



**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA GFE Nº 029/2023**

**FISCALIZAÇÃO PERIÓDICA DE PROGRAMAS ESPECIAIS, INCENTIVOS E OBRIGAÇÕES  
PRESTADORES DE SERVIÇOS: COPASA-MG/COPANOR  
01/2022 a 12/2022**

**VOLUME II  
FATOR DE DESEMPENHO DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

**Gerência de Fiscalização Econômica (GFE)  
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE)**

**02 de Junho de 2023**



**Diretoria Colegiada:**

Laura Mendes Serrano – Diretora Geral  
Deborah Aparecida Alves de Carvalho Pereira - Diretora  
Samuel Alves Barbi Costa - Diretor

**Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira (CRE):**

Raphael Castanheira Brandão

**Gerência de Fiscalização Econômica (GFE):**

Rômulo José Soares Miranda

**Equipe Técnica:**

Vinícius Sales Fraga – Analista fiscal e de regulação – GFE

ARSAE-MG - Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais  
Cidade Administrativa – Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Edifício Gerais, 5º andar  
Bairro Serra Verde  
Belo Horizonte/MG  
CEP: 31.630-901

Tel.: (31) 3915-8119

Site: [www.arsae.mg.gov.br](http://www.arsae.mg.gov.br)

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ASPECTOS LEGAIS E COMPETÊNCIAS</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>PROCESSO FISCALIZATÓRIO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1.</b>	<b>CONTEXTUALIZAÇÃO</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2.</b>	<b>APURAÇÃO E ANÁLISE DOS INDICADORES</b> .....	<b>8</b>
<b>3.3.</b>	<b>CONFIABILIDADE DOS RELATÓRIOS APRESENTADOS PELO PRESTADOR</b> .....	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E RECOMENDAÇÕES</b> .....	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>14</b>
	<b>EQUIPE TÉCNICA</b> .....	<b>15</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O processo fiscalizatório em tela tem por objetivo consolidar os resultados observados no contexto de Processo de Fiscalização Econômica Periódica, em que a Gerência de Fiscalização Econômica (GFE), no exercício de suas atribuições, fiscaliza os programas, incentivos e obrigações estabelecidos em Revisão Tarifária dos prestadores Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa-MG) e Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais (Copanor). Os resultados de cada programa, incentivo e obrigação relativos aos prestadores fiscalizados constituem um volume específico, totalizando 5 (cinco) volumes. Para todos os volumes são apresentadas recomendações de ajustes e indicadas eventuais não conformidades observadas.

No contexto desse processo fiscalizatório são avaliados os seguintes instrumentos regulatórios:

**1.1) Volume I - Repasses tarifários a Fundos Municipais de Saneamento Básico (FMSBs):** relação dos municípios habilitados aos repasses tarifários para fundos municipais de saneamento a partir de 2024, estimativa de montante a ser considerado nas tarifas dos prestadores e avaliação dos repasses já efetuados aos fundos anteriormente habilitados;

**1.2) Volume II - Fator de desempenho dos serviços de atendimento telefônico oferecidos pela Copasa-MG e pela Copanor aos seus usuários:** avaliação do atendimento, pelos prestadores, aos indicadores de qualidade e agilidade do atendimento telefônico a seus usuários;

**1.3) Volume III - Programa de Proteção de Mananciais (PPM):** apuração dos montantes e o acompanhamento da aplicação de recursos no Programa de Proteção de Mananciais;

**1.4) Volume IV - Subsídio inter-regional destinado à promoção de investimentos pela Copanor:** apuração dos aportes e receitas auferidas, correspondentes ao subsídio tarifário destinado a investimentos na subsidiária da Copasa-MG para as regiões Norte e Nordeste de Minas Gerais; e

**1.5) Volume V - Programa Regulatório de Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação (PRPDI):** considerações acerca do programa regulatório de incentivo à inovação e pesquisa no setor de saneamento.

