** **MUNICIPAIS EM** **SANEAMENTO**



Realização:



ATENDIMENTO AO USUARIO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO VIA WHATSAPP

Autor: Leandro Garcia Freitas
Diretor de Relações com os Usuários

Coautora: Tatiana Barcelos Roque Pereira
Coordenadora de Atendimento



PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

SeMAE
Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto
São José do Rio Preto

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



SEMAE RIO PRETO

- Autarquia Municipal criada pela Lei 130/2021;
- São José do Rio Preto tem 480.393 habitantes;
- Região Metropolitana composta por 37 municípios – 971.135 habitantes;
- 250 mil economias;
- 2º Lugar 2024 Ranking Trata Brasil: 100% atendimento água e 93% atendimento esgoto;
- Perdas 20,54%;
- Tarifa média R\$ 78,50;
- Faturamento/mês aprox. 30mi;
- Atendimento/mês aprox. 36 mil;
- Atendimento WhatsApp/mês 13 mil.



SeMAE

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



BREVE HISTÓRICO – ATENDIMENTO WHATSAPP

- 2013 – 2015: Atendimento vinculado ao Setor de Comunicação, meramente informativo e de direcionamento. Em média, 200 atendimentos/mês;
- 2016 – 2017: Atendimento via WhatsApp passou a ser vinculado a Diretoria de Relações com Usuário e a abranger o serviço de apresentação de comprovante de pagamento para cancelamento de notificação de corte. Em média, 1.800 atendimentos/mês;
- 2018 – 2019: Outros serviços foram incorporados. Em média, 6.000 atendimentos/mês;
- 2020 – 2024: Contratação de Plataforma de Relacionamento via WhatsApp para atendimentos receptivos simultâneos, para monitoramento de filas e para gerenciamento dos atendimentos realizados. Em média, 13.000 atendimentos/mês.

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO

**52º CNSA**
CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO DA ASSEMAE
20 a 24 de Maio de 2024
RIBEIRÃO PRETO • SÃO PAULO

Realização:

**assemae 40 anos**
Associação Nacional dos Serviços Municipais de Saneamento

BREVE HISTÓRICO – ATENDIMENTO WHATSAPP



SeMAE

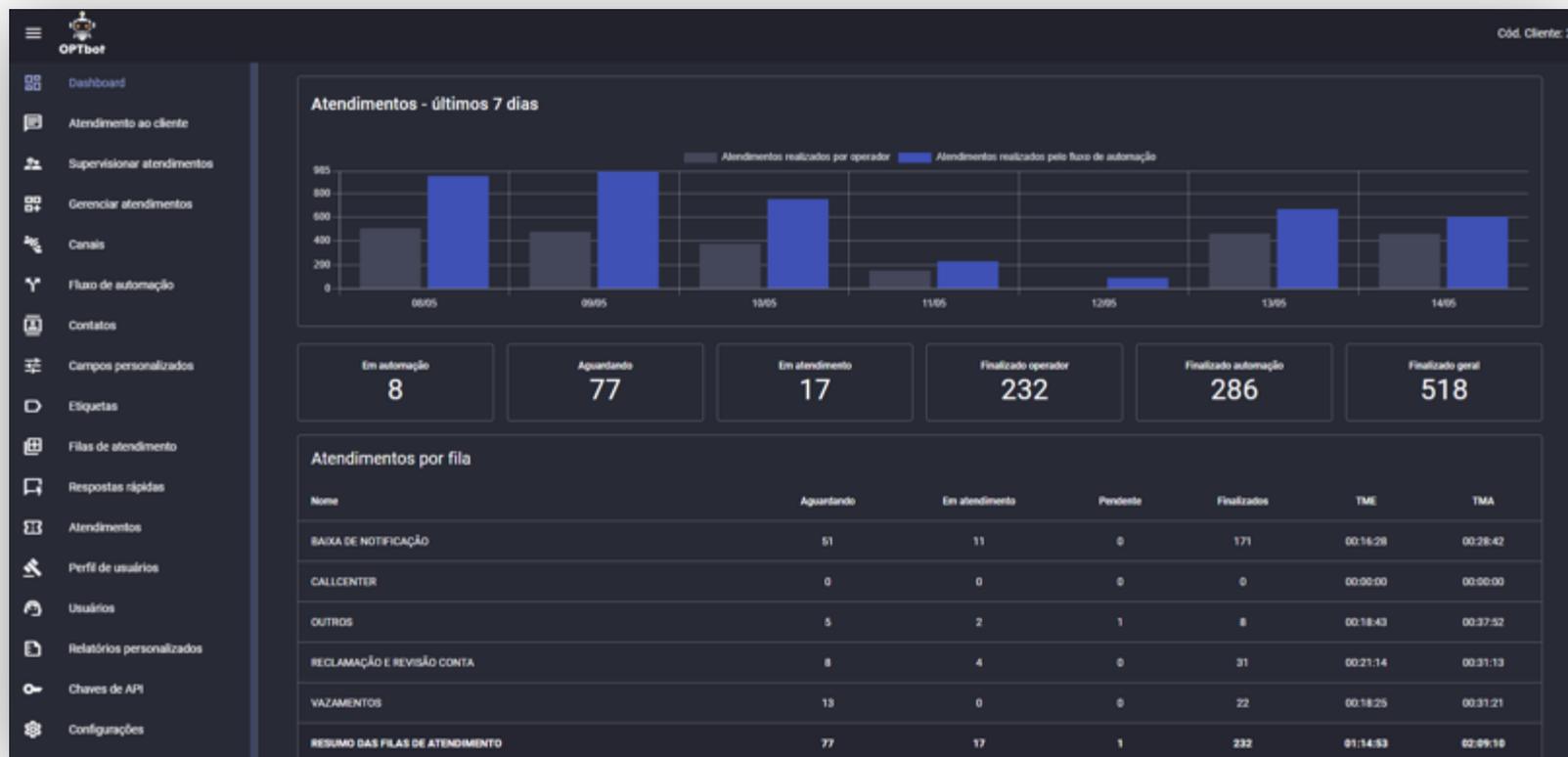
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PLATAFORMA DE ATENDIMENTO



SeMAE

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PLATAFORMA DE ATENDIMENTO

Atendimentos por operador

SeMAE Operador

Status	Nome	Tipo	Em atendimento	Pendente	Finalizados	TMA
PAUSADO	GABRIELA INÁCIO DA SILVA	SeMAE Operador	0	0	0	00:00:00
ON-LINE	ANA CAROLINE DANIEL MELO	SeMAE Operador	3	0	7	00:27:36
ON-LINE	AYME REGINA FARIA MUNIZ	SeMAE Operador	2	0	17	00:20:59
ON-LINE	BARBARA NEVES DE OLIVEIRA	SeMAE Operador	4	0	20	00:20:57
ON-LINE	GABRIEL HENRIQUE SOUZA	SeMAE Operador	3	0	15	00:26:27
ON-LINE	GIOVANNA AGATHA LIMA RIBEIRO	SeMAE Operador	4	0	16	00:24:19
ON-LINE	KAROLINE CRISTINA CANDIDO RODRIGUES	SeMAE Operador	3	1	17	00:30:05
ON-LINE	NIARA APARECIDA VARGAS DA SILVA	SeMAE Operador	3	0	20	00:29:15
OFF-LINE	CAROLINA	SeMAE Operador	0	0	0	00:00:00
OFF-LINE	DAVI	SeMAE Operador	0	0	0	00:00:00

SeMAE

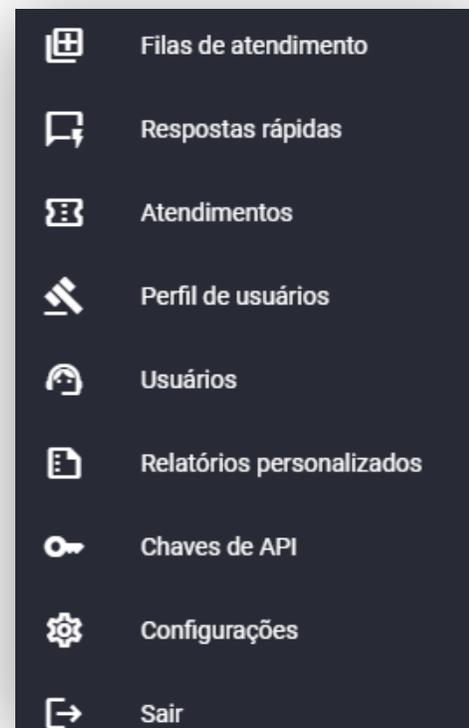
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PLATAFORMA DE ATENDIMENTO



