

VERSÃO DIGITAL



**MINAS
GERAIS**

GOVERNO
DIFERENTE.
ESTADO
EFICIENTE.

RELATÓRIO
DE GESTÃO DA
OUVIDORIA
2022

Mensagem da Ouvidoria da COPASA e COPANOR

Em um contexto no qual o saneamento básico está em foco e com as mudanças introduzidas pelo Novo Marco Regulatório, as empresas do setor precisam se adaptar para buscar, cada dia mais, a excelência no atendimento aos seus clientes. Da realização de obras e investimentos, à prestação de serviços de qualidade, estas mudanças são uma realidade das Companhias estaduais de água e esgoto e já podem ser percebidas na gestão destas prestadoras de serviço, produzindo seus reflexos nos diversos processos operacionais e administrativos das empresas.

No caminho para a universalização, esse atendimento de excelência é necessário e fundamental para que as metas estabelecidas pelo Marco Legal sejam atingidas. A jornada do cliente da COPASA, que conta com a participação da Ouvidoria, faz parte deste caminho e a valorização e centralidade no cliente contribuem para o alcance dos resultados desejados no que se refere à cobertura de 99% da população com acesso à água potável e 90% ao tratamento e coleta de esgoto até 2033.

A inclusão de temas ESG (*Environmental, Social and Governance*) no modelo de negócio da Companhia, centrada no cumprimento de metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e que tem o atendimento ao cliente como um de seus focos, também demonstra o compromisso da COPASA em melhor atender o seu público.

Neste contexto, a Ouvidoria da COPASA e COPANOR tem um importante papel na interlocução entre os cidadãos e

FOTO: SISTEMA RIO MANSO

a Companhia, atuando para que as solicitações recebidas sejam atendidas adequadamente, apoiando estrategicamente a gestão da organização. Como mediadora de conflitos, defensora das relações éticas e transparentes, a Ouvidoria busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando a Alta direção e recomendando mudanças em processos de melhorias contínuas, influenciando os gestores para que a Companhia tome a decisão mais correta e respeitando os direitos dos cidadãos.

Somos uma equipe sempre pronta para receber as diversas manifestações dos cidadãos, sejam elas: reclamações, elogios, denúncias, sugestões ou pedidos de informação. Com o nosso trabalho, buscamos a solução das reclamações e contribuimos para a melhoria da qualidade de serviços, identificando e apontando falhas e oportunidades de melhorias de processo, tendo os nossos clientes como elemento central na cadeia de valor da Companhia.

Desta forma, como um elemento de integridade, *accountability* e transparência, contribuimos para garantir o direito ao pleno exercício da cidadania e controle social. Este relatório tem por finalidade divulgar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da COPASA e COPANOR no ano de 2022, cujos resultados envolvem a participação das Unidades Operacionais, de Relacionamento com o Cliente e demais áreas da Companhia, às quais aqui, registro o meu agradecimento. Também expresseo o reconhecimento e gratidão à toda equipe da Ouvidoria que, de forma profissional e dedicada, atua para que possamos prestar um melhor atendimento aos nossos clientes.

SUAMI CRUZ LEÃO

Gerente da Ouvidoria



SUMÁRIO

- 5 DECLARAÇÃO ESTRATÉGICA
- 6 MAPA DE REGIONALIZAÇÃO DA COPASA E COPANOR
- 7 A OUVIDORIA EM NÚMEROS
- 7 MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO
- 7 NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO
- 8 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES ELEGÍVEIS À OUVIDORIA
- 9 TIPOS DE RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2022
- 10 COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES POR TIPO DE SERVIÇO
- 12 RECLAMAÇÕES - UNIDADES COPASA
- 13 RECLAMAÇÕES - NÚCLEOS COPANOR
- 13 MEDIDAS ADOTADAS PELA COMPANHIA PARA TRATAMENTO DOS PROBLEMAS RECORRENTES
- 15 ELOGIOS/AGRADECIMENTOS
- 15 SUGESTÕES
- 15 DENÚNCIAS
- 15 PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
- 16 NOSSA OUVIDORIA EM AÇÃO



NOSSO PROPÓSITO

Cuidar da água e gerar valor para as pessoas.

