

Atendimento telefônico ao público. Um avanço na prestação de serviços (*)

José Sidnei Colombo Martini (1)

Carlos José Botelho Berenhauser (2)

1. INTRODUÇÃO

Uma companhia de saneamento tem por finalidade última satisfazer a coletividade a que serve. Tal coletividade é composta por usuários dos serviços de água e esgotos e também por aqueles que ainda não o são, mas que um dia desfrutarão desses serviços.

Assim, conforme indicado na Figura 1, a companhia lança mão de materiais e serviços, através de fornecedores, e de recursos financeiros externos para atender a seu único cliente — o público.

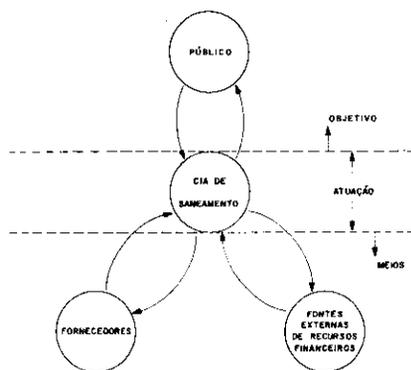


Figura 1 — A companhia de saneamento e suas principais relações

Mais especificamente, no relacionamento companhia-público, devem ser consideradas quatro linhas principais, como indica a Figura 2:

● Fornecimento de água e a coleta de esgotos

Esse é o serviço principal das áreas de operação.

(*) Trabalho apresentado no 12.º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, Camboriú, SC, Novembro de 1983

(1) Chefe do Departamento de Controle Operacional, Diretoria de Operação da Região Metropolitana, Sabesp

(2) Superintendente de Controle e Desenvolvimento da Operação, Diretoria de Operação da Região Metropolitana, Sabesp

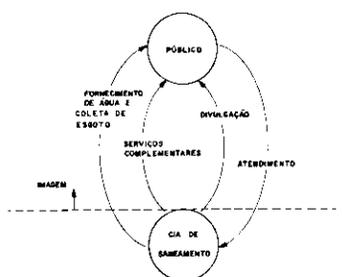


Figura 2 — O relacionamento companhia — usuário

● Prestação de serviços complementares

É o caso de consertos de vazamentos, desobstrução de tubulações de esgotos, fornecimento de água em carros-tanque etc.

● Divulgação

É o caso de consertos de vazamentos de impressos, notícias e campanhas publicitárias para recomendação de cuidados sanitários, informação de serviços disponíveis e mesmo avisos relativos a eventuais interrupções no abastecimento de água.

● Atendimento

É a disponibilidade mantida pela companhia para receber do público pedidos de serviço, solicitações de informações, comunicados de vazamentos, críticas, sugestões etc.

Na busca da satisfação do público, é necessário que essas linhas de relação sejam constantemente revistas e adequadas mesmo porque a imagem da companhia é reflexo direto dessa ação.

Assim, no tocante ao fornecimento de água, as companhias procuram manter o suprimento em quantidade suficiente dentro dos padrões rígidos de qualidade, buscando a máxima regularidade no fornecimento, operando seus

sistemas dentro de altos padrões de confiabilidade, sempre considerando o que deve ser feito ao menor custo.

Por outro lado, mesmo que em estágio não tão desenvolvido quanto ao da água, o esgoto é merecedor das mesmas preocupações pelas áreas de operação.

Quanto aos serviços complementares, tem-se notado um esforço generalizado no sentido de oferecer ao público um leque cada vez maior de opções para tornar seu dia-a-dia mais confortável, oferecendo atendimento para as crescentes exigências.

No que diz respeito à divulgação, vale salientar sua importância como canal com potencial de atingir seletivamente as comunidades, prestando valiosa colaboração na tarefa de informar ao público.

É necessário considerar, no entanto, que somente na linha do atendimento o público representa a parte ativa no processo de relacionamento. Nos demais casos cabe à companhia a iniciativa.

Jamais será completada a participação comunitária na atuação de uma companhia se as portas do atendimento não estiverem permanentemente abertas.

É através do atendimento que o público pode se manifestar quanto aos seus anseios e desejos, desagrados e aspirações, modificando o comportamento da companhia.

É através do atendimento que o público pode reclamar, queixar, exigir o que lhe é de direito, fazendo-o diretamente à companhia e não de forma indireta, pelo rádio, televisão ou jornais.

Conforme pode ser observado na Figura 3, o atendimento ao público pode ser considerado em três modalidades distintas:

● **Pessoalmente** — através de agências comerciais, postos de atendimento e outras dependências da

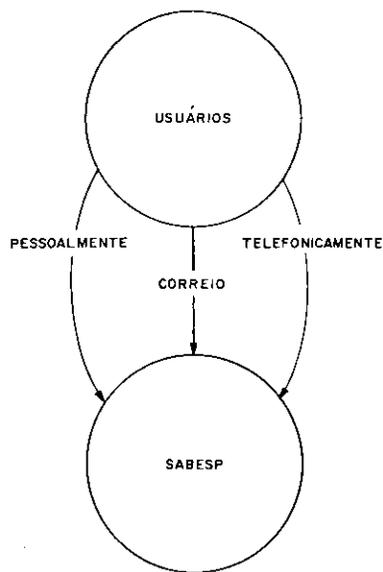


Figura 3 — Modalidades de atendimento ao público

companhia, constituindo-se na forma tradicional de atendimento.

- **Pelo Correio** — através de correspondências expedidas pelo público, prática essa pouco utilizada.
- **Telefonicamente** — através de telefones convencionais nas várias dependências da companhia, ou por meio de serviços de atendimento telefônico específicos.

O atendimento pessoal, apesar de ter sido o mais utilizado até agora, apresenta sérios inconvenientes. Inicialmente, exige que o público se desloque até um local próprio da companhia, o que além de dispendioso toma um tempo considerável, sobremaneira em regiões metropolitanas. Não são raros os casos em que pessoas se dirigem a locais incorretos para tratar de problemas relativos à companhia, e o desagrado e desapontamento são constantes ao receberem a informação de que devem se dirigir a outro local para serem atendidos, após ter aguardado por algum tempo, numa fila.

Em segundo lugar, há a necessidade de se dispor de espaço físico para acomodar o público. Não é recomendável que se mantenha uma fila pelas calçadas diante de uma agência da companhia, especialmente em dias de chuva.

Outro inconveniente é o tempo para o atendimento. Quando feito de maneira pessoal, é mais demorado que telefonicamente.

Como esses, tantos outros motivos podem ser listados, todos apontando dificuldades e inconvenientes na generalização do atendimento pessoal.

O atendimento pelo correio é ainda muito pouco utilizado, se bem que nos casos onde haja a necessidade de remessa de documentos à companhia, esse processo é recomendado, não somente pela rapidez e confiabilidade hoje apresentadas pela Empresa de Cor-

reios, mas para evitar um deslocamento desnecessário do público. Talvez esse tipo de atendimento venha a ser mais intensamente utilizado como consequência do crescente índice de alfabetização da população.

Assim, resta considerar o atendimento telefônico que, por motivos óbvios, tem se mostrado o mais econômico e confortável.

Numa época de racionalização e economia de combustíveis é imprescindível que esse tipo de atendimento seja incentivado nas companhias de saneamento, até mesmo para atender ao Decreto Estadual n.º 20276 de 28.12.82, e à Portaria do Ministério da Desburocratização n.º 10 de 20.06.83 que torna obrigatória a disponibilidade dessa forma de atendimento pelas empresas de serviço público em comunidades com mais de 200 mil habitantes.

2. HISTÓRICO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO AO PÚBLICO NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

Desde a época da instalação dos primeiros aparelhos telefônicos no município de São Paulo, a então repartição de água procurava atender aos eventuais chamados telefônicos que a ela fossem dirigidos sem, no entanto, formalizar esse tipo de atendimento. Nessa mesma época proliferavam os guichês e o atendimento pessoal era praticamente o único que existia.

A cidade foi crescendo e com ela o transtorno da população pela necessidade de ir ao "centro da cidade" para resolver simples problemas com as entidades de serviço público. Esse transtorno era ainda maior porque as repartições tinham seus horários de atendimento e cabia ao público adaptar-se a ele.

O crescimento da cidade, por outro lado, trouxe também um outro problema: o da falta d'água. Atraídas pelo pólo industrial paulistano, chegava a São Paulo um número cada vez maior de pessoas, e o sistema de abastecimento de água não teve como acompanhar o ritmo acelerado do crescimento populacional na região. Operar e controlar o abastecimento de água era distribuir a falta d'água da maneira mais regular possível, em caráter de rodízio.

Nessa ocasião, em plena década de 50, já existia um serviço embrionário de atendimento telefônico que, muito modestamente, procurava justificar à população a causa da falta d'água, ariscando previsões para a normalização da situação. Dessa forma, o atendimento telefônico no município de São Paulo iniciou-se quase que espontaneamente e através dos vários aparelhos telefônicos disponíveis nas dependências dos órgãos que antecederam a Sabesp.

Se por um lado um novo tipo de atendimento surgia, por outro, a ausên-

cia de um planejamento passou a gerar problemas, pois era comum um mesmo usuário ligar para locais distintos da companhia e receber informações distintas, o que contribuía para o descrédito do serviço público.