O presente documento corresponde ao “**Volume II – Fator de Desempenho de Atendimento Telefônico**” e está estruturado na forma de: seção introdutória; seção indicativa de competências legais e normativas da unidade para execução do processo fiscalizatório; e seção de análise, resultados e conclusões. Precisamente, na seção de análise são apresentadas:

**i) avaliação dos indicadores<sup>1</sup> de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos nas Notas Técnicas, aplicáveis para o período de janeiro a dezembro de 2022; e**

**ii) acompanhamento da adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensalmente recebidos pela Arsa-e-MG.**

A base normativa e os mecanismos de controles estão estabelecidos, de forma geral, na Resolução Arsa-e-MG nº 154, de 28 de junho de 2021, e na Resolução Arsa-e-MG nº 155, de 28 de junho de 2021, alteradas pelas Resoluções Arsa-e-MG nº 158, de 18 de agosto de 2021, e pela nº 164, de 18 de fevereiro de 2022, que agregam os resultados globais das Revisões Tarifária, bem como a Nota Técnica CRE nº 03/2021 que estendeu o incentivo sobre atendimento telefônico para o ciclo tarifário 2021-2025.

---

<sup>1</sup> Para melhor entendimento sobre os componentes do cálculo, recomenda-se a leitura da Nota Técnica CRFEF nº 03/2021, disponível em: [http://www.arsae.mg.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/NT\\_CRE\\_03\\_2021\\_Custos\\_Oprc\\_Eficientes\\_Fator\\_X\\_PosCP23-1.pdf](http://www.arsae.mg.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/NT_CRE_03_2021_Custos_Oprc_Eficientes_Fator_X_PosCP23-1.pdf)

## 2 ASPECTOS LEGAIS E COMPETÊNCIAS

A regulação dos serviços de saneamento foi formalmente instituída pela Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, constando inclusive como condição de validade dos contratos de prestação de serviços públicos de saneamento básico. Em 2020, a Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho, atualizou o marco legal do setor para aprimorar as suas condições estruturais.

Dentre as atribuições da entidade reguladora, consta a definição de normas econômicas e financeiras relativas às tarifas, aos subsídios e aos pagamentos pelos serviços prestados, tendo a regulação por objetivo, dentre outros: **i)** garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas; **ii)** prevenir e reprimir o abuso do poder econômico; e **iii)** definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam a eficiência e eficácia dos serviços. Para isso, deve editar normas que abranjam regime, estrutura e níveis tarifários, procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão, planos de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação, subsídios tarifários e não tarifários, padrões de atendimento ao público, entre outros.

Alinhado à legislação federal, foi criada a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG), pela Lei Estadual nº 18.309, de 3 de agosto de 2009. Compete à Arsae-MG, dentre outras funções, supervisionar, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo aspectos contábeis, financeiros e relativos ao desempenho técnico-operacional, além de expedir regulamentos de ordem técnica e econômica, estabelecendo o regime tarifário.

O Decreto Estadual nº 47.884, de 13 de março de 2020, que contém o regulamento da Arsae-MG, estabelece que:

“Art. 21. A Gerência de Fiscalização Econômica – GFE tem como competência prestar suporte técnico à CRE, visando ao exercício das suas competências previstas neste decreto, especialmente aquelas relativas à fiscalização das normas legais, regulamentares, técnicas e contratuais de natureza econômico-financeira com atribuições de:

I – realizar fiscalizações de natureza econômica a fim de verificar:

- a) a aplicação das tarifas e preços públicos não tarifados pertinentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de prestadores regulados;
- b) o cumprimento de normas regulatórias de natureza econômico-financeira;
- c) o cumprimento de determinações da Agência a prestadores regulados, no que tange aos seus aspectos econômico-financeiros;

II – promover análises em relação ao desempenho de prestadores regulados, sob a ótica econômico-financeira;

III – emitir relatórios de fiscalização, contendo os resultados constatados”.

IV – lavrar autos de fiscalização e termos de notificação nos processos de fiscalização de caráter econômico-financeiro;

- V – propor sanções aos prestadores regulados no caso de infrações de natureza econômico-financeira;
- VI – instruir os processos sancionatórios de natureza econômico-financeira aos prestadores regulados;
- VII – cumprir diligências no campo da fiscalização econômica;
- (...)”

Diante do exposto, passa-se, nas seções seguintes, à apreciação dos aspectos referentes ao processo fiscalizatório em tela.

### **3 PROCESSO FISCALIZATÓRIO DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO**

#### **3.1. Contextualização**

A legislação federal prevê, como objetivo da regulação, o estabelecimento de padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários. Para isso, a prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo-se a regularidade, a continuidade e aqueles relativos ao atendimento dos usuários.

Para a Arsae-MG, a qualidade do atendimento aos usuários dos serviços regulados é considerada tema de grande relevância. Por isso, nos termos do art. 39, da Resolução Normativa Arsae-MG nº 003/2010, estabeleceu-se a obrigatoriedade do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de dispor, em toda sua área de atuação, de atendimento telefônico gratuito aos usuários durante 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Essa obrigação foi reafirmada pelo art. 18 da Resolução Normativa Arsae-MG nº 40/2013, para os prestadores regionais e aqueles que atuam em município com população superior a 100 mil habitantes, restringindo a gratuidade apenas ao caso dos prestadores regionais. Em junho de 2017, por meio da Resolução Normativa Arsae-MG Nº 94/2017, a Agência estabeleceu novas condições a serem respeitadas pelos prestadores no que se refere ao atendimento ao público, diferenciando-se as condições de atendimentos entre emergencial e não-emergencial e mantendo-se a gratuidade do atendimento telefônico realizado por prestadores regionais.

Do ponto de vista econômico-financeiro, a Nota Técnica CRFEF/GREF nº 02/2013 avaliou os custos regulatórios decorrentes do atendimento telefônico da Copasa-MG e da Copanor aos seus usuários e apresentou definições de custos eficientes e níveis de serviço a serem observados pelos prestadores. O documento definiu também a forma de acompanhamento e a periodicidade semestral, por parte da Agência, bem como os mecanismos de ajuste dos custos regulatórios a serem considerados nos ajustes tarifários, em função da verificação de desempenho satisfatório ou insatisfatório pelos prestadores nesse atendimento.

Com o objetivo de incentivar desempenho acima da meta, desencorajar desempenho insatisfatório e estimular o aumento da eficiência e da qualidade no serviço de atendimento telefônico gratuito dos prestadores, estabeleceu-se como parâmetro o Fator de Desempenho (FD), diretamente relacionado ao resultado obtido no Índice de Desempenho (ID).

Com base nas disposições da Nota Técnica CRFEF/GREF nº 02/2013, a Arsae-MG recebe mensalmente, dos prestadores, relatórios mensais de desempenho e apura indicadores mensais diversos, dentre eles o FD. Inicialmente, a variação permitida do FD situava entre -10% e +10% e seu valor médio (no período de referência) era então utilizado para avaliação dos custos regulatórios de atendimento telefônico, no momento do ajuste tarifário.

A partir da Revisão Tarifária de 2017, os custos do atendimento telefônico gratuito foram incorporados à base tarifária, deixando de ser tratados como custo regulatório. Por meio da



Nota Técnica CRFEF nº 46/2017, o incentivo positivo foi reduzido de 10% para 5%, de forma a encorajar a melhoria contínua dos serviços para os usuários. Por sua vez, caso as metas estabelecidas não sejam alcançadas, o prestador poderá sofrer uma penalização ainda da ordem de 10%. Essa nota redefiniu ainda que, para fins tarifários, a forma de acompanhamento passaria a ser anual, em detrimento do acompanhamento semestral anteriormente adotado.

A revisão periódica de 2021 da Copasa-MG produziu a Nota Técnica CRE 03/2021, estendendo o incentivo sobre atendimento telefônico para o ciclo tarifário 2021-2025. As fórmulas de cálculo dos percentuais de incentivo foram mantidas, embora a base de custo tenha sido transferida de um modelo de dimensionamento construído pela Agência para a utilização do custo histórico observado na contabilidade dos prestadores.

Esta seção apresenta os resultados do processo de fiscalização do atendimento telefônico da Copasa-MG e da Copanor, que objetivou:

- i) avaliar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos nas Notas Técnicas, aplicáveis para o período de janeiro a dezembro de 2022; e
- ii) acompanhar a adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensalmente recebidos pela Arsaie-MG.

