

GP-RIM-0831/2024

Sorocaba, 07 de maio de 2024

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº 0771/2024, de autoria do nobre vereador Fabio Simoa Mendes do Carmo Leite e aprovado por esse Legislativo, no qual requer esclarecimentos sobre o tempo de espera na fila para o atendimento jurídico do SAAE-Sorocaba na Central de Atendimento, no Pátio Cianê Shopping, sobretudo para o público idoso, informamos a Vossa Excelência, conforme esclarecimentos do Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE Sorocaba, o atendimento presencial, considerando todas as unidades (Central de Atendimento e Casas do Cidadão), recebe uma demanda média aproximada mensal de 10.000 solicitações de usuários para os mais diversos serviços que o Saae-Sorocaba disponibiliza para população, tais como pedidos de novas ligações de água e de esgoto, religação do fornecimento de água, revisão de consumo, parcelamento de débitos, solicitação de aferição e troca de hidrômetro, mudança de local de cavalete, emissão de 2º via da conta, alteração de titularidade ou atualização cadastral, mudança da data de pagamento das contas, entre outros.

De acordo com a autarquia, somente a Central de Atendimento do Pátio Cianê Shopping é responsável pela média mensal de cerca de 2.000 atendimentos, tendo em vista a recente terceirização das Casas do Cidadão, onde é percebido que essa demanda mensal na Central de Atendimento no Pátio Cianê vem aumentando, haja vista que, para ser atendido, não é necessário agendamento prévio.

O SAAE explica ainda que, atualmente, a Central de Atendimento da autarquia possui uma estrutura composta por balcão de triagem, sala de espera e 10 (dez) mesas/guichês para receber todas as demandas do atendimento presencial, sendo que desse total, 1 (uma) mesa, equivalente a 10% da estrutura, é disponibilizada para atendimento prioritário (idosos, gestantes e pessoas com deficiência), 4 (quatro) mesas para atendimento jurídico e 5 (cinco) para o público em geral. Assim que o usuário adentra a unidade, passa pela triagem para o direcionamento do tipo do serviço solicitado e aguarda na sala de espera com painel em que é chamado pela senha recebida.

Segundo a autarquia, o atendimento jurídico necessita ser realizado na Central de Atendimento da autarquia, não sendo executado nas Casas do Cidadão, pela natureza do serviço. Frisa-se que, esse serviço possui boa fluidez nos atendimentos, com tempo médio de

espera de cerca de 5 minutos e, embora não tenha um guichê prioritário para esse tipo de demanda, os servidores da triagem informam da necessidade do atendimento para os atendentes das mesas jurídicas e as pessoas são tratadas com prioridade na ordem da vez.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

LUIZ HENRIQUE GALVÃO
Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor
VEREADOR GERVINO CLÁUDIO GONÇALVES
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal
SOROCABA – SP