ARSAE - MG

Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais

NOTA TÉCNICA

CRFEF/GREF 01/2013

Respostas às Contribuições colhidas na

Audiência Pública 05/2012

Detalhamento do cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico aos usuários da Companhia de Saneamento de Minas Gerais, COPASA MG

Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

ARSAE-MG

19 de fevereiro de 2013

Sumário

1. INTRODUÇÃO 3

2. RESPOSTAS ÀS CONTRIBUIÇÕES 3

Item 2. Dimensionamento 3

Item 2.1. Tempo Máximo da Chamada 3

Item 2.2. Central de Atendimento 4

Item 3. Custos 6

Item 4. Relatório de Avaliação de Desempenho 8

Item 5. Índice de Desempenho (ID) 10

3. ALTERAÇÕES PROMOVIDAS PELA ARSAE-MG NA NOTA TÉCNICA CRFEF/GREF 02/2013 11

1. INTRODUÇÃO

A ARSAE-MG colocou em audiência pública a Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012 para receber contribuições e sugestões sobre o detalhamento do cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico aos usuários da Companhia de Saneamento de Minas Gerais - COPASA MG.

Foi recebido um documento com contribuições da COPASA MG. O texto original deste documento está disponibilizado no sítio da ARSAE-MG.

A seguir são apresentadas as respostas a cada ponto da contribuição, mantendo-se as numerações utilizadas no documento.

2. RESPOSTAS ÀS CONTRIBUIÇÕES

Item 2. Dimensionamento

Item 2.1. Tempo Máximo da Chamada

A ARSAE-MG avalia como fundamental a inclusão de um convite à pesquisa de satisfação. Logo, a proposta de inclusão deste convite é atendida pela ARSAE-MG. Contudo, esta Agência entende que não seriam necessários 15 segundos para realização deste convite. Um tempo de 5 segundos seria suficiente para a realização do mesmo. Ainda, a redação deste convite fica a critério da COPASA.

A ARSAE-MG avalia que este convite deverá ser posicionado após a seleção de uma das opções da URA ou ao fim do atendimento realizado pelo atendente, sendo a escolha entre estas alternativas a cargo da COPASA.

Porém, em ambos os casos, a ARSAE-MG entende que não há a necessidade de acréscimo de tempo à duração regulatória da chamada. Por exemplo, a parcela de um minuto de tempo de URA está associada ao caminho mais longo a ser pelo usuário na URA, assim como disposto na seção 7.3 da Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012. Dessa forma, como grande parte das chamadas recebidas não percorrerá todo este caminho, existirá, em média, uma diferença entre o tempo total em permanência na URA e o tempo considerado pela duração regulatória da chamada. Essa diferença é suficiente para a inclusão do convite à pesquisa de satisfação.

Caso a inclusão do convite se dê ao final do atendimento humano, a ARSAE-MG entende que os 3 minutos de tempo médio de atendimento não devem ser alterados em função da inclusão de um breve convite à pesquisa de satisfação.

Portanto, a realização do convite à pesquisa de satisfação, seja através mensagem na URA ou ao fim do atendimento humano, não implicará qualquer aumento na duração regulatória da chamada, permanecendo em 4 minutos e 50 segundos.

Por fim, a ARSAE-MG sugere a inclusão desse convite à Pesquisa de Satisfação nas mensagens eletrônicas realizadas durante o tempo de espera do usuário para o atendimento humano.

Sobre a estrutura da pesquisa de satisfação, a ARSAE-MG avalia que as respostas à primeira pergunta são relevantes para o melhor entendimento dos resultados da segunda pergunta. Portanto, confirma-se a realização de duas perguntas ao invés de uma, como foi proposto pela COPASA MG na Contribuição à Audiência Pública 05/2012.

As duas perguntas da pesquisa serão formadas da seguinte maneira:

- Prezado usuário, digite 1, se sua solicitação foi atendida, e 2, caso contrário.
- Agora "Digite uma nota, para indicar como você avalia o atendimento realizado nesta ligação, sendo 1 – Ótimo, 2 – Bom, 3 – Ruim e 4 – Péssimo." Obrigado pelas respostas.

