

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO  
CRFEF/GFE 03/2016**

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

**Gerência de Fiscalização Econômica  
Arsae-MG  
13 de setembro de 2016**

## 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 .....	14

## 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 09/2016, que objetivou:

- (i) Avaliar os indicadores de desempenho do atendimento telefônico estabelecidos na Nota Técnica, para o período de julho de 2015 a junho de 2016;
- (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/15 a dez/15	jan/16 a jun/16	jul/15 a jun/16	Meta	
<b>Copasa</b>	<b>INS</b>	93,79%	94,42%	94,11%	≥85%
	<b>ICO</b>	0,00%	0,00%	0,00%	≤4%
	<b>IAB</b>	1,08%	0,64%	0,86%	≤4%
	<b>IQ</b>	91,89%	94,12%	93,00%	≥70%
	<b>ID</b>	95,30%	96,15%	95,72%	≥85%
	<b>FD</b>	9,00%	9,91%	9,46%	

**Tabela 2: Indicadores Copanor**

Mês/Ano	jul/15 a dez/15	jan/16 a jun/16	jul/15 a jun/16	Meta	
<b>Copanor</b>	<b>INS</b>	93,14%	92,71%	92,93%	≥85%
	<b>ICO</b>	0,57%	0,00%	0,29%	≤4%
	<b>IAB</b>	2,68%	2,55%	2,61%	≤4%
	<b>IQ</b>	90,02%	92,18%	91,10%	≥70%
	<b>ID</b>	94,28%	94,79%	94,54%	≥85%
	<b>FD</b>	9,13%	9,65%	9,39%	

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 9,46% para a Copasa e de 9,39% 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

<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.

prestadoras de serviços de telefonia (Oi) e atendimento telefônico (AeC). Com as correções implantadas pelos prestadores, informadas no Relatório de Fiscalização CRFEF/GFEF 01/2016, tais divergências foram reduzidas e passaram a patamares menores que 2,0% a partir de fevereiro de 2016 para a Copasa e em todo o período objeto deste relatório 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.
- Conforme solicitado pela Arsae, os prestadores passaram a produzir os relatórios com maior grau de automatização, a partir da referência de outubro de 2015. Em que pesem os efeitos positivos dessa ação, identificou-se a necessidade de ajustes nos cálculos de indicadores de desempenho automatizados pelo sistema (cujos resultados divergiram dos cálculos realizados pela Agência) e de pequenos ajustes de formato. A partir de fevereiro de 2016, os prestadores ajustaram os seus cálculos de indicadores, cujos resultados passaram a não mais divergir daqueles promovidos pela Arsae. Também em fevereiro de 2016 foram enviados relatórios atualizados retificando os indicadores dos períodos que anteriormente tinham apresentado divergências (outubro de 2015 a janeiro de 2016)<sup>2</sup>.

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

- 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.

---

<sup>2</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.

## **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 09/2016, que avalia o desempenho no período de julho de 2015 a junho 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 01/2016):

- A manutenção de avaliação dos números de chamadas entrantes relatados pela Operadora Oi e, 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 similares ou inferiores aos de dezembro de 2015.
- 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 e a correção no cálculo interno dos indicadores, com o objetivo de assegurar boas informações para reação ágil 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, mês em que os prestadores aumentaram o grau de automatização na produção dos relatórios, voltou a haver divergências entre os indicadores calculados pela Arsa e aqueles apresentados pela Copasa. A Arsa apontou tais divergências para os prestadores, que identificaram a

sua origem e a partir de fevereiro de 2016 corrigiram as rotinas de cálculos utilizadas pelo seu sistema e passaram a enviar os indicadores em conformidade com os da Arsa. Também em fevereiro de 2016 foram enviados relatórios atualizados retificando os indicadores dos períodos que anteriormente tinham apresentado divergências (outubro de 2015 a janeiro de 2016).

É importante salientar que essas divergências se restringem ao cálculo de indicadores automatizado pelo sistema dos prestadores, não tendo sido identificados impactos nas bases de dados por ele produzidas e utilizadas pela Agência no cálculo dos indicadores consolidados nesta fiscalização.

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*.

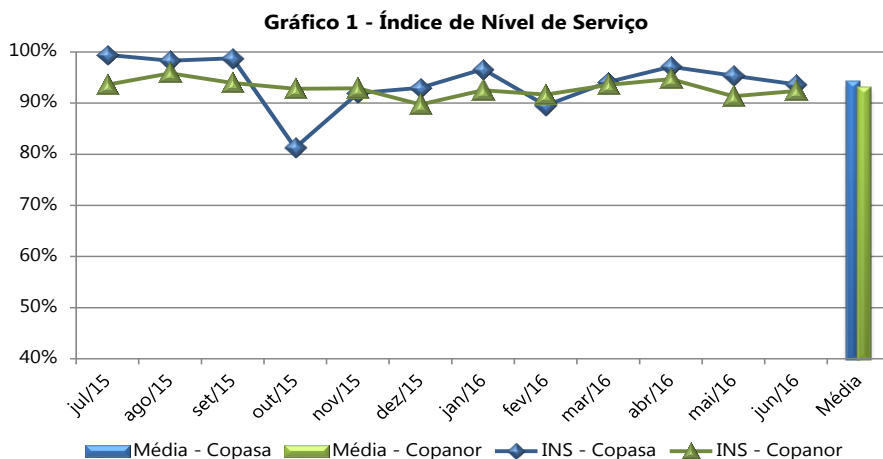
**Tabela 3: Índice de Nível de serviço (INS)**

		INS			
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jul/15	≥85%	99,45%	Sim	93,61%	Sim
ago/15		98,32%	Sim	95,86%	Sim
set/15		98,77%	Sim	93,96%	Sim
out/15		81,27%	Não	92,80%	Sim
nov/15		91,97%	Sim	92,90%	Sim
dez/15		92,99%	Sim	89,75%	Sim
jan/16		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

*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 apresentou queda apenas em outubro de 2015, como pode ser visto no *Gráfico 1*, porém, a recuperação foi rápida, com o INS do prestador voltando a um patamar satisfatório no mês seguinte, e apresentando valores bastante bons no período de análise.





Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsa

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.

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

		ICO			
Mês/Ano	Meta	Copasa		Copanor	
		Valor Apurado	Meta Atingida?	Valor Apurado	Meta Atingida?
jul/15	≤4%	0,00%	Sim	0,00%	Sim
ago/15		0,00%	Sim	0,00%	Sim
set/15		0,00%	Sim	0,00%	Sim
out/15		0,02%	Sim	1,01%	Sim
nov/15		0,00%	Sim	2,44%	Sim
dez/15		0,00%	Sim	0,00%	Sim
jan/16		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

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 2015, 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?
jul/15	≤4%	0,03%	Sim	3,16%	Sim
ago/15		0,14%	Sim	1,55%	Sim
set/15		0,30%	Sim	1,92%	Sim
out/15		3,43%	Sim	2,47%	Sim
nov/15		1,49%	Sim	2,49%	Sim
dez/15		1,12%	Sim	4,48%	Não
jan/16		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

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

É interessante observar, para Copasa, em outubro de 2015, a relação entre a queda do INS (menor agilidade no atendimento humano) e a ascensão do IAB (maior abandono de chamadas pelo usuário). Neste mês ocorreu uma elevação significativa do número de ligações, o que levou a uma proporcional degradação dos dois indicadores, porém o prestador reagiu a esta demanda e restabeleceu o bom nível de atendimento, no mês subsequente.

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?
jul/15	≥70%	91,40%	Sim	92,28%	Sim
ago/15		91,05%	Sim	90,49%	Sim
set/15		90,99%	Sim	87,81%	Sim
out/15		90,50%	Sim	87,86%	Sim
nov/15		91,84%	Sim	89,05%	Sim
dez/15		95,57%	Sim	92,61%	Sim
jan/16		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

Fonte: Informações da Copasa e Copanor e cálculos da Arsaie

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

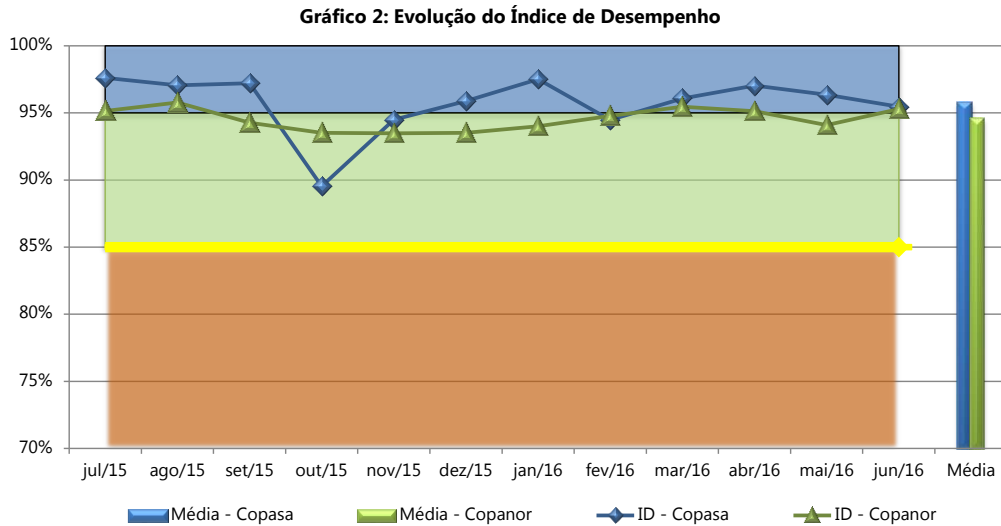
**Tabela 7: Índice de Desempenho (ID)**

		<b>Índice de Desempenho</b>			
<b>Mês/Ano</b>	<b>Meta</b>	<b>Copasa</b>		<b>Copanor</b>	
		<b>Valor Apurado</b>	<b>Meta Atingida?</b>	<b>Valor Apurado</b>	<b>Meta Atingida?</b>
jul/15	≥85%	97,62%	Sim	95,15%	Sim
ago/15		97,05%	Sim	95,77%	Sim
set/15		97,21%	Sim	94,27%	Sim
out/15		89,53%	Sim	93,51%	Sim
nov/15		94,49%	Sim	93,49%	Sim
dez/15		95,88%	Sim	93,51%	Sim
jan/16		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

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

O atendimento telefônico prestado pela Copasa e pela Copanor apresentou um desempenho geral satisfatório, superando a meta do ID médio ao longo do período analisado. 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 Arsaie

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 2015 a junho de 2016**

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jul/15	99,45%	0,00%	0,03%	91,40%	97,62%	10,00%
ago/15	98,32%	0,00%	0,14%	91,05%	97,05%	10,00%
set/15	98,77%	0,00%	0,30%	90,99%	97,21%	10,00%
out/15	81,27%	0,02%	3,43%	90,50%	89,53%	4,53%
nov/15	91,97%	0,00%	1,49%	91,84%	94,49%	9,49%
dez/15	92,99%	0,00%	1,12%	95,57%	95,88%	10,00%
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/15	93,69%	0,00%	0,74%	92,59%	95,45%	10,00%
<b>Média</b>	94,11%	0,00%	0,86%	93,00%	95,72%	9,46%
<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 2015 a junho de 2016**

Mês/Ano	INS	ICO	IAB	IQ	ID	FD
jul/15	93,61%	0,00%	3,16%	92,28%	95,15%	10,00%
ago/15	95,86%	0,00%	1,55%	90,49%	95,77%	10,00%
set/15	93,96%	0,00%	1,92%	87,81%	94,27%	9,27%
out/15	92,80%	1,01%	2,47%	87,86%	93,51%	8,51%
nov/15	92,90%	2,44%	2,49%	89,05%	93,49%	8,49%
dez/15	89,75%	0,00%	4,48%	92,61%	93,51%	8,51%
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/15	92,41%	0,00%	2,73%	94,74%	95,29%	10,00%
<b>Média</b>	92,93%	0,29%	2,61%	91,10%	94,54%	9,39%
<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 em todo período analisado, e que as oscilações apresentadas 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 01/2016)**

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.

Em função de divergências entre os números totais de chamadas entrantes informados pelas prestadoras de serviços de atendimento telefônico (AeC) e de telefonia (Oi) e da informação desta última de que teria identificado e corrigido falhas na sua contabilização de chamadas, a Agência recomendou o acompanhamento da eficácia de tais correções e posterior apresentação de relatório sobre os erros que tivessem sido identificados e corrigidos. A Copasa e a Copanor apresentaram relatórios de acompanhamento mensais das divergências e um relatório consolidando a evolução obtida, apontada no Relatório de Fiscalização CRFEF/GFEF 01/2016. Com as adequações informadas pelos prestadores, as divergências entre os números de chamadas entrantes informados pelos prestadores Oi e AeC passaram a patamares menores que 2,0% a partir de fevereiro de 2016 para a Copasa e em todo o período objeto deste relatório para a Copanor.

## **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***

Cesar Augusto Camargos Rocha  
Gerente de Fiscalização Econômica

Fernando José Araújo de Moura  
Analista de Fiscalização Econômica

Vinícius Araújo dos Santos  
Analista de Fiscalização Econômica

***De Acordo:***

Raphael Castanheira Brandão  
Coordenadoria Técnica de Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira