

Relatório Técnico GRO nº 002/2022

Avaliação da Qualidade dos Canais de Atendimento aos Usuários Oferecidos pelos Prestadores

Julho de 2022

Diretoria Colegiada

Antônio Claret de Oliveira Júnior (Diretor Geral)
Rodrigo Bicalho Polizzi
Stefani Ferreira de Matos

Coordenadoria Técnica de Regulação Operacional e Fiscalização dos Serviços (CRO)

Luciana de Figueiredo Alcobaça Campos

Gerência de Regulação Operacional (GRO)

Amanda de Campos Nascimento (Gerente)
Leila Margareth Möller
Misael Dieimes de Oliveira
Thais Souza Medeiros

É permitida a reprodução total ou parcial deste documento, desde que citada a fonte.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG). Relatório Técnico GRO nº 002/2022: Avaliação da Qualidade dos Canais de Atendimento aos Usuários Oferecidos pelos Prestadores. Belo Horizonte: Arsaie-MG, 2022.

1 APRESENTAÇÃO

Este relatório técnico apresenta as ações desenvolvidas no âmbito do Tema 7 da [Agenda Regulatória 2022](#) da Arsaie-MG, que trata da qualidade do atendimento aos usuários oferecido pelos prestadores. O objetivo é subsidiar decisão pela Diretoria Colegiada sobre a conclusão do tema. O estudo está documentado no processo SEI-MG nº 2440.01.0001085/2021-37.

2 PROBLEMA REGULATÓRIO

Em março de 2020, com pandemia de Covid-19, Copasa MG e Copanor [restringiram o acesso às suas agências de atendimento presencial](#)¹ conforme CE Copasa/DRM nº 028/2020 (SEI-MG nº 12515282). Além disso, houve redução do número de postos de atendimento no *call center* em decorrência do afastamento de funcionários e do cumprimento de determinações judiciais e da Vigilância Sanitária, conforme CE Copasa/DRM nº 058/2020 (SEI-MG nº 13235243).

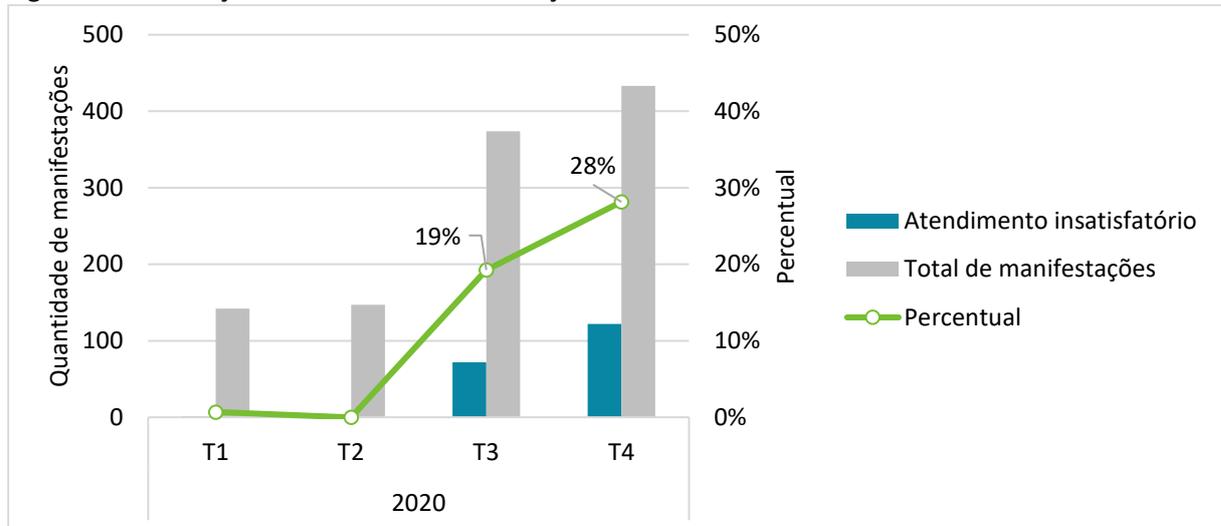
Com a mudança, o atendimento aos usuários passou a ser feito exclusivamente pelo *call center*, telefone (115), aplicativo Copasa Digital e Agência Virtual. Posteriormente, em outubro do mesmo ano, [as agências de atendimento presencial foram reabertas](#)², porém, funcionando somente com agendamento prévio, com o intuito de reduzir a aglomeração de pessoas.

De acordo com o [Relatório Anual da Ouvidoria 2020](#), foi observado um aumento expressivo do número e da proporção de manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Arsaie-MG referentes a problemas com os canais de atendimento oferecidos pelos prestadores, alcançando 17,8% no acumulado anual. Essas manifestações incluem situações nas quais usuários tentaram entrar em contato com os prestadores de serviços, mas não conseguiram ser atendidos. A análise do banco de dados de manifestações recebidas pela Ouvidoria da Arsaie-MG, apresentada na Figura 1, aponta que houve aumento significativo de reclamações no terceiro e quarto trimestres de 2020, tanto no cômputo geral quanto para aquelas relacionadas a problemas com o atendimento, como dificuldade em registrar reclamações ou solicitações e atrasos no atendimento.

¹ Dias, L. Copasa fecha agências para evitar propagação do coronavírus; veja como será o atendimento. **Hoje em Dia**, Ediminas S/A Jornal Hoje em Dia, Belo Horizonte, Minas Gerais, 22 mar. 2020. Disponível em: <<https://www.hojeemdia.com.br/minas/copasa-fecha-agencias-para-evitar-propagac-o-do-coronavirus-veja-como-sera-o-atendimento-1.779506>>. Acesso em: 1 jul. 2022.

² Amélia, K. Todas as agências de atendimento da Copasa em Minas Gerais foram reabertas. **CDL FM**, Belo Horizonte, Minas Gerais, 27 out. 2022. Disponível em <<https://cdlfm.com.br/todas-as-agencias-de-atendimento-da-copasa-em-minas-gerais-foram-reabertas/>>. Acesos em 8 jul. 2022.

Figura 1. Distribuição trimestral de manifestações recebidas na Ouvidoria da Arsaie-MG em 2020



Conforme CE Copasa/SPRE nº 015/2021 (SEI-MG nº 24401176), no período em que as agências de atendimento presencial permaneceram fechadas ocorreu acréscimo, em média, de 75% no volume de chamadas telefônicas recebidas no *call center* da Copasa MG. Durante os dias úteis, o *call center*, que antes da pandemia recebia de 10 mil a 12 mil ligações/dia, passou a receber entre 15 mil e 21 mil ligações/dia, quantidade muito além da capacidade de atendimento prevista. Com este aumento no tráfego de chamadas no *call center* ocorreu a degradação dos indicadores de desempenho dos serviços de atendimento.

3 AÇÕES REALIZADAS PELA ARSAIE-MG

Devido ao expressivo número de manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Arsaie-MG, foi realizada reunião em 14 de agosto de 2020 com equipe da Copasa MG. Na ocasião, foi apresentada uma série de ações em andamento para sanar as dificuldades e aprimorar os serviços de atendimento ao usuário. A fim de acompanhar as ações de melhoria dos canais de atendimento, a Arsaie-MG incluiu o tema na Agenda Regulatória 2021.

Ao longo do ano de 2021, a Gerência de Regulação Operacional (GRO), responsável pela condução da Agenda Regulatória, realizou o acompanhamento de indicadores de atendimento telefônico da Copasa MG e de manifestações recebidas na Ouvidoria Arsaie-MG. Neste setor foram revistos os procedimentos para acolhimento e identificação de reclamações de usuários quanto ao atendimento recebido em primeira e segunda instâncias da Copasa MG.

Foi também realizada reunião com a Copasa MG em 1 de outubro de 2021 (SEI-MG nº 36559965) na qual foram apresentados os canais de relacionamento com usuários, incluindo melhorias realizadas até o momento, e o planejamento para implantação da estratégia *Omnichannel*. A Copasa MG apresentou, ainda, um panorama dos indicadores que estavam sendo monitorados. Foram então definidos os seguintes encaminhamentos:

- Realização de novas reuniões no ano de 2022 para avaliação dos indicadores frente à implementação recente de novos canais de atendimento;
- Reavaliação das resoluções Arsaie-MG sobre o tema a partir dos resultados da avaliação dos indicadores de desempenho dos canais de atendimento ao usuário.

Após conclusão da Agenda Regulatória 2021, as atividades e resultados alcançados para o tema “qualidade do atendimento” foram apresentadas na Nota Técnica GRO nº 006/2021 (SEI-MG nº 39727160), sendo sugerida a continuidade do acompanhamento no ano seguinte e a manutenção na Agenda Regulatória 2022, conforme aprovado em pela Diretoria Colegiada em reunião realizada em 15 de dezembro de 2021 (SEI-MG nº 39727243, ata nº 137).

Em 2022, foi dado prosseguimento ao acompanhamento dos indicadores de desempenho dos canais de atendimento da Copasa MG. Também foram realizadas novas avaliações das melhorias realizadas nos canais de atendimento pela Copasa MG e análise do [Relatório Anual da Ouvidoria 2021](#) e das ações da Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), conforme apresentado no item 5.

4 AÇÕES REALIZADAS PELA COPASA MG

Na CE Copasa/DRM nº 028/2020, de 16 de março de 2020 (SEI-MG nº 12515282), a Copasa MG informou que adotaria medidas preventivas, dentre elas a restrição ao atendimento dos usuários em suas agências de atendimento presenciais, priorizando o atendimento destinado aos serviços essenciais. Na mesma comunicação externa, a companhia alertou que tal medida poderia “implicar no aumento do tempo de espera e/ou tempo de atendimento, incluindo no canal de atendimento telefônico”.

Na sequência, por meio da CE Copasa/DRM nº 058/2020, de 02 de abril de 2020 (SEI-MG nº 13235243), a Copasa MG informou que houve redução do número de postos de atendimento no *call center* em função da redução de operadores e da adequação da empresa contratada (AeC) às determinações judiciais e da Vigilância Sanitária. Em contra partida, intensificou os esforços para impedir o colapso do serviço de *call center*.

Na CE Copasa/SPRE nº 015/2021, de 18 de janeiro de 2021 (SEI-MG nº 24401176), a Copasa MG trouxe ao conhecimento da Arsaie-MG a formalização de termo aditivo contratual em outubro de 2020 que incluiu o aumento de 25% na quantidade de posições de atendimento do *call center* (de 104 para 125). Já em novembro foi ampliado o quantitativo de troncos disponibilizados para o direcionamento das chamadas para o *call center* de 250 para 330 e, em janeiro de 2021, para 480, aumentando a capacidade de atendimento de ligações simultâneas. Todas essas medidas (CE Copasa/DRM nº 028/2020, nº 058/2020 e nº 015/2021) já foram objeto de análise da Arsaie-MG na [Nota Técnica GRO nº 006/2021](#), emitida em novembro de 2021.

Na CE Copasa/DRM nº 008/2022, de 13 de janeiro de 2022 (SEI-MG nº 40807327), a Copasa, de forma proativa, alertou sobre a elevação do número de funcionários diagnosticados com Covid-19, sobretudo aqueles que atuam em agências de atendimento presencial, o que poderia ensejar o fechamento de algumas unidades. O aviso foi feito em conformidade com o disposto no parágrafo único do art. 21 da [Res. Arsaie-MG nº 94/2017](#), segundo o qual “o fechamento de agências de atendimento presencial existentes fica condicionado à homologação pela Arsaie-MG, que avaliará os motivos determinantes da medida, podendo autorizá-la ou não (NR)”.

Na última reunião com a Copasa MG, realizada em 22 de março de 2022 (SEI-MG nº 45088484), foi apresentada a situação dos canais de atendimento oferecidos aos usuários. A seguir são descritas as principais ações implementadas pela Copasa MG.

4.1 Plataforma Omnichannel

Motivado pelo aumento da demanda e migração de clientes dos canais presenciais para os digitais e *call center*, a Copasa MG implementou a estratégia *Omnichannel*, a qual permite o uso simultâneo e integrado de diferentes canais de atendimento. A ação proporcionou melhorias no *call center* e, em especial, na unidade de resposta audível (URA). A [URA é uma tecnologia](#) que permite que os usuários interajam com o sistema de atendimento telefônico por meio de das teclas do telefone, reconhecimento de voz, áudios pré-gravados ou ainda mensagens geradas dinamicamente por mecanismos de síntese de voz. A URA otimizou o atendimento telefônico para seis tipos de serviços:

- Manifestação sobre falta de água;
- Manifestação sobre refluxo de esgoto no interior do imóvel.
- Manifestação sobre vazamento de água no padrão do imóvel;
- Emissão de segunda via de conta pelo e-mail;
- Solicitação de informações sobre valor de débitos; e
- Consulta do status de serviços já solicitados.

4.2 Projeto Solução 360º

Conforme também apresentado na reunião entre Arsa-e-MG e Copasa MG realizada em 22 de março de 2022 (SEI-MG nº 45088484), encontra-se em desenvolvimento o projeto denominado “Solução 360º”, o qual busca oferecer várias frentes de atendimento ao público. O projeto foi brevemente explicado em forma breve durante a [Teleconferência dos Resultados do quarto trimestre de 2021](#) da Copasa MG, realizada em 30 de março de 2022: “ela irá, a partir de uma grande integração das nossas agências presenciais, incluir também meios digitais de relacionamento. Por exemplo, o cliente Copasa já não precisa se deslocar às agências presenciais e poderá ser atendido também por videochamada, trazendo a inovação para dentro do setor de saneamento”³.

O escopo da contratação do projeto Solução 360º contempla diversas inovações, incluindo:

- Atendimento presencial disponibilizado em locais de grande circulação de pessoas;
- Instalação de pontos inteligentes de autoatendimento, com capacidade de apoio por videoconferência;
- Suporte ao autoatendimento digital;
- Gestão integrada de cobranças;
- Pagamento digital/Pin Pad com máquina na agência de atendimento presencial em que o usuário poderá realizar o pagamento com cartão por meio de transferência eletrônica de fundos (TEF);
- Torre de controle e análise contínua, com automação aliada ao cognitivo de voz de aprendizado absorvendo boas práticas de inovação e implementação de estratégias digitais.

A expectativa é de que a implantação desse projeto traga evoluções nas temáticas de transformação digital, diagnóstico e maturidade em gestão, governança de dados, identidade visual de atendimento ao cliente, migração do atendimento, entre outros.

O escopo planejado para o projeto objetiva vencer pontos que vêm sendo motivos de reclamações pela demora no atendimento e elevar o patamar da companhia no quesito relacionamento. No que se

³ COPASA MG. Transcrição da Teleconferência dos Resultados 4T21. Belo Horizonte, 30 mar. 2022. Disponível em: <<https://ri.copasa.com.br/servicos-aos-investidores/central-de-resultados/>>. Acesso em: 11 jul. 2022.

refere ao tempo médio de atendimento da plataforma digital, atualmente a duração é de aproximadamente 1 hora e 25 minutos, sendo difícil diminuí-lo devido à necessidade de protocolos a serem seguidos e à dificuldade do atendente para solucionar o problema do cliente. Já em relação ao tempo médio de espera do *call center*, houve uma melhoria significativa, reduzindo de 5,6 minutos para 2,5 minutos. Os canais são monitorados em tempo real, para que possa ser feita uma migração entre os atendimentos, de acordo com a demanda. Esse direcionamento acontece de acordo com o fluxo na URA para tentar reduzir o tempo de espera.

Na [Assembleia Geral Extraordinária](#) realizada em 08 de março de 2022 foi autorizada a instauração de processo administrativo licitatório para prestação de serviços de implantação e operação do projeto no montante de até 576 milhões com prazo de vigência previsto de 60 meses⁴.

4.3 Atendimento presencial

Ainda na reunião realizada com a Copasa MG em 22 de março de 2022, foi informado que há uma demanda considerável por atendimento presencial para a qual é necessário o agendamento prévio no site. A depender da agência de atendimento, o tempo médio de espera pode chegar a 30 dias, situação que poderá ser melhorada com as ações implementadas, incluindo o projeto Solução 360°.

A plataforma implementada possibilitou o contato proativo com os clientes, via SMS, para envio de alertas e orientações sobre os vencimentos das faturas e possíveis negociações, além de *feedback*, após a solicitação de um serviço, para aviso de conclusão do mesmo. Além disso, há previsão de ampliação de serviços de SMS e WhatsApp para implementação de avisos dos serviços de falta d'água e manutenção programada.

Pelo exposto, pode-se perceber que as ações implementadas pela Copasa já refletiram na melhoria da qualidade de atendimento aos usuários, havendo a expectativa de que os novos projetos em desenvolvimento venham a contribuir ainda mais para a satisfação dos clientes.

5 ANÁLISE

A análise do tema foi baseada principalmente nos documentos apresentados na Tabela 1, em dados de monitoramento da Copasa MG e da Ouvidoria da Arsaie-MG e no monitoramento de indicadores de desempenho telefônico realizado pela GFE.

⁴ COPASA MG. Ata da Assembleia Geral Extraordinária realizada em 08 de março de 2022. Belo Horizonte, 8 mar. 2022. Disponível em: <<https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet/institucional/governanca-corporativa/atas-de-reunioes>>. Acesso em: 11 jul. 2022.

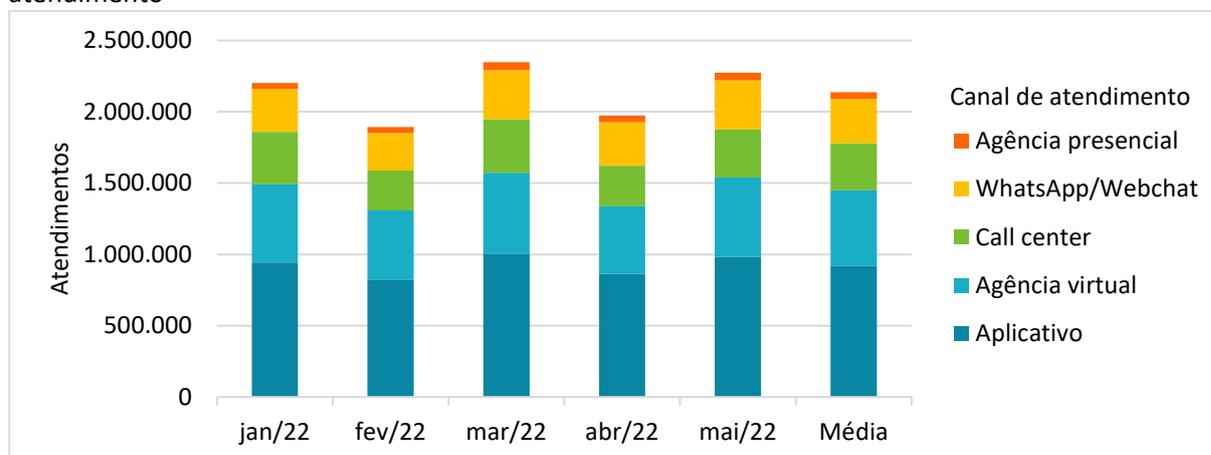
Tabela 1. Principais marcos temporais relacionados ao problema regulatório

Data	Documento	Assunto	Nº SEI-MG
16/03/2020	CE Copasa/DRM nº 028/2020	Comunicação sobre medidas preventivas contra o Covid-19.	12515282
02/04/2020	CE Copasa/DRM nº 058/2020	Comunicação sobre medidas preventivas contra o Covid-19.	13235243
14/08/2020	Registro de reunião	Esclarecimentos sobre o atendimento a usuários.	-
08/01/2021	Ofício Arsaee/GAB nº 008/2021	Solicitação de esclarecimentos à Copasa MG.	24063908
18/01/2021	CE Copasa/SPRE nº 015/2021	Esclarecimentos sobre o atendimento a usuários.	24401176
24/02/2021	CE Copasa/DRM nº 020/2021	Melhorias nos canais de atendimento disponibilizados pela Copasa MG.	25939010
01/10/2021	Registro de reunião	Melhorias nos canais de atendimento disponibilizados pela Copasa MG.	36559965
01/11/2021	NT GRO nº 006/2021	Avaliação do tema na Agenda Regulatória 2021.	39727160
15/12/2021	Ata nº 137	Deliberação da DG para inclusão do tema na Agenda Regulatória 2022.	39727243
13/01/2022	CE Copasa/DRM nº 008/2022	Impactos no atendimento ao usuário do agravamento da pandemia de Covid-19.	40807327
22/03/2022	Registro de reunião	Melhorias nos canais de atendimento disponibilizados pela Copasa MG.	45088484

5.1 atendimentos na Copasa MG

Segundo informações enviadas pela Copasa MG para a GRO, mensalmente são realizados mais de 2,1 milhões de atendimentos, sendo os canais de atendimento mais utilizados o aplicativo Copasa Digital (43%) e a Agência Virtual (25%), conforme Figura 2. As agências presenciais, canal de atendimento mais prejudicado pela pandemia, se tornou o canal menos utilizado (2,3%), mesmo após a reabertura das agências. Apesar de ainda haver problemas envolvendo o atendimento presencial, especialmente em relação ao tempo de espera entre o agendamento e a data de atendimento, trata-se de parcela relativamente pequena em relação ao conjunto de canais de atendimento oferecidos.

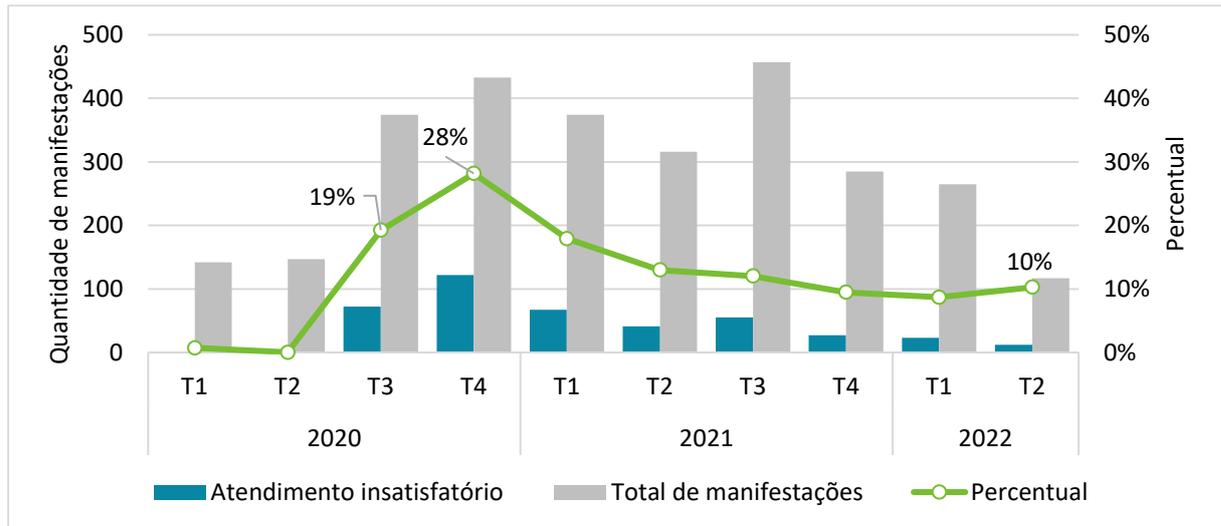
Figura 2. Distribuição mensal das manifestações recebidas pela Copasa em 2022 segundo canal de atendimento



5.2 atendimentos na Ouvidoria da Arsae-MG

Conforme já relatado, de acordo com o [Relatório Anual da Ouvidoria 2020](#), 17% das manifestações de usuários recebidas pela Ouvidoria da Arsae-MG naquele ano foram referentes a atendimentos insatisfatórios por parte dos prestadores de serviços, o que corresponde a 195 de um total de 1.096 manifestações. Entretanto, dados publicados nos relatórios de 2021 e 2022 permitiram que a GRO realizasse uma nova avaliação, conforme Figura 3.

Figura 3. Distribuição trimestral de manifestações recebidas na Ouvidoria da Arsae-MG de janeiro de 2020 a maio de 2022



Observou-se que a partir de março de 2020, no início da pandemia de Covid-19, houve aumento significativo na quantidade total de manifestações e também na proporção de reclamações em decorrência de atendimento insatisfatório por parte da Copasa MG. O período coincide com o fechamento das agências de atendimento presencial (apresentado no problema regulatório, no item 2) e é anterior às ações de melhoria dos canais de atendimento realizadas pela Copasa MG (apresentadas no item 4).

Durante o ano de 2021 houve redução significativa na quantidade de manifestações e no percentual de reclamações de atendimento insatisfatório, simultaneamente às ações realizadas pela Copasa, alcançando 10% no segundo trimestre de 2022, considerando apenas os meses de abril e maio. O cenário converge para a estabilização do indicador nesse patamar. Caso haja mudança, a expectativa é de que seja para melhor, com a redução da quantidade e do percentual, principalmente com a implantação do projeto Solução 360°.

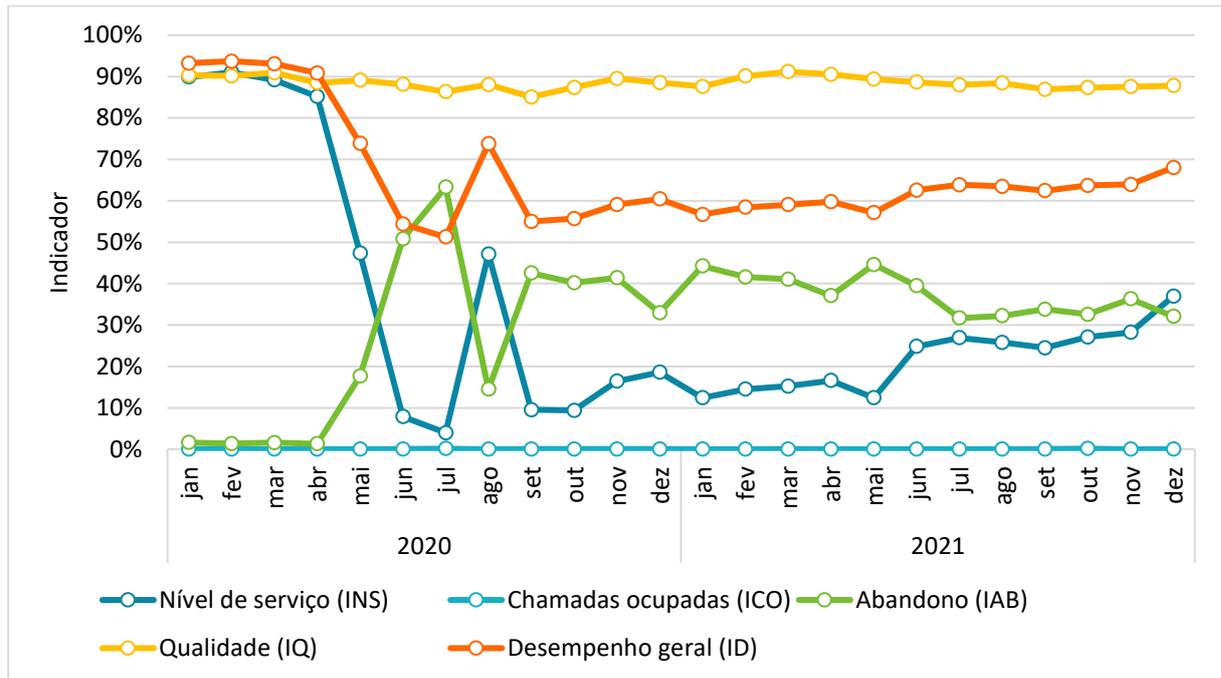
5.3 Fiscalização do atendimento telefônico dos prestadores de serviços

Em 2013, a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) da Arsae-MG definiu indicadores de desempenho e valores de referência para o atendimento telefônico da Copasa MG e da Copanor. São quatro indicadores: índice de nível de serviço (INS), índice de chamadas ocupadas (ICO), índice de abandono (IAB) e índice de qualidade (IQ). Os indicadores são atrelados à remuneração dos prestadores (custo regulatório) e em função de um bom ou mau desempenho nos indicadores, os prestadores podem receber prêmios para resultados acima da meta e ou perdas para resultados insatisfatórios. Esse

mecanismo foi construído em 2013, durante os estudos para reajuste tarifário, e estão descritos na [Nota Técnica CRFEF/GREF nº 002/2013](#)⁵.

Na Figura 4 são apresentados os valores mensais dos indicadores de desempenho no período de 2019 a 2021, conforme os [Relatórios Técnicos GFE](#) nº 010-2020, nº 025-2021 e nº 030-2022. É importante destacar que outros canais de atendimento não são cobertos pelos indicadores de desempenho.

Figura 4. Indicadores de desempenho mensais do atendimento telefônico na Copasa no período de 2019 a 2021



Segundo o RT GFE nº 025-2021, o atendimento telefônico da Copasa-MG apresentou indicadores mensais inferiores à meta estabelecida no segundo e terceiro quadrimestres de 2020, o que pode estar relacionado às dificuldades operacionais trazidas pela pandemia de Covid-19. O desempenho geral (ID) foi de 71,20% para Copasa MG e de 93,24% para Copanor, frente à meta de 87,5%. Em função disso, o fator de desempenho (FD) ponderado entre Copasa MG e Copanor e atrelado ao custo regulatório da central de teleatendimento foi negativo, alcançando -5,76%.

Já na análise do RT GFE nº 030-2022, referente ao ano de 2021, observou-se que o atendimento telefônico prestado pela Copasa-MG permaneceu com desempenho geral insatisfatório, inferior à meta. O desempenho geral (ID) foi de 61,60% para Copasa MG e de 94,33% para Copanor, frente à meta de 87,5%. Com isso o fator de desempenho (FD) ponderado entre Copasa MG e Copanor atingiu -9,93%.

Diferente do ano anterior, em 2021 observou-se tendência de ligeira melhora, sem variações mensais significativas nos indicadores. Há de se considerar também que ao longo do ano de 2020,

⁵ AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO ESTADO DE MINAS GERAIS (ARSAE-MG). Nota Técnica CRFEF/GREF nº 002/2013: Detalhamento do cálculo do custo regulatório de atendimento telefônico aos usuários da Companhia de Saneamento de Minas Gerais, Copasa MG. Resultado Final da Audiência Pública nº 005/2012. Arsaie-MG, 2022.

principalmente durante o período de fechamento das agências presenciais, houve massiva migração de clientes dos canais presenciais para os digitais e *call center*, o que pode ter acarretado sobrecarga no atendimento telefônico. Assim, espera-se que em 2022 seja estabelecido um novo patamar de estabilidade nos valores dos indicadores.

Conforme exposto, o atendimento telefônico já possui rotina específica de fiscalização. Considera-se que o acompanhamento via indicadores e seus desdobramentos, incluindo o impacto tarifário, têm sido suficientes para detectar variações significativas no desempenho do atendimento telefônico. Assim, entende-se ser adequado que este procedimento continue sendo aplicado.

Por fim, cabe lembrar que na [Resolução Arsa-e-MG nº 133/2019](#) já são previstas não conformidades relacionadas a condutas irregulares do prestador no atendimento ao público:

- NC-01: Deixar de oferecer estrutura para atendimento presencial no município que possibilite o provimento de informações e o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários.
- NC-02: Não dispor de estrutura de atendimento ao público em local de fácil acesso.
- NC-03: Deixar de apresentar, em local de fácil visualização e acesso da Agência de Atendimento, os documentos exigidos pela ARSAE-MG.
- NC-05: Deixar de manter o serviço de atendimento telefônico acessível em toda a área de concessão, além de observar o horário de funcionamento mínimo de 12 (doze) horas por dia, excluídos sábados, domingos e feriados; atendimento de emergência disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados; e o atendimento telefônico do Prestador Regional deverá ser oferecido de forma gratuita, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel. Para os casos de prestador de serviços regional ou daquele que atue em município, o atendimento telefônico disponível mínimo durante 12 (doze) horas e o atendimento emergencial por 24 (vinte e quatro) horas, ambos por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados .
- NC-06: Deixar de cumprir os prazos estabelecidos pela Resolução Normativa da ARSAE-MG para atendimento de solicitações de ligação ou de vistoria para ligação de água/esgoto.

O registro de não conformidades pode ser feito pela Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) ou pela Gerência de Fiscalização Operacional (GFO).

6 CONCLUSÕES

A partir da análise realizada sobre o processo SEI-MG nº 2440.01.0001085/2021-37, dados de monitoramento da Copasa MG e da Ouvidoria da Arsa-e-MG e monitoramento de indicadores de desempenho telefônico realizado pela GFE, são apresentadas seguintes conclusões:

- A. A situação de pandemia de Covid-19 causou impactos imprevisíveis e expressivos sobre a operação dos canais de atendimento disponibilizados pela Copasa MG e Copanor, sobretudo no atendimento presencial e telefônico (*call center*).
- B. As ações previstas e implementadas pela Copasa MG estão aderentes ao problema regulatório e estão permitindo a melhoria progressiva da qualidade do atendimento oferecido aos usuários, em especial, a ampliação do atendimento remoto (aplicativo, agência virtual, *call center* e WhatsApp/Webchat).
- C. Apesar de ainda haver problemas envolvendo o atendimento presencial, principalmente em relação ao tempo de espera entre o agendamento e a data de atendimento, trata-se de parcela

relativamente pequena em relação ao total de atendimentos recebidos em todos os canais oferecidos.

- D. Na Ouvidoria da Arsae-MG foi observada redução significativa na quantidade de manifestações e no percentual de reclamações de atendimento insatisfatório ao longo do ano de 2021, alcançando 10% no segundo trimestre de 2022, considerando apenas os meses de abril e maio. O cenário converge para a estabilização do indicador nesse patamar e, caso haja mudança, a expectativa é de que seja para melhor, com a redução da quantidade e do percentual.
- E. Os resultados da fiscalização dos indicadores de atendimento telefônico da Copasa MG referentes ao ano de 2021 indicam tendência de ligeira melhora, sem variações mensais significativas. Espera-se que em 2022 seja estabelecido um novo patamar de estabilidade nos valores do indicador.
- F. O atendimento telefônico já possui rotina específica de fiscalização na GFE. Considera-se que o acompanhamento via indicadores e seus desdobramentos, incluindo o impacto tarifário, têm sido suficientes para detectar variações significativas no desempenho do atendimento telefônico.
- G. As reclamações sobre a qualidade do atendimento recebido pelos usuários já são alvo de monitoramento na Ouvidoria da Arsae-MG. Considera-se que este procedimento aliado a eventuais reuniões realizadas pelo setor com os prestadores de serviços é suficiente para o monitoramento.
- H. Atualmente não há ocorrências que impliquem em danos ou riscos significativos e abrangentes aos usuários e que ensejem tratamento especial no escopo da Agenda Regulatória da Arsae-MG e consequente necessidade de normatização. Por isso a revisão de resoluções da Arsae-MG que versam sobre o atendimento ao público ([Resolução Arsae-MG nº 94/2017](#) e [nº 151/2021](#)) deve ser feito no âmbito do processo de Gestão de Estoque Regulatório, conduzido pela GRO.

Diante das considerações apresentadas, recomenda-se à Diretoria Colegiada a conclusão do tema na [Agenda Regulatória 2022](#) e que futuras ações sejam direcionadas, a princípio, para os setores responsáveis por este aspecto, a saber a Ouvidoria da Arsae-MG, a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE) e a Gerência de Fiscalização Operacional (GFO), respeitadas as respectivas competências atribuídas pelo [Decreto Estadual nº 47.884/2020](#), que dispõe sobre o regulamento da Arsae-MG.