

A satisfação da clientela

O porte do sistema de abastecimento de água e coleta/tratamento de esgotos da Região Metropolitana de São Paulo — mais de 15 milhões de pessoas atendidas — coloca a Sabesp como uma das maiores empresas do mundo nessa área. Não é difícil imaginar a sua complexidade operacional, especialmente quando se trata de receber reclamações e pedidos de serviços do público consumidor em geral, programar e controlar os serviços e prover total suporte de informações gerenciais. Claro que os métodos manuais de captação e tratamento da informação tornam inviáveis o atendimento adequado à população — era preciso informatizar.

PEDRO COSTA JR.

Coordenador de Informática da Diretoria Metropolitana da Sabesp

AMIR GABRIEL CHAD

Coordenador de Telemetria da Diretoria Metropolitana da Sabesp

