

Versão digital



# Relatório de Gestão da Ouvidoria

2023





# Movimento

# Totalidade

## Mensagem da Ouvidoria da Copasa e Copanor

A Copasa completou 60 anos em 2023: envelhecimento ou maturidade?

— Para a gente, este marco representa, ao mesmo tempo, uma celebração da nossa existência e das conquistas alcançadas, como também um momento de reflexão sobre a importância da transformação e mudanças na busca constante de uma melhor prestação dos serviços da Copasa. E é assim que a Companhia se percebe, longa e sólida, mas atenta às necessidades de mudanças em seu ambiente de atuação.

Para que essa transformação aconteça, a maturidade da empresa é fundamental ao permitir uma visão assertiva das necessidades apresentadas pelo setor de saneamento, contexto regulatório, pela modernidade, foco nos clientes, desenvolvimento sustentável e sua evolução. E esta mudança somente se consolida com as diretrizes da gestão da Companhia, aliada à atuação das diversas unidades organizacionais que a compõem.



# Sustentabilidade



# Proximidade

Neste sentido, a atuação da Ouvidoria, que tem como foco o recebimento e tratamento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios/agradecimentos e pedidos de informação, se mostra aderente à atual realidade da Companhia que está representada em sua nova logomarca: totalidade, sustentabilidade, proximidade e movimento. Como canal de segunda instância de relacionamento com o cliente, desempenhamos papel fundamental para o atendimento aos cidadãos, principalmente aqueles que não tiveram as suas solicitações atendidas satisfatoriamente nos canais usuais de atendimento, ouvindo para melhorar sua jornada.

Com o objetivo de divulgar o trabalho realizado pela Ouvidoria em 2023 e apresentar um resumo de nossas atividades, publicamos este relatório com os dados das manifestações recebidas, a identificação das ocorrências, suas causas e efeitos, bem como as principais medidas adotadas pela administração com foco na melhoria dos nossos processos e prestação de serviços.

Avançamos em 2023, mas ainda temos muitos caminhos e desafios a percorrer e, por esta razão, no ano corrente, a equipe da Ouvidoria permanece em constante MOVIMENTO e à disposição dos nossos clientes e demais cidadãos para OUVIR e ATUAR nas manifestações recebidas, conhecendo e compreendendo as suas necessidades para melhor atendê-los e melhorar a sua experiência.

Com as informações contidas neste documento e todo o resultado da nossa atuação, encerramos mais um ciclo de trabalhos da Ouvidoria, na certeza de que o aprendizado gerado no ano de 2023 representará uma melhoria efetiva do nosso atendimento àqueles que procuram este canal de relacionamento com o cliente. Como agentes da interlocução com os cidadãos, atuamos para que a PROXIMIDADE, um dos pilares de nosso trabalho rumo à TRANSFORMAÇÃO, seja mais um forte atributo da nossa marca.



SUAMI CRUZ LEÃO | Gerente da Ouvidoria

# sumário

Estação de Tratamento  
de Esgoto Arrudas



6

Mapa de regionalização da Copasa e Copanor

7

Quem somos

8

Jornada do cliente

Nossos canais de atendimento

Canais de atendimento da Ouvidoria

Decantador - Peçanha



# 9

Pesquisa de Satisfação

Histórico Numérico Ouvidoria

Indicadores

# 10

Manifestações

# 11

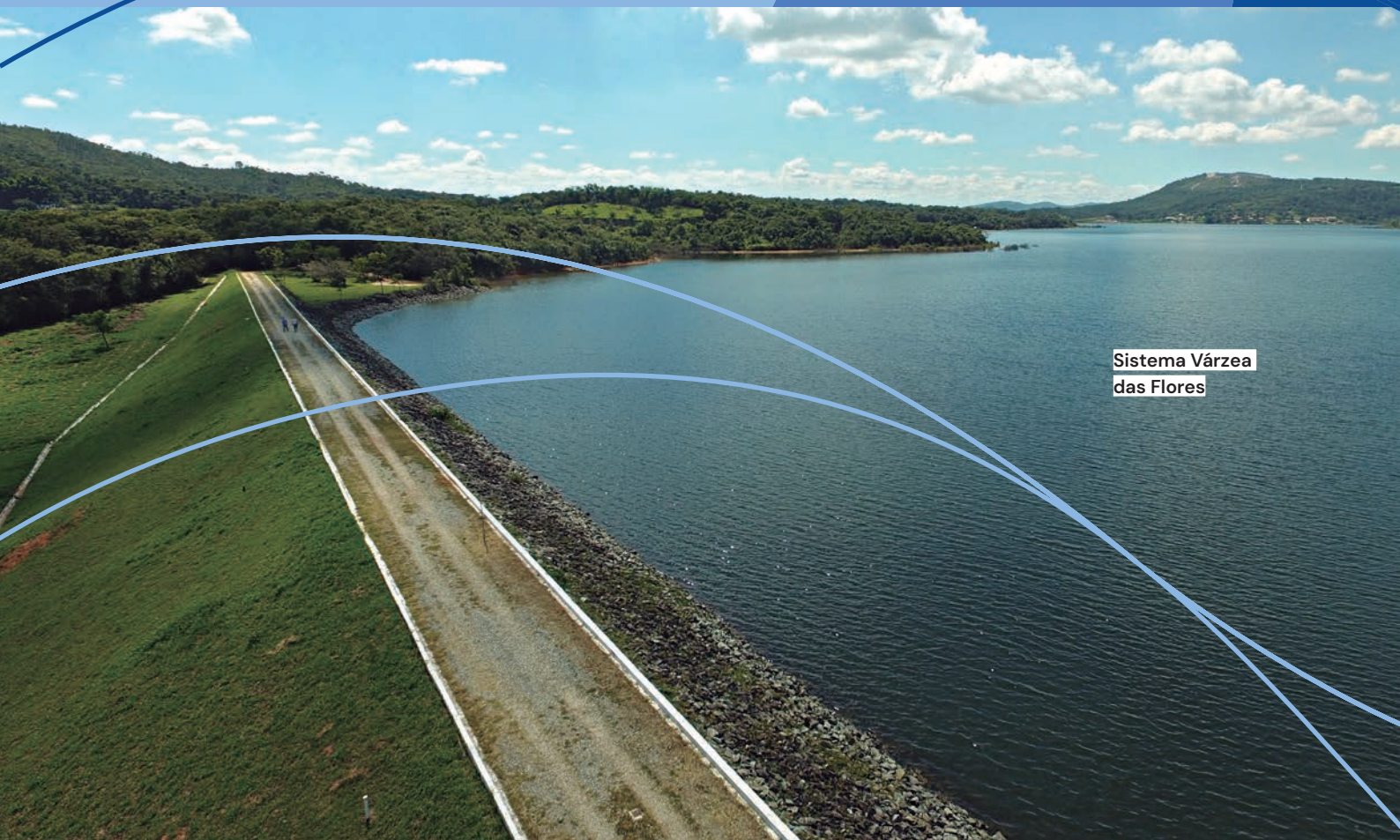
Reclamações

12. DESCRIÇÃO DOS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES

13. RECLAMAÇÕES POR UNIDADES – Copasa

13. RECLAMAÇÕES POR NÚCLEOS – Copanor

14. MELHORIAS CONTÍNUAS



Sistema Várzea  
das Flores

# 16

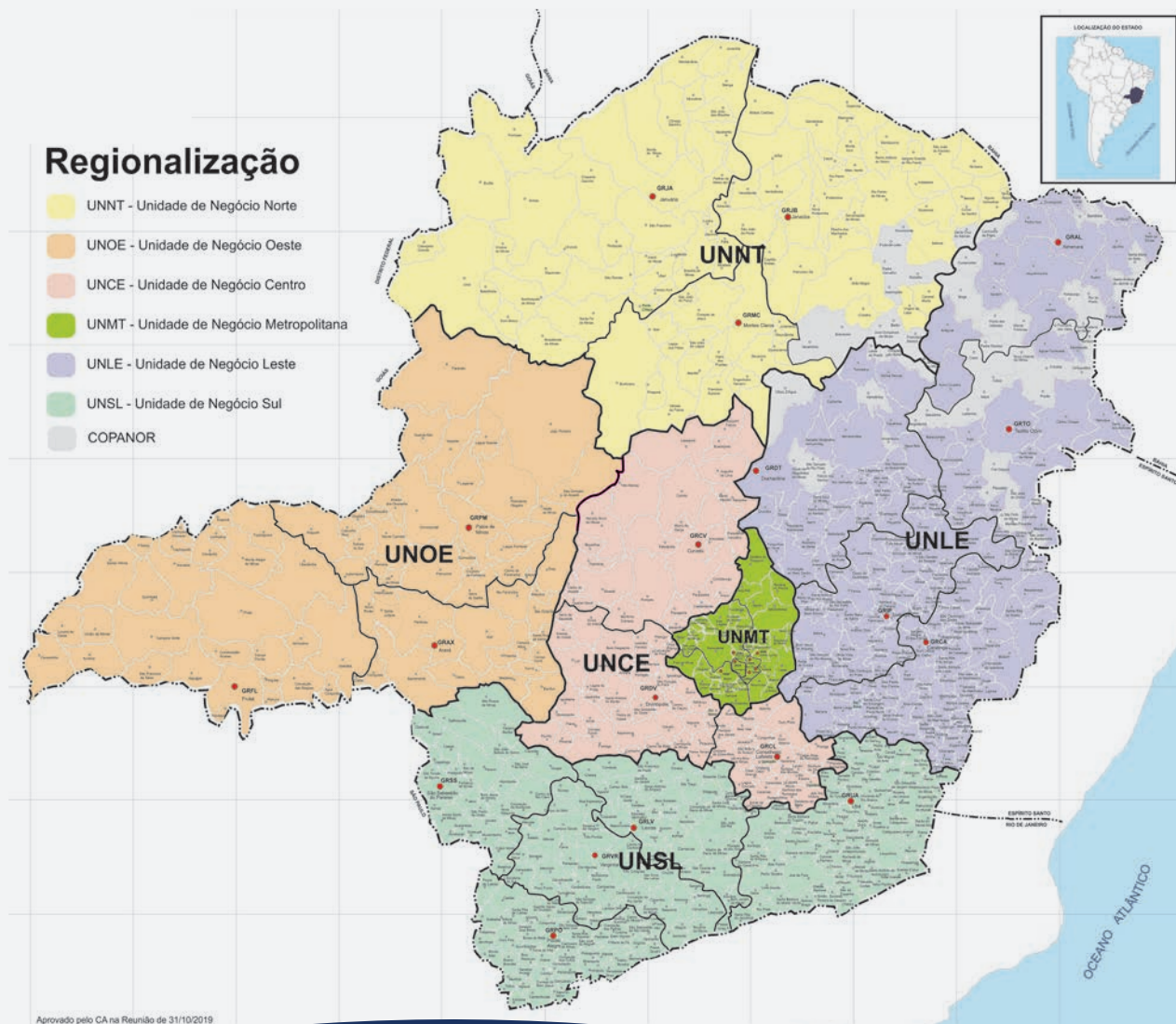
Análise

# 17

Portal da  
Transparência

Participação  
em Atividades

# Mapa de regionalização da Copasa e Copanor



Números Copasa e Copanor 2023

**639**

MUNICÍPIOS ATENDIDOS

**11.789**  
x mil habitantes

População atendida  
ÁGUA

**4.700**  
x mil imóveis

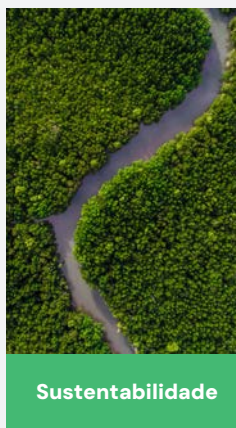
com ligação de  
ÁGUA

**8.602**  
x mil habitantes

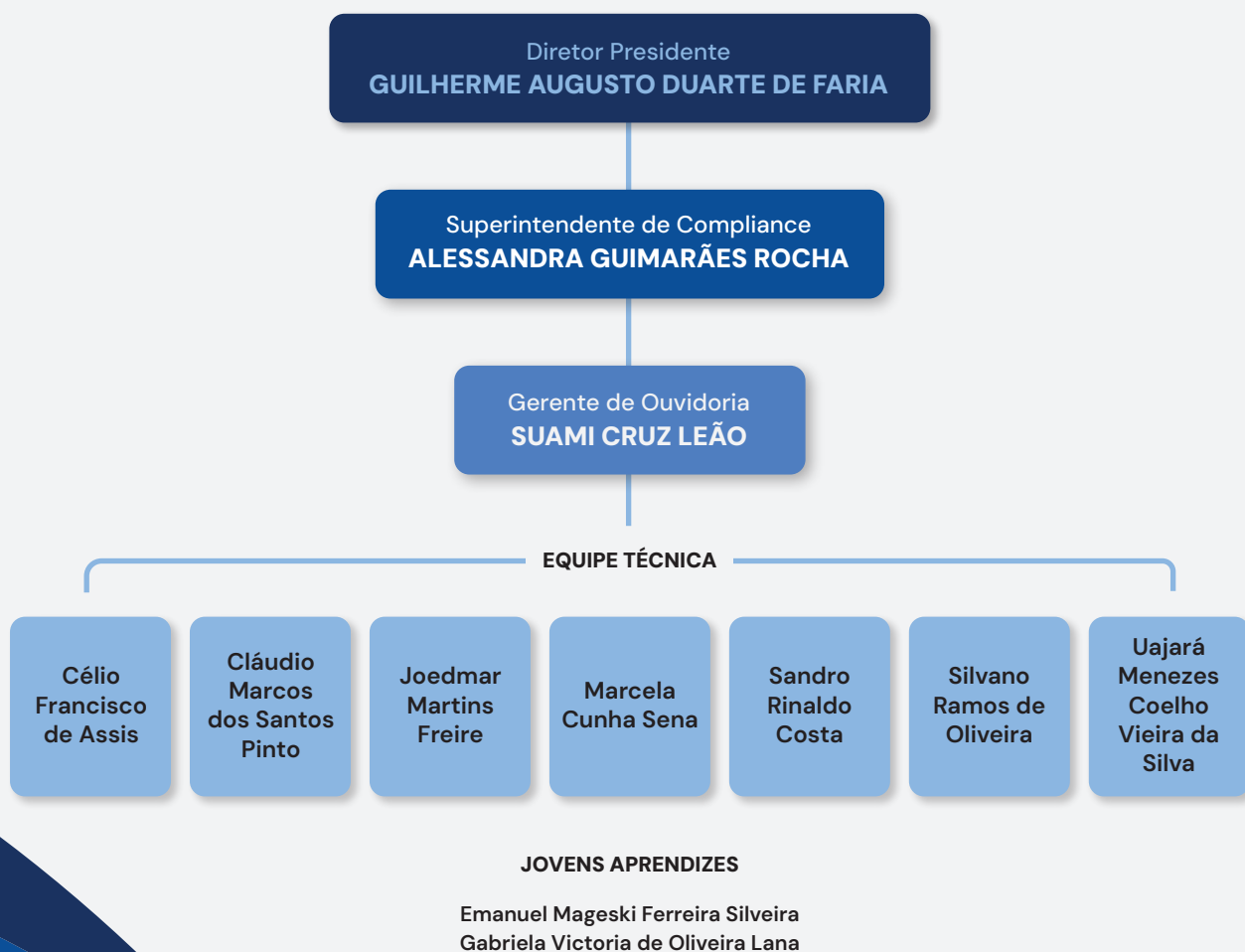
População atendida  
ESGOTO

**3.222**  
x mil imóveis

com ligação de  
ESGOTO



## Quem somos



# Jornada do cliente

1º nível

Nossos canais de atendimento

2º nível

Ouvidoria

3º nível

Ouvidoria da ARSAE

## Nossos canais de atendimento



WhatsApp  
Copasa  
(31) 99770-7000



Agência  
Virtual



Aplicativo  
Copasa Digital



Ligue 115 ou  
0800 0300 115



Atendimento  
Presencial

## Ouvidoria



Ligue 0800 0310 866 Copasa  
Ligue 0800 0300 706 Copanor

De segunda a sexta,  
das 7h às 19h, exceto feriados



Atendimento  
Internet



Carta: envie para Rua Mar de  
Espanha, 453, Santo Antônio, Belo  
Horizonte/MG. CEP 30330-900.

Aos cuidados de  
Ouvidoria Copasa

O atendimento presencial da Ouvidoria pode ser solicitado por meio de um dos nossos canais disponíveis de contato.



# Pesquisa de Satisfação



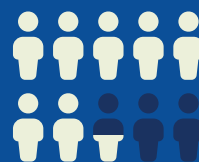
**55%**

consideram o prazo de solução de sua reclamação adequado.



**63%**

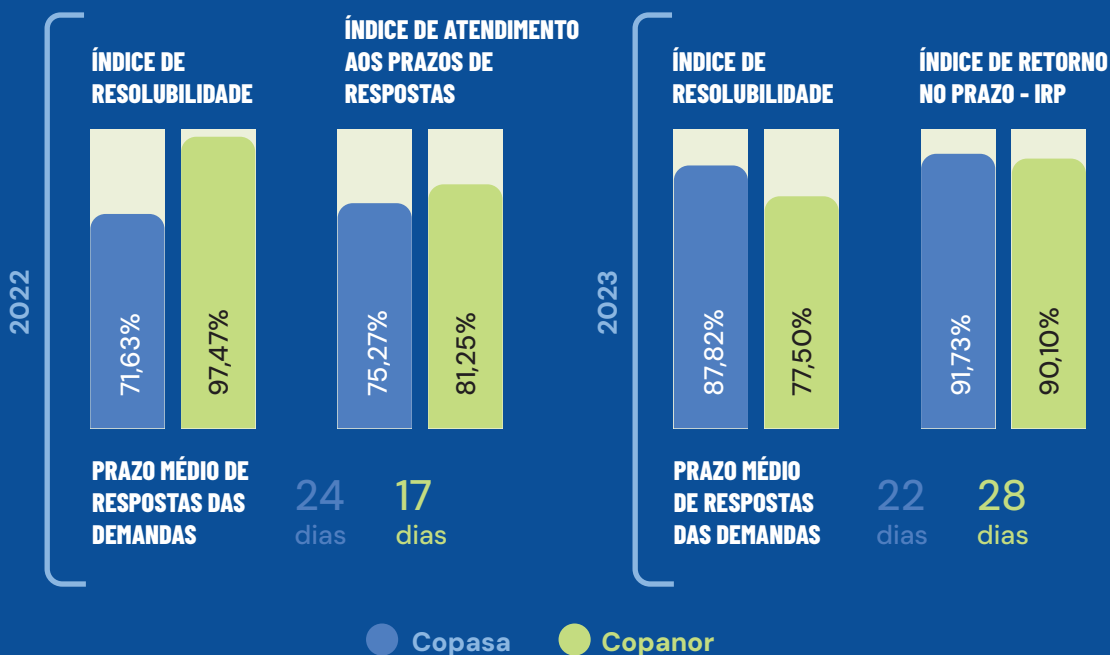
avaliam as respostas da Ouvidoria como claras e objetivas.



**74%**

usariam novamente os nossos canais de Ouvidoria.

## Indicadores



## Histórico Numérico Ouvidoria

	2019	2020	2021	2022	2023
MANIFESTAÇÕES	11.718	23.285	20.966	17.532	19.462
RECLAMAÇÕES	7.828	13.659	13.385	11.713	12.366

# Manifestações

## MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO - 2023



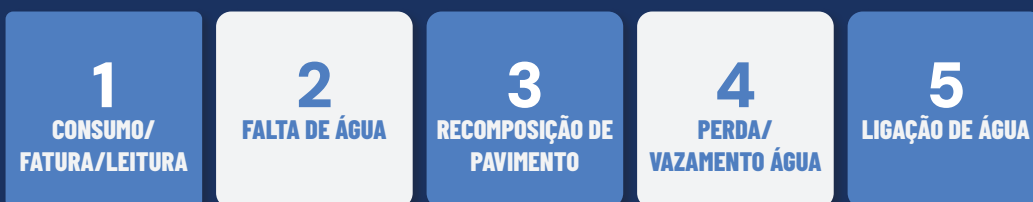
No que se refere ao número de denúncias recebidas, destacamos a redução de 42% naquelas relativas à derivação clandestina em ligações de água e de esgoto recebidas pela Ouvidoria, demonstrando efetividade nas ações preventivas e corretivas realizadas pela Área Comercial, Unidades Operacionais e Unidade de Serviço de Hidrometria e Perdas da Companhia.

# Reclamações

# 12.366

TOTAL DE RECLAMAÇÕES

## TOP 5 – RECLAMAÇÕES 2023



## COMPARATIVO TOP 5 – RECLAMAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO

ASSUNTO	2022	2023	VARIAÇÃO 2022/2023
CONSUMO/FATURA/LEITURA	4.714	6.094	29,27%
FALTA DE ÁGUA	893	1.145	28,22%
RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO	929	856	-7,86%
PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA	695	675	-2,88%
LIGAÇÃO DE ÁGUA	863	504	-41,60%



Sistema Vargem das Flores

## DESCRIÇÃO DOS MOTIVOS DAS RECLAMAÇÕES



### A) CONSUMO/FATURA/LEITURA

#### Motivadas por:

- atraso no serviço de análise de conta;
- discordância em relação ao resultado da análise de conta;
- erro de leitura;
- 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 ou de cadastro;
- cobrança de juros, taxas e multas;
- atraso na aferição de hidrômetros.



### B) 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;
- falta de energia elétrica;
- falta de informações precisas e atualizadas sobre situação do abastecimento de água.



### C) RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

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



### D) PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA

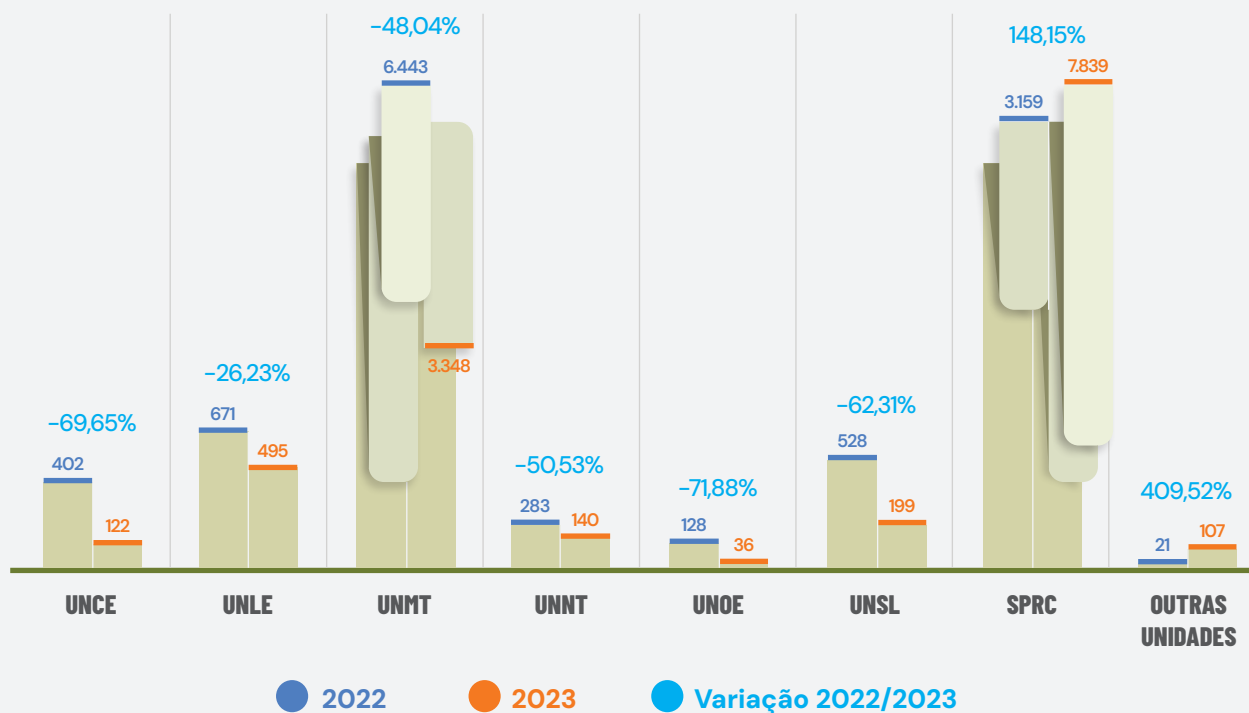
Motivadas por demora na correção dos vazamentos e questionamento da qualidade do serviço.



### E) LIGAÇÃO DE ÁGUA

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

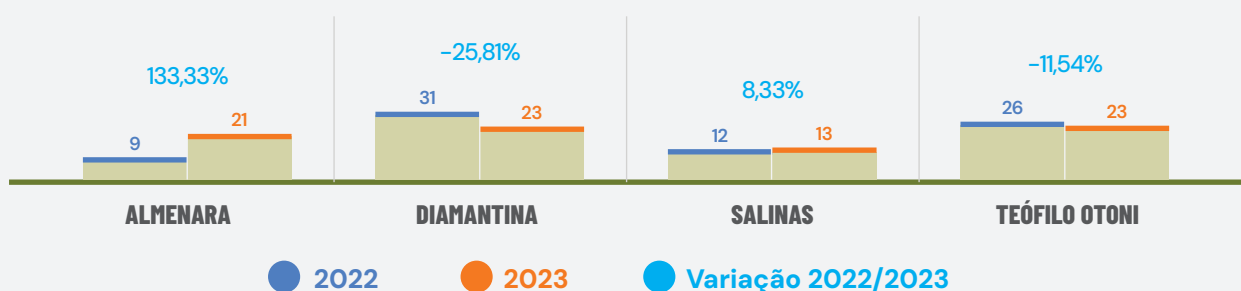
## RECLAMAÇÕES POR UNIDADES – Copasa



## INFORMAÇÕES Copasa – 2023

UNIDADES	UNCE	UNLE	UNMT	UNNT	UNOE	UNSL	SPRC	COPANOR
LIGAÇÕES OPERADAS ÁGUA + ESGOTO	830.890	1.075.490	2.806.696	730.427	678.368	1.632.948	7.754.819	168.076
RECLAMAÇÕES POR 10.000 LIGAÇÕES	1,47	4,60	11,93	1,92	0,53	1,22	10,11	4,76

## RECLAMAÇÕES POR NÚCLEOS – Copanor



## INFORMAÇÕES Copanor – 2023

UNIDADES	NOAL	NODI	NOSA	NOTO
LIGAÇÕES OPERADAS ÁGUA + ESGOTO	33.896	39.063	35.547	59.570
RECLAMAÇÕES POR 10.000 LIGAÇÕES	6,20	5,89	3,66	3,86

## MELHORIAS CONTÍNUAS

### MOTIVO

### MEDIDAS ADOTADAS

## CONSUMO FATURA LEITURA

#### Atendimento

- Contratação Call Center, WhatsApp e Webchat com ampliação do número de postos de atendimento
- Contratação de recepcionistas e totens para as Agências com maior movimento na RMBH
- Contratação de postos de atendimento para agências da Unidade de Negócio Metropolitana e Unidade de Negócio Leste
- Ampliação do número de Agências Móveis
- Expansão e aperfeiçoamento da metodologia de realização de pesquisas, gerando planos de ação específicos e melhorias de procedimentos
- Divulgação do Guia do Cliente e vídeos de serviços

#### Processos Comerciais

- Melhoria na gestão da modernização da leitura, com implantação de aplicativo para controle da produtividade da equipe em tempo real
- Georreferenciamento dos leituristas e exigência de fotos nos casos de cobrança por média de consumo
- Treinamento e capacitação contínua dos leituristas contratados
- Treinamento da equipe de análise de consumo de todas as Unidades de Negócio para análise das inconsistências, com mudança da faixa de interceptação
- Capacitação da equipe responsável pelas respostas de Ouvidoria
- Ampliação da modernização da leitura para a Unidade de Negócio Leste
- Higienização de dados de relacionamento com clientes (telefone e e-mail)
- Melhorias na Agência Virtual, com a criação de novos serviços aos clientes: infração ou irregularidades – Recurso/Defesa e Declaração para Outorga no IGAM
- Implantação do reconhecimento facial para mudança de titularidade de conta
- Realização de campanhas: conta por e-mail, parcelamento de débito, débito automático e autoleitura
- Campanha de entrega de segunda via de contas vencidas, com QR Code para facilitar o pagamento e desbloqueio das contas

#### Gestão de Serviços Comerciais e Operacionais

- Expansão do Sistema Integrado de Gestão de Ordens de Serviço
- Padronização do conjunto de ligação de água (disponibilização de manual para os clientes e treinamento das equipes envolvidas)
- Treinamento da equipe de programação dos serviços para melhoria dos prazos de atendimento aos clientes

## FALTA DE ÁGUA

#### Escassez hídrica

- Aprimoramento do plano de manobra no Sistema Integrado de Abastecimento de Água da RMBH
- Utilização de fontes de produção complementares, reativação de poços, implantação/reativação de elevatórias e prospecção de novos poços
- Instalação e redimensionamento de equipamentos que facilitam a operação do sistema
- Desassoreamento de barragens
- Campanhas de uso racional da água
- Substituição de trechos de rede
- Ampliação da capacidade de reservação
- Conclusão de obras em andamento para reforço de adutoras de distribuição
- Maximização da utilização ao limite possível de todas as fontes produtoras, com acompanhamento da distribuição, vazão e pressão nas redes dos pontos críticos, até o completo restabelecimento

#### Falta/picos de energia elétrica e furto de cabos elétricos que afetam as unidades de captação, bombeamento e reservação

- Solicitação, à concessionária de energia responsável, de realização de manutenções corretivas e preventivas nas unidades afetadas
- Instalação de grupo de geradores de energia para utilização nas unidades estratégicas onde há maior incidência de falta de energia elétrica
- Monitoramento de unidades por sistema de câmera

#### Necessidade de realização de melhorias e expansão dos sistemas

- Realização de obras de ampliação e melhoria dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em conformidade com o Programa Anual de Investimentos da Companhia

## 3 RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO\*

### MOTIVO

Atraso na execução do serviço

Qualidade da prestação do serviço

### MEDIDAS ADOTADAS

- Melhoria na gestão e fiscalização dos contratos
- Encerramento de contratos, com aplicação de Processo Administrativo Punitivo e realização de novas licitações
- Realização de reuniões periódicas com as contratadas para reforço dos prazos de atendimento e qualidade dos serviços prestados
- Contratação do acompanhamento da realização de serviços terceirizados

## 4 PERDA/ VAZAMENTO DE ÁGUA

Atraso na execução do serviço

Vazamentos causados pela fadiga do material das redes, excesso de pressão, extravasamento de reservatórios

Furto de água

- Melhoria na gestão e fiscalização dos contratos
  - Encerramento de contratos, com aplicação de Processo Administrativo Punitivo e realização de novas licitações
  - Realização de reuniões periódicas com as contratadas para reforço dos prazos de atendimento e qualidade dos serviços prestados
  - Contratação do acompanhamento da realização de serviços terceirizados
  - Mobilização de equipes próprias para manutenção na transição entre contratos e execução dos passivos de serviços gerados
- Substituição das redes de distribuição
  - Instalação de válvulas redutoras de pressão e macromedidores
  - Manutenção nos equipamentos de automação dos reservatórios para evitar extravasamento
  - Ações de identificação e correção de vazamentos
- Instalação de 30.000 medidores ultrassônicos, impossibilitando a fraude mecânica
  - Contratação de serviço por Inteligência Artificial para identificação de bypass na ligação por ruído
  - Especificação para aquisição de medidores com visor de vidro que permite identificar a fraude em caso de quebra
  - Ações conjuntas de combate à fraude com a CEMIG e Polícia Civil
  - Identificação de ligações clandestinas
  - Substituição de hidrômetros para avaliação técnica e identificação de eventuais fraudes

## 5 LIGAÇÃO DE ÁGUA

Atraso na execução do serviço

- Melhoria na gestão e fiscalização dos contratos
- Encerramento de contratos, com aplicação de Processo Administrativo Punitivo e realização de novas licitações
- Realização de reuniões periódicas com as contratadas para reforço dos prazos de atendimento dos serviços prestados
- Contratação do acompanhamento da realização de serviços terceirizados
- Mobilização de equipes próprias para manutenção na transição entre contratos e execução dos passivos de serviços gerados

\*Os períodos chuvosos, com unidade do solo em excesso, impactam o atendimento das recomposições nos prazos regulares.



# Análise

— O ranking de reclamações de 2023 demonstra que diversas medidas adotadas pela Companhia para tratamento dos problemas identificados em 2022 apresentaram resultado positivo e que devemos continuar o nosso movimento em busca de uma constante melhoria da qualidade da prestação dos nossos serviços no ano corrente. Este é um dos desafios da Copasa que apresentou um aumento do número de ligações em 2023, com incremento de 64.000 imóveis com ligação de água e 100.000 imóveis com ligação de esgoto.

Importante destacar os impactos da ocorrência de altas temperaturas, das ondas de calor e da baixa umidade relativa do ar que atingiram Minas Gerais no ano passado, com a máxima histórica de 44,8°C em Aracuaí, considerada a mais alta temperatura no histórico de medições do Brasil. Situações como estas, contribuíram para o desabastecimento em alguns municípios mineiros e bairros de Belo Horizonte, principalmente em pontos mais suscetíveis a desequilíbrios, como as regiões mais distantes dos sistemas de produção e os pontos de cotas topográficas elevadas. A Companhia está preparada para ondas de calor, entretanto, os efeitos climáticos percebidos no ano passado superaram, em muito, qualquer expectativa histórica ou estatística. Desta forma, a empresa está adequando seus processos e se estruturando para esta nova realidade.

No que se refere às reclamações sobre Consumo/Fatura/Leitura, destacamos que a Copasa realiza uma média anual de 63 milhões de leituras e que o total de 6.094 reclamações recebidas pela Ouvidoria referentes a este assunto, representa 0,01% do total de leituras, demonstrando um percentual pequeno deste tipo de inconsistência que precisa chegar à Ouvidoria para tratamento.



Ainda que em quantidade reduzida, estas reclamações são cuidadosamente tratadas e consideradas como muito importantes para o nosso trabalho com foco na contínua transformação da experiência do cliente, promovendo a implementação de diversas mudanças para o tratamento deste tipo de ocorrência e em busca da evolução de nossas equipes e processos. Com o acompanhamento e monitoramento destas ações, esperamos obter resultados melhores em 2024.

Relativamente às reclamações sobre atraso ou qualidade da Recomposição de Pavimento e Ligação de Água, mesmo tendo ocorrido uma redução em seus quantitativos, cabe registrar que estes tipos de serviço também são executados por empresas contratadas. Quando há um inadimplemento na referida prestação dos serviços, a Companhia não pode rescindir e substituir a contratada de forma imediata, em razão das exigências legais. Há a necessidade de instauração de processo administrativo para aplicação da penalidade e, posteriormente, observar os procedimentos previstos na Lei nº 13.303/16 e no Regulamento de Contratações. Assim, até a substituição da empresa punida, pode haver um atraso ou acúmulo no atendimento dos serviços solicitados pelos clientes, gerando manifestações na Ouvidoria da Copasa.



# Portal da Transparência

LEI DE ACESSO A INFORMAÇÃO Nº 12.527/2011



## Participação em Atividades





[facebook.com/  
aquitemcopasa](https://facebook.com/aquitemcopasa)



[x.com  
/aquitemcopasa](https://x.com/aquitemcopasa)



[youtube.com/  
TVCopasaMG](https://youtube.com/TVCopasaMG)



[instagram.com/  
aquitemcopasa](https://instagram.com/aquitemcopasa)

**Companhia de Saneamento  
de Minas Gerais  
(Copasa)**

📍 Sede Administrativa: Rua Mar de Espanha, 525 -  
Bairro Santo Antônio - CEP 30.330-900 - Belo Horizonte (MG)

• CNPJ: 17.281.106/0001-03

<https://www.copasa.com.br>



**Copasa Serviços de Saneamento Integrado  
do Norte e Nordeste de Minas Gerais S/A  
(Copanor)**

📍 Sede Administrativa: Rua Joaquim Ananias de Toledo, 125 -  
Bairro Laerte Laender - CEP 39.803-171 - Teófilo Otoni (MG)

• CNPJ: 09.104.426/0001-60

<https://www.copanor.com.br>





copasa