

# **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**

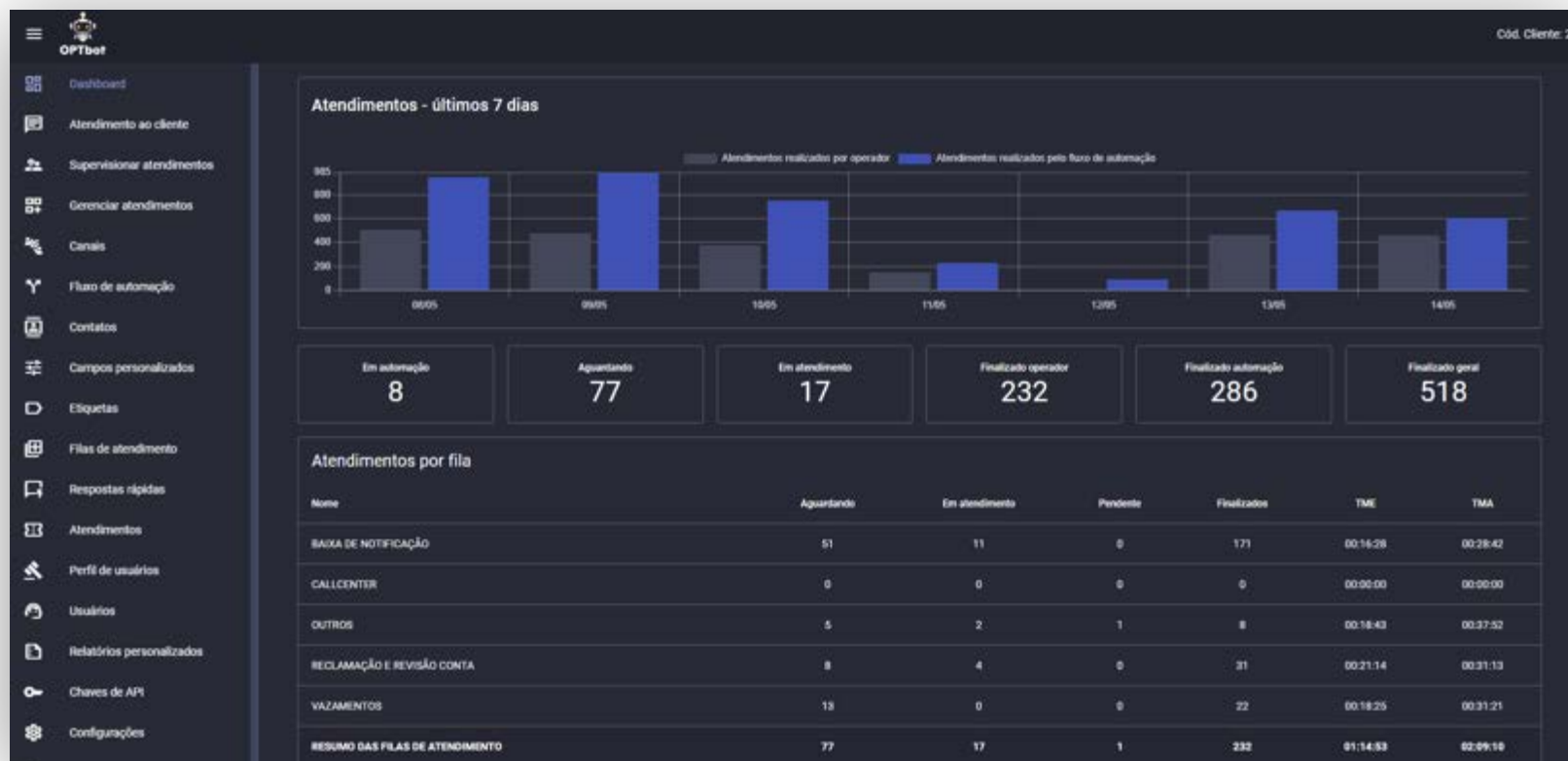
# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## PLATAFORMA DE ATENDIMENTO



# SeMAE

# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## PLATAFORMA DE ATENDIMENTO

Atendimentos por operador

Selecionar 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

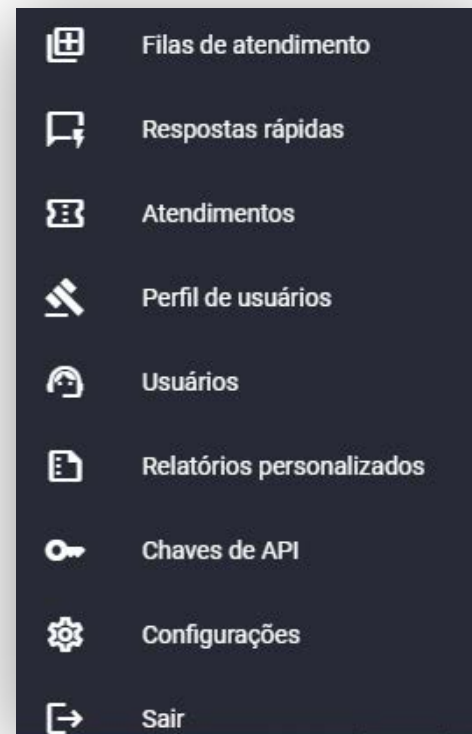
# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## PLATAFORMA DE ATENDIMENTO



# SeMAE

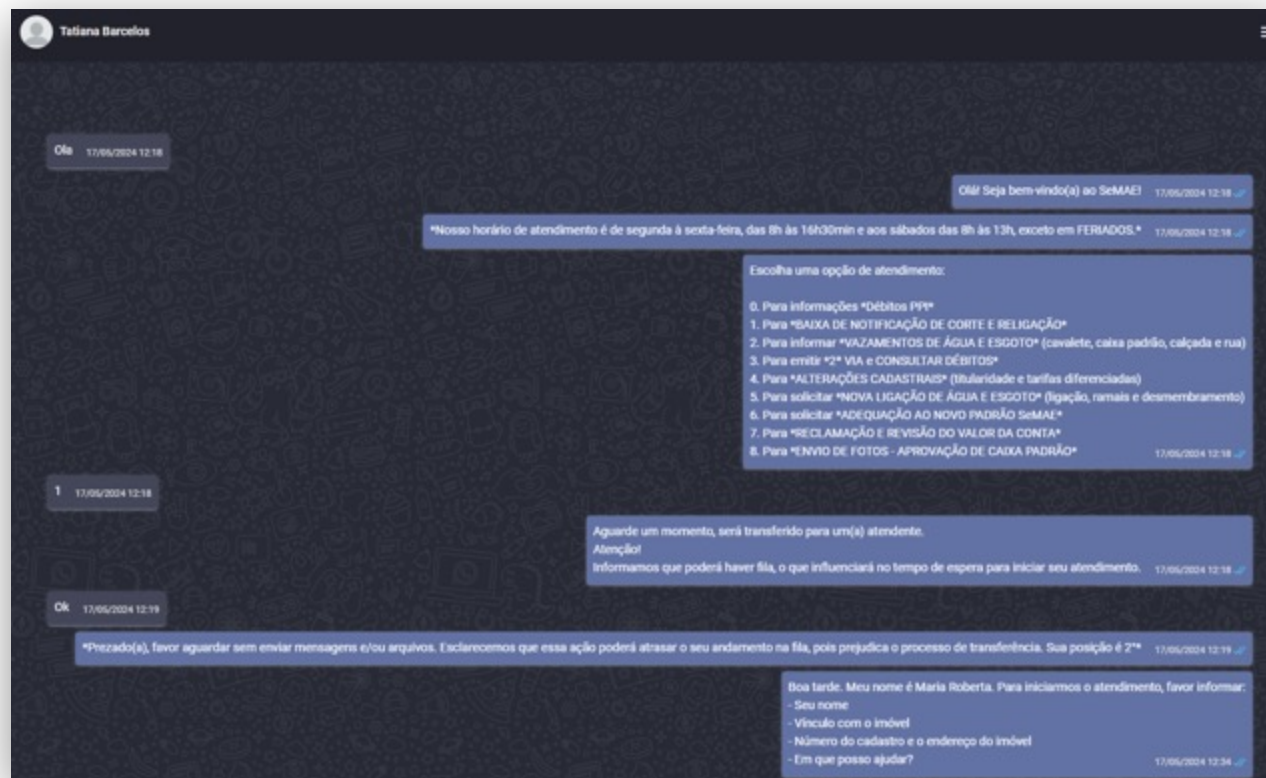
# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## PLATAFORMA DE ATENDIMENTO



# SeMAE



# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



Realização:



## ATENDIMENTO WHATSAPP

**Screenshot 1 (12:38):** Welcome message and service hours: "Olá! Seja bem-vindo(a) ao SeMAE! Nosso horário de atendimento é de segunda à sexta-feira, das 8h às 16h30min e aos sábados das 8h às 13h, exceto em FERIADOS. Escolha uma opção de atendimento: 0. Para informações Débitos PPI 1. Para BAIXA DE NOTIFICAÇÃO DE CORTE E RELIGAÇÃO 2. Para informar VAZAMENTOS DE ÁGUA E ESGOTO (cavalete, caixa padrão, calçada e rua) 3. Para emitir 2ª VIA e CONSULTAR DÉBITOS 4. Para ALTERAÇÕES CADASTRAIS (titularidade e tarifas diferenciadas) 5. Para solicitar NOVA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO (ligação, ramais e desmembramento) 6. Para solicitar ADEQUAÇÃO AO NOVO PADRÃO SeMAE 7. Para RECLAMAÇÃO E REVISÃO DO VALOR DA CONTA 8. Para ENVIO DE FOTOS - APROVAÇÃO DE CAIXA PADRÃO"

**Screenshot 2 (12:53):** User selects option 5. Assistant responds: "Aguarde um momento, será transferido para um(a) atendente. Atenção! Informamos que poderá haver fila, o que influenciará no tempo de espera para iniciar seu atendimento." User replies "Ok". Assistant then says: "Prezado(a), favor aguardar sem enviar mensagens e/ou arquivos. Esclarecemos que essa ação poderá atrasar o seu andamento na fila, pois prejudica o processo de transferência. Sua posição é 2ª"

**Screenshot 3 (13:04):** User provides details: "Boa tarde. Meu nome é Maria Roberta. Para iniciarmos o atendimento, favor informar: Seu nome, Vínculo com o imóvel, Número do cadastro e o endereço do imóvel, Em que posso ajudar?" Assistant asks for address: "O endereço é rua: PATRÍCIA RODRIGUES FONTES nº505, BL14 AP201?". User replies "Em que posso ajudar?". Assistant says "Isso mesmo". User says "Meu imóvel está alugado e gostaria de saber se o inquilino está pagando a água". Assistant replies: "Verifiquei no sistema, e até o momento consta em aberto apenas a conta ref. 05/2024 vencimento 10/06/2024."

**Screenshot 4 (13:18):** Assistant provides a link for debt consultation: "Consulta Débitos SeMAE - CIDADÃO cidadão.riopreto.sp.gov.br". Assistant explains: "Para consultar os débitos de água e esgoto, favor acessar o site do SeMAE: insira seu Cadastro (sem dígito): https://cidadao.riopreto.sp.gov.br/empro\_cidadao/sjriopreto/semae/empro\_dam\_semae.php#/". Assistant offers further help: "Acima o link para consulta de débitos, e emissão e segunda via das contas. Antes de efetuar o pagamento, por gentileza, conferir os dados do boleto. Posso ajudar em algo mais?". User replies "Não". Assistant says "Obrigada". User says "Era só isso mesmo". Assistant ends with "Por nada. Continuamos à disposição. Atenciosamente, SeMAE."

# SeMAE

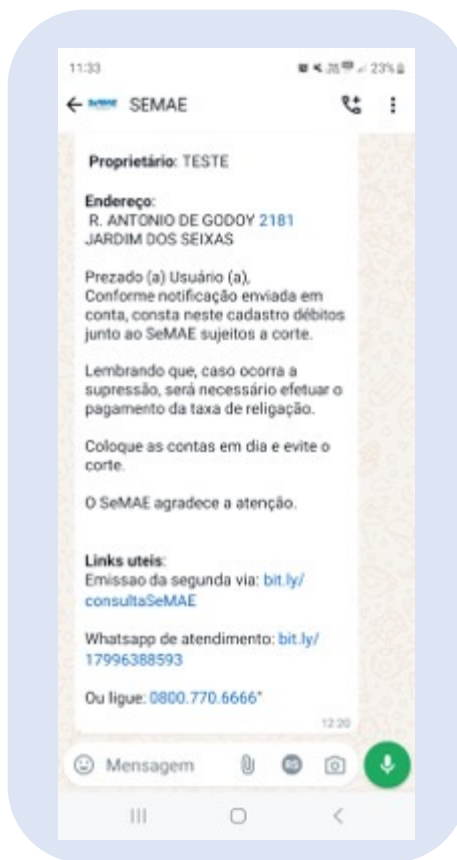
# XXVII EXPOSIÇÃO DE EXPERIÊNCIAS MUNICIPAIS EM SANEAMENTO



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](mailto:ldfreitas@semae.riopreto.sp.gov.br)**

**COORDENADORIA DE ATENDIMENTO**  
**Coordenadora Tatiana Barcelos Roque Pereira**  
**[tbpereira@semae.riopreto.sp.gov.br](mailto: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