

Comunicação Externa Nº 165/2024-SPRC

Belo Horizonte, 17 de outubro de 2024.

Excelentíssimo
Robson Souza de Almeida
Secretário-Geral da Câmara
Municipal de Varginha – MG
secretariageral@varginha.mg.leg.br

Referência/Assunto: Ofício 90/2024, Indicação nº 321/2024.

Senhor Secretário-Geral,

Em atendimento ao Ofício em referência, no qual V.sas solicita melhorias no atendimento aos municípios de Varginha, informamos:

A COPASA MG apresenta o compromisso de melhorias constantes no atendimento e, informa, que não há necessidade de agendamento para ser atendido.

Vale dizer que várias medidas já foram tomadas e outras estão em andamento, vejamos:

A Companhia prepara uma Nova e Moderna Agência de Atendimento, atuações já estão em andamento e em breve será apresentada. Já desenvolveu o projeto da estrutura física da agência, a obra inclui a instalação de banheiros específicos com acessibilidade, ventilação do espaço e aquisição de mobiliário novo. Tudo planejado para melhor acolhimento dos clientes.

Além da ampla divulgação dos canais digitais de relacionamento, como WhatsApp, Agência Virtual, etc. - o que evita o deslocamento do cliente até a agência – uma das medidas foi a contratação de novos atendentes de call center e digital, que passaram por um intenso treinamento para melhorar o atendimento pelos Canais de Relacionamento da Companhia.

Para que esse processo de transição ocorresse da maneira mais satisfatória possível, sobretudo para o cliente, equipes da Diretoria de Relacionamento com o Cliente e Regulação (DRC) da COPASA MG capacitaram os novos agentes de relacionamento, que já estão executando as tarefas e prestando atendimento telefônico ao público.

Informamos que as novas contratações já surtiram efeitos e percebe-se uma redução significativa no tempo médio de atendimento nos Canais de Atendimento ao Cliente, bem como, redução nas buscas pelo atendimento presencial.

Outras melhorias ainda estão por vir e novas contratações estão no escopo da Companhia, para garantir o melhor atendimento.

A COPASA MG reafirma o respeito por seus clientes, mantendo-nos à disposição para analisar e tratar eventuais situações que vierem a ocorrer, sempre que contatados por qualquer cliente em seus canais de relacionamento. É importante que todos os clientes saibam a enorme gama de soluções de atendimento, além da agência presencial.

Vale ressaltar que todo e qualquer serviço pode ser igualmente solicitado nos canais de WhatsApp e site. Os canais de relacionamento são gratuitos e funcionam 24 horas por dia. São eles: site www.copasa.com.br; aplicativo “Copasa Digital”, disponível para Android e iOS; ou atendimento telefônico, por meio dos números 0800 0300 115 ou 115.

Há ainda o WhatsApp da COPASA MG (31 9 9770-7000), e web chat no site que funcionam de segunda a sexta, 08 às 18h, e sábados, domingos e feriados (exceto nacionais) de 08h às 12h.

Estamos à disposição para outras informações, se necessárias.

Atenciosamente,

Wallace Lúcio Silva
Superintendente de Relacionamento com o Cliente.