Sobre a primeira pergunta da pesquisa de satisfação, destaca-se que os seus resultados não têm qualquer repercussão sobre o cálculo dos índices de qualidade do atendimento. Ela serve apenas para pautar a compreensão dos resultados da segunda pergunta. Dessa forma, uma eventual incompreensão não terá qualquer implicação sobre a avaliação do serviço de teleatendimento da COPASA MG.

Além disso, a ARSAE-MG aprova a proposta da COPASA MG de alteração da sequência de opções de resposta da segunda pergunta. A alteração dessa sequência demandou a mudança dos relatórios diários e mensais de avaliação de desempenho do serviço de teleatendimento. A fórmula do Índice de Qualidade (IQ) teve de ser modificada a fim de comportar esta nova sequência de opções de resposta do segundo questionamento da pesquisa de satisfação. A nova fórmula segue abaixo:

$$\mathrm{IQ} = \frac{(\mathrm{C1} + \mathrm{C2})}{(\mathrm{C1} + \mathrm{C2} + \mathrm{C3} + \mathrm{C4})} \times 100$$

Onde:

C1: Chamadas com atendimento avaliado pelos usuários como "Ótimo" (opção 1 do menu da pesquisa de satisfação);
C2: Chamadas com atendimento avaliado pelos usuários como "Bom" (opção 2 do menu da pesquisa de satisfação);
C3: Chamadas com atendimento avaliado pelos usuários como "Ruim" (opção 3 do menu da pesquisa de satisfação);
C4: Chamadas com atendimento avaliado pelos usuários como "Péssimo" (opção 4 do menu da pesquisa de satisfação).

Item 2.2. Central de Atendimento

A ARSAE-MG destaca que os apontamentos feitos sobre o número de PA's correspondentes ao limite máximo (180 PA's) e o número de PA's atualmente contratado pela COPASA MG (70 PA's) junto à empresa terceirizada foram incorporados ao texto da Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013. Essa adição se deu através de nota de rodapé 23 presente na tabela 23 da página 38.

Os comentários realizados a respeito do número de PA's ativadas pela COPASA MG em sua central de teleatendimento interna (31 PA's no total, sendo 4 PA's de 6hs, 16 PA's de 12hs, 9 PA's de 18hs e 2 PA's de 24hs) também foram incorporados. A adição destas explanações demandou a alteração na redação da seção 6.2., que trata da avaliação das estruturas, horários e custos dos PA's da central de teleatendimento interna da COPASA MG e da empresa terceirizada. Além disso, as tabelas 6 e 7, presentes na seção 6.2, e a tabela 23, na seção 9.1, foram modificadas em função dos comentários sobre os PA's da central interna da COPASA MG. Finalmente, o texto presente na seção de introdução, que compara a estrutura interna da COPASA MG e da empresa terceirizada, também foi modificado.

É relevante apontar que a informação apresentada na Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012, que destaca a manutenção de 82 PA's pela central de teleatendimento interna da COPASA MG, foi fundamentada pelo documento Comunicação Externa nº 580/2012 – PRE, enviado pela COPASA MG no dia 10 de agosto de 2012. Porém, como houve o esclarecimento a respeito deste ponto na Contribuição à Audiência Pública 05/2012, a ARSAE-MG realizou as alterações na Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013 sobre o número de PA's mantido pela central interna da COPASA MG.

A respeito da metodologia de dimensionamento de PA's proposto pela ARSAE-MG, vale esclarecer que a etapa de avaliação da necessidade de atendentes ao longo do dia aplica o modelo de Erlang, fundamentada no processo de *Poisson*, sobre a curva de chamadas recebidas pelas centrais de teleatendimento da COPASA MG e observando parâmetros de qualidade e eficiência do atendimento telefônico. Dentre esses parâmetros, está o tempo médio de atendimento humano e não a duração máxima admitida para cada chamada, assim como apresentado pela COPASA MG em sua contribuição. Somente após a determinação da curva de atendentes necessários, se aplica a ferramenta *solver* para determinação da distribuição de PA's, onde são observados níveis mínimos de qualidade do atendimento e a minimização dos custos.

Ressalta-se, também, que a apuração de 94 PA's como número ideal projetado para a 3ª etapa de implantação do serviço de teleatendimento teve como base o volume de chamadas recebidas pela central interna de teleatendimento da COPASA MG durante o período de julho de 2011 a junho de 2012 e não entre junho e julho de 2012, como apontado na Contribuição à Audiência Pública 05/2012.

O texto presente na página 20 da Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012 foi modificado de forma a esclarecer melhor quais as informações que serão apreciadas para cálculo do dimensionamento a ser inserido no custo regulatório da central de teleatendimento. A nova redação segue abaixo, com a alteração destacada em negrito:

Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013, pág. 20

> "É importante ressaltar que, para o dimensionamento e definição do custo regulatório da central de teleatendimento, serão consideradas as informações realizadas do volume de chamadas recebidas pelo DAC da COPASA **e pelo DAC da empresa terceirizada especializada em teleatendimento** durante o Período de Referência para o reajuste ou revisão tarifária. Estas informações, que subsidiarão os cálculos do custo regulatório, serão obtidas através dos Relatórios Diários de Avaliação de Desempenho, a serem entregues à ARSAE-MG em periodicidade mensal."

Item 3. Custos

A COPASA MG propôs que os preços a serem considerados no custo regulatório sejam os contratados em licitação, tanto para os postos de atendimento (PA's), como para telefonia. Foi ressaltado pela prestadora que a mesma licita suas contratações de serviços nas condições mais favoráveis, sujeitando-se aos resultados dos processos licitatórios realizados.

Na seção "7.2. Preços de Telefonia Receptiva" da Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012, a ARSAE-MG apresenta o histórico do processo de renegociação do contrato de telefonia receptiva da prestadora. Na Solicitação de Reajuste Tarifário 2012, enviada pela COPASA MG para apreciação da ARSAE-MG, além de apresentar sua proposta de reajuste tarifário, a prestadora requereu que os custos regulatórios também fossem considerados na aplicação das tarifas. Para o custo regulatório total de implantação do atendimento telefônico calculado pela prestadora, foram considerados os preços de telefonia receptiva previstos em seu contrato original, sem incorporar uma possível redução de preços devido ao aumento significativo da minutagem contratada graças à expansão do serviço de teleatendimento para toda a sua área de atuação.

Através do Ofício ARSAE-MG/DG/ Nº 404/2012, de 17 de setembro de 2012, esta Agência Reguladora questionou os preços incorridos pela prestadora em seu contrato de telefonia receptiva, considerando-os excessivamente altos se comparados aos preços resultantes de processos licitatórios similares. No mesmo ofício, a ARSAE-MG informou os preços por minuto e tipo de chamada que seriam reconhecidos para fins de cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico da COPASA MG. Nesse caso, os custos com serviços de telefonia receptiva da prestadora poderiam sofrer uma redução estimada de cerca de 40%.

Inicialmente, através da Comunicação Externa Nº 694/2012 – PRE, de 5 de outubro de 2012, a COPASA MG apresentou uma primeira proposta de renegociação contratual. A prestadora alegou que a situação se configurou a partir da alteração dos minutos demandados pela COPASA MG e solicitou que « ... a posição adotada por essa entidade reguladora no Ofício ARSAE-MG/DG/ Nº 404/2012, de 17 de setembro de 2012, seja revista, por se revelar incongruente com a realidade fática e jurídica» (grifo nosso).

A primeira proposta de renovação contratual apresentada pela COPASA incorporava uma redução média de aproximadamente 31% nos preços por minuto, considerando que houve aumento do volume de chamadas previsto no contrato original e os questionamentos realizados por esta Agência Reguladora. Já a segunda proposta de renovação contratual apresentada pela prestadora apresentou uma redução média de aproximadamente 46% em relação aos preços originais (a partir de setembro de 2013) e deveu-se fundamentalmente aos questionamentos e ao posicionamento da ARSAE-MG.

Provou-se, dessa forma, que os preços contratados para serviços de telefonia são passíveis de gerenciamento por parte da COPASA MG e que os processos de renegociação contratual não se revelaram em nenhum momento como incongruentes com a realidade fática e jurídica. A partir do posicionamento reiterado da ARSAE-MG em relação à redução dos preços contratados para fins de definição do custo regulatório, alcançou-se uma redução média de 46% em relação aos preços previstos originalmente no contrato de telefonia receptiva, resultado de processo licitatório, conforme enfatizado anteriormente.

A constatação de que os preços de telefonia são gerenciáveis é válida tanto para os custos de telefonia receptiva quanto para os custos de telefonia ativa. As despesas incorridas com telefonia ativa da prestadora, as quais compõem a Parcela A do Índice de Reposicionamento Tarifário, correspondem a um volume de chamadas significativo e com minutagem total expressiva. A ARSAE-MG entende que a prestadora seja capaz de renegociar preços e condições contratuais inclusive em relação ao contrato de telefonia ativa, sendo possível obter valores mais competitivos do que aqueles praticados atualmente.

A Lei Estadual 18.309/2009 considera as despesas de telecomunicação como não administráveis, mas também enfatiza que, na composição dos valores de reajuste e de revisão das tarifas, será garantida a geração de recursos para a recuperação dos custos da prestação eficiente do serviço, entendendo-se como tais: as despesas administráveis, as despesas não administráveis e as quotas de depreciação e amortização (art. 8º, §1º, inciso II). Dessa forma, consoante com as exigências legais, a ARSAE-MG inclui os custos de telecomunicação no valor da Parcela A do Índice de Reajuste Tarifário e efetua os cálculos de tarifas pautados na promoção da prestação eficiente dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro da prestadora e a modicidade tarifária aos usuários.

Cabe mencionar que a COPASA MG apontou que, para o custo regulatório do serviço de atendimento telefônico aos usuários, os preços de contratação de PA's também deveriam ser considerados como não administráveis. No entanto, os preços de PA's compreendem, além da estação de trabalho munida de microcomputador integrado ao sistema telefônico e à base de dados do prestador, outras despesas administráveis (por exemplo, as despesas de pessoal com atendentes, as despesas administrativas relacionadas à prestação do serviço de teleatendimento, etc.).

A realização de uma eventual nova licitação para fornecimento dos serviços de atendimento telefônico não afetará as decisões da ARSAE-MG quanto aos preços a serem considerados para definição do custo regulatório. Mantendo coerência com o posicionamento até então, esta Agência Reguladora reconhecerá os preços por tipo de PA compatíveis com os valores eficientes praticados em processos licitatórios similares, os quais correspondem aos preços de PA's já apresentados na Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012. Cabe ressaltar que um possível aumento de preços dos serviços de teleatendimento advindo de um novo processo licitatório seria em grande parte ocasionado pelas restrições impostas pela COPASA MG à empresa terceirizada, decorrentes da opção gerencial da prestadora em manter um sistema híbrido de atendimento telefônico (central própria e central terceirizada).

Os argumentos apresentados corroboram o fato de que as despesas com PA's, assim como as despesas com telefonia, são gerenciáveis pela prestadora no que tange aos preços incorridos e em relação à utilização e alocação eficiente dos recursos. No entanto, em duas oportunidades a COPASA MG recusou as recomendações da ARSAE-MG, sob a alegação da impossibilidade administrativa e jurídica de adotá-las, para, logo em seguida, proceder exatamente como proposto por esta Agência Reguladora. Isso ocorreu quando (a) a ARSAE-MG propôs uma redução do número de PA's contratados com a empresa terceirizada e (b) a ARSAE-MG propôs uma renegociação com a empresa de telefonia.

Conforme legislação vigente, a prestadora poderia até mesmo rescindir um contrato originado de processo licitatório caso seja para interesse público ou seja estabelecida uma nova

contratação via licitação. A possibilidade concreta de redução nos preços de telefonia ou de PA's da prestadora justificaria a rescisão de contrato por motivo de interesse público. Ainda mais considerando que os custos incorridos pela COPASA MG são socializados nas tarifas de água e esgoto. Dessa forma, a prestadora não incorreria em indenização ou ressarcimento, apenas devendo pagar os serviços já efetuados até a data da rescisão.

Para a definição do custo regulatório de atendimento telefônico da COPASA MG serão reconhecidos os custos eficientes de telefonia e de PA's, condizentes com os preços de outros processos licitatórios similares, podendo ser ou não os preços contratados em licitação pela COPASA MG. Portanto, a partir dos argumentos apresentados, a ARSAE-MG ratifica sua posição de que para a composição dos custos eficientes devem ser considerados os preços de telefonia receptiva e de PA's definidos conforme a Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012. Ressalta-se que esta Agência também calculará as atualizações monetárias dos referidos preços, quando for o caso.

A ARSAE-MG decidirá quando será necessário reavaliar os custos de atendimento telefônico (telefonia receptiva e PA's) da prestadora, os quais não necessariamente devem ter relação com aqueles incorridos pela COPASA MG.

Item 4. Relatório de Avaliação de Desempenho

A COPASA MG apresentou os custos e prazos envolvendo a geração dos Relatórios de Avaliação de Desempenho, conforme anexos III e IV da Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012, e a implantação da Pesquisa de Satisfação:

> 1 – Implementação, desenvolvimento e customização de Relatórios, conforme anexos III e IV – Valor de parcela única estimada de R$ 40 mil, com prazo estimado de 40 dias corridos;
>
> 2 – Implementação e desenvolvimento da Pesquisa de Satisfação – Valor de parcela única estimada de R$ 72 mil e prazo estimado de 60 dias corridos.

Sendo assim, em razão da demanda regulatória, a COPASA MG entendeu que esses custos devam ser reconhecidos no custo regulatório de atendimento telefônico da prestadora.

É necessário esclarecer que a tabela constante no Anexo IV da Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012 ("Informações e Resultados do Dimensionamento da Seção 6.3") não faz parte dos relatórios de avaliação de desempenho solicitados pela ARSAE-MG. Apenas os relatórios apresentados no Anexo III da Nota Técnica mencionada ("Relatório Mensal de Avaliação de Desempenho" e "Relatório Diário de Avaliação de Desempenho") deverão ser encaminhados mensalmente a esta Agência Reguladora para fins de avaliação de desempenho do serviço de atendimento telefônico da COPASA MG.

O Termo de Referência (Anexo I) do edital de licitação que originou o contrato que a COPASA MG[1] mantém atualmente com a empresa terceirizada especializada em serviços de atendimento telefônico já considera a possibilidade de desenvolvimento, customização e

[1] Documento enviado à ARSAE-MG pela COPASA através de correio eletrônico no dia 25 de junho de 2012.

implantação de Pesquisa de Satisfação realizada pela URA e de Relatórios em tempo real e Relatórios históricos, sem custo adicional.

Conforme "Seção 20. Pesquisa de Satisfação" do Termo de Referência mencionado, a pesquisa de satisfação realizada pela URA será produzida pela contratada e validada pela contratante. Além disso, a contratada deverá fornecer relatório da pesquisa de satisfação à contratante sempre que solicitado e também deverá ser disponibilizado seu acesso via web.

Consoante com a "Seção 13. Telefonia" do mesmo documento, a contratada deverá disponibilizar relatórios em tempo real e relatórios históricos relativos ao estado dos operadores de teleatendimento e supervisores, aos dados estatísticos dos grupos DAC e aos dados estatísticos dos serviços de URA. Além disso, o módulo deverá permitir acesso à base de dados e recursos para customização de Relatórios. A "Seção 26. Obrigações da Contratada" aponta como obrigações da empresa terceirizada de atendimento telefônico emitir e disponibilizar, com periodicidade a ser definida pela contratante, os relatórios diários, semanais e mensais relativos às atividades, execução, controles e gestão dos serviços contratados.

Conforme "Seção 16. Indicadores de Desempenho", os indicadores mencionados nesta seção do Termo de Referência não excluem a possibilidade de revisão de sua metodologia de apuração, tampouco a possibilidade de supressão ou substituição por outros indicadores mais aptos a garantir o alto padrão de atendimento da central de teleatendimento. Dessa forma, está previsto que a COPASA MG possa adequar os indicadores a serem fornecidos pela empresa terceirizada de acordo com as exigências realizadas pela ARSAE-MG, sem custos adicionais.

Na Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012, esta Agência Reguladora verificou que o serviço de atendimento telefônico fornecido pela central terceirizada é capaz de atender aos padrões de qualidade exigidos a um custo menor do que o incorrido pela central própria da COPASA MG. Sendo assim, considerando o princípio de eficiência, a ARSAE-MG utilizou a estrutura da central terceirizada para o dimensionamento e definição do custo regulatório.

Em coerência com a posição adotada na Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012, e considerando os argumentos apresentados acima, esta Agência entende que os custos estimados relativos à Pesquisa de Satisfação e Relatórios de Avaliação de Desempenho, solicitados pela prestadora, não devem ser reconhecidos para fins de cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico aos usuários da COPASA MG. Essa decisão é justificada na medida em que os custos adicionais são decorrentes da existência do sistema híbrido de atendimento telefônico (central própria e central terceirizada).

Para atender aos prazos solicitados pela COPASA MG no documento de Contribuição à Audiência Pública 05/2012, referentes ao processo de implantação de Relatórios de Avaliação de Desempenho e Pesquisa de Satisfação, a ARSAE-MG efetuará as seguintes alterações na Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013 de detalhamento do cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico aos usuários da COPASA MG:

Nota Técnica Final CRFEF/GREF 02/2013, pág. 52

"Os relatórios apresentados no Anexo III desta Nota Técnica (Relatório Mensal de Avaliação de Desempenho e Relatório Diário de Avaliação de Desempenho) deverão ser

encaminhados mensalmente à ARSAE-MG, em meio digital. O envio dos relatórios deve ocorrer até o 15º dia útil do mês subseqüente ao período de apuração dos indicadores. **A partir do próximo reajuste tarifário da COPASA**, os relatórios que constam no Anexo III devem ser encaminhados à ARSAE-MG, contendo todas as informações preenchidas pela prestadora.

Para fins de fiscalização, serão considerados apenas os índices mensais. Os índices diários serão utilizados por esta Agência para fins de monitoramento do desempenho (eficiência e qualidade) do atendimento telefônico gratuito. As fiscalizações ocorrerão de seis em seis meses, **iniciando-se seis meses após o próximo reajuste tarifário da COPASA**. Portanto, esta Agência concede um prazo de adaptação até o próximo reajuste para que a prestadora tenha tempo suficiente para adequar seu serviço de atendimento telefônico gratuito às exigências e metas estabelecidas pela ARSAE-MG."

Item 5. Índice de Desempenho (ID)

Acerca dos conceitos de dia e de período atípico, a ARSAE-MG avalia como pertinente a incorporação do tempo necessário à curva de aprendizado em função de eventual substituição de empresa terceirizada para a prestação de serviços de teleatendimento. Tendo em vista a necessidade de adaptação aos serviços e procedimentos da COPASA MG, o cálculo dos indicadores desconsiderará o tempo referente à curva de aprendizado da eventual nova empresa terceirizada. Fica estipulado que o período de aprendizado compreenderá 60 dias após a notificação à ARSAE-MG da mudança da empresa terceirizada, prazo compatível com aquele apresentado pela COPASA MG através do documento de contribuição à Audiência Pública 05/2012. Determina-se a exigência de notificação à ARSAE-MG no momento de substituição da empresa terceirizada. Portanto, durante 60 dias contados a partir dessa notificação, os períodos e dias serão considerados atípicos. Além disso, será desconsiderada, para definição da atipicidade do período ou dia, qualquer substituição de empresa terceirizada em período menor que 12 meses após última substituição ocorrida.

No entanto, para cálculo dos períodos e dias atípicos, não será considerada a implantação do serviço em localidades ou grupo de localidades, seja esta implantação referente à obtenção de uma nova concessão ou ao início da operação de coleta ou tratamento de esgoto, por exemplo. A ARSAE-MG avalia que a ocorrência destes fatos implicará em provável aumento substancial no volume de chamadas recebidas pela central de teleatendimento da COPASA MG, o que pode configurar a ocorrência de período ou dia atípico. Logo, não há a necessidade de alteração do conceito de período ou dia atípico em função da implantação do serviço em localidades ou grupo de localidades, pois o atual conceito de atipicidade já contempla as prováveis implicações da ampliação dos serviços da COPASA MG para a central de teleatendimento.

Por fim, todas as considerações acerca da incorporação de novos elementos aos conceitos de dia e de período atípico estão presentes na página 52 da Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013 transcritas abaixo:

"Exceção aos casos descritos acima, os dias e períodos atípicos se caracterizarão quando houver uma substituição da empresa terceirizada para o serviço de teleatendimento. Dado a necessidade de adaptação aos serviços e procedimentos da COPASA, a ARSAE-MG

estipula um prazo de 60 dias, a partir da notificação à ARSAE-MG da mudança, para a curva de aprendizado da eventual nova empresa terceirizada. Durante este prazo, os períodos e dias serão considerados atípicos e suas informações não serão utilizadas para cálculo dos indicadores de avaliação do serviço de teleatendimento da COPASA. Além disso, fica estabelecida a exigência de notificação à ARSAE-MG no momento de substituição da empresa terceirizada. Por fim, será desconsiderada, para definição da atipicidade do período ou dia, qualquer substituição de empresa terceirizada em período menor que 12 meses após última substituição. Logo, qualquer mudança de empresa terceirizada durante o prazo de 12 meses após última substituição não terá implicações sobre o cálculo do período ou dia atípico."

Sobre as considerações feitas à redação que trata do Índice de Qualidade (IQ) presente na página 50 da Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012, a ARSAE-MG realizou sua alteração de forma a compatibilizar com a descrição do IQ apresentada na página 46 da mesma nota técnica. Segue abaixo a redação final com a alteração em negrito:

Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013, pág. 50

"IQ $\geq$ 70%: Em relação ao Índice de Qualidade, a meta estipulada estabelece que no mínimo 70% do total das chamadas recebidas pelas centrais de atendimento da COPASA **que responderam à pesquisa de satisfação** tenham o atendimento avaliado como "Ótimo" ou "Bom" pelos usuários."

3. ALTERAÇÕES PROMOVIDAS PELA ARSAE-MG na Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013

A seguir são resumidas as alterações promovidas na Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013, com o resultado final do detalhamento do cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico aos usuários da Companhia de Saneamento de Minas Gerais, COPASA MG, com relação à Nota Técnica CRFEF/GREF 09/2012 submetida à Audiência Pública.

- **Convite à pesquisa de satisfação:**

Adição de texto prevendo a realização do convite à pesquisa de satisfação na página 47. O texto segue abaixo:

"Além destas duas perguntas, a COPASA incluirá um convite à pesquisa de satisfação. Este convite poderá ser posicionado após a seleção de uma das opções da URA ou ao fim do atendimento realizado pelo atendente, sendo a escolha entre estas alternativas a cargo da COPASA. Ainda, a redação deste convite também fica a critério da COPASA.

Por fim, a ARSAE-MG recomenda a inclusão deste convite também nas mensagens eletrônicas realizadas durante a espera do usuário para o atendimento humano."

- **Sequência de opções da segunda pergunta da pesquisa de satisfação:**

Alteração do texto da segunda pergunta da pesquisa de satisfação, presente na página 46.

Mudanças nos relatórios mensais e diários de Avaliação de Desempenho do Serviço de Atendimento Telefônico da COPASA, presentes no Anexo III.

Mudança na fórmula do Índice de Qualidade, presente na página 46.

- **Número de PA's correspondentes ao limite máximo e o número de PA's atualmente contratado pela COPASA MG junto à empresa terceirizada**

Adição da nota de rodapé 23, presente na tabela 23 da página 38.

- **Número de PA's ativados na central de teleatendimento interna da COPASA**

Alteração na redação do texto da seção 6.2.

Alteração nas tabelas 6, 7 e 23.

Alteração no texto presente na página 4 da seção de introdução. A nova redação está replicada abaixo:

> "Dado o número eficiente de operadores necessários, efetuou-se a distribuição otimizada dos postos de atendimento para realizar o serviço de teleatendimento conforme os parâmetros de qualidade definidos pela ARSAE-MG. Observou-se que o custo por hora de atendimento da estrutura da central interna da COPASA é pelo menos 144% maior que aquele verificado na empresa vencedora de licitação para a prestação do serviço de teleatendimento ao Estado de Minas Gerais. Portanto, para fins de cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico gratuito da prestadora, foram considerados a quantidade e distribuição de postos dimensionadas por esta Agência e os preços da estrutura de postos de atendimento dessa empresa especializada em serviços de teleatendimento."

Alteração no texto presente na página 38 da seção 9.1. A nova redação é apresentada abaixo:

"Enquanto a estrutura regulatória define a utilização de 94 postos, a estrutura incorrida pela COPASA projetada para a 3ª etapa de expansão do teleatendimento gratuito emprega 211 postos de atendimento."

- **Informações a serem utilizadas no dimensionamento para o custo regulatório**

Alteração no texto que esclarece quais são as informações que serão utilizadas para o cálculo do dimensionamento da central de teleatendimento. A nova redação segue abaixo e está presente na página 20 da Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013:

> "É importante ressaltar que, para o dimensionamento e definição do custo regulatório da central de teleatendimento, serão consideradas as informações realizadas do volume de chamadas recebidas pelo DAC da COPASA e pelo DAC da empresa terceirizada especializada em teleatendimento durante o Período de Referência para o reajuste ou revisão tarifária. Estas informações, que subsidiarão os cálculos do custo regulatório, serão obtidas através dos Relatórios Diários de Avaliação de Desempenho, a serem entregues à ARSAE-MG em periodicidade mensal."

- **Prazos para entrega de relatórios de Avaliação de Desempenho e para as fiscalizações**

Alteração no texto que determina os prazos para entrega dos relatórios de Avaliação de Desempenho e para as fiscalizações do serviço de teleatendimento. A nova redação, presente na página 52, seção 10.2, segue abaixo:

> "Os relatórios apresentados no Anexo III desta Nota Técnica (Relatório Mensal de Avaliação de Desempenho e Relatório Diário de Avaliação de Desempenho) deverão ser encaminhados mensalmente à ARSAE-MG, em meio digital. O envio dos relatórios deve ocorrer até o 15º dia útil do mês subseqüente ao período de apuração dos indicadores. A partir do próximo reajuste tarifário da COPASA, os relatórios que constam no Anexo III devem ser encaminhados à ARSAE-MG, contendo todas as informações preenchidas pela prestadora.
>
> Para fins de fiscalização, serão considerados apenas os índices mensais. Os índices diários serão utilizados por esta Agência para fins de monitoramento do desempenho (eficiência e qualidade) do atendimento telefônico gratuito. As fiscalizações ocorrerão de seis em seis meses, iniciando-se seis meses após o próximo reajuste tarifário da COPASA. Portanto, esta Agência concede um prazo de adaptação até o próximo reajuste para que a prestadora tenha tempo suficiente para adequar seu serviço de atendimento telefônico gratuito às exigências e metas estabelecidas pela ARSAE-MG."

- **Conceito de período e de dia atípico**

Consideração da curva de aprendizado em função de eventual substituição de empresa terceirizada ao conceito de período e de dia atípico. O texto que incorpora tais situações à definição da atipicidade dos períodos e dos dias segue abaixo e está presente na página 52:

> "Exceção aos casos descritos acima, os dias e períodos atípicos se caracterizarão quando houver uma substituição da empresa terceirizada para o serviço de teleatendimento. Dado a necessidade de adaptação aos serviços e procedimentos da COPASA, a ARSAE-MG estipula um prazo de 60 dias, a partir da notificação à ARSAE-MG da mudança, para a curva de aprendizado da eventual nova empresa terceirizada. Durante este prazo, os períodos e dias serão considerados atípicos e suas informações não serão utilizadas para cálculo dos indicadores de avaliação do serviço de teleatendimento da COPASA. Além disso, fica estabelecida a exigência de notificação à ARSAE-MG no momento de substituição da empresa terceirizada. Por fim, será desconsiderada, para definição da atipicidade do período ou dia, qualquer substituição de empresa terceirizada em período menor que 12 meses após última substituição. Logo, qualquer mudança de empresa terceirizada durante o prazo de 12 meses após última substituição não terá implicações sobre o cálculo do período ou dia atípico."

- **Índice de Qualidade (IQ)**

Alteração no texto presente na página 50 que descreve o Índice de Qualidade (IQ). A nova redação segue abaixo:

> "IQ $\geq$ 70%: Em relação ao Índice de Qualidade, a meta estipulada estabelece que no mínimo 70% do total das chamadas recebidas pelas centrais de atendimento da COPASA

que responderam à pesquisa de satisfação tenham o atendimento avaliado como “Ótimo” ou “Bom” pelos usuários.”

Laura Mendes Serrano
Gerente de Regulação Econômico-Financeira
Economista – CORECON-MG nº 7825

Raphael Castanheira Brandão
Analista de Regulação Econômico-Financeira
Economista – CORECON-MG nº 7830

Bruno Aguiar Carrara de Melo
Coordenador Técnico de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira
Economista – CORECON-MG nº 5564