SeMAE

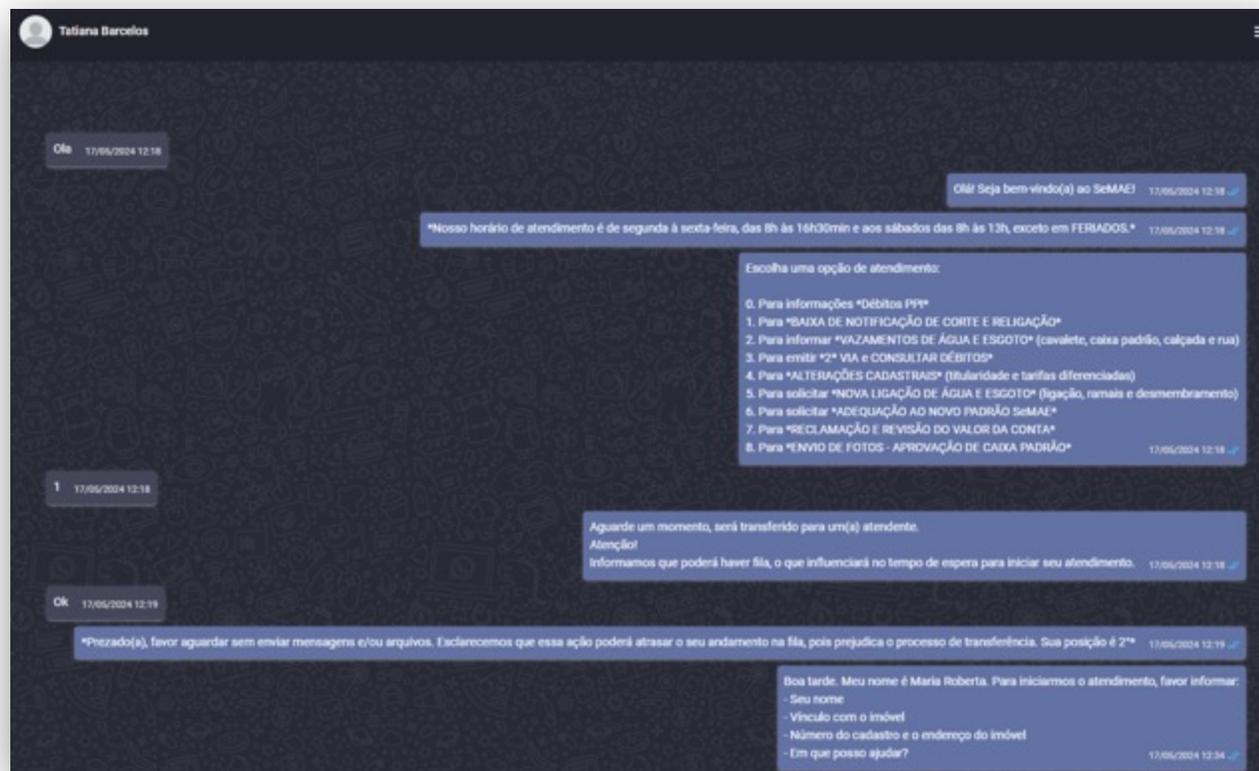
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



PLATAFORMA DE ATENDIMENTO



SeMAE

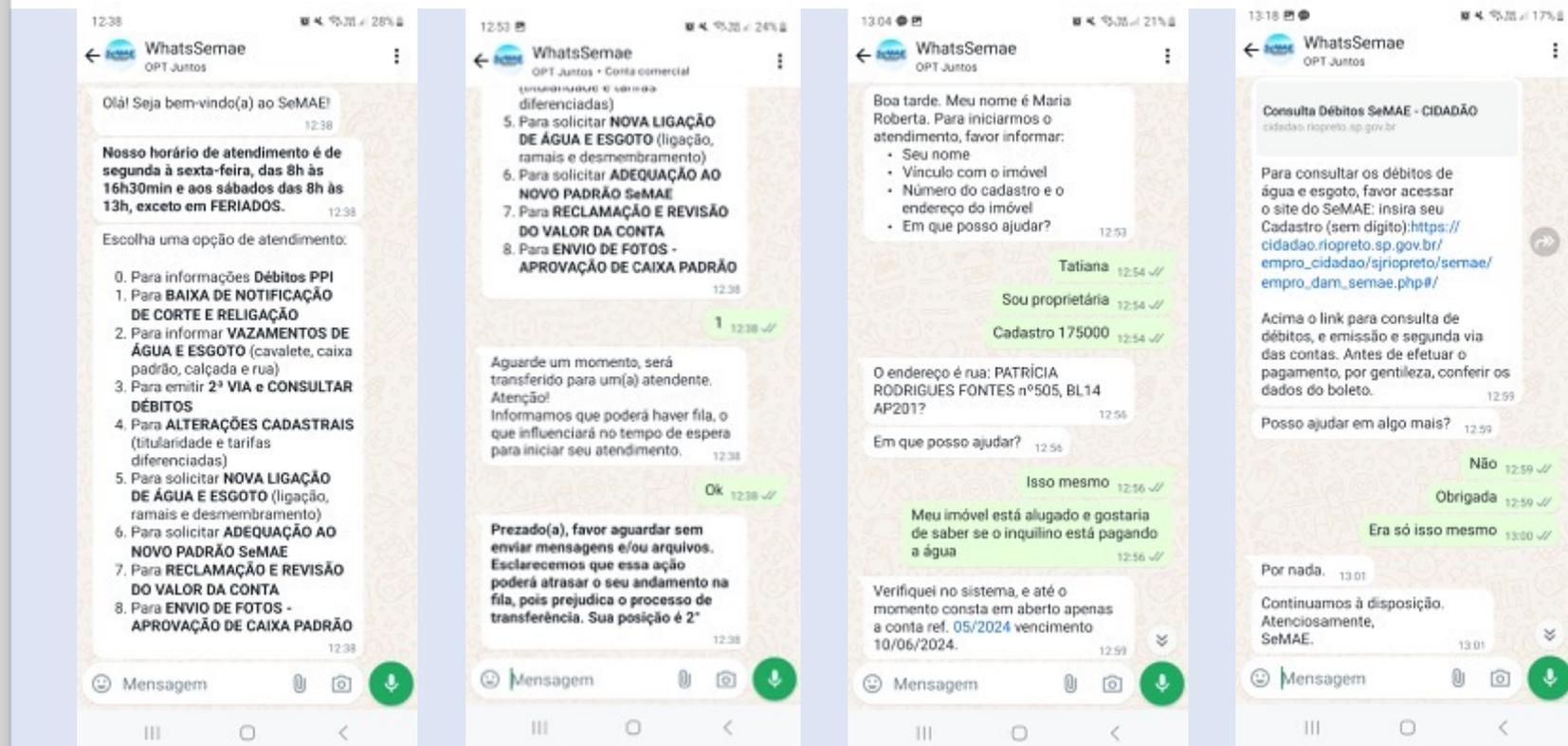
XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



ATENDIMENTO WHATSAPP



SeMAE

XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



WHATSAPP ATIVO PARA O CONTROLE DE INADIMPLÊNCIA



- 80% dos atendimentos recebidos por meio do WhatsApp remetem à consulta de débitos; 2ª via de contas; apresentação de comprovante para cancelamento do corte; religação de água;
- São enviados em média 73.000 mensagens/mês informando a existência de débitos e de notificação de corte (custo R\$0,15 por envio);
- Antes eram enviados SMS.

SeMAE

XXVII **EXPOSIÇÃO DE** **EXPERIÊNCIAS** **MUNICIPAIS EM** **SANEAMENTO**



Realização:



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
Prefeito Edinho Araújo

SERVIÇO MUNICIPAL AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO
Superintendente Nicanor Batista Júnior

DIRETORIA DE RELAÇÕES COM OS USUÁRIOS
Diretor Leandro Garcia Freitas
ldfreitas@semae.riopreto.sp.gov.br

COORDENADORIA DE ATENDIMENTO
Coordenadora Tatiana Barcelos Roque Pereira
tbpereira@semae.riopreto.sp.gov.br

SeMAE

XXVII

EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



OBRIGADO!

 @semae_riopreto

 Semae_RioPreto

 @semae.sjrp

 17 99638 8593



PREFEITURA MUNICIPAL
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

SeMAE
Serviço Municipal Autônomo de Água e Esgoto
São José do Rio Preto