Sensível a esse problema e considerando a necessidade de elevar o padrão de atendimento como um todo e considerando ainda a necessidade e conveniência de dispor de canais de comunicação ininterrupta entre o público e a Sabesp, foram intensificados esforços no sentido de se criar um verdadeiro serviço de atendimento telefônico centralizado.

Oportunamente, nessa mesma ocasião, a Telebrás, através da Telesp, liberava a utilização do código nacional de saneamento 195.

Assim, em novembro de 1979, foram ampliados de três para quinze o número de troncos de acesso ao Serviço Telefônico de Atendimento ao Público, já então localizado junto ao Centro de Controle de Operação do Abastecimento de Água da Região Metropolitana de São Paulo. Nessa mesma ocasião, o número de atendentes passou de quatro para doze o que, em regime de atendimento ininterrupto fez com que o número de chamadas atendidas por mês passasse de 9 mil para 30 mil. Esse fato deixava claro que havia uma demanda reprimida de chamadas e que a triplicação do número de atendentes permitiu a triplicação (praticamente) do número de chamadas recebidas. Em vista disso, em fevereiro de 1980 os 15 aparelhos telefônicos convencionais que atendiam às chamadas do 195, foram substituídos por um equipamento PBX e o número de atendentes ampliado para 20. Com isso o número de chamadas atendidas por mês passou a 50 mil.

Nessa época, mesmo sem qualquer divulgação ostensiva, era notória uma demanda ainda reprimida de chamadas além de um certo desconforto para as atendentes, pois a pressão causada pelas chamadas que chegavam e tinham que aguardar a liberação de outras em atendimento, fazia decair a qualidade do próprio atendimento.

Em fevereiro de 1981, o equipamento PBX foi substituído por um Distribuidor Automático de Chamadas — DAC e o número de atendentes ampliado para 25. Em consequência, 100 mil chamadas por mês passaram a ser atendidas.

As Figuras 4 e 5 mostram a evolução do número de chamadas atendidas por mês.

As 100 mil chamadas atendidas mensalmente são assim compostas:

- Informações gerais 86.000 (86,0%)
- Comunicado de vazamento de água 8.000 (8,9%)
- Reclamação de falta d'água sem causas conhecidas 1.400 (1,4%)

Período	Equipamento	Número de Troncos	Número de Atendentes	Número de Chamadas Atendidas Por Mês
Até Novembro 1979	Terminais Convencionais	3 (comuns)	4	9.000
De Nov/1979 a Fev/1980	Terminais Convencionais	15 (195)	12	30.000
De Fev/1980 a Fev/1981	P B X com Operadora	15 (195)	20	50.000
De Fev/1981 a Abr/1983	DAC-Distribuidor Automático de Chamadas	15 (195)	25	100.000

Figura 4 — Evolução do atendimento telefônico centralizado

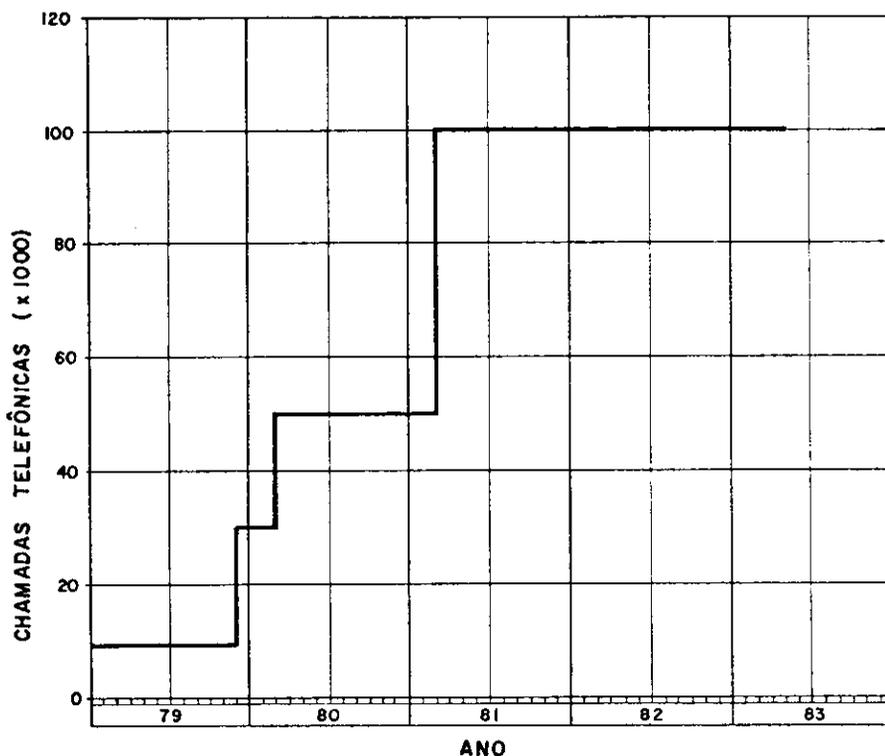


Figura 5 — Crescimento do número de chamadas mensais atendidas

- Solicitação de serviço ou esgoto 2.300 (2,3%)
- Pedido de ligação de água 300 (0,3%)
- Pedido de ligação de esgoto 100 (0,1%)
- Pedidos de outros serviços 1.900 (1,9%)

O movimento acima é o referente ao atendimento em março de 1983 somente no município de São Paulo.

Em termos de viabilidade econômica, somente os oito mil comunicados de vazamento de água, justificam a existência desse tipo de serviço, onde mais de três mil atendimentos são efetuados diariamente.

3. DINÂMICA DO ATENDIMENTO

O serviço de atendimento é uma peça do complexo administrativo e organizacional de uma companhia. Assim, não pode ser considerado isoladamente, mas sim integrado na estrutura orgânica da empresa.

Na Sabesp, dados os motivos que originaram a formação do serviço de atendimento telefônico (receber informações de vazamentos e falta d'água), foi o mesmo alojado na Diretoria de Operação da Região Metropolitana e subordinado ao Departamento de Controle Operacional. Subordinado a esse mesmo Departamento, fica o Centro de Controle da Operação que coordena e

controla todo o abastecimento de água metropolitana.

A função básica do Serviço de Atendimento Telefônico é receber as chamadas do público, proceder a uma breve entrevista dirigida, diagnosticar o problema do chamante, informá-lo ou emitir um Registro de Comunicado (RC), o que originará a execução de serviço por unidades específicas da companhia para atendê-lo.

Assim, devem ser consideradas duas situações distintas. Numa delas, Figura 6, o Serviço de Atendimento age como um receptor de informações do público, transferindo tais informações a outras unidades da companhia, as quais deverão executar algum tipo de serviço (conserto de um vazamento, desobstrução de esgoto etc.). Na outra situação, Figura 7, age como transmissor de informações ao público, repassando a ele informações recebidas das diversas áreas da companhia (falta d'água provocada pela execução de algum serviço, explicações sobre tarifa etc.).

Como receptor, o Serviço de Atendimento Telefônico recebe entre outros:

- Reclamações de:
 - falta d'água
 - qualidade da água
- Comunicados de:
 - vazamento de água
 - vazamento de esgoto
- Pedidos de reparo de:
 - hidrômetros
 - hidrantes
- Pedidos de serviço de:
 - desobstrução de esgoto
 - fornecimento de carro-tanque
 - conserto de cavalete
 - retirada de entulho
 - reposição de passeio e pavimentação
 - supressão de fornecimento de água
- Pedido de ligação de:
 - água
 - esgoto

Como transmissor informa sobre:

- falta d'água com causa conhecida
- interpretação da conta
- como controlar consumo de água
- como desinfetar caixa d'água
- como detectar vazamentos etc.

Para bem operar, o Serviço de Atendimento Telefônico deve receber, contínua e ininterruptamente, de diversas áreas da Companhia, informações claras e completas que servirão de subsídio para informar ao público. Como indica a Figura 8, essas informações convergem ao atendimento telefonicamente e são imediatamente transcritas em formulários próprios que são copiados e distribuídos às atendentes. Outra fonte importante de informação é o Manual de Atendimento Telefônico ao Público, que reúne um grande volume de dados informativos, além de diagramas com roteiros de entrevistas dirigidas de vital importância para um

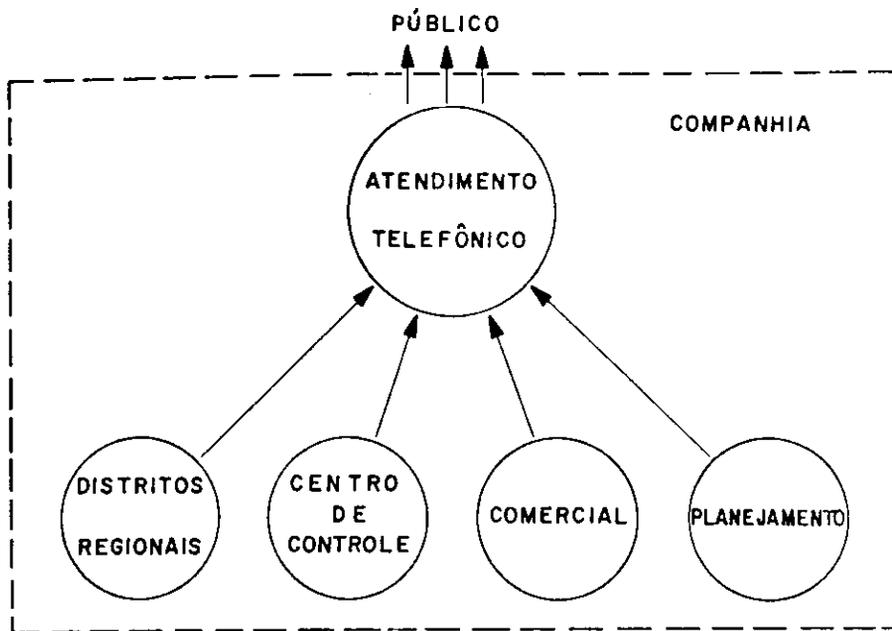


Figura 6 — Atendimento telefônico receptor

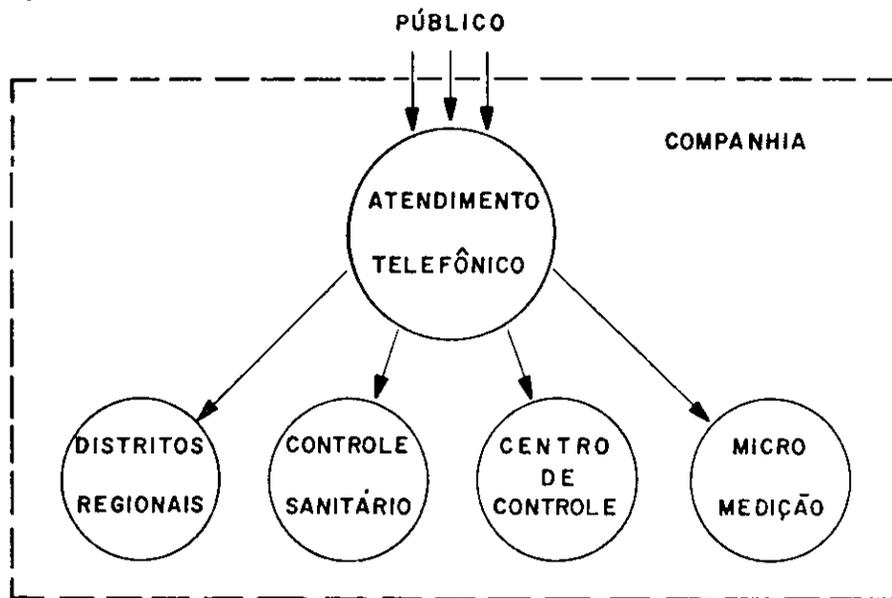


Figura 7 — Atendimento telefônico transmissor

atendimento padronizado, e que é disponível a cada atendente.

Somente para manter as atendentes devidamente informadas, foi necessário, no caso da Sabesp, o estabelecimento de rotinas e procedimentos envolvendo as áreas de manobras, setores técnicos e de obras dos Distritos Regionais que são unidades operacionais e de execução de serviços, controle sanitário, comercial, centro de controle da operação do abastecimento, dentre outras, algumas operando em caráter ininterrupto. Somente assim houve condições de dispor de informações fundamentadas e precisas ao público.

Em contrapartida, há igual sistemática de comunicação entre o atendimento telefônico e as diversas áreas da Companhia, pois não adianta apenas receber bem, telefonicamente, uma solicitação do público; é necessário que a solução seja executada dentro do prazo assegurado ao usuário. Assim, ao receber um comunicado, dependendo da gravidade do problema, haverá

uma comunicação imediata e telefônica à unidade executora (manobra, em caso de grandes vazamentos), em se tratando de caso de emergência. Nos casos de urgência normal, os comunicados, após serem transcritos em etiquetas auto-adesivas e coladas em uma folha de papel, são transmitidos às unidades executoras via fac-simile, que são aparelhos para transmissão de cópias por telefone.

Para esse sistema de comunicação interna, a Companhia utiliza linhas telefônicas privativas, o que assegura uma eficiência elevada, imprescindível à boa operação do atendimento como um todo.

Naturalmente, não é só de metodologia, equipamentos e organização que é composto o Sistema de Atendimento Telefônico ao Público. Há a parte fundamental que são as pessoas — as atendentes, controladoras, pessoal de apoio, não-somente na central de atendimento, mas também nas várias unidades da Companhia. Logo, pode-se imaginar a importância do treinamento,

da formação e da reciclagem do pessoal. Nesse sentido, foram desenvolvidos módulos de treinamento específico e em dinâmica de grupo, para corrigir e aperfeiçoar a conduta das atendentes. Para tanto, o recurso de gravação do atendimento é de capital importância, pois permite que uma determinada atendente seja monitorada através da gravação de sua conversação.

Outro recurso importante são os relatórios estatísticos emitidos pela impressora, os quais fornecem, periodicamente, dados que permitem avaliar o desempenho individual das atendentes e do grupo como um todo (Figura 8).

O atendimento em si processa-se da maneira descrita a seguir. As chamadas telefônicas tem acesso à Central de Atendimento, através de um Distribuidor Automático de Chamadas — DAC, que é um equipamento controlado por microprocessador. Sua função é receber a chamada e destiná-la a uma atendente num posto de atendimento. Caso todas as atendentes disponíveis já estejam executando algum atendimento, a chamada que acaba de chegar é atendida por uma gravação (atendimento gravado), e é colocada numa fita enquanto o usuário passa a ouvir música. Tão logo uma atendente seja liberada, o primeiro usuário da fila é atendido.

Durante todo o atendimento, a controladora, através de seu Posto de Controle, pode ser acionada por qualquer atendente para auxiliá-la no atendimento, esclarecendo situações problemáticas ou não previstas.

As atendentes utilizam-se de equipamento telefônico auricular, o que deixa as duas mãos livres para manuseio do Manual de Atendimento, do Guia da Cidade e de formulários que devam ser preenchidos.

Sempre que todas as atendentes ficam ocupadas, uma sinalização especial é emitida para que saibam que a partir desse instante poderá haver usuário a espera.

Assim que uma atendente recebe uma chamada, inicia-se uma entrevista dirigida apoiada no Manual de Atendimento. Caso o problema do usuário seja satisfeito com uma informação ela será prestada e o atendimento se encerra, caso o problema demande uma ação da Companhia, a atendente emite um Registro de Comunicado — RC anotando o problema, a urgência, o local, referências do usuário (nome, telefone). Tais RCs passam imediatamente por uma triagem e em casos de emergência, providências são tomadas imediatamente por telefone. Esses e os demais casos são transmitidos às áreas de execução, por fac-simile, pelo pessoal de Apoio ao Atendimento.

Nos RCs e demais documentos de controle, o nome dos responsáveis pela execução e horários em que estes

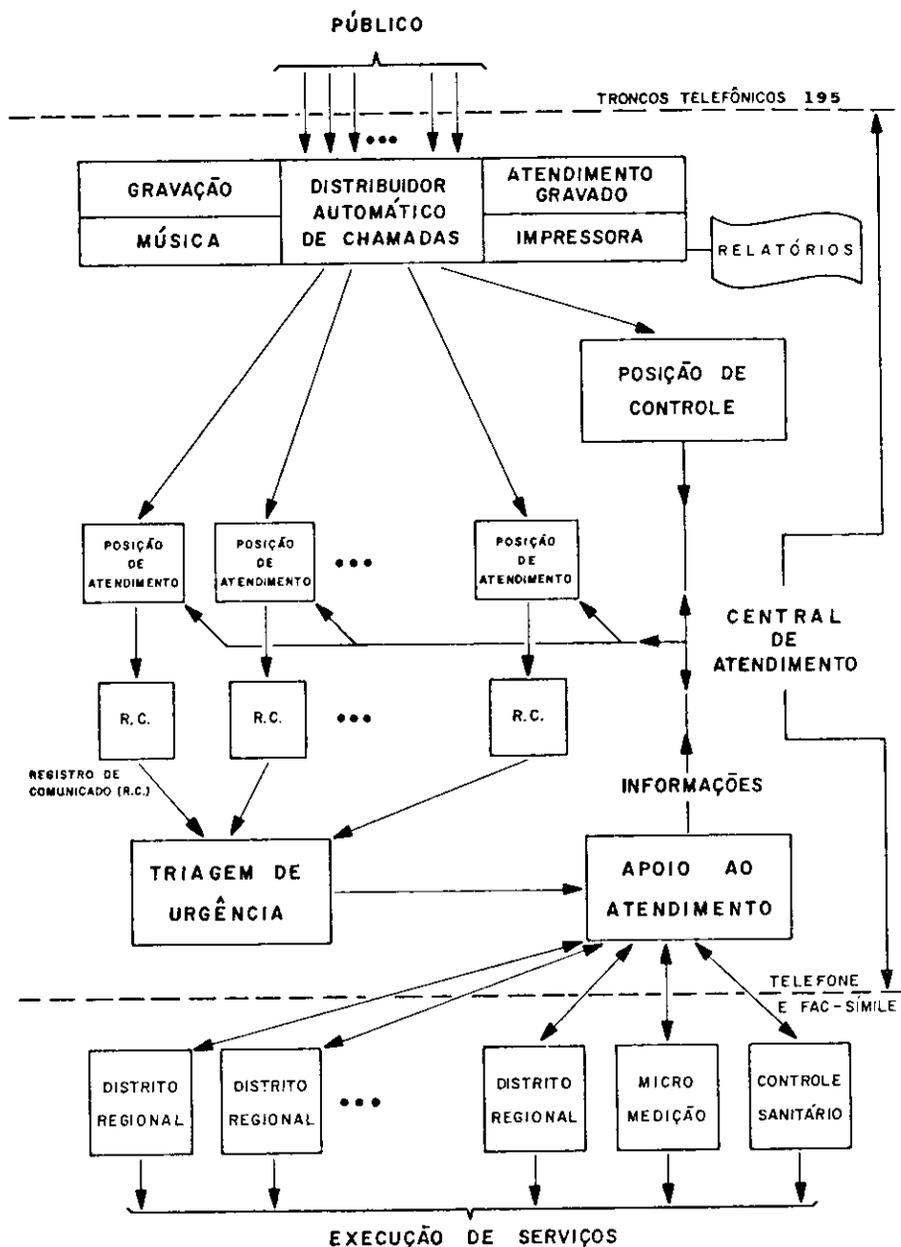


Figura 8 — A central de atendimento telefônico ao público

foram comunicados são também lançados para facilitar o seguimento dos casos.

4. INDICADORES DE DESEMPENHO

Ao se considerar o desempenho do Serviço de Atendimento Telefônico, deve-se atentar para dois aspectos fundamentais: qualidade e quantidade.

Do ponto de vista da qualidade, alguns aspectos que são mantidos sob controle são:

Linguagem, Cortesia, Atenção, Volume de Voz, Objetividade, Clareza, Serenidade, Caligrafia, Precisão das Informações, Preenchimento Completo de Formulários etc.

Para tanto, o recurso da gravação disponível no DAC é fundamental. Pelo menos uma vez por mês cada atendente tem um turno seu de serviço gravado, sem que saiba, a priori, e antes que qualquer outra pessoa ouça, a própria atendente irá fazê-lo, anotando seus

próprios comentários para posterior discussão com o pessoal de treinamento.

O objetivo maior nesse aspecto é atender às chamadas no menor tempo possível, sem que com isso a qualidade do atendimento seja prejudicada.

O controle qualitativo é delicado, pois atinge muito de perto características pessoais das atendentes. Deve ser sempre executado com o cuidado suficiente para que não seja opressor ou contundente.

Do ponto de vista da quantidade, aspectos mantidos sob controle são:

— horariamente:

- número de chamadas afluentes à Central de Atendimento
- número de chamadas atendidas por gravação
- número de chamadas atendidas por atendente
- número de vezes que cada atendente ultrapassou o tempo limite nos atendimentos

- número de vezes e tempo que todas as atendentes disponíveis estiveram ocupadas simultaneamente
- número de vezes e tempo que todos os troncos estiveram ocupados simultaneamente
- tempo médio de atendimento por chamada.

— diariamente:

- número de chamadas afluentes
- número de chamadas atendidas por gravação
- número de atendentes previstas e disponíveis

— Mensalmente:

- número de chamadas afluentes
- número de chamadas atendidas por gravação
- número de RCs encaminhadas a cada área da Companhia em primeiro comunicado
- idem em segundo comunicado após o prazo previsto para execução dos serviços (reincidência)
- índice de pronto atendimento de cada área da Companhia relacionada ao atendimento
- número de solicitação por tipo de serviço por área.

No entanto, o controle mais importante é o executado diariamente, através de entrevistas telefônicas, a usuários que tenham se utilizado do serviço de atendimento telefônico numa data não anterior a 15 dias. Nessas entrevistas, busca-se obter o grau de satisfação do usuário quanto ao atendimento em si e quanto à solução de seu problema. Essas informações têm sido de extrema utilidade para a correção e aperfeiçoamento de procedimentos e desempenhos em várias áreas da Companhia.

Em 1983, o índice de satisfação acumulado no período de janeiro a julho foi de 96% quanto ao atendimento em si e 78% globalmente quanto ao serviço executado, notando-se que a crítica maior é quanto ao tempo para reposição de pavimentação, o que é parte executado por empreiteira e parte pela Prefeitura.

Quanto ao desempenho das áreas executantes de serviços, há um dado interessante. Em 1981, quando foram estabelecidos esses indicadores, eram comuns índices de 60% de pronto atendimento, por exemplo. Tal índice reflete o volume de serviços executado dentro do tempo estipulado para cada serviço. Hoje tais índices giram em torno de 98%.

A experiência de implantar e acompanhar esses indicadores de desempenho foi positiva, pois tais indicadores muito tem auxiliado a tarefa de controle, e por serem impessoais e elaborados com a participação de todos os envolvidos com o atendimento, permitiu que a ação de controle fosse bem aceita e não opressiva.

5. AMPLIAÇÕES PREVISTAS

Apesar de atender só no município de São Paulo, 100 mil chamados por mês, os indicadores de desempenho mostram que ainda há uma demanda reprimida da ordem de 30 mil chamadas mensais. Para atender essa demanda está sendo ampliado o quadro de atendentes (de 25 para 37).

Até 1983, a Sabesp não fez qualquer campanha publicitária quanto ao atendimento telefônico ao público, além de imprimir em contas essa disponibilidade e fazer constar do catálogo telefônico. Assim, tão logo seja atendida a atual demanda reprimida, dar-se-á início a uma fase de divulgação controlada o que deverá ampliar o número de chamadas mensais para 150 mil.

Tão logo se tenha segurança que o serviço telefônico de atendimento esteja bem divulgado e que a Central de Atendimento esteja absorvendo completamente o volume de chamadas, será feita a ampliação dos serviços oferecidos por telefone, iniciando-se pelo atendimento de problemas comerciais relativos a contas, o que deverá elevar o número de chamadas para 200 mil por mês.

As fases seguintes constituirão etapas graduais de ampliação da faixa de

serviços oferecidos telefonicamente, até que não seja mais necessária a presença do usuário em qualquer dependência da Companhia para resolver seus problemas.

Semelhante ao que ocorre no município de São Paulo, a Sabesp já instalou pólos de atendimento não só na Região da Grande São Paulo, mas também no interior do Estado.

Os pólos, atualmente em operação na Região Metropolitana de São Paulo, são os indicados abaixo.

No interior, os pólos de Atendimento em operação localizam-se em Santos, São José dos Campos e Presidente Prudente.

Dentro de um plano de ampliação progressiva, em alguns anos todos os municípios atendidos diretamente pela Sabesp deverão estar cobertos pelo serviço telefônico de atendimento ao público através do código 195.

6. CONCLUSÃO

O atendimento telefônico ao público pela Sabesp no município de São Paulo, apesar de iniciado de forma modesta no passado, mais como um recurso de Controle Operacional do que como forma de atendimento propriamente dito, evoluiu significativamente a partir de

1979, tendo crescido dez vezes em quatro anos.

Esse crescimento, mesmo que vultoso, ocorreu de forma gradual e segura, com o cuidado de nunca oferecer ao público algo que realmente não pudesse ser disponível.

Outros serviços de atendimento, em outros segmentos do Serviço Público, iniciados na mesma época, experimentaram fracassos por terem se lançado a uma campanha de divulgação que originou uma demanda muito acima das suas capacidades de atendimento, o que causou danos à imagem das respectivas empresas e um problema adicional — o da recuperação da credibilidade da população.

É de se ressaltar que o investimento na montagem de um serviço de atendimento é apenas uma parte dos investimentos necessários para satisfazer a coletividade. São necessários, também, investimentos em muitas outras áreas da Companhia, para sensibilização das pessoas quanto à importância desse tipo de atendimento, além das adequações de métodos e organizações internas que completarão o ciclo de providências para satisfazer o usuário.

Os investimentos e esforços nesse sentido são compensadores, pois tratam de criar e manter um canal aberto pelo qual a comunidade participa da vida da companhia de saneamento, e através do qual pode a empresa oferecer seus serviços melhorando a qualidade da vida das comunidades.

A implantação do atendimento telefônico ao público na Sabesp foi um passo significativo na jornada de ir ao encontro das necessidades do cliente, da população, oferecendo comodidade e solução de problemas sem requerer a vinda do usuário às dependências da Companhia. Criou-se uma Agência da Sabesp atendendo 24 horas por dia, sem interrupção, em cada aparelho telefônico à disposição da população, bastando para isso discar 195.

Pólo	Município a que Atende
São Paulo	São Paulo
Diadema	Diadema
Mauá	Mauá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra
Cotia	Cotia, Taboão da Serra, Itapeverica da Serra, Embu, Embu Guaçu, Barueri, Jandira e Itapevi
Suzano	Suzano, Itaquaquecetuba, Poá, Guararema, Ferraz de Vasconcelos e Arujá
Franco da Rocha	Franco da Rocha, Caieiras, Mairiporã, Francisco Morato e Cajamar