



## **RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA Nº 07/2018**

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

**Gerência de Fiscalização Econômica  
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira**

**Maio de 2018**

**Diretoria Colegiada:**

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Gustavo Cunha Gibson

Camila Silveira Carvalho

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

Raphael Castanheira Brandão

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

Cesar Augusto Camargos Rocha

**Equipe Técnica:**

Fernando José Araújo de Moura – Masp 1.348.824-2 - GFE/CRE

## Índice

<b>SUMÁRIO EXECUTIVO DA FISCALIZAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1. A ARSAE</b>	<b>8</b>
<b>2. INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>3. PROCESSO DE FISCALIZAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>4. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>5. RECOMENDAÇÕES</b>	<b>16</b>

## **SUMÁRIO EXECUTIVO DA FISCALIZAÇÃO**

A ARSAE, nos termos do art. 39 da Resolução Normativa Arsaie-MG 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 obrigação foi reafirmada pelo art. 18 da Resolução Normativa Arsaie-MG 40/2013, para os prestadores regionais e aqueles que atuem em município com população superior a 100 mil habitantes, restringindo a gratuidade ao caso dos prestadores regionais. Em junho de 2017, por meio da Resolução Normativa Arsaie-MG 94/2017, a Agência estabeleceu novas condições a serem respeitadas pelos prestadores no atendimento ao público, diferenciando as condições de atendimentos emergencial e não-emergencial e mantendo a gratuidade do atendimento telefônico realizado por prestadores regionais. Essa última Resolução entrará em vigor em 2018, 360 dias após a sua publicação, ocorrida em 21 de junho de 2017.

Do ponto de vista econômico-financeiro, a Nota Técnica CRFEF/GREF nº 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 serem considerados nos Reajustes Tarifários, em função de um bom ou mau desempenho dos prestadores nesse atendimento.

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), diretamente relacionado ao resultado obtido no Índice de Desempenho (ID).

Com base nas disposições da Nota Técnica CRFEF/GREF nº 02/2013, a Arsaie recebe dos prestadores relatórios mensais de desempenho e apura indicadores mensais diversos, dentre eles o FD, 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.

A partir da Revisão Tarifária de 2017, por meio da Nota Técnica CRFEF/GREF nº 46/2017<sup>1</sup>, o incentivo positivo foi reduzido de 10% para 5% de forma a continuar encorajando a melhoria contínua dos serviços para os usuários. Por sua vez, caso as metas estabelecidas não sejam alcançadas, a Copasa poderá sofrer uma penalização ainda da ordem de 10%. Essa nota redefiniu que a forma de acompanhamento passaria a ser anual. Tais alterações entraram em vigência a partir de agosto de 2017.

Este relatório apresenta os resultados do Processo de Fiscalização CRFEF/GFE nº 07/2017, que objetivou:

- (i) Avaliar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos nas Notas Técnicas, para o período de janeiro a dezembro de 2017;
- (ii) Acompanhar a adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensalmente recebidos.

<sup>1</sup> Disponível em [http://www.arsae.mg.gov.br/images/documentos/audiencia\\_publica/13/documentos\\_alterar/NTCRFEF\\_46\\_2017\\_COE\\_Copasa.pdf](http://www.arsae.mg.gov.br/images/documentos/audiencia_publica/13/documentos_alterar/NTCRFEF_46_2017_COE_Copasa.pdf)

Após cálculos e análises, foram apurados os seguintes indicadores<sup>2</sup> de desempenho:

**Tabela 1: Indicadores Copasa**

Mês/Ano	jan/17 a jul/17	ago/17 a dez/17	jan/17 a dez/17	
<b>Copasa</b>	<b>INS</b>	94,82%	70,84%	84,83%
	<b>ICO</b>	0,00%	0,00%	0,00%
	<b>IAB</b>	0,52%	5,73%	2,69%
	<b>IQ</b>	92,67%	92,44%	92,57%
	<b>ID</b>	95,97%	85,48%	91,60%
	<b>FD</b>	9,66%	-2,44%	4,62%

**Tabela 2: Indicadores Copanor**

Mês/Ano	jan/17 a jul/17	ago/17 a dez/17	jan/17 a dez/17	
<b>Copanor</b>	<b>INS</b>	91,14%	94,40%	92,50%
	<b>ICO</b>	0,00%	0,07%	0,03%
	<b>IAB</b>	3,19%	1,76%	2,59%
	<b>IQ</b>	94,89%	94,56%	94,75%
	<b>ID</b>	94,76%	96,14%	95,34%
	<b>FD</b>	9,55%	4,32%	7,37%

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsae

O atendimento telefônico de ambos os prestadores apresentou, até julho de 2017, indicadores mensais, em sua maioria, acima da meta, porém, a partir de agosto houve uma significativa deterioração dos números apresentados para o atendimento aos usuários da Copasa. Segundo o prestador, tal queda ocorreu por causa do aumento do volume de ligações telefônicas ocasionado pela forte estiagem e consequentemente o racionamento de água em 77 localidades no ano de 2017. **Em função disso, o FD médio apurado no período de análise foi de 4,62% para a Copasa e de 7,37% para a Copanor.** O detalhamento dos cálculos e da evolução mensal de cada um dos indicadores encontra-se no anexo.

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

- Conforme recomendado, a Copasa e a Copanor apresentaram relatórios de acompanhamento mensais das divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC). As divergências médias, no ano de 2017, foram 2,58% para a Copasa e 1,16% para a Copanor.
- As telas digitalizadas do sistema de atendimento da AeC e os relatórios de chamadas continuam sendo enviados de forma tempestiva, viabilizando a confirmação da congruência entre os números de chamadas entrantes na URA e o total de chamadas posteriormente distribuídas no sistema.
- Os cálculos de indicadores de desempenho apresentados pelo sistema automatizado do prestador e aqueles realizados por esta Agência apresentaram-se convergentes durante todo o ano de 2017<sup>3</sup>. Porém, em relação ao cálculo do Fator de Desempenho, que foi modificado a partir de agosto de 2017 pela Nota Técnica 46/2017, a Copasa apresentou os valores conforme os parâmetros anteriores.

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

- A recomendação da aplicação do FD calculado por este processo fiscalizatório quando do Reajuste Tarifário de 2018.

<sup>2</sup> **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 reflete o desempenho geral no período. Utilizado para ajustar o custo regulatório de teleatendimento a ser considerado em Reajustes Tarifários.

<sup>3</sup> Ressalta-se que o cálculo de indicadores realizado pelos prestadores serve ao acompanhamento interno do seu desempenho, mas não influencia nos cálculos da Agência, não possuindo, portanto, qualquer interferência nos indicadores apresentados por este Relatório.

- Em função do declínio de atendimento, a partir de agosto de 2017, devido a um provável aumento na demanda por atendimento telefônico, sugere-se a busca de melhorias no sentido de reforçar o monitoramento dos níveis de serviço por parte dos prestadores e criar condições para que se tenha maior agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.
- A avaliação dos números de chamadas entrantes relatados por Oi e AeC deve ser mantida, bem como o envio de relatos mensais sobre essa evolução, com o objetivo de minimizar as divergências e assegurar a volta aos patamares inferiores a 2%.
- Eventuais alterações nos menus de atendimento devem ser sempre acompanhadas de explicações e telas 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.

## **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 45.871, de 30 de dezembro de 2011, 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;

(...)

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; (...).

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. Tal obrigação foi reafirmada pelo art. 18 da Resolução Normativa ArSAE-MG 40/2013, para os prestadores regionais e aqueles que atuem em município com população superior a 100 mil habitantes, restringindo a gratuidade ao caso dos prestadores regionais. Em junho de 2017, por meio da Resolução Normativa ArSAE-MG 94/2017, a Agência estabeleceu novas condições a serem respeitadas pelos prestadores no atendimento ao público, diferenciando as condições de atendimentos emergencial e não-emergencial e mantendo a gratuidade do atendimento telefônico realizado por prestadores regionais. Essa última Resolução entrará em vigor em 2018, 360 dias após a sua publicação, ocorrida em 21 de junho de 2017.

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.

A partir da Revisão Tarifária de 2017, por meio da Nota Técnica CRFEF/GREF nº 46/2017<sup>4</sup>, o incentivo foi ajustado, de forma a continuar encorajando a melhoria contínua dos serviços para os usuários, sendo esse ajuste levado em consideração nos cálculos realizados durante o processo fiscalizatório CRFEF/GFE 07/2017, consolidado por este relatório, que avalia o desempenho no período de janeiro a dezembro de 2017.

### **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.

Foi solicitado pelo relatório de fiscalização anterior (CRFEF/GFEF 01/2017):

- A manutenção de avaliação dos números de chamadas entrantes relatados pela operadora Oi e AeC, bem como o envio de relatos mensais sobre essa evolução, com o objetivo de minimizar as divergências (significativamente reduzidas, mas não eliminadas, como seria desejável) e assegurar a sua manutenção em patamares inferiores a 2,0%.
- Que eventuais alterações nos menus de atendimento sejam sempre acompanhadas de explicações e telas 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.
- O contínuo monitoramento dos níveis de serviço por parte dos prestadores para assegurar agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.

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, sem inconsistências de formato que pudessem impactar as análises.

<sup>4</sup> Disponível em [http://www.arsae.mg.gov.br/images/documentos/audiencia\\_publica/13/documentos\\_alterar/NTCRFEF\\_46\\_2017\\_COE\\_Copasa.pdf](http://www.arsae.mg.gov.br/images/documentos/audiencia_publica/13/documentos_alterar/NTCRFEF_46_2017_COE_Copasa.pdf)

A partir de outubro de 2015, conforme solicitado pela Arsa, os prestadores passaram a produzir os relatórios com maior grau de automatização. Os cálculos de indicadores de desempenho apresentados pelo sistema automatizado do prestador e aqueles realizados por esta Agência apresentaram-se convergentes durante todo o ano de 2017. Contudo, em relação ao cálculo do Fator de Desempenho, que foi modificado a partir de agosto de 2017 pela Nota Técnica 46/2017, a Copasa apresentou os valores conforme os parâmetros de cálculo anteriores.

Apresentamos, a seguir, os resultados atingidos pelos atendimentos da Copasa e da Copanor em cada um desses indicadores de controle, conforme cálculos da Agência, comparando-os com as metas estabelecidas. Salientamos ainda, que após a observação da série histórica dos indicadores de desempenho nos últimos 36 meses, foram estabelecidos novos parâmetros para o prestador, por meio da Nota Técnica CRFEF/GREF nº 46/2017, válidos a partir de agosto de 2017. Por esse motivo, as tabelas apresentam os valores apurados comparativamente à meta vigente para o mês, destacando as metas válidas para cada período.

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)**

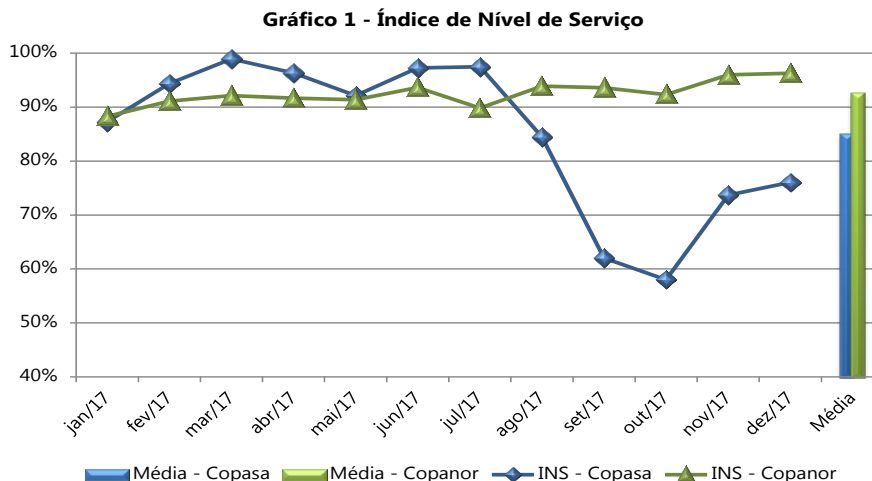
INS					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
Considerando parâmetros da NT 02/2013					
jan/17	≥ 85%	87,29%	Sim	88,28%	Sim
fev/17		94,38%	Sim	91,10%	Sim
mar/17		98,92%	Sim	92,13%	Sim
abr/17		96,32%	Sim	91,65%	Sim
mai/17		92,12%	Sim	91,35%	Sim
jun/17		97,28%	Sim	93,64%	Sim
jul/17		97,46%	Sim	89,80%	Sim
Considerando parâmetros da NT 46/2017					
ago/17	≥ 90%	84,46%	Não	93,87%	Sim
set/17		62,01%	Não	93,57%	Sim
out/17		58,02%	Não	92,32%	Sim
nov/17		73,68%	Não	95,96%	Sim
dez/17		76,04%	Não	96,27%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