### **3.2. Apuração e análise dos indicadores**

A fiscalização de atendimento telefônico, apresentada nesta seção, baseia-se no recebimento, em periodicidade mensal, de arquivos contendo informações sobre o atendimento telefônico aos usuários da Copasa-MG e da Copanor, conforme formato previsto pela Nota Técnica CRFEF/GREF nº 02/2013. Além dos relatórios de chamadas, devem ser fornecidas também imagens digitalizadas de capturas de telas de sistemas de suporte ao atendimento, para análises de consistência dos parâmetros utilizados no cálculo dos indicadores.

Os resultados atingidos pelos atendimentos da Copasa-MG e da Copanor em cada um dos indicadores de desempenho, conforme cálculos da Arsaie-MG, bem como as respectivas metas estabelecidas, estão dispostos nas Tabelas 3.2.1 e 3.2.2 e no Quadro 1. Nas Tabelas 3.2.1 e 3.2.2 são exibidos os valores apurados comparativamente à meta vigente. Deve-se ressaltar que o já superado período pandêmico teve significativo impacto sobre os indicadores apurados pela Copasa-MG e Copanor entre os anos de 2020 e 2021, com os indicadores apresentando um desempenho fortemente deteriorado.

Com relação ao Índice de Nível de Serviço (INS), indicador que avalia a agilidade no atendimento humano às chamadas dos usuários, o atendimento da Copanor atingiu a meta durante todo o ano de 2022. Por outro lado, considerando-se o mesmo indicador, o atendimento da Copasa-MG mostrou-se insatisfatório em todo o ano de 2022, com amplo desvio em relação à meta. O melhor resultado do INS da Copasa-MG (32,49%) foi observado em dezembro de 2022. Ainda assim, não conseguiu atingir sequer a metade do pior resultado observado para a Copanor (92,89%), que fora observado em outubro de 2022. Em termos anuais, o indicador da Copasa-

MG manteve-se muito abaixo do nível de serviço esperado, conforme apurado em 2021, mantendo tendência iniciada em 2020.

**Tabela 3.2.1 – Indicadores apurados de atendimento telefônico – Copasa-MG**

Mês	Indicadores					
	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
<b>01/2022</b>	25,52%	0,01%	43,51%	85,65%	61,75%	<b>-10,00%</b>
<b>02/2022</b>	32,07%	0,01%	35,90%	85,92%	65,18%	<b>-10,00%</b>
<b>03/2022</b>	28,45%	0,01%	36,46%	84,94%	63,38%	<b>-10,00%</b>
<b>04/2022</b>	30,45%	0,00%	33,06%	85,18%	64,56%	<b>-10,00%</b>
<b>05/2022</b>	22,70%	0,00%	40,88%	83,50%	60,26%	<b>-10,00%</b>
<b>06/2022</b>	20,57%	0,00%	44,57%	83,98%	59,19%	<b>-10,00%</b>
<b>07/2022</b>	23,74%	0,00%	40,68%	84,53%	60,97%	<b>-10,00%</b>
<b>08/2022</b>	24,71%	0,01%	31,90%	85,69%	62,39%	<b>-10,00%</b>
<b>09/2022</b>	25,08%	0,00%	36,15%	86,14%	62,30%	<b>-10,00%</b>
<b>10/2022</b>	13,62%	0,01%	43,03%	85,10%	56,69%	<b>-10,00%</b>
<b>11/2022</b>	25,34%	0,00%	32,36%	83,40%	62,05%	<b>-10,00%</b>
<b>12/2022</b>	32,49%	0,00%	29,12%	84,09%	65,47%	<b>-10,00%</b>
<b>Meta</b>	<b>≥ 90%</b>	<b>≤ 2%</b>	<b>≤ 3%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 87,5%</b>	<b>-</b>
<b>Média</b>	<b>25,40%</b>	<b>0,01%</b>	<b>37,30%</b>	<b>84,84%</b>	<b>62,02%</b>	<b>-10,00%</b>

Fonte: Cálculos da Arsae-MG com dados do prestador.

**Tabela 3.2.2 – Indicadores apurados de atendimento telefônico – Copanor**

Mês	Indicadores					
	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
<b>01/2022</b>	93,06%	0,00%	2,02%	92,16%	94,98%	3,74%
<b>02/2022</b>	94,48%	0,00%	2,27%	94,77%	96,20%	4,35%
<b>03/2022</b>	95,78%	0,00%	2,20%	91,23%	95,87%	4,18%
<b>04/2022</b>	94,89%	0,00%	2,09%	93,25%	96,01%	4,26%
<b>05/2022</b>	96,51%	0,00%	0,81%	93,38%	96,82%	4,66%
<b>06/2022</b>	96,65%	0,00%	1,21%	95,69%	97,42%	4,96%
<b>07/2022</b>	95,54%	0,11%	1,04%	95,81%	96,98%	4,74%
<b>08/2022</b>	96,80%	0,00%	1,00%	97,26%	97,90%	5,00%
<b>09/2022</b>	95,99%	0,00%	1,34%	95,89%	97,19%	4,85%
<b>10/2022</b>	92,89%	0,00%	1,98%	98,38%	96,47%	4,48%
<b>11/2022</b>	93,80%	0,00%	1,75%	97,38%	96,62%	4,56%
<b>12/2022</b>	94,78%	0,00%	0,85%	95,81%	96,71%	4,60%
<b>Meta</b>	<b>≥ 90%</b>	<b>≤ 2%</b>	<b>≤ 3%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 87,5%</b>	
<b>Média</b>	<b>95,10%</b>	<b>0,01%</b>	<b>1,55%</b>	<b>95,08%</b>	<b>96,60%</b>	<b>4,53%</b>

Fonte: Cálculos da Arsae-MG com dados do prestador.

A menor agilidade no atendimento humano (representada por um INS significativamente abaixo do desejável), por parte do prestador, pode provocar (ou aumentar) a insatisfação do usuário que busca por atendimento. Tal relação é corroborada pelo elevado Índice de Abandono das ligações (IAB), analisado mais à frente. É recomendável, portanto, a adoção de medidas preventivas que contribuam para que o prestador mantenha regularidade de seu INS, com um planejamento de curto prazo para que as metas possam ser atingidas, o que implica maior celeridade no atendimento aos usuários.

Em relação ao Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), indicador que avalia uma eventual dificuldade de contato com o teleatendimento por ocupação dos canais de telefonia, os números demonstram que tanto a Copasa-MG quanto Copanor apresentaram desempenho satisfatório ao longo de todo o ano de 2022. Ambos os prestadores observaram a meta definida pela Arsa-e-MG (igual ou inferior a 2%), ou seja, performance com resultados positivos. Seguindo com a análise do Índice de Abandono (IAB), indicador que avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, pode-se observar que o atendimento da Copanor atingiu a meta (igual ou inferior a 3%) durante todo o período avaliado. Em situação oposta, o atendimento da Copasa-MG não atingiu a meta em nenhum momento de 2022. O comportamento do IAB correlaciona-se ao do INS, demonstrando muita dificuldade do prestador em atingir os objetivos ao longo de 2022.

É interessante observar a relação direta entre a queda do INS (menor agilidade no atendimento humano) e a ascensão do IAB (maior abandono de chamadas pelo usuário) para a Copasa-MG. O fato demonstra a importância do monitoramento e de reação rápida pelo prestador, nos casos de oscilações da demanda do serviço telefônico, para a preservação de um nível satisfatório de atendimento. A manutenção da significativa piora nos indicadores, a partir de 2020, demonstra que a Copasa-MG não foi capaz de se adequar à nova realidade de atendimento telefônico aos usuários mesmo após o fim da pandemia ou não atuou de forma a aperfeiçoar o atendimento aos usuários por esse canal.

O Índice de Qualidade (IQ) avalia a percepção da qualidade do atendimento telefônico sob a ótica do usuário, mediante pesquisa respondida ao final da sua interação com o *call center*. A Nota Técnica CRFEF nº 46/2017 manteve a meta deste indicador em pelo menos 70%, o que foi alcançado pela Copasa-MG e pela Copanor durante todo o período de referência deste relatório. Observa-se que, apesar do mau desempenho no INS e no IAB, a Copasa-MG conseguiu, para aqueles atendimentos concluídos, manter uma boa avaliação da qualidade.

Analisa-se, por sua vez, o Índice de Desempenho Geral (ID). Trata-se de medida de avaliação da eficiência e da qualidade do serviço de teleatendimento, construído a partir de uma ponderação dos quatro indicadores já avaliados. Devido à sua importância, por captar a conjugação de agilidade do atendimento e satisfação do usuário, a Nota Técnica CRFEF nº 46/2017 estabeleceu uma meta para o ID igual ou superior a 87,5%, a partir de agosto de 2017; com posterior ratificação pela Nota Técnica CRE nº 03/2021.

Com base nos cálculos realizados pela Arsa-e-MG, considerando-se o ano de 2022, é possível verificar que **o atendimento telefônico prestado pela Copanor pode ser considerado, de forma geral, como satisfatório**. Para a Copasa-MG não é possível tecer a mesma afirmação, com o indicador apresentando um resultado muito abaixo da referência estipulada. Conforme os dados referentes ao ano de 2022, **o canal de atendimento telefônico da Copasa-MG não se mostra satisfatório**.

Avaliando-se os dados históricos, observa-se que, para ambos os prestadores, a meta do ID médio em 2019 foi superada ao longo de todo o período; a partir de 2020, houve uma queda significativa do desempenho para a Copasa-MG e em um mês para a Copanor, em que o indicador ficou abaixo da meta; e para os anos de 2021 e 2022 houve manutenção do baixo nível de desempenho para a Copasa-MG, mantendo-se acima da referência para a Copanor.

Cabe à Agência continuar o acompanhamento do atendimento ao usuário e incentivar o seu desempenho adequado para os prestadores regulados em benefício dos usuários. A grande piora dos indicadores em anos anteriores esteve diretamente correlacionada com a pandemia de Covid-19, que produziu um forte impacto nos indicadores desde 2020. No entanto, o mesmo não pode ser dito para o ano de 2022, cuja melhora na situação pandêmica não se traduziu em incremento nos níveis de atendimento para Copasa-MG. Em situação oposta encontra-se a Copanor, que melhorou o desempenho no atendimento telefônico aos usuários em 2022 quando comparado ao ano de 2021.

Mais do que o impacto financeiro, espera-se que haja um incentivo para que o prestador melhore a estrutura de atendimento telefônico com o objetivo de atender o crescimento de demanda por este tipo de serviço e para se adequar a uma nova cultura voltada ao atendimento à distância por meios eletrônicos e informatizados.

O fator que define a bonificação pela eficiência no atendimento, aplicável ao ajuste tarifário, é o FD (Fator de Desempenho), calculado a partir do Índice de Desempenho (ID) mensal, podendo variar de -10% a 5%, de acordo com o ID apurado em cada mês. Como é possível inferir da metodologia do FD, disponível na NT CRE nº 03/2021, cada variação de 1 p.p. no Índice de Desempenho, em relação à meta de 87,5%, implica uma alteração de 1 p.p. no Fator de Desempenho na parte punitiva e uma alteração de 0,5 p.p. na parte premiativa, conforme disposto no Quadro 1.

**Quadro 1** – Indicadores de desempenho e correspondentes fatores de desempenho

Indicador de Desempenho	Fator de Desempenho (impacto de custo regulatório dimensionado)
97,5% a 100%	Aumento 5%
87,5% até 97,5%	Aumento de 0% a 5 %
87,50%	Efeito nulo
77,5% a 87,5%	Redução de 0% a 10%
0% a 77,5%	Redução de 10%

Fonte: Elaborado pela Arsae-MG com base na NT CRFEF nº 46/2017.

De forma conclusiva, com base nos números apresentados, pode-se afirmar que **o atendimento telefônico prestado pela Copasa-MG apresentou um desempenho geral insatisfatório**, mantendo-se inferior à meta do FD médio, ao longo do período analisado, qual seja o ano de 2022. Por outro lado, **o indicador foi positivo para sua subsidiária, a Copanor**. O FD médio apurado no período foi de **-10%** para a Copasa-MG e de **+4,53%** para a Copanor. O indicador final, a ser considerado, para fins tarifários, é calculado ponderando-se os indicadores pela participação de cada companhia no volume total de chamadas recebidas (99,528% da Copasa-MG e 0,472% da Copanor). Desse modo, **obtem-se o valor de -9,9367% para o FD ponderado, a ser aplicado sobre os custos da central de teleatendimento no momento do reajuste tarifário**.

### 3.3. Confiabilidade dos relatórios apresentados pelo prestador

Com o objetivo de permitir o acompanhamento da adoção de medidas voltadas à confiabilidade das informações periodicamente enviadas à Agência, era esperado que a Copasa-MG e a Copanor apresentassem relatórios de acompanhamento mensais dos números de chamadas entrantes relatados pela operadora de telecomunicações e AeC para o ano de 2022, com fins de confirmação dados de chamadas recebidos pela Arsae-MG.

Contudo, ambos prestadores não disponibilizaram os relatórios externos à Agência. Logo, não houve possibilidade de análise da consistência dos dados apresentados. Todavia, os números encontrados mostram-se consistentes quando se avalia temporalmente os resultados de períodos anteriores.

## 4 CONSTATAÇÕES, NÃO CONFORMIDADES E RECOMENDAÇÕES

O atendimento telefônico da Copasa-MG apresentou, em 2022, indicadores mensais inferiores à meta estabelecida, fato que não pode mais ser relacionado à Pandemia de Covid-19, como nos anos anteriores. Em função disso, o Fator de Desempenho médio apurado em 2022 foi de **-10%** para a Copasa-MG e de **+4,53%** para a Copanor.

De forma conclusiva, como resultado desta fiscalização, destaca-se como principais recomendações por parte da Gerência de Fiscalização Econômica (GFE):

### 4.1. Processo de ajuste tarifário

**4.1.1)** aplicação do FD calculado nesta seção (item 3.2), de **-9,9367%**, quando do Reajuste Tarifário de 2023; e

### 4.2. Controles

**4.2.1)** em função da ausência dos dados de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia e de atendimento telefônico (AeC) e operadora telefônica, recomenda-se que seja mantida a avaliação dos números de chamadas entrantes relatados pela operadora Claro/Embratel e pela empresa AeC, bem como o envio de relatórios mensais sobre essa evolução, com o objetivo de minimizar as divergências e assegurar a manutenção em patamares aceitáveis.

Estas são as constatações e recomendações relacionadas à avaliação do atendimento telefônico da Copasa-MG e da Copanor, no ano de 2022. Cumpre ressaltar que os valores e conclusões deste documento baseiam-se, entre outras fontes, em informações fornecidas pelos prestadores. Dessa forma, as análises apresentadas estão sujeitas a revisões futuras em caso de alguma retificação, esclarecimento ou alteração que venham a ser realizados.

## 5 CONCLUSÕES, RECOMENDAÇÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo fiscalizatório consolidado neste documento avaliou o atendimento, pela Copasa-MG e pela Copanor, aos normativos definidos pela Arsa-e-MG para o ciclo tarifário vigente, tendo como período de análise o ano de 2022. A avaliação abrangeu os indicadores de atendimento telefônico aos usuários por meio de *call center*.

### 5.1) Atendimento telefônico

Em referência ao atendimento telefônico, constatou-se que o Fator de desempenho (FD) médio apurado para 2022 foi de -10,0% para a Copasa-MG e +4,53% para a Copanor, enquanto o valor ponderado foi de -9,9367%, que devem ser considerados no momento do reajuste tarifário de 2023. Outras recomendações podem ser verificadas no item 3.4 deste relatório.

Em termos gerais, conclui-se pela satisfatória adequação dos prestadores aos normativos avaliados, ressalvadas as recomendações constantes no presente documento, sobre os itens avaliados. Cumpre ressaltar que os valores e conclusões deste documento baseiam-se, entre outras fontes, em informações fornecidas pelos prestadores. Dessa forma, as análises apresentadas estão sujeitas a revisões futuras em caso de alguma retificação, esclarecimento ou alteração que venham a ser realizados.

É o relatório.

Belo Horizonte, 02 de junho de 2023.

**EQUIPE TÉCNICA**

**Vinícius Sales Fraga**  
Analista de Fiscalização Econômica

**Revisão:**

**Rômulo José Soares Miranda**  
Gerência de Fiscalização Econômica

**Supervisão:**

**Raphael Castanheira Brandão**  
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira