ARSAE - MG

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

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO 09/2013

CRFEF/GFEF 09/2013

FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO

COPASA E COPANOR

Gerência de Fiscalização Econômico-Financeira

ARSAE-MG

18 de novembro de 2013

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 da Agência veio atender as demandas atribuídas pela Lei Federal nº 11.445/2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico.

Para o cumprimento de suas finalidades, compete à ARSAE supervisionar, controlar, fiscalizar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluído os aspectos contábeis e financeiros, aspectos relativos ao desempenho técnico-operacional, expedir regulamentos de ordem técnica e econômica, estabelecer o regime tarifário, dentre outras funções.

O Decreto 45.871 de 30 de dezembro de 2011, que contém o regulamento da ARSAE, estabelece:

> Art. 24. A Gerência de Fiscalização Econômico-Financeira 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 às tarifas e preços públicos não tarifados dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, competindo-lhe:
> I - acompanhar e manter registro da evolução de ocorrências por contrato para subsidiar as intervenções da ARSAE-MG;
> II - fiscalizar a aplicação das tarifas e preços públicos não tarifados pertinentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados;
> III - analisar as reclamações relativas à inobservância dos critérios tarifários estabelecidos pela Diretoria Colegiada, bem como instaurar procedimento administrativo para adoção das medidas cabíveis;
> IV - apoiar a difusão de normas relativas à área de sua atuação; e
> V - cumprir diligências da Diretoria Colegiada no campo da fiscalização tarifária.

A Resolução Normativa 003, de 7 de outubro de 2010, contém as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e que se aplicam aos prestadores de serviços submetidos à regulação da ARSAE.

Portanto, com base na legislação e normatização vigentes no setor, cabe à Gerência de Fiscalização Econômico-Financeira fiscalizar a aplicação de normas legais, regulamentares, técnicas e contratuais instituídas pela própria Agência.

2. Introdução

A ARSAE, nos termos do art. 39 da Resolução Normativa 003/2010, estabeleceu a obrigatoriedade do prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dispor, em toda sua área de atuação, de atendimento telefônico gratuito aos usuários durante 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Tal regulamentação foi reafirmada pelo art. 18 da Resolução Normativa 40, que entrará em vigor a partir de 1º de janeiro de 2014.

De acordo com o cronograma aprovado por esta Agência, o acesso ao serviço de teleatendimento gratuito seria disponibilizado até dezembro de 2012 para toda a população atendida pela Companhia de Saneamento de Minas Gerais (COPASA) e pela Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais (COPANOR).

Na solicitação de Reajuste Tarifário do mesmo ano (2012), a prestadora realizou o pedido do custo regulatório referente ao teleatendimento gratuito, que foi calculado pela ARSAE e apresentado na Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013, de 19 de fevereiro de 2013. No documento em referência, estimou-se que a definição do custo regulatório reduziria em cerca de 50% os custos de teleatendimento da operadora.

Além de detalhar o custo regulatório, a Nota Técnica 02/2013 definiu parâmetros de eficiência para o atendimento telefônico da COPASA e estabeleceu indicadores de desempenho relacionados ao nível de serviço, à ocorrência de chamadas ocupadas, ao abandono de chamadas e à satisfação do usuário em relação ao atendimento. Adicionalmente, foi instituído que os indicadores em questão seriam fiscalizados pela ARSAE e seriam utilizados na construção de um fator de incentivo a ser aplicado sobre o custo regulatório, concedendo prêmios para desempenhos acima da meta e impondo perdas para desempenhos insatisfatórios.

Ademais, a Nota Técnica 02/2013 estabeleceu que as fiscalizações do atendimento telefônico gratuito da COPASA ocorreriam de seis em seis meses, iniciando-se seis meses após o reajuste tarifário da COPASA publicado em 12 de abril de 2013. Portanto,

a primeira fiscalização seria iniciada em outubro de 2013 e abrangeria os meses compreendidos entre abril e setembro de 2013.

Contudo, ficou estabelecido que, caso houvesse a necessidade de adaptação dos serviços e procedimentos da COPASA, assim como a substituição da empresa terceirizada responsável pelo teleatendimento da empresa, seria estipulado um prazo de 60 dias, a partir da notificação dessa alteração à ARSAE, para a curva de aprendizado dos procedimentos. Nesse intervalo, o cálculo dos indicadores de avaliação estaria suspenso.

Como comunicado em reunião ocorrida em 18 de junho de 2013, na sede da ARSAE, a COPASA realizou a transição do modelo híbrido de teleatendimento (no qual a empresa mantinha duas centrais de atendimento: uma interna, responsável pelo atendimento a chamadas comerciais e de caráter estratégico, e uma terceirizada, que atendia chamadas relacionadas a motivos operacionais) para o modelo completamente terceirizado. A alteração do modelo ocorreu em 17 de maio. Dessa forma, estabeleceu-se que apenas seriam considerados para a fiscalização os indicadores obtidos a partir do mês de agosto de 2013.

Tendo em vista as considerações acima, o presente relatório analisa somente os indicadores de desempenho dos meses de agosto e setembro de 2013. Porém, ressalta-se que os dados referentes aos meses compreendidos entre abril e julho de 2013 foram armazenados com objetivo de se manter uma série histórica dos dados referentes à qualidade e eficiência do teleatendimento gratuito das companhias reguladas.

3. Processo de Fiscalização

O Processo de Fiscalização CRFEF/GFEF 11/2013, consubstanciado neste Relatório, teve dois enfoques principais:

i) Analisar a qualidade dos dados que alimentam os Relatórios Mensais enviados pela COPASA à ARSAE;

ii) Exibir os indicadores de desempenho estabelecidos na Nota Técnica 02/2013 apurados nos meses de agosto e setembro de 2013 para as prestadoras COPASA e COPANOR.

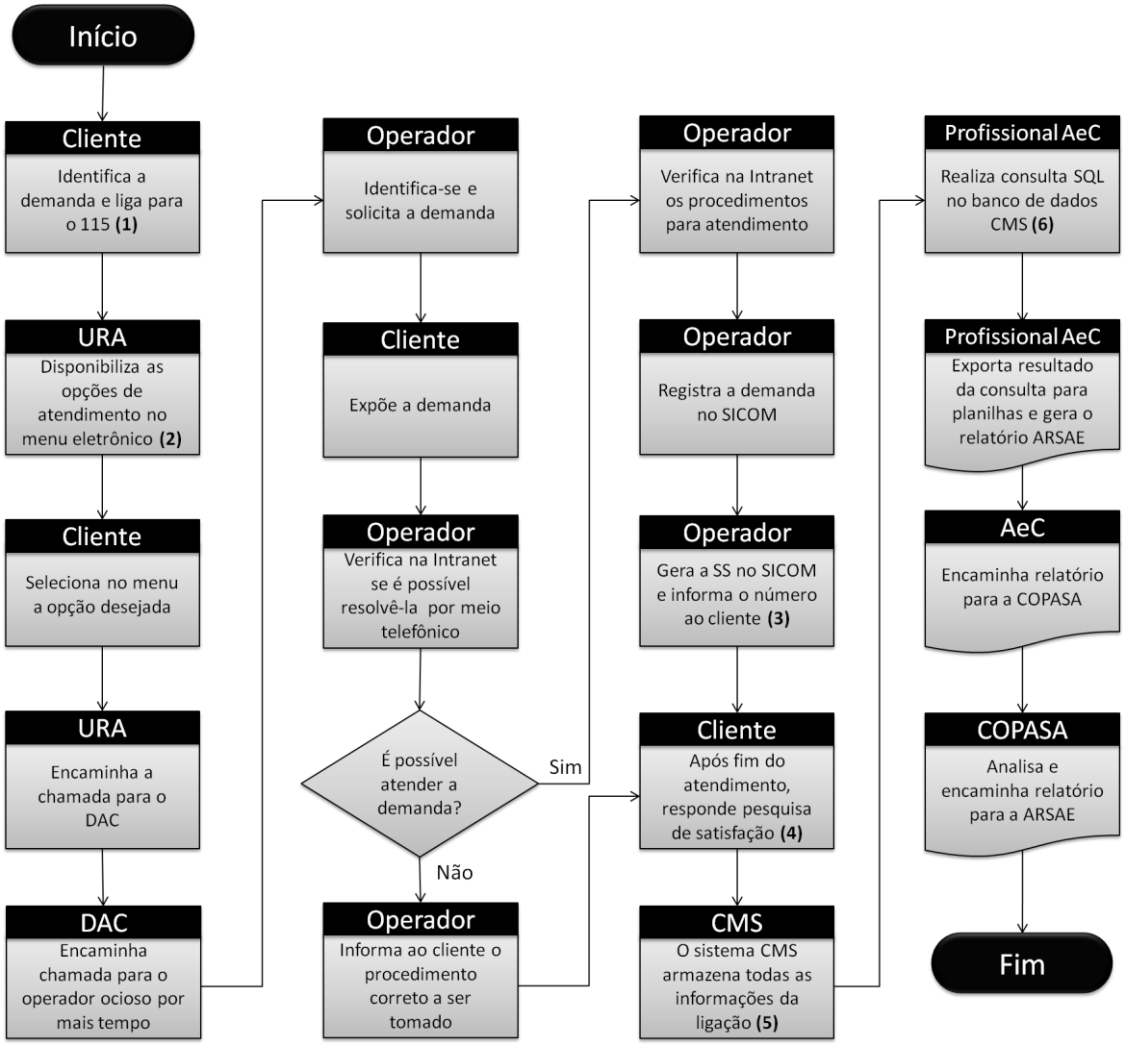
4. Qualidade dos Dados

Com o objetivo de obter uma maior compreensão sobre o processo de coleta e registro de dados enviados para a fiscalização, fez-se necessária uma visita ao Centro de Atendimento Telefônico da AeC, empresa responsável pelo atendimento telefônico ao público da COPASA e da COPANOR.

A AeC é a maior empresa de atendimento telefônico do país, tendo iniciado suas operações no segmento em 1999. Em 2012, ela celebrou seu primeiro contrato com a COPASA, no qual ficou responsabilizada pelos atendimentos das chamadas telefônicas relacionadas a motivos operacionais da companhia. Em 17 de maio de 2013, o contrato foi renovado e, a partir de então, a AeC assumiu todos os atendimentos telefônicos da COPASA e da COPANOR.

No dia 30 de outubro de 2013, a equipe de Fiscalização Econômico-Financeira da ARSAE realizou juntamente com equipe da COPASA a visita supracitada, na qual foi apresentado o funcionamento do Centro de Atendimento Telefônico da AeC. Em seguida à apresentação, a equipe da ARSAE teve a oportunidade de acompanhar alguns atendimentos, de conferir como são registrados os dados no SICOM (Sistema Comercial da COPASA), de verificar como são realizados os monitoramentos da qualidade do atendimento telefônico da companhia regulada e de simular a geração dos relatórios que subsidiam a presente fiscalização. Após essas explicações, foi gerado um fluxograma que mapeia o caminho que a informação percorre desde a ligação do cliente até a geração dos relatórios enviados à ARSAE, ilustrado na Figura 1.

Figura 1 – Fluxograma de Atendimento Telefônico, Registro de Dados e Geração de Relatórios



Notas:

(1) Existe a possibilidade de que o cliente receba o sinal de ocupado ao realizar a ligação. Os dados referentes às ligações ocupadas são oferecidos pela Oi, que mensalmente gera relatórios em planilhas para a COPASA. Esta, por sua vez, os encaminha à AeC para que esses dados sejam incorporados aos Relatórios Diários e Mensais.

(2) Os clientes da COPANOR não são atendidos pela URA (Unidade de Resposta Audível, que apresenta ao cliente o menu eletrônico com as opções de atendimento), sendo encaminhados diretamente para o DAC (Distribuidor Automático de Chamadas).

(3) O número de protocolo informado ao cliente é o número da Solicitação de Serviço (SS) gerado pelo sistema.

(4) O cliente é convidado a responder a Pesquisa de Satisfação, podendo respondê-la ou não.

(5) O sistema CMS é o *software* utilizado pela AeC para a gestão do *call center*.

(6) A consulta SQL (*Structured Query Language*) é a linguagem de programação mais utilizada em banco de dados.

Após análise do fluxo de dados da AeC, verificou-se que a empresa dispõe de *expertise* para fornecer o serviços de teleatendimento com qualidade e precisão satisfatórias, possuindo particular atenção com seu capital humano, que é periodicamente monitorado e treinado.

Os controles internos que a empresa dispõe foram desenhados de forma a assegurar que os clientes sejam atendidos por pessoal capacitado e, mais que isso, tenham suas demandas devidamente encaminhadas ao distrito operacional responsável pelo atendimento presencial (quando cabível).

Porém, destaca-se que o processo de extração das informações do sistema CMS (*software* de gestão do *call center*) para a geração dos Relatórios Diários e Mensais enviados a ARSAE poderia ser melhorado em três pontos:

1) As informações referentes às chamadas ocupadas são geradas pela Oi e enviadas via planilha eletrônica à COPASA. Caso existam falhas no processo de geração dos relatórios, não há garantias de que todas as chamadas ocupadas registradas sejam enviadas à COPASA.

   Recomendação: juntamente com os Relatórios Diários e Mensais que devem ser enviados mensalmente a ARSAE, solicita-se que a COPASA envie uma cópia da máscara (print screen) do sistema utilizado pela Oi com o número total de chamadas ocupadas registradas no mês referente aos relatórios.

2) As informações que alimentam os Relatórios Diários são geradas após consulta SQL no banco de dados do CMS. Caso existam falhas na consulta em questão, não há garantias de que todas as ligações registradas no CSM estejam no Relatório.

   Recomendação: juntamente com os Relatórios Diários e Mensais que devem ser enviados mensalmente a ARSAE, solicita-se que a COPASA envie uma cópia da máscara (print screen) dos sistemas CSM e NICE[1] com o número total de ligações recebidas e gravadas no mês referente aos relatórios.

[1]Sistema responsável pela gravação das chamadas telefônicas recebidas pelo centro de teleatendimento da AeC.

3) Os Relatórios Diários e Mensais são gerados manualmente, criando a possibilidade de que, devido a erro humano, os dados informados nos Relatórios apresentem divergências dos dados originais.

   Recomendação: solicita-se que a geração dos Relatórios Diários e Mensais seja automatizada, de forma a se reduzir o risco de envio de informações divergentes das originais a esta Agência.

No que tange aos Relatórios Diários e Mensais entregues pela COPASA para a presente fiscalização (referentes aos meses de agosto e setembro de 2013), ressalta-se que foram entregues no padrão determinado na Nota Técnica 02/2013 e dentro dos prazos estabelecidos. Os cálculos dos indicadores apresentados foram idênticos àqueles calculados pela ARSAE (expostos nos próximos tópicos), o que indica que a companhia está cumprindo adequadamente a norma estabelecida.

Todavia, foram identificadas divergências nos cálculos dos desvios-padrão e, portanto, na determinação da tipicidade dos dias. De acordo com os Relatórios Mensais analisados, os desvios-padrões foram calculados a partir das médias móveis por dia da semana, em vez dos números de chamadas efetivamente recebidos pela URA.

Recomendação: solicita-se que os desvios-padrão diários e mensais sejam calculados a partir dos números de chamadas efetivamente recebidos pela URA por dia da semana e por intervalo.

5. Fiscalização dos Indicadores

5.1 Sistemática das Fiscalizações

A Nota Técnica CRFEF/GREF 02/2013 estabelece que a eficiência e a qualidade do atendimento telefônico gratuito da COPASA serão mensuradas por indicadores de desempenho diários e mensais, com apuração em intervalos consecutivos de 30 minutos. Adicionalmente, o documento padronizou relatórios diários e mensais nos quais seriam apresentados os dados necessários à apuração dos indicadores estabelecidos.

Os indicadores definidos foram: Índice de Nível de Serviço (INS), Índice de Chamadas Ocupadas (ICO), Índice de Abandono (IAB), Índice de Qualidade (IQ) e Índice de Desempenho (ID). Todos os indicadores (cujas fórmulas serão apresentadas nos próximos tópicos) deveriam ser calculados pelas médias dos índices de cada 30 minutos ponderadas pelos respectivos denominadores.

A Nota Técnica 02/2013 define que nas fiscalizações (que ocorrem semestralmente) seriam considerados apenas os índices mensais. Os índices diários são utilizados por esta Agência para fins de monitoramento do desempenho (eficiência e qualidade) do atendimento telefônico gratuito.

Definiu-se que, na ocorrência de dias atípicos, os registros neles observados não seriam considerados para o cálculo dos indicadores mensais. Caracteriza-se como dia atípico o dia que apresentar volume de chamadas recebidas pela URA fora do intervalo compreendido entre o valor da média acrescido e o valor da média decrescido de 1,96 desvio-padrão. Devem ser calculados desvios-padrão para cada dia, utilizando-se os dados correspondentes ao mesmo dia da semana em relação às 52 semanas anteriores àquela observação. Dessa forma, 95% dessas observações (dias) em torno da média são consideradas típicas. Ficou definido que o cálculo da atipicidade seria realizado utilizando dados a partir de janeiro de 2013, mês de conclusão da implantação do atendimento telefônico gratuito para todos os municípios e localidades atendidos pela COPASA e pela COPANOR. Porém, como os dados da COPANOR foram disponibilizados apenas a partir de abril de 2013, os cálculos da atipicidade dessa prestadora foram calculados somente a partir dessa data.

Quando forem apurados, através das fiscalizações, níveis de indicadores de desempenho (INS, ICO, IAB, IQ e ID) considerados por esta Agência como insatisfatórios e inadmissíveis por prejudicar significativamente a eficiência e a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a prestadora estará sujeita às sanções e penalidades aplicáveis cujos termos serão definidos em resolução específica.

Os indicadores apurados nesta fiscalização estão enumerados nos tópicos a seguir.

5.2 Índice de Nível de Serviços (INS)

Indicador definido como a razão entre o total de chamadas atendidas em até 20 segundos e o total de chamadas recebidas pelo DAC, em termos percentuais.

$$\text{INS} = \frac{\text{CA} \leq 20"}{\text{CR DAC}} \text{ X } 100$$

Onde:
CA ≤ 20": Chamadas atendidas em até 20 segundos;
CR DAC: Chamadas recebidas pelo DAC da central de atendimento.

A meta para o Índice de Nível de Serviço estabelece que, no mínimo, **85%** do total das chamadas recebidas pelo DAC do atendimento telefônico da COPASA devem ser atendidas em até 20 segundos.

Os indicadores apurados nesta fiscalização assim como o cumprimento da meta estabelecida são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1: Valores Apurados e Cumprimento da Meta do INS (COPASA e COPANOR)

INS					
Mês/Ano	Meta	COPASA		COPANOR	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
Agosto/2013	≥ 85%	97,27%	Sim	97,42%	Sim
Setembro/2013		97,18%	Sim	93,08%	Sim

5.3 Índice de Chamadas Ocupadas (ICO)

Indicador definido como a razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas (composta pelo somatório do total de chamadas ocupadas e total de chamadas recebidas pela URA), em termos percentuais.

$$\text{ICO} = \frac{\text{CO}}{(\text{CO} + \text{CR URA})} \text{ X } 100$$

Onde:

CO: Chamadas ocupadas;

CR URA:Chamadas recebidas pela URA.

A meta estipulada estabelece que, no máximo, **4%** do total das chamadas oferecidas pelo atendimento telefônico gratuito da prestadora possam apresentar sinal de ocupado.

Os indicadores apurados nesta fiscalização assim como o cumprimento da meta estabelecida são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2: Valores Apurados e Cumprimento da Meta do ICO (COPASA e COPANOR)

ICO					
Mês/Ano	Meta	COPASA		COPANOR	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
Agosto/2013	≤ 4%	0,00%	Sim	0,00%	Sim
Setembro/2013		0,02%	Sim	0,00%	Sim

5.4 Índice de Abandono (IAB)

Indicador definido como a razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 20 segundos e a soma entre o total de chamadas atendidas e o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 20 segundos, em termos percentuais.

$$\mathrm{IAB} = \frac{\mathrm{CAB} > 20"}{(\mathrm{CA} + \mathrm{CAB} > 20")} \mathrm{X}\ 100$$

Onde:

CAB > 20”: Chamadas abandonadas em tempo superior a 20 segundos;

CA: Chamadas atendidas.

A meta estipulada estabelece que as chamadas abandonadas em tempo superior a 20 segundos podem representar, no máximo, **4%** do total das chamadas recebidas pela URA, desconsiderando as chamadas abandonadas em tempo inferior a 20 segundos.

Os indicadores apurados nesta fiscalização assim como o cumprimento da meta estabelecida são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3: Valores Apurados e Cumprimento da Meta do IAB (COPASA e COPANOR)

IAB					
Mês/Ano	Meta	COPASA		COPANOR	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
Agosto/2013	≤ 4%	0,12%	Sim	0,65%	Sim
Setembro/2013		0,34%	Sim	2,03%	Sim

5.5 Índice de Qualidade (IQ)

Este índice é obtido a partir dos resultados da Pesquisa de Satisfação e caracteriza-se pela razão entre a soma do total de chamadas com avaliações "Ótimo" e "Bom" para o atendimento e o total de chamadas recebidas pela URA que responderam a Pesquisa de Satisfação, em termos percentuais.

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

Onde:

C1: Chamadas com atendimento avaliado como "Ótimo" pelos usuários (opção 1 do menu da Pesquisa de Satisfação)

C2: Chamadas com atendimento avaliado como "Bom" pelos usuários (opção 2 do menu da Pesquisa de Satisfação)

C3: Chamadas com atendimento avaliado como "Ruim" pelos usuários (opção 3 do menu da Pesquisa de Satisfação)

C4: Chamadas com atendimento avaliado como "Péssimo" pelos usuários (opção 4 do menu da Pesquisa de Satisfação)

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.

A definição da meta para o Índice de Qualidade considerou a possibilidade de distorções na apuração do indicador. Uma vez que a avaliação é realizada a partir da percepção do usuário, o critério de mensuração torna-se mais subjetivo do que objetivo. Portanto, o nível de exigência para o indicador baseado na pesquisa de satisfação busca não penalizar excessivamente a prestadora.

Os indicadores apurados nesta fiscalização assim como o cumprimento da meta estabelecida são apresentados na Tabela 4.

Tabela 4: Valores Apurados e Cumprimento da Meta do IQ (COPASA e COPANOR)

IQ					
Mês/Ano	Meta	COPASA		COPANOR	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
Agosto/2013	≥ 70%	92,18%	Sim	72,00%	Sim
Setembro/2013		91,26%	Sim	68,42%	Não

Conclui-se que somente a COPASA atingiu a meta do Índice de Qualidade no período analisado, uma vez que a COPANOR não atingiu a meta no mês de setembro de 2013.

5.6 Índice de Desempenho (ID)

A partir de uma média ponderada dos quatro índices descritos acima (INS, ICO, IAB e IQ), é construído o indicador geral de avaliação da eficiência e qualidade do serviço de atendimento telefônico, denominado Índice de Desempenho (ID). Em relação ao ICO e ao IAB, foram utilizados os complementos dos índices, (1-ICO) e (1-IAB) respectivamente, na composição do índice em questão. Tal ajuste foi realizado a fim de que o Índice de Desempenho apresente polaridade quanto maior, melhor.

$$\mathrm{ID} = \frac{5 * \mathrm{INS} + 3 * (1 - \mathrm{ICO}) + 3 * \mathrm{IQ} + 1 * (1 - \mathrm{IAB})}{12}$$

Onde:
ID: Índice de Desempenho;
INS: Índice de Nível de Serviço;
ICO: Índice de Chamadas Ocupadas;
IQ: Índice de Qualidade;
IAB: Índice de Abandono.

Os pesos atribuídos a cada um dos índices (INS, ICO, IQ e IAB) foram estabelecidos de acordo com o grau de importância do indicador para o desempenho global da prestação de serviço de atendimento telefônico gratuito, conforme entendimento da ARSAE-MG.

Dessa forma, o Índice de Nível de Serviço (INS) possui o maior peso (igual a 5), correspondendo a quase 42% do valor do Índice de Desempenho. O INS é o indicador mais utilizado no mercado de teleatendimento para avaliação dos serviços, uma vez que avalia de maneira mais completa a eficiência do atendimento prestado.

Já o ICO e o IQ possuem o segundo maior peso (igual a 3). O Índice de Chamadas Ocupadas (ICO) incentiva a prestadora a gerir eficientemente o seu serviço de atendimento telefônico de maneira a não permitir que o usuário seja impedido de acessar a URA devido à quantidade insuficiente de troncos telefônicos contratados com a operadora de telefonia. Por sua vez, o Índice de Qualidade (IQ) se mostra relevante por ser capaz de mensurar a qualidade do atendimento percebida pelo usuário do serviço.

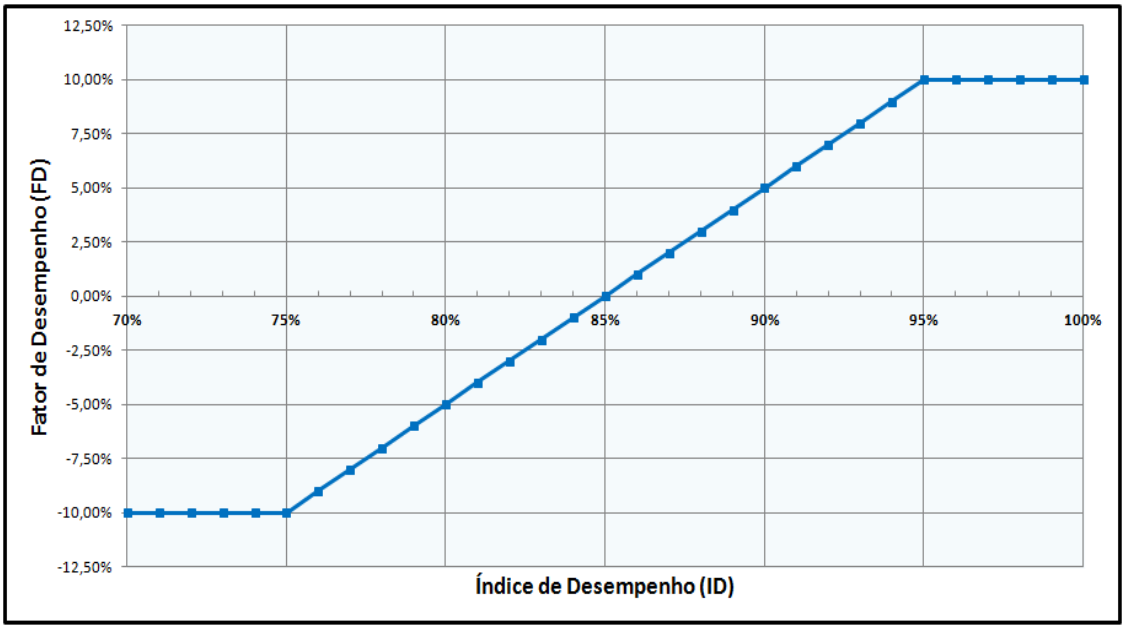
O Índice de Abandono (IAB) possui um grau menor de importância se comparado aos outros indicadores porque as chamadas abandonadas já são avaliadas, indiretamente, quando da apuração do INS. Portanto, o peso atribuído ao IAB é igual a 1. No entanto, o IAB é relevante para evitar que as chamadas com mais de 20 segundos de espera não sejam priorizadas pela central de teleatendimento.

Com o objetivo de incentivar desempenhos acima da meta, desencorajar desempenhos insatisfatórios e estimular o aumento de eficiência e qualidade no serviço de atendimento telefônico gratuito da COPASA, estabeleceu-se um Fator de Desempenho (FD), que é calculado a partir do Índice de Desempenho (ID). O objetivo do FD é

determinar o incremento ou perda percentual de custo regulatório a ser reconhecido, de maneira contínua, pela ARSAE.

O Fator de Desempenho pode variar de -10%, quando o Índice de Desempenho (ID) for igual ou menor que 75%, a 10%, quando o ID for igual ou maior do que 95%. Quando a meta de **85%** do ID for alcançada, o Fator de Desempenho será igual a zero (não havendo perdas nem ganhos de receita para a prestadora). Além disso, cada alteração de 1% no ID leva a uma alteração de 1% no Fator de Desempenho. A Figura 2 apresenta a evolução do Fator de Desempenho, de acordo com a variação do Índice de Desempenho.

Figura 2 – Evolução do Fator de Desempenho (FD)



Fonte: Nota Técnica 02/2013, p. 54

Os indicadores apurados nesta fiscalização assim como o cumprimento da meta estabelecida são apresentados na Tabela 5.

Tabela 5: Valores Apurados e Cumprimento da Meta do ID (COPASA e COPANOR)

ID					
Mês/Ano	Meta	COPASA		COPANOR	
		Valor Apurado	Meta atingida?	Valor Apurado	Meta atingida?
Agosto/2013	≥ 85%	96,90%	Sim	91,87%	Sim
Setembro/2013		96,61%	Sim	89,05%	Sim

Conclui-se que as duas prestadoras superaram a meta do Índice de Desempenho no período analisado, mesmo que a COPANOR tenha apresentado Índice de Qualidade inferior à meta no mês de setembro de 2013.

Em relação ao Fator de Desempenho (FD), a Nota Técnica 02/2013 determina que a aplicação do mesmo para fins de cálculo do custo regulatório de teleatendimento gratuito não será realizada no próximo reajuste tarifário da COPASA, mas apenas no reajuste subsequente. Essa decisão se fundamenta na insuficiência de dados para realização dos cálculos, uma vez que o horizonte de análise será inferior a 12 meses. Consequentemente, o Fator de Desempenho não será apresentado na presente fiscalização.

6. Conclusão

A presente fiscalização foi motivada pela Nota Técnica CRFEF/GREF 02/3013 e teve dois objetivos: i) averiguar a qualidade dos dados que alimentam os Relatórios Mensais enviados pela COPASA à ARSAE; ii) exibir os indicadores de desempenho estabelecidos na Nota Técnica em questão referentes aos meses de agosto e setembro de 2013 para as prestadoras COPASA e COPANOR.

Em relação à qualidade dos dados que compõem os Relatórios enviados, três pontos de melhoria foram identificados, a saber:

- **Possibilidade de ausência de ligações registradas como ocupadas pela Oi nos Relatórios enviados:** *juntamente com os Relatórios Diários e Mensais que devem ser enviados mensalmente a ARSAE, solicita-se que a COPASA envie uma cópia da máscara (print screen) do sistema utilizado pela Oi com o número total de chamadas ocupadas registradas no mês referente aos relatórios.*

- **Possibilidade de ausência de ligações registradas no CSM nos Relatórios enviados:** *solicita-se que, juntamente com os Relatórios Diários e Mensais que devem ser enviados mensalmente a ARSAE, a COPASA envie uma cópia da*

máscara (printscreen) dos sistemas CSM e NICE com o número total de ligações recebidas e gravadas no mês referente aos relatórios.

- **Devido a erro humano, os dados informados no relatório podem apresentar divergências dos dados originais:** *solicita-se que a geração dos Relatórios Diários e Mensais seja automatizada, de forma a se reduzir o risco de envio de informações divergentes das originais a esta Agência.*

No que tange aos Relatórios Diários e Mensais entregues pela COPASA (referentes aos meses de agosto e setembro de 2013), uma inconsistência foi encontrada:

- **Os desvios-padrões foram calculados a partir das médias móveis por dia da semana e por intervalo:** *solicita-se que os desvios-padrão diários e mensais sejam calculados a partir dos números de chamadas efetivamente recebidos pela URA por dia da semana e por intervalo.*

Ressalta-se que os Relatórios Diários e Mensais foram entregues no padrão determinado na Nota Técnica 02/2013 e dentro dos prazos estabelecidos. Os cálculos dos indicadores apresentados foram idênticos àqueles calculados pela ARSAE, o que significa que a companhia está cumprindo adequadamente a norma estabelecida.

Finalmente, em relação aos indicadores de desempenho, concluiu-se que tanto a COPASA quanto a COPANOR atingiram as metas dos indicadores INS, ICO, IAB e ID nos dois meses analisados. Em relação ao IQ, somente a COPANOR não atingiu a meta no mês de setembro de 2013, o que não a impediu de atingir a meta do ID no mesmo mês. O resumo de todos os indicadores apurados nesta fiscalização pode ser encontrado no Anexo I.

Em relação ao Fator de Desempenho (FD), o mesmo não foi apresentado, uma vez que a Nota Técnica 02/2013 determinou que ele não será utilizado no próximo reajuste tarifário da COPASA, mas apenas no reajuste subsequente.

O prazo para a apresentação de resposta às ações corretivas enumeradas nesta conclusão será de **30 dias corridos** contados a partir da data de recebimento deste Relatório pela COPASA.

A próxima fiscalização está planejada para abril de 2014 e compreenderá o período de outubro de 2013 a março de 2014, respeitando a determinação da Nota Técnica 02/3013 de que as fiscalizações ocorrerão de seis em seis meses.

Equipe Técnica

Samuel Alves Barbi Costa
Gerente de Fiscalização Econômico-Financeira
Economista – CORECON-MG nº 7420

Larissa Silveira Côrtes
Analista de Fiscalização
Economista – CORECON-MG nº 7960

Ivair Ferreira Lima
Fiscal Econômico-Financeiro
MASP 1.016.710-4

De Acordo:

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

ANEXO I – Indicadores Apurados – Agosto e Setembro de 2013

Mês/Ano	COPASA				
	INS	ICO	IAB	IQ	ID
Agosto/2013	97,27%	0,00%	0,12%	92,18%	96,90%
Setembro/2013	97,18%	0,02%	0,34%	91,26%	96,61%
Meta	**≥ 85%**	**≤ 4%**	**≤ 4%**	**≥ 70%**	**≥ 85%**

Mês/Ano	COPANOR				
	INS	ICO	IAB	IQ	ID
Agosto/2013	97,42%	0,00%	0,65%	72,00%	91,87%
Setembro/2013	93,08%	0,00%	2,03%	68,42%	89,05%
Meta	**≥ 85%**	**≤ 4%**	**≤ 4%**	**≥ 70%**	**≥ 85%**