

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
CRFEF/GFE 03/2015**

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

**Gerência de Fiscalização Econômica  
Arsae-MG  
22 de setembro de 2015**

## Índice

Sumário Executivo da Fiscalização .....	3
1. A Arsae .....	6
2. Introdução .....	6
3. Processo de Fiscalização .....	7
4. Resultados da Fiscalização .....	7
5. 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 09/2015, que objetivou:

- (i) Avaliar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos na Nota Técnica, para o período de julho de 2014 a junho de 2015;
- (ii) Acompanhar a adoção de medidas voltadas à confiabilidade dos relatórios mensalmente recebidos.

Após cálculos e análises, foram apurados os seguintes indicadores<sup>1</sup> de desempenho:

**Tabela 1: Indicadores Copasa**

Mês/Ano	jul/14 a dez/14	jan/15 a jun/15	jul/14 a jun/15	Meta	
<b>Copasa</b>	<b>INS</b>	89,33%	90,04%	89,68%	≥85%
	<b>ICO</b>	0,09%	0,08%	0,08%	≤4%
	<b>IAB</b>	1,58%	1,65%	1,62%	≤4%
	<b>IQ</b>	87,30%	89,13%	88,22%	≥70%
	<b>ID</b>	92,22%	92,98%	92,60%	≥85%
	<b>FD</b>	7,22%	6,99%	7,11%	

**Tabela 2: Indicadores Copanor**

Mês/Ano	jul/14 a dez/14	jan/15 a jun/15	jul/14 a jun/15	Meta	
<b>Copanor</b>	<b>INS</b>	92,15%	93,77%	92,96%	≥85%
	<b>ICO</b>	0,84%	0,46%	0,65%	≤4%
	<b>IAB</b>	2,63%	2,24%	2,43%	≤4%
	<b>IQ</b>	92,12%	90,23%	91,18%	≥70%
	<b>ID</b>	94,33%	94,66%	94,50%	≥85%
	<b>FD</b>	9,25%	9,57%	9,41%	

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 7,11% para a Copasa e de 9,41% 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:

- Em função de divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC) e da informação do prestador Oi de que teria corrigido tal falha, a Agência recomendou, no Relatório de Fiscalização

<sup>1</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 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.

CRFEF/GFEF 01/2015, o acompanhamento da eficácia de tal correção e posterior apresentação de relatório sobre os erros que tivessem sido identificados e corrigidos. A Copasa e a Copanor têm apresentado relatório mensal de acompanhamento das divergências que, ainda que tenham diminuído, não foram totalmente eliminadas. As divergências persistentes apresentaram-se em torno de 5,0% para as chamadas da Copasa e 1,2% para as chamadas da Copanor, no último mês de análise.

- As telas digitalizadas do sistema de atendimento da AeC e os relatórios de chamadas continuam sendo enviados de forma tempestiva e sem inconsistências de formato. Além disso, os prestadores têm enviado relatório explicativo da contabilização de chamadas apresentadas nessas telas, 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 pelos prestadores e aqueles realizados por esta Agência permanecem convergentes, após alinhamento concluído na fiscalização anterior.

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

- A continuidade dos esforços para a completa identificação e eliminação das divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC), com a emissão de relatório conclusivo até o final de dezembro de 2015.
- Que eventuais alterações nos menus de atendimento sejam sempre 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.
- Manutenção do monitoramento dos níveis de serviço por parte dos prestadores, assegurando agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.
- Melhoria contínua no processo de produção dos relatórios, preferencialmente aumentando o seu grau de automatização, a fim de se assegurar uma maior confiabilidade dos mesmos e mitigar 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 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 09/2015, que avalia o desempenho no período de julho de 2014 a junho de 2015.

### **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 01/2015):

- O acompanhamento da correção das divergências informada pela Oi e a apresentação de relatório complementar sobre os erros que tivessem sido identificados e corrigidos na contabilização do número de chamadas;
- Que se buscassem melhorias no sentido de reforçar o monitoramento dos níveis de serviço pelos prestadores e criar condições para que se tivesse maior agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento;
- Que eventuais alterações nos menus de atendimento fossem acompanhadas de explicações complementares que permitissem manter a integridade da avaliação de congruência dos números tratados pelo sistema de atendimento do Call Center, quando da análise de suas telas digitalizadas.
- A automatização do processo de produção dos relatórios mensais enviados à Agência pelos prestadores, a fim de se assegurar uma maior confiabilidade e mitigar erros eventualmente inseridos pelo tratamento manual.

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, desta vez sem as inconsistências de formato verificadas em fiscalizações anteriores.

Verificou-se, também, que as divergências entre os indicadores calculados pela Arsa e aqueles apresentados nos relatórios não mais existem. Assim, desde outubro de 2014, os resultados dos cálculos de indicadores realizados pelos prestadores coincidem com os obtidos pela Agência.

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.

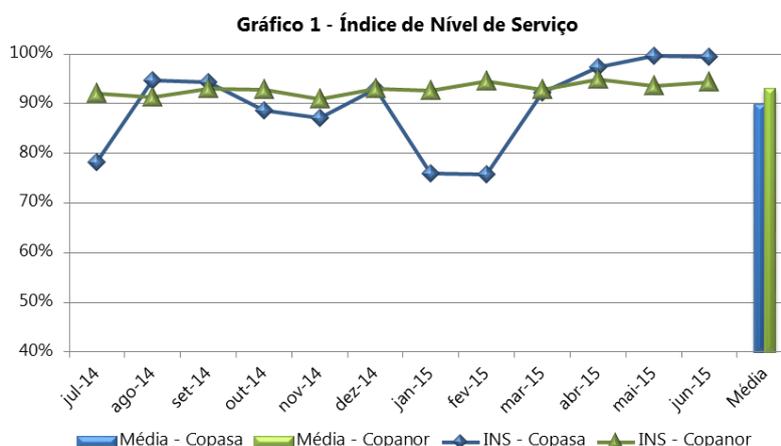
Com relação ao INS, que avalia a agilidade no atendimento humano às chamadas de usuários, os atendimentos telefônicos da Copasa e da Copanor apresentaram a evolução demonstrada na *Tabela 3*.

**Tabela 3: Índice de Nível de serviço (INS)**

INS					
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jul/14	≥85%	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
jan/15		75,91%	Não	92,69%	Sim
fev/15		75,75%	Não	94,50%	Sim
mar/15		92,23%	Sim	92,75%	Sim
abr/15		97,44%	Sim	94,88%	Sim
mai/15		99,55%	Sim	93,56%	Sim
jun/15		99,34%	Sim	94,25%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

O atendimento da Copanor atingiu a sua meta, em relação ao INS, durante todo o período avaliado. Já o atendimento da Copasa, após recuperar-se de instabilidade apresentada no 1º semestre de 2014, voltou a apresentar, como pode ser visto no *Gráfico 1*, nova instabilidade em janeiro e fevereiro de 2015. Contribuíram para isso o anúncio pelo prestador do risco de racionamento de água na região metropolitana de BH e a mudança no menu de atendimento telefônico, ocorridos neste período. Nesse caso, porém, diferentemente do ocorrido no 1º semestre de 2014 (quando houve maior demora na recuperação de níveis de serviço degradados), a recuperação foi mais rápida, com o INS do prestador voltando a um patamar satisfatório em março, e apresentando valores bastante bons no restante do período de análise.



Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

A Arsaie considera positiva essa reversão e 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 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?
jul/14	≤4%	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
jan/15		0,00%	Sim	2,22%	Sim
fev/15		0,29%	Sim	0,52%	Sim
mar/15		0,00%	Sim	0,00%	Sim
abr/15		0,14%	Sim	0,00%	Sim
mai/15		0,02%	Sim	0,00%	Sim
jun/15		0,00%	Sim	0,00%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

Como os objetivos deixaram de ser atingidos pela Copanor em apenas um mês, entende-se que isso tenha ocorrido por questões pontuais, não persistentes. De qualquer forma, sugere-se atenção às questões que tenham afetado o indicador nesse período, 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 de janeiro e fevereiro de 2015, pelo atendimento humano menos ágil nestes meses. Observa-se, igualmente, que a partir de março os índices voltaram a patamares considerados bons, mesmo momento de reversão do INS.

O atendimento da Copanor não deixou de atingir sua meta em nenhum momento do período de análise.

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

		IAB			
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jul/14	≤4%	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
jan/15		4,36%	Não	1,81%	Sim
fev/15		3,99%	Sim	2,11%	Sim
mar/15		0,99%	Sim	2,69%	Sim
abr/15		0,50%	Sim	1,84%	Sim
mai/15		0,02%	Sim	1,98%	Sim
jun/15		0,05%	Sim	2,98%	Sim

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

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 mantiveram 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?
jul/14	≥70%	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
jan/15		87,07%	Sim	89,02%	Sim
fev/15		88,59%	Sim	92,16%	Sim
mar/15		88,94%	Sim	90,66%	Sim
abr/15		90,12%	Sim	89,61%	Sim
mai/15		90,28%	Sim	90,35%	Sim
jun/15		89,80%	Sim	89,59%	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*.

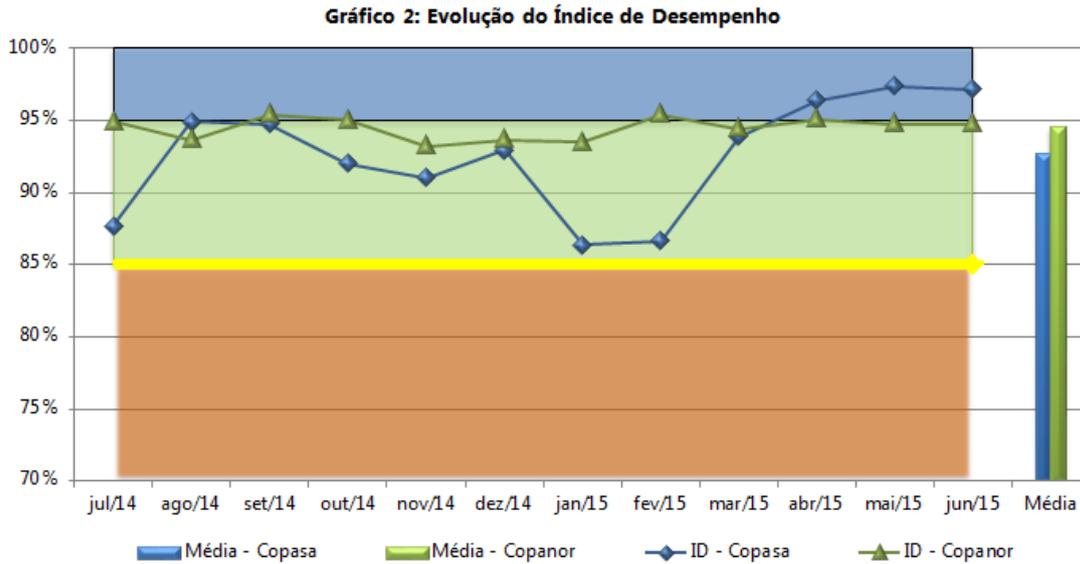
**Tabela 7: Índice de Desempenho (ID)**

		Índice de Desempenho			
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jul/14	≥85%	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
jan/15		86,37%	Sim	93,50%	Sim
fev/15		86,64%	Sim	95,44%	Sim
mar/15		93,91%	Sim	94,42%	Sim
abr/15		96,39%	Sim	95,11%	Sim
mai/15		97,37%	Sim	94,74%	Sim
jun/15		97,17%	Sim	94,75%	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 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 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.

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, julho de 2014 a junho de 2015**

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
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%
jan/15	75,91%	0,00%	4,36%	87,07%	86,37%	1,37%
fev/15	75,75%	0,29%	3,99%	88,59%	86,64%	1,64%
mar/15	92,23%	0,00%	0,99%	88,94%	93,91%	8,91%
abr/15	97,44%	0,14%	0,50%	90,12%	96,39%	10,00%
mai/15	99,55%	0,02%	0,02%	90,28%	97,37%	10,00%
jun/15	99,34%	0,00%	0,05%	89,80%	97,17%	10,00%
<b>Média</b>	89,68%	0,08%	1,62%	88,22%	92,60%	7,11%
<b>Meta</b>	<b>≥ 85%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 85%</b>	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

**Tabela 10 – Indicadores Apurados – Copanor, julho de 2014 a junho de 2015**

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
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%
jan/15	92,69%	2,22%	1,81%	89,02%	93,50%	8,50%
fev/15	94,50%	0,52%	2,11%	92,16%	95,44%	10,00%
mar/15	92,75%	0,00%	2,69%	90,66%	94,42%	9,42%
abr/15	94,88%	0,00%	1,84%	89,61%	95,11%	10,00%
mai/15	93,56%	0,00%	1,98%	90,35%	94,74%	9,74%
jun/15	94,25%	0,00%	2,98%	89,59%	94,75%	9,75%
<b>Média</b>	92,96%	0,65%	2,43%	91,18%	94,50%	9,41%
<b>Meta</b>	<b>≥ 85%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≤ 4%</b>	<b>≥ 70%</b>	<b>≥ 85%</b>	

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

Em linhas gerais, pode-se dizer que o atendimento ao usuário foi realizado em bom nível, na maior parte do período analisado e que as oscilações apresentadas (vide INS e IAB da Copasa, em janeiro e fevereiro de 2015) foram revertidas com maior agilidade do que em períodos anteriores.

Como resultado do bom nível do atendimento, tanto Copasa quanto Copanor alcançaram Fatores de Desempenho (FDs) médios positivos durante todos os meses analisados, o que deve ser parabenizado.

## **Atendimento às recomendações do relatório anterior (CRFEF/GFEF 01/2015)**

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

- Os relatórios de chamadas foram enviados de forma tempestiva e sem inconsistências de formato.
- A Arsaie recomendou o acompanhamento, por parte do prestador, das correções que a Oi informara ter realizado com relação às divergências entre os números totais de chamadas entrantes por ela informados e aqueles observados pelo atendimento telefônico da AeC. A Copasa e a Copanor passaram a apresentar relatórios mensais sobre o tema, que demonstraram a redução das divergências, ainda que com alguma oscilação, mês a mês. Divergências de 5,0% (Copasa) e 1,2% (Copanor) persistiam em junho de 2015.
- Ainda com relação às diferenças entre o número de chamadas entrantes da Oi e AeC, a Arsaie solicitou a apresentação de um relatório complementar sobre os erros que tivessem sido identificados e corrigidos, o que ainda não foi realizado pelos prestadores em função da persistência dessas divergências (ainda em mitigação).
- Após os esclarecimentos prestados no âmbito da fiscalização anterior, os relatórios apresentados pelos prestadores sobre a contabilização de chamadas das telas digitalizadas do sistema de atendimento da AeC mostraram-se coerentes e explicativos, permitindo à Arsaie concluir pela congruência entre os números de chamadas entrantes na URA e o total de chamadas posteriormente distribuídas no sistema.
- Após alinhamentos finalizados no âmbito da fiscalização anterior, os cálculos de indicadores apresentados pelos prestadores e aqueles realizados por esta Agência permanecem convergentes.
- Solicitou-se que o processo de produção dos relatórios fosse reavaliado para contemplar a sua contínua melhoria, preferencialmente incluindo a sua automatização, com o intuito de mitigar erros eventualmente inseridos pelo tratamento manual, o que segue sem maiores evoluções.

## **5. Recomendações**

Como resultado desta fiscalização, seguem as recomendações da Arsaie:

- A continuidade dos esforços para a completa identificação e eliminação das divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC). Reitera-se ainda, a necessidade de emissão de relatório conclusivo, e solicita-se fazê-lo até, no mais tardar, dezembro de 2015.
- A manutenção do empenho no monitoramento contínuo dos níveis de serviço pelos prestadores e agilidade na reação a eventuais casos de degradação do atendimento.
- 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.
- Que se busque viabilizar a automatização do processamento das informações apresentadas nos relatórios, para mitigação de erros eventualmente inseridos pelo tratamento manual.

Dentre os pontos aqui mencionados, a Arsaie destaca a importância do acompanhamento das correções das divergências entre números da Oi e AeC e da apresentação do relatório complementar solicitado. Vale lembrar que, como informado no relatório anterior, se não forem realizados, poderão recomendar compensação do bônus aplicado no último Reajuste Tarifário, em função 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

***De Acordo:***

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