

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
CRFEF/GFE 01/2015**

**Fiscalização dos Serviços de Atendimento Telefônico
Copasa e Copanor**

Índice

Sumário Executivo da Fiscalização	3
1. A Arsae	6
2. Introdução	7
3. Processo de Fiscalização	7
4. Resultados da Fiscalização	8
5. Recomendações	14

Sumário Executivo da Fiscalização

A Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013 avaliou os custos regulatórios de atendimento telefônico da Copasa e da Copanor aos seus usuários e apresentou definições de custos eficientes e níveis de serviço a serem observados pelos prestadores. Essa Nota definiu, também, a forma de acompanhamento semestral, por parte da Agência, e os mecanismos de ajuste do custo regulatório a ser considerado nos Reajustes Tarifários, em função de um bom ou mau desempenho dos prestadores nesse atendimento.

Com base nas disposições dessa Nota Técnica, a Arsae recebe dos prestadores relatórios mensais de desempenho e apura indicadores mensais diversos, dentre eles o FD (Fator de Desempenho), que varia entre -10% e +10% e tem seu valor médio (no período de referência) utilizado para ajuste dos custos regulatórios de teleatendimento, no momento do Reajuste Tarifário.

Este relatório apresenta os resultados do processo de fiscalização CRFEF/GFE/01/2015, que objetivou:

- (i) Avaliar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos na Nota Técnica, para os 12 meses do ano-calendário de 2014;
- (ii) Acompanhar a adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensalmente recebidos.

Após cálculos e análises, foram apurados os seguintes indicadores¹ de desempenho:

Tabela 1: Indicadores Copasa

Mês/Ano	jan/14 a	jul/14 a	jan/14 a	Meta	
	jun/14	dez/14	dez/14		
Copasa	INS	74,97%	89,33%	82,15%	≥ 85%
	ICO	0,06%	0,09%	0,08%	≤ 4%
	IAB	4,64%	1,58%	3,11%	≤ 4%
	IQ	88,29%	87,30%	87,79%	≥ 70%
	ID	86,24%	92,22%	89,23%	≥ 85%
	FD	1,40%	7,22%	4,31%	

Tabela 2: Indicadores Copanor

Mês/Ano	jan/14 a	jul/14 a	jan/14 a	Meta	
	jun/14	dez/14	dez/14		
Copanor	INS	95,91%	92,15%	94,03%	≥ 85%
	ICO	0,95%	0,84%	0,89%	≤ 4%
	IAB	1,30%	2,63%	1,96%	≤ 4%
	IQ	91,41%	92,12%	91,77%	≥ 70%
	ID	95,81%	94,33%	95,07%	≥ 85%
	FD	9,69%	9,25%	9,47%	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

Observa-se que o atendimento telefônico da Copanor apresentou indicadores consistentemente acima da meta, ainda que com desempenho ligeiramente inferior no 2º semestre (o que pode ser constatado pela evolução do FD, na Tabela 2, acima). O FD médio apurado para a Copanor, no período total de análise (jan/14 a dez/14) foi de 9,47%.

Já o nível de serviço do atendimento a usuários da Copasa apresentou importantes oscilações durante o ano de 2014, com destaque negativo para os meses de maio e junho e reflexos no FD. Em função disso, o FD médio apurado para o período total, no caso da Copasa, ficou em 4,31%.

O detalhamento dos cálculos e da evolução mensal de cada um dos indicadores encontra-se no anexo.

¹ **INS:** Índice de Nível de Serviço, avalia a agilidade no atendimento humano às chamadas de usuários;

ICO: Índice de Chamadas Ocupadas, avalia uma eventual dificuldade de contato por ocupação de canais;

IAB: Índice de Abandono, avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, após alguma espera;

IQ: Índice de Qualidade, indica a percepção de qualidade por parte do usuário (por resposta a pesquisa);

ID: Índice de Desempenho geral, construído a partir de média ponderada dos demais índices;

FD: Fator de Desempenho, que varia entre -10% e +10%, refletindo o desempenho geral no período. Utilizado para ajustar o custo regulatório de teleatendimento a ser considerado em Reajustes Tarifários.

Apresenta-se, em seguida, um resumo do resultado do acompanhamento da adoção de medidas voltadas à confiabilidade das informações periodicamente enviadas à Agência.

- Em função de divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC), a Agência havia solicitado, por meio do relatório da fiscalização anterior (CRFEF/GFEF 07/2014), sua correção ou justificativa. Em resposta, a Copasa encaminhou cópia de ofício em que operadora Oi assumiu a falha na contabilização das chamadas, comunicando sua correção em 23/01/2015 e afirmando que essas chamadas tinham o tratamento de um 0800, não sendo, portanto, tarifadas para o usuário de origem (usuário).
- Os prestadores apresentaram esclarecimentos sobre a contabilização de chamadas a partir das telas digitalizadas do sistema de atendimento da AeC que permitiram a eliminação das divergências outrora apontadas e a conclusão pela congruência entre os números de chamadas entrantes na URA e o total de chamadas posteriormente distribuídas no sistema.
- Após alinhamentos diversos, finalizados no âmbito desta fiscalização, as divergências entre os cálculos de indicadores apresentados pelos prestadores e aqueles realizados por esta Agência foram sanadas. A diferença se dava sobretudo por incorreção do prestador nos cálculos que permitem caracterizar a tipicidade (ou atipicidade) de cada período de atendimento.
- As telas digitalizadas e os relatórios de chamadas foram enviados, a partir da fiscalização anterior, de forma tempestiva e, em relação aos últimos, sem inconsistências de formato.

Como resultado desta fiscalização, destacamos as principais recomendações da Arsae:

- Em função das oscilações observadas no atendimento, da demora na sua recuperação, em especial no primeiro semestre, e de um provável aumento na demanda por atendimento telefônico, em 2015, sugere-se a busca de melhorias no sentido de reforçar o monitoramento dos níveis de serviço pelos prestadores e criar condições para que se tenha maior agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.
- Uma vez assumida pela Oi a responsabilidade pelas divergências com relação ao total de chamadas entrantes e que estas divergências não produziram ônus para os usuários de Copasa e Copanor, entende-se como adequada a aplicação do FD no reajuste de 2015, com a condição de acompanhamento da correção que a Oi informa ter realizado, por parte do prestador, e posterior apresentação de relatório complementar sobre os erros que tenham sido identificados e corrigidos.
- Conforme acordado em reunião realizada junto aos prestadores em 6 de fevereiro, solicita-se que eventuais alterações nos menus de atendimento sejam acompanhadas de explicações complementares que permitam manter a integridade da avaliação de congruência dos números tratados pelo sistema de atendimento do Call Center, quando da análise de suas telas digitalizadas.
- Apesar do avanço em relação aos cálculos de indicadores por parte do prestador, os dados voltaram a ter algum tipo de tratamento manual pela Copasa, o que contraria a disposição anterior no sentido de automatização do processo, para assegurar uma maior confiabilidade. Solicita-se que o processo de produção dos relatórios seja reavaliado para contemplar a sua automatização, mitigando-se erros eventualmente inseridos pelo tratamento manual.

ANEXO - CONTEXTO E ANÁLISES

1. A Arsae

A Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (Arsae-MG) foi criada pela Lei 18.309/2009. A criação atende as demandas atribuídas pela Lei Federal nº 11.445/2007, a qual estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico.

Compete à Arsae 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, dentre outras funções.

O Decreto 46.607 de 26 de setembro de 2014 estabelece que:

Art. 24. A Gerência de Fiscalização Econômica tem por finalidade prestar suporte à Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira no desempenho das competências relativas à fiscalização da aplicação das normas legais, regulamentares, técnicas e contratuais pertinentes à área econômica, competindo-lhe:

I - fiscalizar a aplicação das tarifas e preços públicos não tarifados pertinentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de prestadores regulados;

II - fiscalizar o cumprimento de normatização econômica;

III - fiscalizar o cumprimento dos contratos de concessão ou de programa, em relação ao aspecto econômico-financeiro;

IV - fiscalizar a execução de determinações provenientes de revisões tarifárias;

V - propor normatização pertinente à aplicação de penalidades aos prestadores regulados;

VI - propor penalidades e sua gradação por descumprimento de normas vigentes relacionadas com a fiscalização econômica;

VII - instaurar procedimentos sancionatórios aos prestadores, quando houver descumprimento de normatização ou determinação econômica por parte desta agência;

VIII - apoiar a difusão de normas relativas à área de sua atuação;

IX - cumprir diligências determinadas pela Diretoria Colegiada à Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira no campo da fiscalização econômica;

X - prover apoio técnico à Ouvidoria da ARSAE-MG nos processos de solução de conflitos entre agentes do setor de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, quando envolvidas questões regulatórias de caráter econômico;

XI - definir, sempre que aplicável, padrões a serem observados no fornecimento regular de informações de acompanhamento por parte dos prestadores regulados, em subsídio a fiscalizações de âmbito econômico; e

XII - realizar, nos termos da legislação vigente, os procedimentos necessários para a celebração de termo de ajustamento de conduta, quando envolver não conformidades relacionadas à área econômica.

A Resolução Normativa nº 40, de 3 de outubro de 2013, contém as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário aplicáveis aos prestadores de serviços submetidos à regulação da Arsae.

Portanto, com base na legislação e normatização vigente do setor, cabe à Gerência de Fiscalização Econômica fiscalizar a aplicação de normas legais, regulamentares e técnicas instituídas pela própria Agência, no âmbito econômico.

2. Introdução

Nos termos do art. 18, § 2º da Resolução Normativa 040, de 3 de outubro de 2013, a Arsae estabelece para o prestador regional a obrigatoriedade da disposição de atendimento telefônico gratuito aos usuários durante 24 horas por dia (inclusive aos sábados, domingos e feriados) em toda sua área de atuação.

A Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013, de 19 de fevereiro de 2013, detalha o cálculo do custo regulatório do atendimento telefônico da Copasa e da Copanor e define parâmetros de eficiência para esse atendimento, estabelecendo indicadores de desempenho referentes ao nível de serviço, à ocorrência de chamadas ocupadas, ao abandono de chamadas e à satisfação do usuário em relação ao atendimento. Esses indicadores são fiscalizados semestralmente e utilizados no cálculo de um fator de incentivo à eficiência, a ser aplicado sobre o custo regulatório, concedendo prêmios para desempenhos acima da meta e impondo perdas para desempenhos insatisfatórios.

Este relatório consolida a fiscalização CRFEF/GFE 01/2015, que avalia o desempenho no período de janeiro a dezembro de 2014.

3. Processo de Fiscalização

A fiscalização de atendimento telefônico aqui apresentada baseia-se na recepção, em caráter mensal, de arquivos contendo informações sobre o atendimento telefônico aos usuários da Copasa e da Copanor, em formato previsto pela Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013. Além dos relatórios de chamadas, são recebidas também imagens digitalizadas de telas de sistemas de suporte ao atendimento, para análises de consistência de parâmetros utilizados no cálculo dos indicadores.

O Processo de Fiscalização consubstanciado neste Relatório teve como enfoque:

- Atualizar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico;
- Acompanhar a adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensais.

Cabe lembrar que o relatório de fiscalização anterior (CRFEF/GFEF 07/2014) apontava a necessidade de melhorias nos relatórios mensais enviados à Agência pelos prestadores, com destaque para:

- Correção ou justificativa razoável para as divergências entre os números de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC);
- Correção ou esclarecimentos sobre as divergências entre o número de chamadas entrantes na Unidade de Resposta Audível (URA) da AeC e a soma das chamadas distribuídas posteriormente dentro do sistema, que deveriam coincidir;
- O envio regular e tempestivo de relatórios de chamadas, eliminando-se inconsistências de formato presentes nos relatórios recebidos durante aquela fiscalização;
- A eliminação de divergências de cálculos de indicadores realizadas pelas ferramentas de acompanhamento dos prestadores, com relação à metodologia definida pela Arsae;
- Envio regular de imagens digitalizadas que permitissem avaliar a coerência entre os relatórios e o disposto nas telas de operação dos sistemas de gestão do teleatendimento.

Considerado esse contexto, realizou-se a fiscalização, que apresentou os resultados a seguir.

4. Resultados da Fiscalização

Cálculo e disponibilização de indicadores

Os Relatórios Diários e Mensais foram entregues pelos prestadores dentro dos prazos estabelecidos, mas, inicialmente, com inconsistências de formato que não permitiam sua utilização para o cálculo dos indicadores, por parte da Arsae, de forma similar ao ocorrido na fiscalização anterior.

Observou-se, após o reenvio das bases de dados pelos prestadores, que as inconsistências de formato foram eliminadas e os cálculos de indicadores puderam ser realizados pela Arsae. Verificou-se, então, a persistência de divergências entre os indicadores calculados pela Arsae e aqueles apresentados nos relatórios. Informados sobre o ocorrido e após alguns alinhamentos adicionais, os prestadores promoveram ajustes em seus cálculos que permitiram que, a partir de outubro de 2014, os indicadores por eles calculados não mais divergissem daqueles calculados pela Arsae.

Apresentamos, a seguir, os resultados atingidos pelos atendimentos da Copasa e da Copanor em cada um dos indicadores de controle, comparando-os com as metas estabelecidas.

Com relação ao INS, que avalia a agilidade no atendimento humano às chamadas de usuários, os atendimentos telefônicos da Copasa e da Copanor apresentaram a evolução demonstrada na *Tabela 3*.

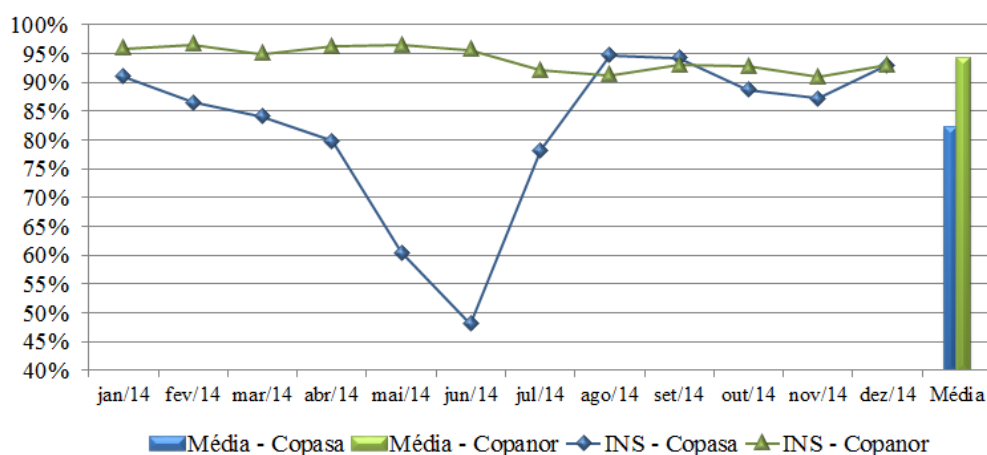
Tabela 3: Índice de Nível de serviço (INS)

INS					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
jan/14	≥85%	91,04%	Sim	95,80%	Sim
fev/14		86,46%	Sim	96,56%	Sim
mar/14		84,04%	Não	94,89%	Sim
abr/14		79,83%	Não	96,18%	Sim
mai/14		60,39%	Não	96,42%	Sim
jun/14		48,08%	Não	95,64%	Sim
jul/14		78,21%	Não	92,05%	Sim
ago/14		94,67%	Sim	91,24%	Sim
set/14		94,28%	Sim	92,97%	Sim
out/14		88,64%	Sim	92,73%	Sim
nov/14		87,22%	Sim	90,88%	Sim
dez/14		92,97%	Sim	93,00%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae.

O atendimento da Copanor atingiu a sua meta durante todo o ano de 2014, diferentemente do atendimento da Copasa que, como pode ser visto no *Gráfico 1*, manteve o seu INS em trajetória descendente em todo o primeiro semestre de 2014, com acentuada piora entre os meses de abril e junho. Apenas em agosto o INS do prestador volta a um patamar satisfatório, ainda assim com oscilações, no último trimestre de 2014.

Gráfico 1 - Índice de Nível de Serviço



Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

Ainda que a reversão da piora no atendimento tenha sido conseguida pela Copasa, sugerindo a resolução dos problemas que afetaram o nível de serviço prestado, passaram-se cinco meses até que a meta de INS voltasse a ser atingida. A menor agilidade no atendimento humano por parte do prestador (representada por um INS abaixo do desejável) pode provocar (ou aumentar) a insatisfação do usuário que busca ser atendido, sendo recomendável a adoção de medidas preventivas que contribuam para que o atendimento do prestador mantenha o seu INS acima da meta ou permitam que, em situações similares, possa haver uma recuperação mais rápida do que a observada em 2014.

A Tabela 4 mostra que tanto Copasa quanto Copanor apresentaram bom desempenho com relação ao ICO, indicador que avalia uma eventual dificuldade de contato com o teleatendimento, por ocupação dos canais de telefonia. As exceções ficam por conta da Copanor, nos meses de março e dezembro de 2014, quando o seu atendimento telefônico não atingiu a meta.

Tabela 4: Índice de Chamadas Ocupadas (ICO)

		ICO			
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
jan/14	≤4%	0,00%	Sim	0,00%	Sim
fev/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
mar/14		0,00%	Sim	5,23%	Não
abr/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
mai/14		0,38%	Sim	0,44%	Sim
jun/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
jul/14		0,38%	Sim	0,26%	Sim
ago/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
set/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
out/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
nov/14		0,00%	Sim	0,00%	Sim
dez/14		0,17%	Sim	4,78%	Não

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

Como os objetivos deixaram de ser atingidos pela Copanor em apenas dois meses, entende-se que isso tenha ocorrido por questões pontuais, não persistentes. De qualquer forma, sugere-se atenção às questões que tenham afetado o indicador nesses períodos, visando à prevenção da sua recorrência.

Seguindo com a análise do IAB, que avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, podemos observar um provável impacto da queda ocorrida no INS da Copasa, ao longo do primeiro semestre de 2014. Com um atendimento humano menos ágil do que a meta, durante esse semestre pôde-se observar, também, uma trajetória ascendente do IAB (representando um maior abandono de chamadas), chegando a comprometer o atingimento da meta em maio e junho. Já no segundo semestre os índices voltaram a patamares considerados bons, apesar de ainda apresentarem alguma instabilidade.

O atendimento da Copanor, ainda que não tenha deixado de atingir sua meta, apresentou IAB com tendência de alta durante praticamente todo o ano de 2014, tendo se aproximado do valor máximo estabelecido na meta no mês de novembro, recuando para 1,61% em dezembro.

Tabela 5: Índice de Abandono (IAB)

IAB					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
jan/14	≤ 4%	1,15%	Sim	1,09%	Sim
fev/14		2,24%	Sim	1,21%	Sim
mar/14		2,08%	Sim	1,38%	Sim
abr/14		2,88%	Sim	1,16%	Sim
mai/14		7,78%	Não	1,41%	Sim
jun/14		11,72%	Não	1,52%	Sim
jul/14		3,87%	Sim	2,75%	Sim
ago/14		0,44%	Sim	2,69%	Sim
set/14		0,57%	Sim	2,48%	Sim
out/14		1,84%	Sim	2,99%	Sim
nov/14		1,86%	Sim	3,24%	Sim
dez/14		0,90%	Sim	1,61%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

É interessante observar, tanto para Copasa quanto para Copanor, a relação entre a queda do INS (menor agilidade no atendimento humano) e a ascensão do IAB (maior abandono de chamadas pelo usuário). Ainda que em boa parte do ano o atendimento tenha se dado de maneira satisfatória (com metas dos dois indicadores sendo atingidas), uma eventual elevação da demanda por atendimento pode levar a uma proporcional degradação dos dois indicadores, sugerindo que sua evolução tenha, nos meses subsequentes à produção deste relatório, acompanhamento próximo por parte dos prestadores.

O 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 *Tabela 6* mostra a evolução desse índice, que apresentou oscilação de até 7% na Copasa e até 13% na Copanor, durante o ano de 2014. Ainda assim, os dois serviços de atendimento telefônico mantiveram-se acima da meta estabelecida, durante todo o período de referência deste relatório.

Tabela 6: Índice de Qualidade (IQ)

IQ					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
jan/14	≥70%	90,77%	Sim	90,37%	Sim
fev/14		89,26%	Sim	93,20%	Sim
mar/14		88,63%	Sim	86,87%	Sim
abr/14		87,56%	Sim	100,00%	Sim
mai/14		86,89%	Sim	88,86%	Sim
jun/14		86,62%	Sim	89,19%	Sim
jul/14		88,69%	Sim	94,09%	Sim
ago/14		88,65%	Sim	90,08%	Sim
set/14		88,72%	Sim	94,28%	Sim
out/14		87,59%	Sim	93,20%	Sim
nov/14		86,15%	Sim	89,31%	Sim
dez/14		83,98%	Sim	91,77%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

Por fim, passamos à análise do Índice de Desempenho geral (ID), cujo valores encontram-se demonstrados na *Tabela 7* e no *Gráfico 2*.

Tabela 7: Índice de Desempenho (ID)

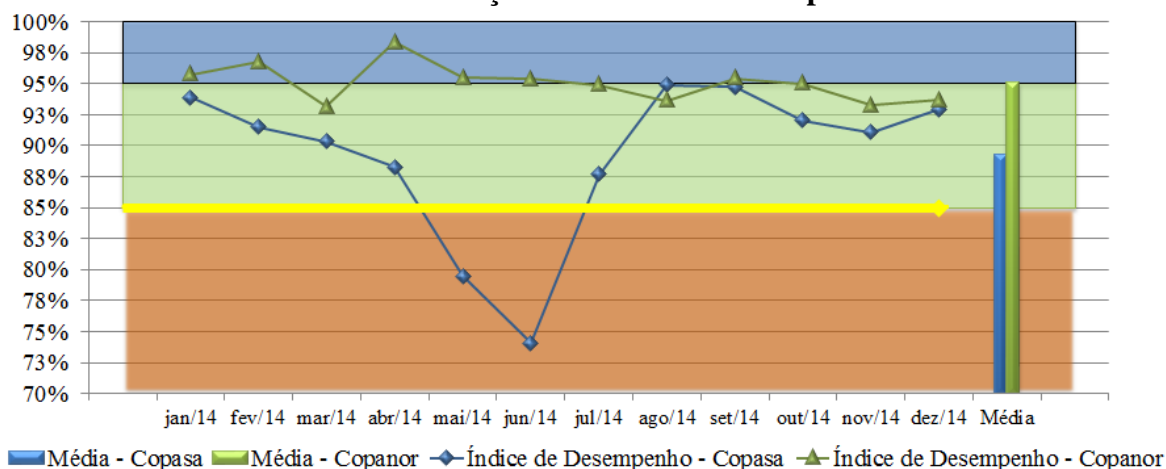
Índice de Desempenho					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
jan/14	≥85%	93,87%	Sim	95,75%	Sim
fev/14		91,49%	Sim	96,77%	Sim
mar/14		90,33%	Sim	93,16%	Sim
abr/14		88,24%	Sim	98,31%	Sim
mai/14		79,48%	Não	95,49%	Sim
jun/14		74,05%	Não	95,36%	Sim
jul/14		87,67%	Sim	94,91%	Sim
ago/14		94,90%	Sim	93,64%	Sim
set/14		94,75%	Sim	95,44%	Sim
out/14		92,01%	Sim	95,02%	Sim
nov/14		91,06%	Sim	93,26%	Sim
dez/14		92,95%	Sim	93,70%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

O atendimento telefônico prestado pela Copasa e pela Copanor apresentou um desempenho geral satisfatório, superando a meta do ID médio, ao longo do período analisado, mesmo com Copasa apresentando importante piora no indicador, ainda que revertida, durante o primeiro semestre de 2014. Cabe à Agência, no entanto, observar a importância de que se busque a continuidade de um bom desempenho, não só pelo seu impacto positivo (para o prestador) no momento do reajuste tarifário, como também, e principalmente, pelos benefícios que um bom atendimento traz para o relacionamento deste com seus usuários.

O Gráfico 2 demonstra, em suas cores, as faixas de ID que resultariam em bonificação positiva (verde), máxima (azul) ou, por outro lado, uma redução do custo regulatório por um mau desempenho (faixa alaranjada). Um ID de 85% (linha amarela) representa a meta (mínimo aceitável) para o desempenho geral, valor para o qual não haveria bonificação ou penalização.

Gráfico 2: Evolução do Índice de Desempenho



Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

O fator que define a bonificação pela eficiência no atendimento aplicável ao reajuste tarifário é o FD (Fator de Desempenho), calculado a partir do Índice de Desempenho Mensal (ID). O FD pode variar de -10% a 10%, de acordo com o ID apurado para o mês, conforme escala apresentada na Tabela 8.

Tabela 8: Indicadores de Desempenho e Fator de Desempenho correspondente

% Índice de Desempenho	Fator de Desempenho
95% a 100%	Aumento 10% no Custo Regulatório dimensionado
85% a 95%	Aumento de 0 a 10% no Custo Regulatório dimensionado
85%	Efeito nulo no Custo Regulatório dimensionado
75% a 85%	Redução de 0 a 10% no Custo Regulatório dimensionado
0% a 75%	Redução 10% no Custo Regulatório dimensionado

Fonte: Elaborado a partir das definições da Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013.

O FD a ser aplicado no reajuste tarifário da prestadora será calculado através da média aritmética dos últimos 12 FDs mensais que tenham sido apurados através de processo fiscalizatório.

A aplicação dos critérios aqui descritos ao período objeto deste relatório (janeiro a dezembro de 2014) aponta para um Fator de Desempenho de 4,31% para a Copasa e de 9,47% para a Copanor.

A seguir, destacamos, nas Tabelas 9 e 10, um resumo geral dos indicadores calculados, já incluindo o FD resultante, para cada mês e para o período de análise, como um todo.

Tabela 9 – Indicadores Apurados – Copasa, janeiro a dezembro de 2014

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jan/14	91,04%	0,00%	1,15%	90,77%	93,87%	8,87%
fev/14	86,46%	0,00%	2,24%	89,26%	91,49%	6,49%
mar/14	84,04%	0,00%	2,08%	88,63%	90,33%	5,33%
abr/14	79,83%	0,00%	2,88%	87,56%	88,24%	3,24%
mai/14	60,39%	0,38%	7,78%	86,89%	79,48%	-5,52%
jun/14	48,08%	0,00%	11,72%	86,62%	74,05%	-10,00%
jul/14	78,21%	0,38%	3,87%	88,69%	87,67%	2,67%
ago/14	94,67%	0,00%	0,44%	88,65%	94,90%	9,90%
set/14	94,28%	0,00%	0,57%	88,72%	94,75%	9,75%
out/14	88,64%	0,00%	1,84%	87,59%	92,01%	7,01%
nov/14	87,22%	0,00%	1,86%	86,15%	91,06%	6,06%
dez/14	92,97%	0,17%	0,90%	83,98%	92,95%	7,95%
Média	82,15%	0,08%	3,11%	87,79%	89,23%	4,31%
Meta	≥ 85%	≤ 4%	≤ 4%	≥ 70%	≥ 85%	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

Tabela 10 – Indicadores Apurados – Copanor, janeiro a dezembro de 2014

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jan/14	95,80%	0,00%	1,09%	90,37%	95,75%	10,00%
fev/14	96,56%	0,00%	1,21%	93,20%	96,77%	10,00%
mar/14	94,89%	5,23%	1,38%	86,87%	93,16%	8,16%
abr/14	96,18%	0,00%	1,16%	100,00%	98,31%	10,00%
mai/14	96,42%	0,44%	1,41%	88,86%	95,49%	10,00%
jun/14	95,64%	0,00%	1,52%	89,19%	95,36%	10,00%
jul/14	92,05%	0,26%	2,75%	94,09%	94,91%	9,91%
ago/14	91,24%	0,00%	2,69%	90,08%	93,64%	8,64%
set/14	92,97%	0,00%	2,48%	94,28%	95,44%	10,00%
out/14	92,73%	0,00%	2,99%	93,20%	95,02%	10,00%
nov/14	90,88%	0,00%	3,24%	89,31%	93,26%	8,26%
dez/14	93,00%	4,78%	1,61%	91,77%	93,70%	8,70%
Média	94,03%	0,89%	1,96%	91,77%	95,07%	9,47%
Meta	≥ 85%	≤ 4%	≤ 4%	≥ 70%	≥ 85%	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

Em linhas gerais, pode-se dizer que o atendimento ao usuário foi realizado em bom nível, na maior parte do ano de 2014, mas apresentou oscilações importantes, com recuperação, em alguns casos, relativamente demorada (vide INS e IAB da Copasa, no primeiro semestre).

Como resultado do bom nível do atendimento, na maior parte do tempo, tanto Copasa quanto Copanor alcançaram Fatores de Desempenho (FDs) médios positivos, no ano, o que deve ser parabenizado.

Por outro lado, as oscilações observadas e um previsível aumento na demanda por atendimento telefônico, em 2015, sugerem que se busquem melhorias que reforcem o monitoramento contínuo dos níveis de serviço atingidos e ofereçam maior agilidade na reação aos casos de degradação do atendimento.

Atendimento às recomendações de melhoria nos relatórios mensais

O relatório de fiscalização anterior (CRFEF/GFEF 07/2014) apontava a necessidade de melhorias nos relatórios mensais enviados à Agência pelos prestadores, em sua maioria voltadas a assegurar a confiabilidade das informações e a promover o melhor acompanhamento possível do desempenho.

Destacam-se, a seguir, os resultados verificados por esta fiscalização.

- Em função de divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC), a Agência havia solicitado, por meio do relatório da fiscalização anterior (CRFEF/GFEF 07/2014), sua correção ou justificativa. Em resposta, a Copasa encaminhou cópia de ofício em que a operadora Oi assumiu a falha na contabilização das chamadas, comunicando sua correção em 23/01/2015 e afirmando que essas chamadas tinham o tratamento de um 0800, não sendo, portanto, tarifadas para o número de origem (usuário).
- Os prestadores apresentaram esclarecimentos sobre a contabilização de chamadas a partir das telas digitalizadas do sistema de atendimento da AeC que permitiram a eliminação das divergências outrora apontadas e a conclusão pela congruência entre os números de chamadas entrantes na URA e o total de chamadas posteriormente distribuídas no sistema.
- Após alinhamentos diversos, finalizados no âmbito desta fiscalização, as divergências entre os cálculos de indicadores apresentados pelos prestadores e aqueles realizados por esta Agência foram sanadas. A diferença se dava sobretudo por incorreção do prestador nos cálculos que permitem caracterizar a tipicidade (ou atipicidade) de cada período de atendimento.
- Os relatórios de chamadas foram enviados, a partir da fiscalização anterior, de forma tempestiva e sem inconsistências de formato. Ressalta-se que, para a eliminação das inconsistências de formato, etapas manuais de processamento das informações foram reinseridas no processo.

5. Recomendações

Como resultado desta fiscalização, seguem as recomendações da Arsae:

- Em função das oscilações observadas no atendimento, da demora na sua recuperação, em especial no primeiro semestre, e de um provável aumento na demanda por atendimento telefônico, em 2015, sugere-se que se busquem melhorias no sentido de reforçar o monitoramento dos níveis de serviço pelos prestadores e criar condições para que se tenha maior agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.
- Uma vez assumida pela Oi a responsabilidade pelas divergências com relação ao total de chamadas entrantes e que estas divergências não produziram ônus para os usuários de Copasa e Copanor, entende-se como adequada a aplicação do FD no reajuste de 2015, com a condição de acompanhamento da correção que a Oi informa ter realizado, por parte do prestador, e posterior apresentação de relatório complementar sobre os erros que tenham sido identificados e corrigidos.
- Conforme acordado em reunião realizada junto aos prestadores em 6 de fevereiro, solicita-se que eventuais alterações nos menus de atendimento sejam acompanhadas de explicações complementares que permitam manter a integridade da avaliação de congruência dos números tratados pelo sistema de atendimento do Call Center, quando da análise de suas telas digitalizadas.

- Apesar do avanço em relação aos cálculos de indicadores por parte do prestador, que passaram a coincidir com aqueles realizados pela Agência, os dados voltaram a ter algum tipo de tratamento manual pela Copasa, o que contraria a disposição anterior no sentido de automatização do processo, para assegurar uma maior confiabilidade. Solicita-se que o processo de produção dos relatórios seja reavaliado para contemplar a sua automatização, mitigando-se erros eventualmente inseridos pelo tratamento manual.

Dentre os pontos aqui mencionados, destacamos a importância de que os prestadores encontrem soluções que lhes ofereçam maior agilidade na reversão de situações de queda no nível de atendimento e a possibilidade de aplicação do FD ao próximo Reajuste Tarifário, com a ressalva de atendimento posterior às condições colocadas. Solicita-se especial atenção dos prestadores ao acompanhamento e relatório complementar solicitados, uma vez que, não realizados, poderão recomendar compensação futura (em um próximo Reajuste Tarifário) do bônus que tenha sido aplicado por meio do FD.

Equipe Técnica Responsável

Cesar Augusto Camargos Rocha
Gerente de Fiscalização Econômica

Aerton Zambelli Loyola de Oliveira Costa
Analista de Fiscalização Econômica

Fernando José Araújo de Moura
Analista de Fiscalização Econômica

Diego Melgaço
Estagiário de Fiscalização Econômica

De Acordo:

Bruno Aguiar Carrara de Melo
Coordenador Técnico de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira