



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA COPASA MG COPANOR Ano 2021

COPASA

COPANOR

Mensagem da Ouvidora da COPASA e COPANOR



A Ouvidoria atua como um canal de comunicação entre os cidadãos e as empresas, recebendo reclamações, sugestões, denúncias e elogios, permitindo que a sociedade exerça o controle social e seu direito pleno da cidadania.

Funciona, ainda, como elemento de integridade, *accountability* e transparência, pois como meio estratégico de apoio à gestão das organizações, contribui para a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos.

É com esse objetivo que a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Minas Gerais – COPASA MG e Copasa Serviços de Saneamento Integrado do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A - COPANOR recebe as manifestações dos nossos clientes e demais cidadãos que queiram conversar conosco.

Além do compromisso de ofertar um atendimento humanizado, qualificado e tempestivo aos usuários dos serviços prestados, a Ouvidoria da COPASA MG e COPANOR busca assegurar ao cidadão a análise e a efetividade na resolução de suas reivindicações, a melhoria na qualidade dos serviços prestados, a identificação de possíveis falhas em procedimentos e processos, correção de disfunções, bem como a melhoria da experiência dos clientes.

Assim, apresentamos o Relatório de Atividades do ano de 2021, que reflete o esforço da Ouvidoria da COPASA MG e da COPANOR em atender às expectativas dos clientes, reduzir reclamações e manter o negócio sustentável e perene.

Suami Cruz Leão

Gerente da Ouvidoria

DECLARAÇÃO ESTRATÉGICA



NOSSO PROPÓSITO

Cuidar da água e gerar valor para as pessoas.

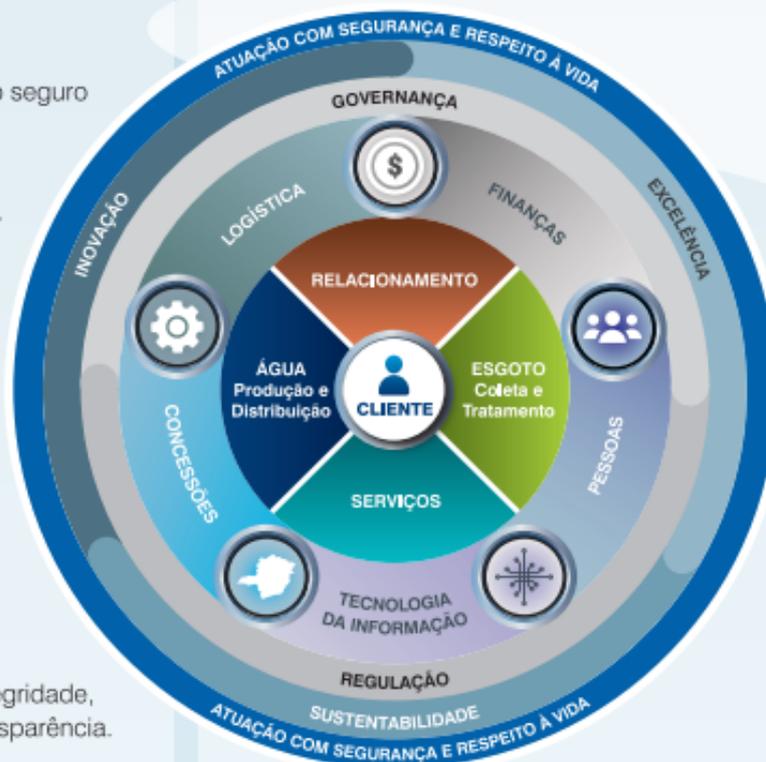
NOSSO COMPROMISSO

- Atuamos com segurança e respeito à vida.
- Somos motivados a atender bem o cliente.
- Buscamos a universalização dos serviços de água e esgoto, com qualidade e de forma sustentável.

NOSSO JEITO

- Zelamos pelo comportamento seguro individual e coletivo.
- Valorizamos as pessoas e desenvolvemos seus talentos.
- Transformamos paixão em serviço de qualidade.
- Atendemos o cliente com respeito e entusiasmo.
- Fazemos acontecer com criatividade e inovação.
- Somos comprometidos com entregas e resultados.
- Respeitamos e incluímos as diversidades.
- Estamos em *Compliance*: integridade, responsabilidade, ética e transparência.

NOSSOS PROCESSOS



NOSSA AMBIÇÃO

Sermos reconhecidos pela qualidade e eficiência dos nossos serviços.

Mapa de regionalização da COPASA MG e COPANOR



Números COPASA e COPANOR 2021

- Municípios atendidos: 640
- População atendida água: 11.833 x mil habitantes
- População atendida esgoto: 8.447 x mil habitantes
- Imóveis com ligação de água: 4.591 x mil ligações
- Imóveis com ligação de esgoto: 3.064 x mil ligações

Relatório

A Ouvidoria em números

Ao longo do ano de 2021, a Ouvidoria recebeu 20.966 manifestações.

Destas manifestações, 15.842 foram demandas para tratamento de Ouvidoria, que atua em solicitações relativas aos atrasos na prestação de serviços, respostas insatisfatórias e reclamações não solucionadas pelos canais usuais de atendimento.

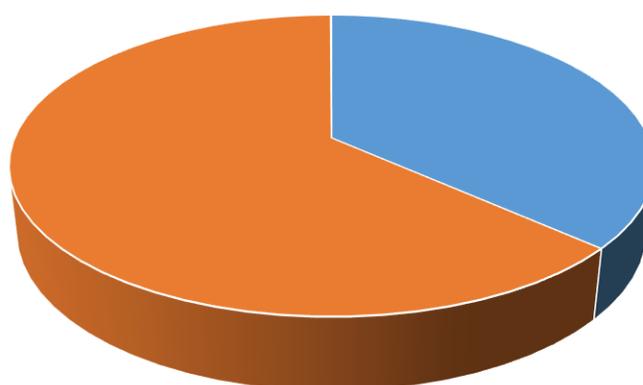
As demais manifestações, que totalizam 5.484, não foram acolhidas pois se tratavam de questões que ainda estavam no prazo de atendimento, de solicitações já atendidas ou de contatos de primeira instância. Nestes casos, os clientes receberam informações ou orientações para encaminhamento do assunto para outros canais de atendimento.

Importante registrar que as manifestações recebidas da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais – OGE, da Ouvidoria do Ministério Público e da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento de Minas Gerais – Arsae-MG compõem o total das manifestações registradas pelos canais de Ouvidoria da COPASA e COPANOR.

1) Manifestações abertas por canal

Canal	Total	
Telefone	7.676	36,61%
Internet	13.277	63,33%
Carta	13	0,06%
Total	20.966	100,0%

Manifestações por canal de atendimento



■ Telefone ■ Internet ■ Carta

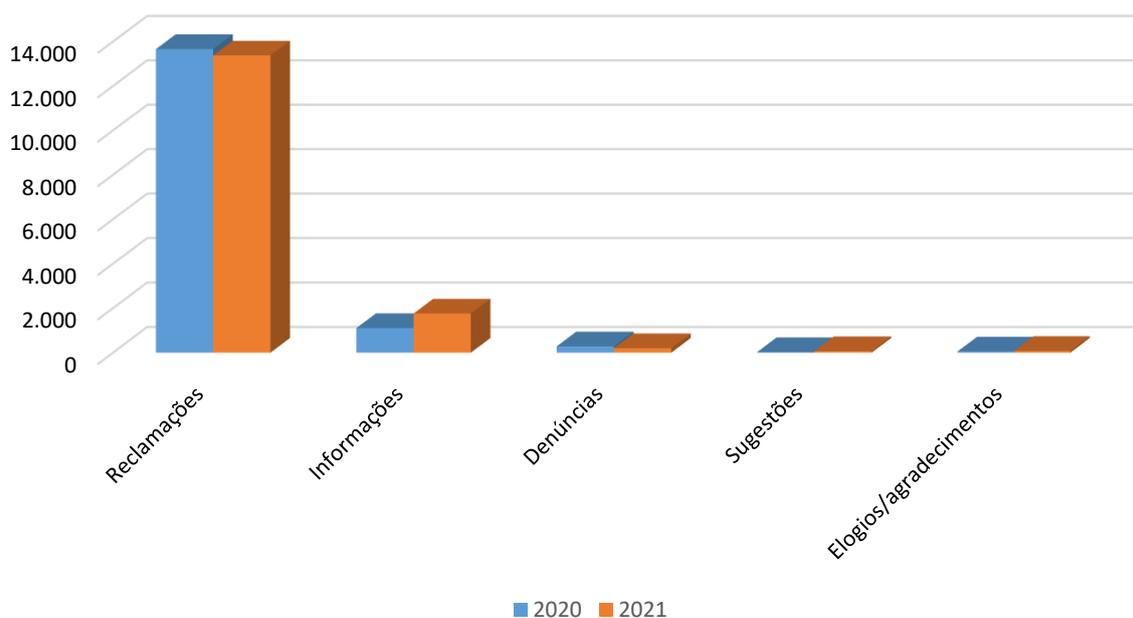
2) Tipos de manifestações acolhidas e tratadas pela Ouvidoria

As 15.482 manifestações acolhidas e tratadas pela Ouvidoria se dividem em: reclamação, informação, denúncia, sugestão e elogio/agradecimento.

Ao longo de 2021, houve um aumento de 2,33% no total de manifestações tratadas em comparação com o ano anterior, com destaque para a diminuição do número de reclamações e denúncias, demonstrando o olhar das Companhias voltado ao constante aprimoramento da eficiência operacional, bem como o fortalecimento da cultura da integridade.

Tipos de manifestações acolhidas e tratadas pela Ouvidoria	2020	2021	Varição % 2020 / 2021
Reclamações	13.662	13.375	-2,10%
Informações	1.104	1.759	59,33%
Denúncias	284	202	-28,87%
Sugestões	25	68	172,00%
Elogios/Agradecimentos	54	78	44,44%
Total	15.129	15.482	2,33%

Tipos de manifestações acolhidas e tratadas pela Ouvidoria

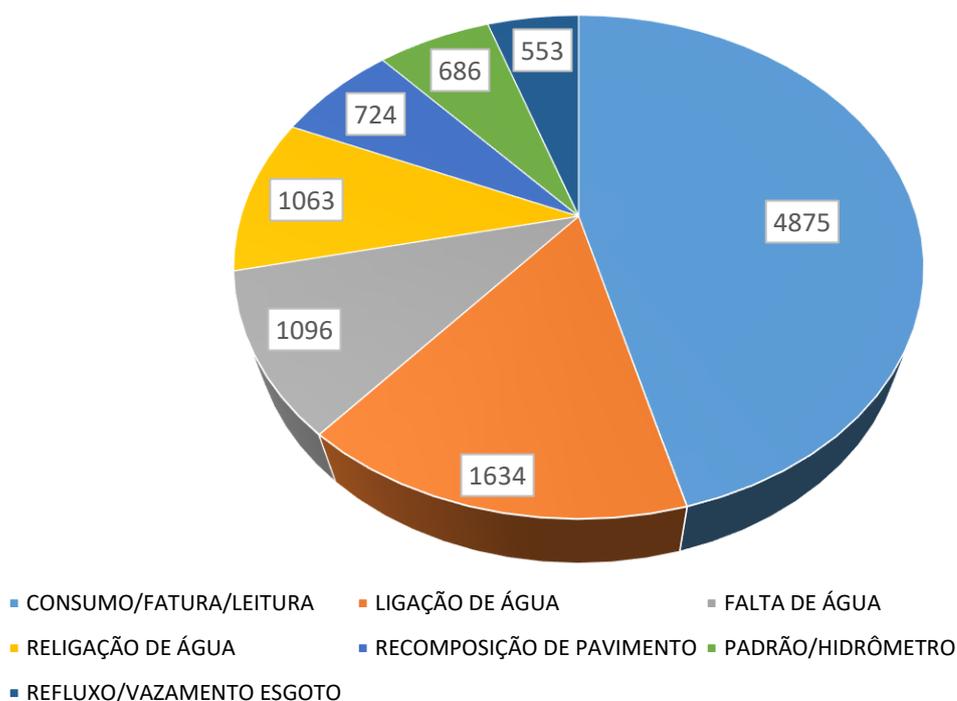


3) Tipos de reclamações recebidas pela Ouvidoria

É prioridade da Ouvidoria entender e tratar as reclamações recebidas pelos cidadãos e, por esta razão, é fundamental termos conhecimento dos motivos das reclamações recebidas para que seja dado um tratamento correto e de forma respeitosa ao cliente.

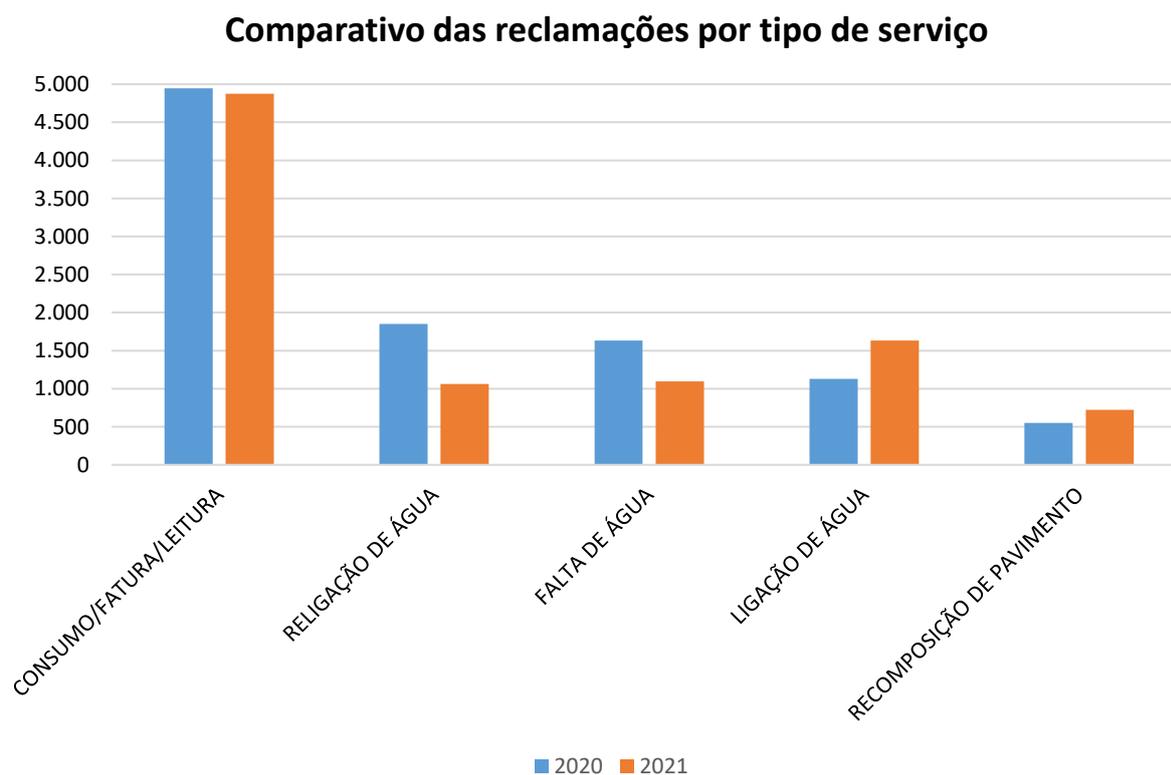
Reclamações por tipo de serviço	2021	% em relação ao total de manifestações recebidas
Consumo/Fatura/Leitura	4.875	36,45%
Ligação de água	1.634	12,22%
Falta de água	1.096	8,19%
Religação de água	1.063	7,95%
Recomposição de pavimento	724	5,41%
Padrão/hidrômetro	686	5,13%
Refluxo/Vazamento de esgoto	553	4,13%
Outros assuntos	2.744	20,52%
Total	13.375	100,00%

Tipos de reclamações recebidas pela Ouvidoria



4) Comparativo das reclamações por tipo de serviço

Comparativo das reclamações por tipo de serviço	2020	2021	Variação % 2020 / 2021
Consumo/Fatura/Leitura	4.947	4.875	-1,46%
Ligação de água	1.130	1.634	44,60%
Falta de água	1.633	1.096	-32,88%
Religação de água	1.850	1.063	-42,54%
Recomposição de pavimento	550	724	31,64%
Padrão/hidrômetro	636	686	7,86%
Refluxo/Vazamento de esgoto	545	553	1,47%
Outros assuntos	2.371	2.744	15,73%



A seguir, listamos os principais motivos das reclamações recebidas:

a) Falta de água

Motivadas por necessidade de melhorias em sistemas de abastecimento de água, demora na regularização do abastecimento após manutenções programadas ou emergenciais, ligações clandestinas e a falta de informações precisas e atualizadas sobre situação do abastecimento de água.

b) Consumo/Fatura/Leitura

Motivadas por:

- atraso no serviço de análise de conta;
- discordância em relação ao resultado da análise de conta;
- faturamento pela média de consumo devido à ausência de leitura por motivo de portão fechado e outros impedimentos;
- atraso ou negativa de atendimento às solicitações de parcelamento de débito;
- alteração de titularidade;
- cobrança de juros, taxas e multas.

c) Ligação de água e de esgoto

Motivadas por atraso na execução do serviço e questionamento da qualidade do serviço.

d) Religação de água

Motivadas por atraso na execução do serviço ou corte indevido e também pela necessidade de complementação de documentos exigidos, nos casos de mudança de titularidade.

e) Refluxo/vazamento de esgoto

Motivadas por atraso nos serviços de manutenção, recorrência do problema em determinadas regiões e questionamento da qualidade dos serviços e também pelo uso indevido da rede coletora pelos usuários.

f) Recomposição de pavimento

Motivadas por atrasos na execução dos serviços e questionamento da qualidade do serviço.

g) Padrão/hidrômetro

Motivadas pela demora no serviço de substituição ou de mudança do local do padrão.

5) Reclamações - Unidades COPASA

Reclamações Unidades COPASA		2020	2021	Variação % 2020/2021	Ligações operadas Água+Esgoto 2021	Reclamações por 10.000 ligações Água+Esgoto 2021
OPERACIONAL	Unidade de Negócio Metropolitana	6.025	6.892	14,39%	2.757.994	25,33
	Unidade de Negócio Leste	1.135	874	-23,00%	1.048.450	8,34
	Unidade de Negócio Sul	1.048	780	-25,57%	1.589.545	4,91
	Unidade de Negócio Centro	532	416	-21,80%	793.446	5,24
	Unidade de Negócio Norte	334	307	-8,08%	699.045	4,39
	Unidade de Negócio Oeste	241	160	-33,61%	654.212	2,45
Superintendência de Relacionamento com o Cliente*		4.210	3.843	-8,72%	---	---
Outras Unidades		38	30	-21,05%	---	---

*A SPRC atua nas reclamações sobre:

- atendimento nos canais digitais e telefônico em todo o estado;
- atendimento dos leituristas - Belo Horizonte;
- consumo/fatura/leitura - Belo Horizonte;
- solicitações de aferição de hidrômetros e emissão de laudo de liberação das instalações de esgoto - Belo Horizonte e RMBH.

6) Reclamações COPANOR

Região de atuação	Reclamações		Variação % 2020/2021	Ligações Água+Esgoto 2021	Reclamações por 10.000 ligações Água+Esgoto 2021
	2020	2021			
Diamantina	33	28	-15,15%	37.095	7,55
Almenara	20	17	-15,00%	33.600	5,06
Teófilo Otoni	29	22	-24,14%	60.177	3,65
Salinas	17	16	-5,88%	33.412	4,79

7) Situações que ocasionaram reclamações no ano de 2021

Conforme já mencionado anteriormente, o número de reclamações recebidas pela Ouvidoria da COPASA e COPANOR em 2021 apresentou uma redução de **2,10%** em relação ao ano de 2020.

Consideramos que esta redução foi ocasionada pelos seguintes fatores:

7.1) Atuação das unidades operacionais:

- convocação de leituristas visando reduzir o índice de aplicação de faturamento por consumo médio;
- realização de reuniões com as unidades comerciais, leituristas e encarregados destacando a importância da entrega da mala direta de consumo elevado no ato da leitura;
- realização de mutirões para atendimento de serviços em atraso;
- identificação dos imóveis com incidência de portão fechado com encaminhamento de orientação para mudança do local de padrão;
- novas contratações para o atendimento de demandas relacionadas à manutenção operacional, execução de novas ligações de água e esgoto e serviços comerciais;
- realização de obras de ampliação e melhoria dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em diversos municípios do Estado, em cumprimento ao Programa Anual de Investimentos da Companhia;
- realização de reuniões com as empresas contratadas para o aperfeiçoamento na prestação de serviços;
- melhor comunicação aos clientes sobre manutenções emergenciais e intervenções programadas.

7.2) Atuação da Diretoria de Relacionamento e Mercado e da Superintendência de Relacionamento com o Cliente:

- treinamento com os atendentes visando a melhoria da qualidade do atendimento ao cliente;
- revisão dos padrões de trabalho;
- ampliação da capacidade dos canais de recebimento de chamadas no Call Center;
- ampliação da capacidade de atendimento;
- integração e modernização dos canais de atendimento da empresa, com a disponibilização de WhatsApp, Webchat e Facebook;
- implantação da plataforma de mensageria, permitindo um contato proativo com o cliente por meio de SMS e e-mail;
- melhoria com automatização da URA do Call Center para agilizar o atendimento quanto à falta de água e vazamentos;
- alinhamento com as unidades sobre a necessidade de atualizar e disponibilizar os prazos de normalização do abastecimento.

8) Elogios/Agradecimentos

Foram recebidos 78 elogios motivados pelo tratamento prestado em atendimentos realizados pelos canais disponibilizados pela COPASA e também pela execução de serviços prestados por equipes operacionais da empresa/terceirizadas. Essas manifestações foram encaminhadas para conhecimento dos gestores das Unidades e ciência dos envolvidos.

 78
ELOGIOS

9) Sugestões

Foram recebidas 68 manifestações de sugestão, tramitadas para as unidades internas para avaliação.

 68
SUGESTÕES

10) Denúncias

Destaca-se a redução de 28,87% de denúncias recebidas em relação ao ano de 2020. Do total de 202 denúncias recebidas em 2021, 76,35% foram classificadas como derivação clandestina em ligação de água e esgoto.

 202
DENÚNCIAS

Consideramos que esta diminuição pode ter sido influenciada por fatores diversos, destacando-se:

- Instituição da Campanha de Autodenúncia de Irregularidades para combater as fraudes e ligações clandestinas;
- Atuação do *compliance* da Companhia que reforça o combate à fraude e corrupção, bem como a adoção de melhores práticas e conscientização dos empregados sobre o comportamento ético e dentro dos padrões de conduta.

As denúncias relativas à prática irregular, ilícita ou contrária aos interesses da COPASA foram direcionadas para tratamento pelo Canal de Linha Ética da COPASA.

11) Portal da Transparência

A Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação recebidos pelas Unidades Organizacionais e por meio do Portal da Transparência, designando a Unidade Organizacional competente para providenciar respostas aos pedidos.

A Ouvidoria também acompanha o cumprimento do prazo legal para resposta ao demandante, conforme disposto na Lei Federal nº 12.527/11 - Lei de Acesso à Informação e no Decreto Estadual nº 45.969/12 que regulamenta o acesso à informação no âmbito do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais.

No ano de 2021 foram registrados 110 pedidos de informação, sendo 100% concluídos.

No mesmo período também foram recebidas 45 solicitações no Portal da Transparência, que não foram classificadas como pedidos de informação. Nestes casos, os solicitantes foram

orientados pela Ouvidoria a buscar o canal competente para encaminhamento da sua solicitação.

12) Atuação da Ouvidoria

Salientamos que, no fluxo do processo de Ouvidoria, as reclamações recebidas são classificadas e direcionadas para análise das unidades internas das companhias no menor tempo possível, permitindo, assim, que os responsáveis tenham conhecimento imediato das mesmas e possam dar uma solução rápida e tempestiva aos casos. Em sua atuação, a Ouvidoria:

- a) divulga relatórios mensais/trimestrais contemplando os quantitativos, assuntos e localidades onde ocorreram os problemas apresentados para conhecimento das áreas competentes.
- b) acompanha o cumprimento dos prazos e eventuais desdobramentos de todos os processos, tratando adequadamente as respostas que serão encaminhadas aos manifestantes. No ano de 2021 concluímos a média acima de 70% das reclamações recebidas dentro do prazo de resposta informado aos clientes.
- c) mantém a Diretoria Executiva, o Comitê de Auditoria Estatutário e o Conselho de Administração informados sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições.
- d) participa de reuniões com a Agência Reguladora com objetivo de entender e atender as exigências do regulador.
- e) realizou treinamento de reciclagem com aproximadamente 70 empregados interlocutores do nosso processo nas unidades parceiras na Companhia no mês de abril de 2021.

Por último, registramos que a nossa Ouvidoria passou a integrar a Rede Nacional Colaborativa de Ouvidores do Setor de Saneamento, criada em setembro/2021, que objetiva viabilizar o compartilhamento de experiências e conteúdos correlatos às atividades das Ouvidorias.

 INTERNET: Link da Ouvidoria disponível nos sites Copasa e Copanor	 TELEFONE: (31) 3207-7250 (Copasa) (31) 3207-7255 (Copanor) 2ª a 6ª, das 7h às 19h Exceto feriados	 CARTA: Rua Mar de Espanha, nº 525, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte – MG CEP 30.330-900
--	---	--

Reforçamos o objetivo do nosso trabalho e continuamos atuando com o firme propósito de transformar cada manifestação recebida em ação e motivação.

É a COPASA, no seu compromisso de atender bem, gerando valor para a Companhia e para os seus clientes.

Diretoria

Diretor-Presidente
Carlos Eduardo Tavares de Castro

Superintendente de Compliance
Alessandra Guimarães Rocha

Gerente da Ouvidoria
Suami Cruz Leão

Equipe Técnica
Alessandra Ferreira Barbosa
Álvaro Henrique de Almeida
Fábio Lopes de Oliveira
Silvano Ramos de Oliveira
Uajará Menezes Coelho Vieira da Silva

Projeto Gráfico
Superintendência de Comunicação Institucional