Conforme a Nota Técnica 46/2017, a meta de atendimento mínimo do nível de serviço foi alterada para 90% (INS ≥ 90%), a partir de agosto 2017. Tal mudança de parâmetro de 85% para 90% se justificou pelo histórico, em que os prestadores alcançavam nível de serviço superior a 90%, consistentemente.

Em relação ao INS, o atendimento da Copanor atingiu a meta durante todo o período avaliado, apresentando valores bastante bons. Porém, o atendimento da Copasa sofreu um significativo declínio, no segundo semestre de 2017, chegando à 58,02% no mês de outubro.

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 uma recuperação mais rápida do índice.



Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

A Arsaie considera importante a manutenção do indicador (INS) em patamares acima da meta, pois a agilidade no atendimento humano impacta diretamente o grau de satisfação dos usuários que buscam soluções para suas demandas.

A Tabela 4 mostra que tanto Copasa quanto Copanor apresentaram bom desempenho em relação ao ICO, indicador que avalia uma eventual dificuldade de contato com o teleatendimento, por ocupação dos canais de telefonia.

**Tabela 4: Índice de Chamadas Ocupadas (ICO)**

ICO					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
Considerando parâmetros da NT 02/2013					
jan/17	≤ 4%	0,00%	Sim	0,00%	Sim
fev/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
mar/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
abr/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
mai/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
jun/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
jul/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
Considerando parâmetros da NT 46/2017					
ago/17	≤ 2%	0,00%	Sim	0,00%	Sim
set/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
out/17		0,00%	Sim	0,36%	Sim
nov/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim
dez/17		0,00%	Sim	0,00%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

A meta até julho de 2017, estabelecida por meio da Nota Técnica 02/2013, para o ICO indicava que no máximo 4% das chamadas direcionadas ao atendimento telefônico poderiam receber sinal de ocupado. Contudo, a Nota Técnica 46/2017 observa que os dados da série histórica do prestador revelaram que ele alcançou um percentual bem inferior à meta. Ademais, foi verificado ser prática atual em editais de licitação de empresas semelhantes definir um percentual inferior aos 4% de perda do tronco do PABX em relação ao total de chamadas recebidas. Assim sendo, o percentual de ICO foi alterado de 4% para 2% (ICO ≤ 2%).

No mesmo contexto, a meta anterior para o IAB estabelecia que, no máximo, 4% das chamadas poderiam ser abandonadas pelo usuário em tempo superior a 20 segundos. Também neste caso os dados do prestador evidenciaram um alcance bem inferior à esta meta e foi verificado ser prática atual em editais de licitação de empresas semelhantes a definição de um percentual inferior aos 4%. Por isso, o percentual de IAB foi alterado de 4% para 3% ( $IAB \leq 3\%$ ).

Seguindo com a análise do IAB, que avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, podemos observar o que o atendimento da Copanor atingiu a meta durante quase todo o período avaliado, com exceção de janeiro de 2017. Porém, o atendimento da Copasa teve um significativo declínio, no segundo semestre de 2017, chegando à 9,40% no mês de outubro, conforme a Tabela 5 abaixo:

**Tabela 5: Índice de Abandono (IAB)**

IAB					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
Considerando parâmetros da NT 02/2013					
jan/17	≤ 4%	1,41%	Sim	4,19%	Não
fev/17		1,08%	Sim	3,36%	Sim
mar/17		0,07%	Sim	2,85%	Sim
abr/17		0,27%	Sim	2,81%	Sim
mai/17		0,27%	Sim	3,17%	Sim
jun/17		0,28%	Sim	1,97%	Sim
jul/17		0,28%	Sim	3,97%	Sim
Considerando parâmetros da NT 46/2017					
ago/17	≤ 3%	2,58%	Sim	2,30%	Sim
set/17		7,36%	Não	2,11%	Sim
out/17		9,40%	Não	2,26%	Sim
nov/17		4,56%	Não	1,27%	Sim
dez/17		4,76%	Não	0,87%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

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), o que demonstra a importância do monitoramento e reação rápida pelo prestador, nos casos de oscilações da demanda, para a preservação de um bom nível de atendimento.

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 Nota Técnica 46/2017 manteve a meta deste índice em 70%. A Tabela 6 mostra a evolução desse índice, que se manteve 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/17	≥ 70%	92,88%	Sim	92,86%	Sim
fev/17		93,14%	Sim	95,98%	Sim
mar/17		92,66%	Sim	95,35%	Sim
abr/17		92,71%	Sim	94,17%	Sim
mai/17		92,51%	Sim	95,29%	Sim
jun/17		92,37%	Sim	95,84%	Sim
jul/17		92,42%	Sim	94,72%	Sim
ago/17		93,01%	Sim	95,48%	Sim
set/17		92,37%	Sim	94,97%	Sim
out/17		91,88%	Sim	92,75%	Sim
nov/17		92,81%	Sim	93,84%	Sim
dez/17		92,13%	Sim	95,73%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa e

Por fim, passamos à análise do Índice de Desempenho geral (ID), indicador de avaliação da eficiência e da qualidade do serviço de teleatendimento, construído a partir dos indicadores relacionados acima. Por isso, considerando as novas metas destes indicadores, a Nota Técnica 46/2017 estabeleceu que uma nova meta para o ID de 87,5%, a partir de agosto de 2017. Os valores calculados 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?
Considerando parâmetros da NT 02/2013					
jan/17	≥ 85%	92,80%	Sim	92,98%	Sim
fev/17		95,85%	Sim	95,01%	Sim
mar/17		97,71%	Sim	95,32%	Sim
abr/17		96,62%	Sim	94,83%	Sim
mai/17		94,82%	Sim	94,96%	Sim
jun/17		96,94%	Sim	96,14%	Sim
jul/17		97,02%	Sim	94,10%	Sim
Considerando parâmetros da NT 46/2017					
ago/17	≥ 87,5%	91,56%	Sim	96,13%	Sim
set/17		81,65%	Não	95,89%	Sim
out/17		79,69%	Não	94,71%	Sim
nov/17		86,86%	Não	96,67%	Sim
dez/17		87,65%	Sim	97,31%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa e

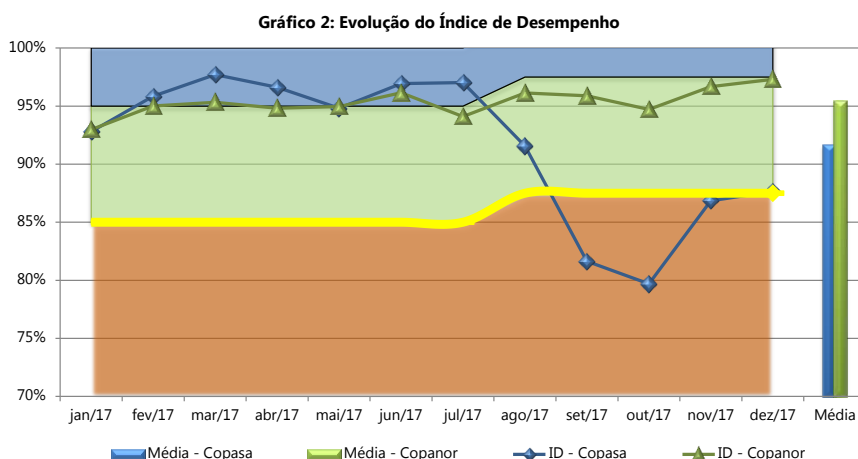
O atendimento telefônico prestado pela Copanor apresentou um desempenho geral satisfatório, superando a meta do ID médio ao longo do período analisado. Contudo, para a Copasa, a partir de agosto houve uma significativa deterioração dos números apresentados.

Cabe à Agência observar a importância de que se busque a continuidade de um bom desempenho do atendimento aos usuários da Copanor e a reversão da tendência de piora no desempenho no atendimento aos Atendimento Telefônico – Copasa e Copanor

PROCESSO GFE Nº 07/2017

usuários da Copasa, 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% até julho e 87,5% a partir de agosto de 2017 (linha amarela) representa a meta (mínimo aceitável) para o desempenho geral, valor para o qual não haveria bonificação ou penalização.



Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

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 (ID). O FD, até julho de 2017, variava 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.

Entretanto, conforme a Nota Técnica 46/2017, de abril de 2017, a Arsa acompanhou a evolução da qualidade dos serviços oferecidos pelo Call Center da Copasa desde 2013, sendo possível perceber que os serviços de teleatendimento não foram apenas entregues com qualidade satisfatória, como também todas as metas previstas para os indicadores de qualidade foram superadas. Assim, a Arsa julgou que não seria mais necessário manter o incentivo positivo na ordem de 10%.

Portanto, a partir desta Revisão da Copasa de 2017, o incentivo positivo foi reduzido de 10% para 5% de forma a continuar encorajando a melhoria contínua dos serviços para os usuários. Por sua vez, caso as metas estabelecidas não sejam alcançadas, a Copasa poderá sofrer uma penalização ainda da ordem de 10%.

Então, o Fator de Desempenho, a partir de agosto de 2017, pode variar de -10% (quando o Índice de Desempenho for igual ou menor que 77,5%) a 5% (quando o Índice de Desempenho for igual ou maior do que 97,5%). Além disso, cada alteração de 1% no Índice de Desempenho leva a uma alteração de 1% no Fator de Desempenho na parte punitiva e a uma alteração de 0,5% na parte premiativa, conforme a Tabela 9 apresentada abaixo:

**Tabela 9: Indicadores de Desempenho e Fator de Desempenho correspondente**

% Índice de Desempenho	Fator de Desempenho
97,5% a 100%	Aumento 5% no Custo Regulatório dimensionado
87,5% a 97,5%	Aumento de 0 a 5% no Custo Regulatório dimensionado
87,5%	Efeito nulo no Custo Regulatório dimensionado
77,5% a 87,5%	Redução de 0 a 10% no Custo Regulatório dimensionado
0% a 77,5%	Redução 10% no Custo Regulatório dimensionado

Fonte: Elaborado a partir das definições da Nota Técnica CRFEF/GREF 46/2017.

A seguir, destacamos, nas Tabelas 10 e 11, um resumo geral dos indicadores calculados, já incluindo o FD resultante, para cada mês e para o período de análise, como um todo.

**Tabela 10 – Indicadores Apurados – Copasa, janeiro a dezembro de 2017**

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
Considerando parâmetros da NT 02/2013						
jan/17	87,29%	0,00%	1,41%	92,88%	92,80%	7,80%
fev/17	94,38%	0,00%	1,08%	93,14%	95,85%	10,00%
mar/17	98,92%	0,00%	0,07%	92,66%	97,71%	10,00%
abr/17	96,32%	0,00%	0,27%	92,71%	96,62%	10,00%
mai/17	92,12%	0,00%	0,27%	92,51%	94,82%	9,82%
jun/17	97,28%	0,00%	0,28%	92,37%	96,94%	10,00%
jul/17	97,46%	0,00%	0,28%	92,42%	97,02%	10,00%
<b>Meta</b>	<b>≥ 85%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 85%</b>	
Considerando parâmetros da NT 46/2017						
ago/17	84,46%	0,00%	2,58%	93,01%	91,56%	2,03%
set/17	62,01%	0,00%	7,36%	92,37%	81,65%	-5,85%
out/17	58,02%	0,00%	9,40%	91,88%	79,69%	-7,81%
nov/17	73,68%	0,00%	4,56%	92,81%	86,86%	-0,64%
dez/17	76,04%	0,00%	4,76%	92,13%	87,65%	0,08%
<b>Meta</b>	<b>≥ 90%</b>	<b>≤ 2%</b>	<b>≤ 3%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 87,5%</b>	
<b>Média</b>	<b>84,61%</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,81%</b>	<b>92,55%</b>	<b>91,49%</b>	<b>4,62%</b>

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

**Tabela 11 – Indicadores Apurados – Copanor, janeiro a dezembro de 2017**

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
Considerando parâmetros da NT 02/2013						
jan/17	88,28%	0,00%	4,19%	92,86%	92,98%	7,98%
fev/17	91,10%	0,00%	3,36%	95,98%	95,01%	10,00%
mar/17	92,13%	0,00%	2,85%	95,35%	95,32%	10,00%
abr/17	91,65%	0,00%	2,81%	94,17%	94,83%	9,83%
mai/17	91,35%	0,00%	3,17%	95,29%	94,96%	9,96%
jun/17	93,64%	0,00%	1,97%	95,84%	96,14%	10,00%
jul/17	89,80%	0,00%	3,97%	94,72%	94,10%	9,10%
<b>Meta</b>	<b>≥ 85%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 85%</b>	
Considerando parâmetros da NT 46/2017						
ago/17	93,87%	0,00%	2,30%	95,48%	96,13%	4,31%
set/17	93,57%	0,00%	2,11%	94,97%	95,89%	4,19%
out/17	92,32%	0,36%	2,26%	92,75%	94,71%	3,60%
nov/17	95,96%	0,00%	1,27%	93,84%	96,67%	4,59%
dez/17	96,27%	0,00%	0,87%	95,73%	97,31%	4,90%
<b>Meta</b>	<b>≥ 90%</b>	<b>≤ 2%</b>	<b>≤ 3%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 87,5%</b>	
<b>Média</b>	<b>92,50%</b>	<b>0,03%</b>	<b>2,59%</b>	<b>94,75%</b>	<b>95,34%</b>	<b>7,37%</b>

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

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. Contudo, a Copasa apresentou importante piora no indicador, durante o segundo semestre de 2017. É importante ressaltar, portanto, a importância de que se reverta esta queda no atendimento telefônico e 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.

#### Atendimento às recomendações do relatório anterior (CRFEF/GFEF 01/2017)

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

- Os relatórios de chamadas foram enviados de forma tempestiva e sem inconsistências de formato.
- Os prestadores mantiveram monitoramento contínuo dos serviços, que apresentaram bons indicadores, durante o período de análise, porém com significativa queda dos índices de atendimento da Copasa no 2º semestre de 2017.
- A Copasa e a Copanor apresentaram relatórios de acompanhamento mensais das divergências dos números de chamadas entrantes relatados por Oi e AeC. Porém para a Copasa, tais divergências voltaram a aumentar, oscilando entre 1% e 4% durante o ano de 2017.

## 5. RECOMENDAÇÕES

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

- Em função do declínio de atendimento, a partir de agosto de 2017, devido a um provável aumento na demanda por atendimento telefônico, sugere-se a busca de melhorias no sentido de reforçar o monitoramento dos níveis de serviço pela Copasa e criar condições para que se tenha maior agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.



- A avaliação dos números de chamadas entrantes relatados por Oi e AeC deve ser mantida, bem como o envio de relatos mensais sobre essa evolução, com o objetivo de minimizar as divergências e assegurar a sua volta aos patamares inferiores a 2,0%, uma vez, que as divergências médias, no ano de 2017, foram 2,58% para a Copasa e 1,16% para a Copanor.
- Eventuais alterações nos menus de atendimento devem ser sempre acompanhadas de explicações e telas 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.
- Os cálculos de indicadores de desempenho apresentados pelo sistema automatizado do prestador e aqueles realizados por esta Agência apresentaram-se convergentes durante todo o ano de 2017<sup>5</sup>. Porém, em relação ao cálculo do Fator de Desempenho, que foi modificado a partir de agosto de 2017 pela Nota Técnica 46/2017, a Copasa apresentou os valores conforme os parâmetros anteriores. Por isso, a Copasa deve promover a mudança nos cálculos do FD, a partir dos novos Relatórios de Desempenhos enviados à Agência, em especial para que o seu acompanhamento interno reflita adequadamente os parâmetros de cálculo atualizados.
- O contínuo monitoramento dos níveis de serviço por parte dos prestadores deve ser mantido, para assegurar a agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.

Belo Horizonte, 11 de maio de 2018.

Fernando José Araújo de Moura  
Analista de Fiscalização Econômica

---

<sup>5</sup> Ressalta-se que o cálculo de indicadores realizado pelos prestadores serve ao acompanhamento interno do seu desempenho, mas não influencia nos cálculos da Agência, não possuindo, portanto, qualquer interferência nos indicadores apresentados por este Relatório.