

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO
CRFEF/GFE 01/2017**

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

**Gerência de Fiscalização Econômica
Arsae-MG
22 de fevereiro de 2017**

Índice

Sumário Executivo da Fiscalização	3
1. A Arsae	6
2. Introdução	6
3. Processo de Fiscalização	7
4. Resultados da Fiscalização	7
5. Conclusões e Recomendações	13

Sumário Executivo da Fiscalização

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 base nas disposições dessa Nota Técnica, a Arsaee 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 nº 01/2017, que objetivou:

- (i) Avaliar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos na Nota Técnica, para o período de janeiro de 2016 a dezembro de 2016;
- (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/16 a jun/16	jul/16 a dez/16	jan/16 a dez/16	Meta	
Copasa	INS	94,42%	95,25%	94,84%	≥85%
	ICO	0,00%	0,25%	0,12%	≤4%
	IAB	0,64%	0,48%	0,56%	≤4%
	IQ	94,12%	93,97%	94,05%	≥70%
	ID	96,15%	96,41%	96,28%	≥85%
	FD	9,91%	9,89%	9,90%	

Tabela 2: Indicadores Copanor

Mês/Ano	jan/16 a jun/16	jul/16 a dez/16	jan/16 a dez/16	Meta	
Copanor	INS	92,71%	91,15%	91,93%	≥85%
	ICO	0,00%	1,05%	0,52%	≤4%
	IAB	2,55%	3,20%	2,88%	≤4%
	IQ	92,18%	92,70%	92,44%	≥70%
	ID	94,79%	93,96%	94,37%	≥85%
	FD	9,65%	8,80%	9,22%	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaee

O atendimento telefônico de ambos os prestadores apresentou indicadores mensais, em sua maioria, acima da meta, com reflexo nas médias semestrais e anual aqui apresentadas. O FD médio apurado no período de análise foi de 9,90% para a Copasa e de 9,22% 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:

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.

- 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). Tais divergências apresentaram-se em patamares menores que 2,0% durante a maior parte de 2016, porém apresentando valores maiores em janeiro, julho, outubro e novembro, voltando a normalidade em dezembro de 2016. Vale ressaltar que, em que pese essas oscilações, tais divergências apresentaram um valor médio anual abaixo de 2,0%, durante o período desta fiscalização.
- 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.
- Conforme solicitado pela Arsa, os prestadores passaram a produzir os relatórios com maior grau de automatização, a partir da referência de outubro de 2015. 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 2016².

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

- Os trabalhos realizados para eliminação das divergências entre números de chamadas entrantes foram continuamente reportados e apresentaram resultados satisfatórios.
- 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 (significativamente reduzidas, mas não eliminadas, como seria desejável) e assegurar a sua manutenção em 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.
- O contínuo monitoramento dos níveis de serviço por parte dos prestadores deve ser mantido, assegurando boas informações para reação ágil a eventuais casos de degradação do atendimento.

² 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.

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.

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 01/2017, que avalia o desempenho no período de janeiro a dezembro de 2016.

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 03/2016):

- 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.

A partir de outubro de 2015, conforme solicitado pela Arsaie, 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 2016.

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.

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*.

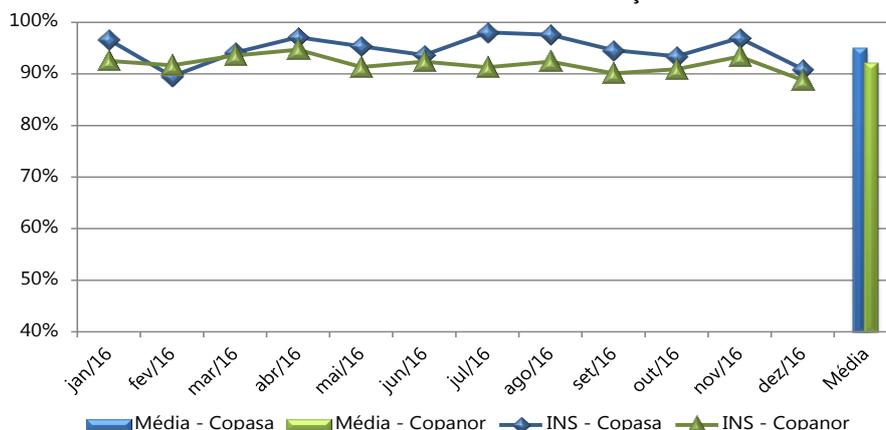
Tabela 3: Índice de Nível de serviço (INS)

INS					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jan/16	≥85%	96,62%	Sim	92,53%	Sim
fev/16		89,56%	Sim	91,66%	Sim
mar/16		94,13%	Sim	93,59%	Sim
abr/16		97,13%	Sim	94,72%	Sim
mai/16		95,38%	Sim	91,33%	Sim
jun/16		93,69%	Sim	92,41%	Sim
jul/16		98,05%	Sim	91,29%	Sim
ago/16		97,57%	Sim	92,40%	Sim
set/16		94,59%	Sim	90,12%	Sim
out/16		93,42%	Sim	90,91%	Sim
nov/16		96,97%	Sim	93,39%	Sim
dez/16		90,91%	Sim	88,78%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

O atendimento da Copasa e o atendimento da Copanor atingiram a meta, em relação ao INS, durante todo o período avaliado, apresentando valores bastante bons.

Gráfico 1 - Índice de Nível de Serviço



Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

A Arsa 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. A única exceção ficou por conta da Copanor, no mês de agosto de 2016, 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/16	≤4%	0,00%	Sim	0,00%	Sim
fev/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
mar/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
abr/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
mai/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
jun/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
jul/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
ago/16		1,42%	Sim	5,02%	Não
set/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
out/16		0,05%	Sim	1,26%	Sim
nov/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim
dez/16		0,00%	Sim	0,00%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

Seguindo com a análise do IAB, que avalia o abandono de chamadas por parte dos usuários, podemos observar um bom desempenho dos prestadores. À exceção da Copanor no mês de dezembro de 2016, os dois prestadores atingiram a meta de IAB durante todo o período.

Tabela 5: Índice de Abandono (IAB)

IAB					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jan/16	≤4%	0,50%	Sim	1,88%	Sim
fev/16		1,38%	Sim	3,46%	Sim
mar/16		0,63%	Sim	1,92%	Sim
abr/16		0,16%	Sim	1,85%	Sim
mai/16		0,43%	Sim	3,46%	Sim
jun/16		0,74%	Sim	2,73%	Sim
jul/16		0,11%	Sim	3,12%	Sim
ago/16		0,18%	Sim	2,97%	Sim
set/16		0,70%	Sim	3,25%	Sim
out/16		0,72%	Sim	3,08%	Sim
nov/16		0,21%	Sim	2,51%	Sim
dez/16		0,95%	Sim	4,27%	Não

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 *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/16	≥70%	95,82%	Sim	89,12%	Sim
fev/16		95,75%	Sim	94,18%	Sim
mar/16		94,31%	Sim	93,16%	Sim
abr/16		92,98%	Sim	89,91%	Sim
mai/16		93,26%	Sim	91,95%	Sim
jun/16		92,59%	Sim	94,74%	Sim
jul/16		93,18%	Sim	87,79%	Sim
ago/16		93,52%	Sim	92,98%	Sim
set/16		96,11%	Sim	92,49%	Sim
out/16		94,69%	Sim	91,68%	Sim
nov/16		93,61%	Sim	95,64%	Sim
dez/16		92,72%	Sim	95,60%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

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

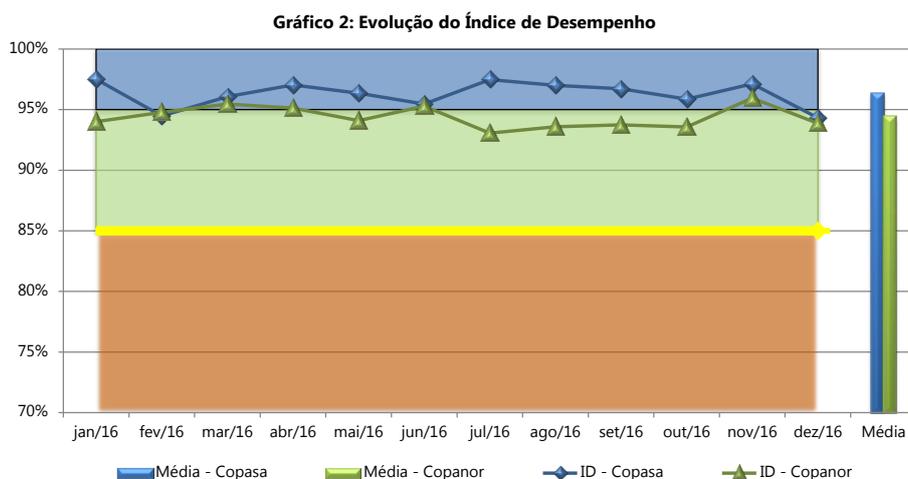
Tabela 7: Índice de Desempenho (ID)

		Índice de Desempenho			
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jan/16	≥85%	97,51%	Sim	94,01%	Sim
fev/16		94,47%	Sim	94,78%	Sim
mar/16		96,08%	Sim	95,46%	Sim
abr/16		97,04%	Sim	95,12%	Sim
mai/16		96,35%	Sim	94,09%	Sim
jun/16		95,45%	Sim	95,29%	Sim
jul/16		97,47%	Sim	93,06%	Sim
ago/16		97,00%	Sim	93,58%	Sim
set/16		96,72%	Sim	93,73%	Sim
out/16		95,86%	Sim	93,56%	Sim
nov/16		97,12%	Sim	95,95%	Sim
dez/16		94,31%	Sim	93,87%	Sim

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. 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.



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 CRFF/GREF 02/2013.

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 2016

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jan/16	96,62%	0,00%	0,50%	95,82%	97,51%	10,00%
fev/16	89,56%	0,00%	1,38%	95,75%	94,47%	9,47%
mar/16	94,13%	0,00%	0,63%	94,31%	96,08%	10,00%
abr/16	97,13%	0,00%	0,16%	92,98%	97,04%	10,00%
mai/16	95,38%	0,00%	0,43%	93,26%	96,35%	10,00%
jun/16	93,69%	0,00%	0,74%	92,59%	95,45%	10,00%
jul/16	98,05%	0,00%	0,11%	93,18%	97,47%	10,00%
ago/16	97,57%	1,42%	0,18%	93,52%	97,00%	10,00%
set/16	94,59%	0,00%	0,70%	96,11%	96,72%	10,00%
out/16	93,42%	0,05%	0,72%	94,69%	95,86%	10,00%
nov/16	96,97%	0,00%	0,21%	93,61%	97,12%	10,00%
dez/16	90,91%	0,00%	0,95%	92,72%	94,31%	9,31%
Média	94,84%	0,12%	0,56%	94,05%	96,28%	9,90%
Meta	≥ 85%	≤ 4%	≤ 4%	≥ 70%	≥ 85%	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

Tabela 10 – Indicadores Apurados – Copanor, janeiro a dezembro de 2016

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jan/16	92,53%	0,00%	1,88%	89,12%	94,01%	9,01%
fev/16	91,66%	0,00%	3,46%	94,18%	94,78%	9,78%
mar/16	93,59%	0,00%	1,92%	93,16%	95,46%	10,00%
abr/16	94,72%	0,00%	1,85%	89,91%	95,12%	10,00%
mai/16	91,33%	0,00%	3,46%	91,95%	94,09%	9,09%
jun/16	92,41%	0,00%	2,73%	94,74%	95,29%	10,00%
jul/16	91,29%	0,00%	3,12%	87,79%	93,06%	8,06%
ago/16	92,40%	5,02%	2,97%	92,98%	93,58%	8,58%
set/16	90,12%	0,00%	3,25%	92,49%	93,73%	8,73%
out/16	90,91%	1,26%	3,08%	91,68%	93,56%	8,56%
nov/16	93,39%	0,00%	2,51%	95,64%	95,95%	10,00%
dez/16	88,78%	0,00%	4,27%	95,60%	93,87%	8,87%
Média	91,93%	0,52%	2,88%	92,44%	94,37%	9,22%
Meta	≥ 85%	≤ 4%	≤ 4%	≥ 70%	≥ 85%	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

Em linhas gerais, pode-se dizer que o atendimento ao usuário foi realizado em bom nível em todo período analisado, e que as oscilações apresentadas foram revertidas com agilidade.

Como resultado do bom nível do atendimento, tanto Copasa quanto Copanor alcançaram Fatores de Desempenho (FDs) médios bastante positivos durante todos os meses analisados, o que resultou em Fatores de Desempenho médios anuais próximos do seu limite máximo de 10%.

Atendimento às recomendações do relatório anterior (CRFEF/GFEF 03/2016)

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.
- A Copasa e a Copanor apresentaram relatórios de acompanhamento mensais das divergências dos números de chamadas entrantes relatados por Oi e AeC. Tais divergências obtiveram patamares menores que 2,0% na maior parte de 2016, com algumas oscilações. Vale ressaltar que, em que pese essas oscilações, tais divergências apresentaram um valor médio anual abaixo de 2,0%, durante o período desta fiscalização.

5. Recomendações

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

- 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 (significativamente reduzidas, mas não eliminadas, como seria desejável) e assegurar a sua manutenção em patamares inferiores a 2,0%.
- 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.
- O contínuo monitoramento dos níveis de serviço por parte dos prestadores deve ser mantido, para assegurar agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.

Equipe Técnica Responsável

Fernando José Araújo de Moura
Analista de Fiscalização Econômica

Vinícius Araújo dos Santos
Analista de Fiscalização Econômica

De Acordo:

Cesar Augusto Camargos Rocha
Gerente de Fiscalização Econômica