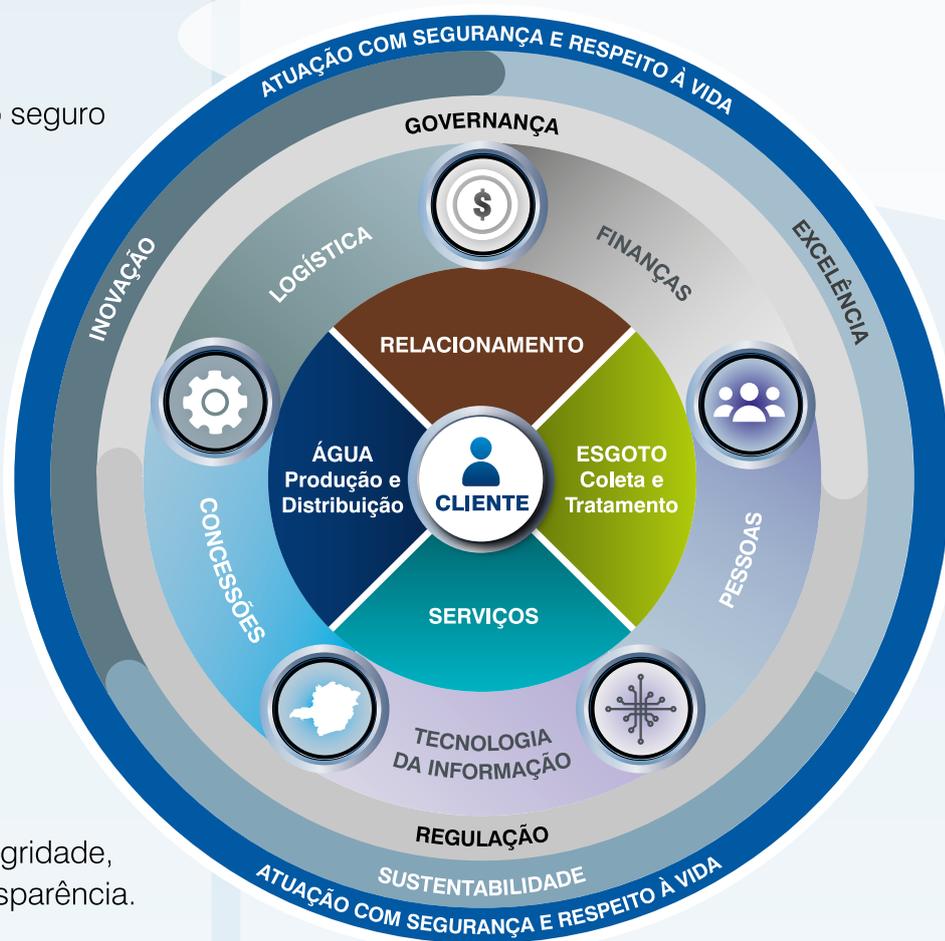
NOSSO COMPROMISSO

- 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 e COPANOR



Números
COPASA e
COPANOR
2022

640 MUNICÍPIOS
ATENDIDOS

11.849
x mil habitantes

População
atendida
de **ÁGUA**

8.539
x mil habitantes

População
atendida
de **ESGOTO**

4.636
x mil habitantes

Imóveis
com ligação
de **ÁGUA**

3.122
x mil habitantes

Imóveis
com ligação
de **ESGOTO**

Relatório

A Ouvidoria em números

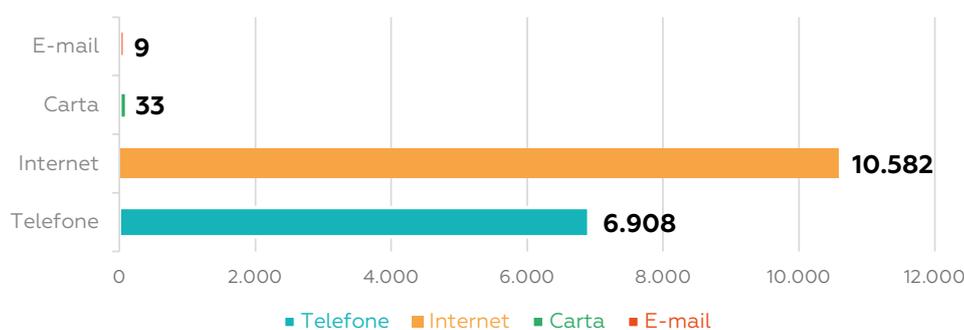
Ao longo de 2022, a Ouvidoria recebeu 17.532 **manifestações** registradas em seus canais de atendimento. Comparativamente ao ano anterior, onde foram recebidas 20.966, houve uma redução de **16,38%** no volume de manifestações, demonstrando que as ações implementadas pelas Unidades contribuíram para um resultado positivo de melhoria dos processos de Companhia relativamente ao seu atendimento comercial e operacional.

Destas manifestações, 13.171 foram demandas consideradas elegíveis à Ouvidoria e se referem às reclamações relativas aos atrasos na prestação de serviços, respostas insatisfatórias e solicitações não solucionadas pelos canais usuais de atendimento, além de denúncias, elogios e sugestões.

As demais manifestações, consideradas não elegíveis e que totalizam 4.361, não foram tratadas, pois se referiam a questões que ainda estavam no prazo de atendimento, solicitações já atendidas ou contatos de primeira instância. Nestes casos, os clientes receberam informações ou orientações para encaminhamento do assunto para outros canais de atendimento.

As manifestações recebidas da Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento de Minas Gerais – ARSAE-MG e da Ouvidoria do Ministério Público também são tratadas pela Ouvidoria da COPASA e fazem parte do montante de manifestações registradas neste relatório.

1 Manifestações por canal de atendimento



2 Nossos canais de atendimento



Ligue 0800 0310 866 COPASA
Ligue 0800 0300 706 COPANOR
De segunda a sexta,
das 7h às 19h, exceto feriados.



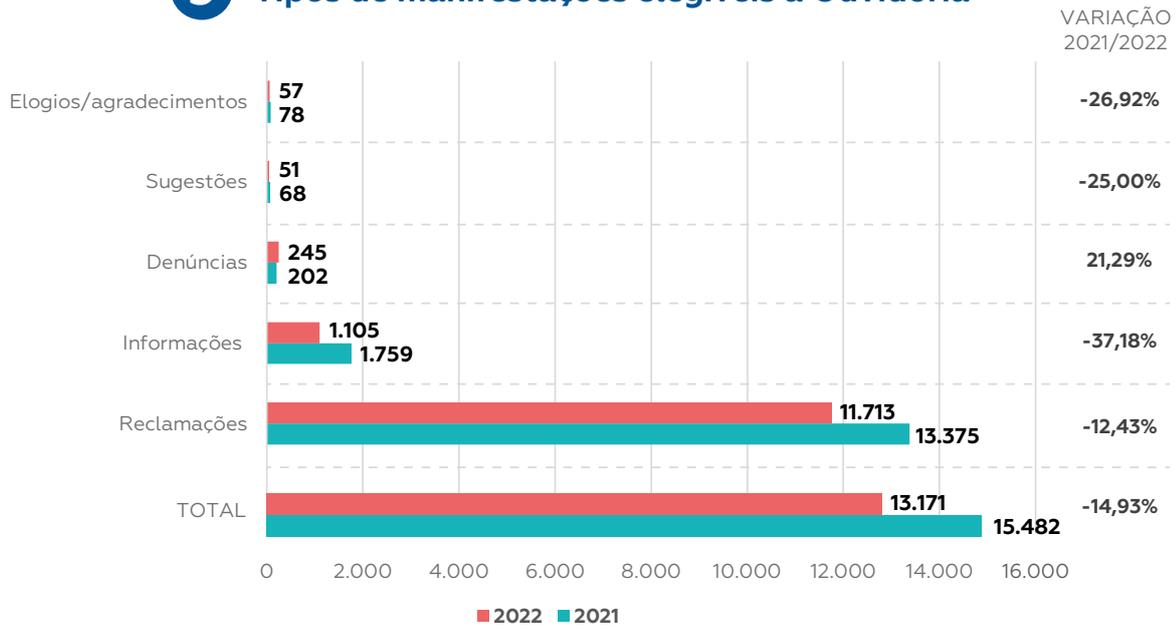
Atendimento
Internet



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

O atendimento presencial pode ser solicitado por meio dos canais disponíveis de contato com a Ouvidoria

3 Tipos de manifestações elegíveis à Ouvidoria



Nota-se uma redução de **14,93%** no total de **manifestações elegíveis** à Ouvidoria em comparação com o ano anterior, com diminuição em geral para as reclamações, informações, sugestões e elogios/agradecimentos. Em contrapartida, houve um aumento nas manifestações do tipo denúncia no período. Relativamente a este tópico, consideramos que houve maior confiança da população nos canais de denúncia da Companhia, o que pode ter contribuído para este incremento. Do total das denúncias recebidas pela Ouvidoria, 78,78% se refere a ligações clandestinas de água e esgoto, demonstrando a participação dos cidadãos na gestão das instituições públicas e o cuidado com a coletividade.



4 Tipos de reclamações recebidas pela Ouvidoria em 2022

A Ouvidoria da COPASA e COPANOR se empenha para dar encaminhamento imediato às manifestações recebidas, permitindo, desta forma, que as Unidades responsáveis pelo tratamento do assunto sejam notificadas no menor tempo possível a fim de priorizarem a solução dos problemas.

Nos casos das manifestações que não são elegíveis à Ouvidoria, este canal recursal também prioriza a resposta ao cliente, com a adequada orientação para solução do problema, a fim de possibilitar que o manifestante busque o canal adequado para registro de sua solicitação ou aguarde o término do prazo de atendimento de protocolo já registrado, conforme o caso.

O conteúdo das manifestações, após análise da Ouvidoria, é classificado por tipo de assunto, a fim de permitir uma clara identificação dos problemas relatados pelos clientes e o tratamento adequado da solicitação. Destacamos, aqui, as manifestações classificadas como reclamações, com detalhamento por tipo de assunto:

Reclamações por tipo de serviço

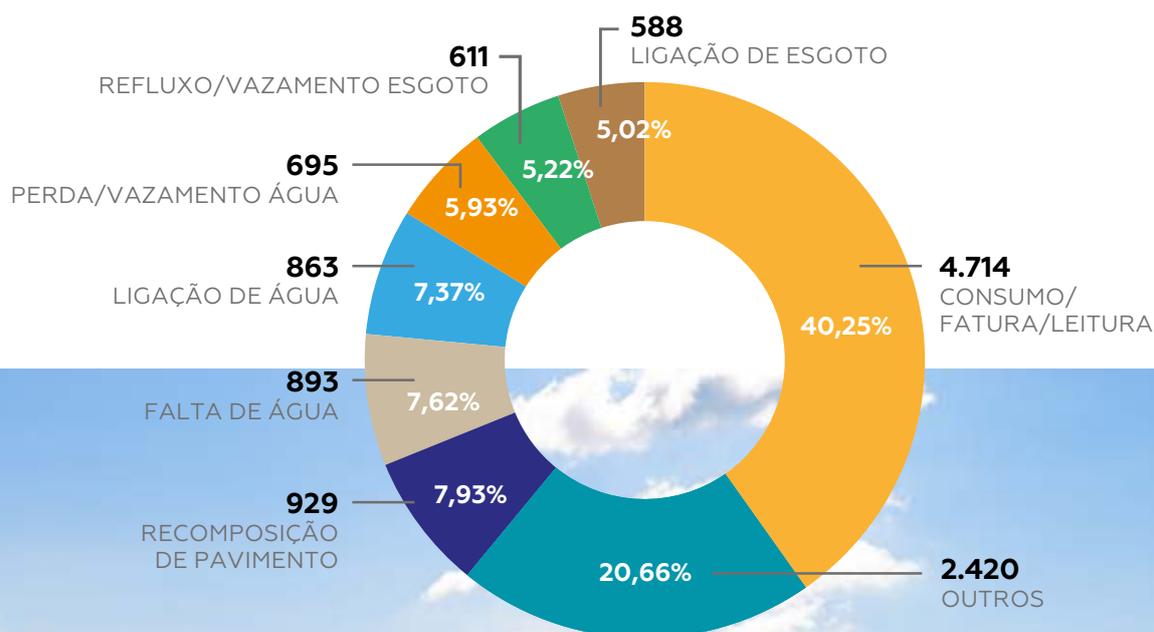
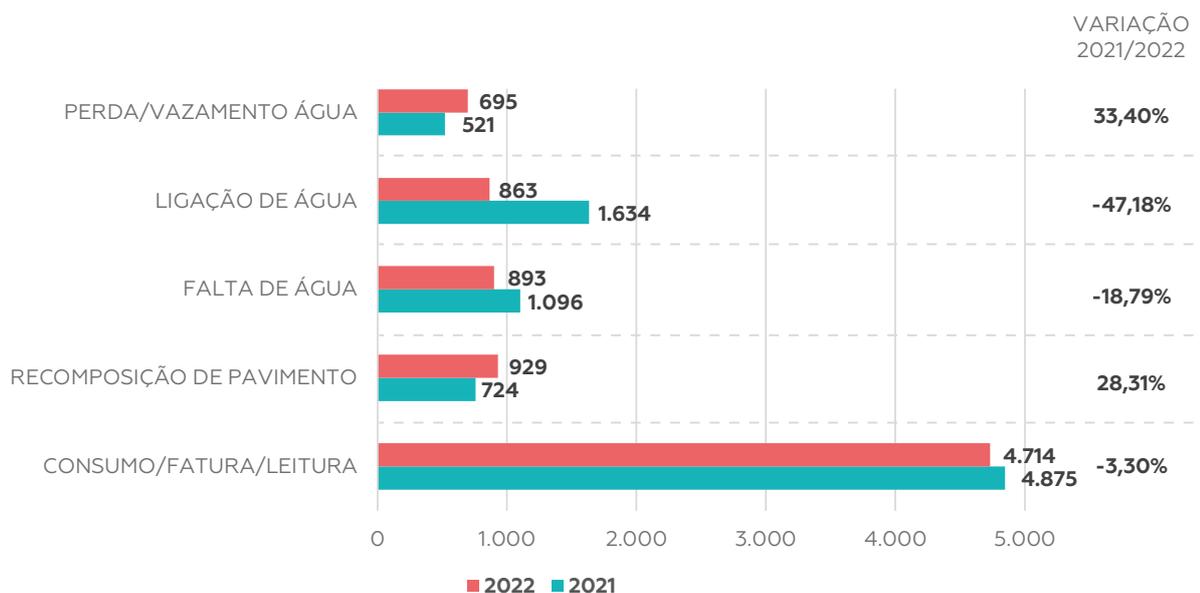


FOTO: SISTEMA VARGEM DAS FLORES

5

Comparativo das principais reclamações por tipo de serviço



Os assuntos elencados correspondem, em média, à 70% do total de reclamações recebidas pela nossa Ouvidoria, sendo o foco de atuação da Companhia na contínua melhoria de seus processos.

A seguir, listamos os principais motivos das reclamações recebidas em 2022:



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) RECOMPOSIÇÃO DE PAVIMENTO

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





COPASA

ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ESGOTO DO RIBEIRÃO DO ONÇA



C) 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 e a falta de informações precisas e atualizadas sobre situação do abastecimento de água.



D) LIGAÇÃO DE ÁGUA

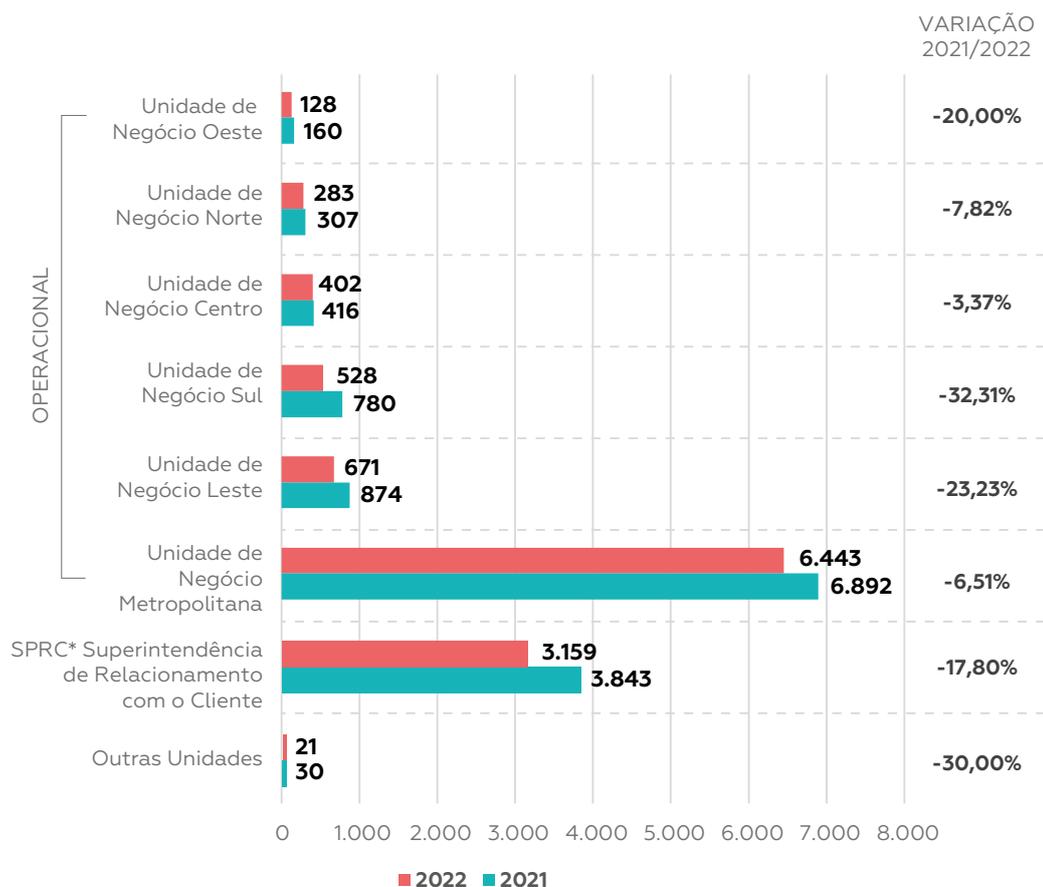
Motivadas por atraso na execução e questionamento da qualidade do serviço.



E) PERDA/VAZAMENTO DE ÁGUA

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

6 Reclamações - Unidades COPASA



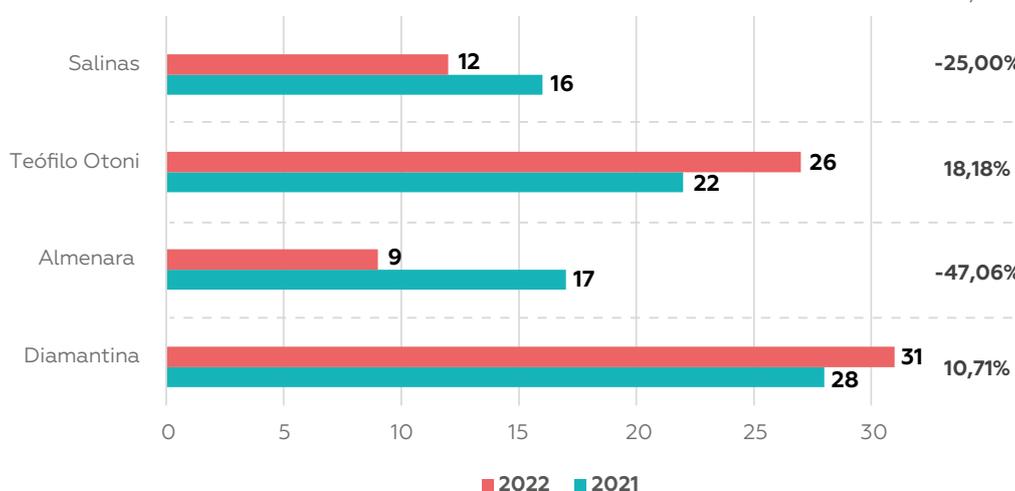
	Ligações operadas Água + Esgoto 2022	Reclamações por 10.000 ligações Água + Esgoto 2022
Unidade de Negócio Oeste	666.403	2,40
Unidade de Negócio Norte	712.480	4,31
Unidade de Negócio Centro	803.798	5,18
Unidade de Negócio Sul	1.612.424	4,84
Unidade de Negócio Leste	1.060.006	8,25
Unidade de Negócio Metropolitana	2.783.178	24,76

*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.

7 Reclamações - Núcleos COPANOR

VARIAÇÃO
2021/2022



	Ligações operadas Água + Esgoto 2022	Reclamações por 10.000 ligações Água + Esgoto 2022
Salinas	34.952	3,43
Teófilo Otoni	59.025	4,57
Almenara	33.304	2,70
Diamantina	37.789	8,20

8 Medidas adotadas pela Companhia para tratamento dos problemas recorrentes

Estratificados os números de manifestações recebidas, demonstra-se que o quantitativo de **reclamações** registradas na Ouvidoria da COPASA e COPANOR em 2022 apresentou uma redução de **12,43%** em relação ao ano anterior, indicando um resultado positivo das medidas adotadas em 2021 para atuação sobre os problemas apresentados naquele ano. Com o mapeamento das causas deste tipo de manifestação, a COPASA instituiu ou intensificou ações voltadas à gestão e eficiência dos seus processos. A seguir, listamos algumas das principais medidas:

8.1) Atuação da Superintendência de Relacionamento com o Cliente:

1. implantação da gestão matricial na Superintendência de Relacionamento com o Cliente, de modo a promover a eficiência e padronização do tema na Companhia, propiciando, dessa forma, maior agilidade no atendimento do cliente;
2. edição de Comunicados da Superintendência de Relacionamento com o Cliente com diretrizes para atuação na Companhia¹ e atualização dos normativos internos para atender os clientes de forma mais eficiente;

¹ CS SPRC 16/22 - Medição individualizada - Atualização Cadastral
 CS SPRC 15/22 - Corte Seletivo de Água em Imóveis Públicos de Municípios Inadimplentes
 CS SPRC 14/22 - Venda de água caminhão pipa
 CS SPRC 13/22 - Procedimento de Troca de Titularidade de Imóvel
 CS SPRC 012/22 - Autoriza concessão de ligação de esgoto para imóvel com débito
 CS SPRC 011/22 - Ligações simultâneas de Água e Esgoto
 CS SPRC 010/22 - Hidrometração fonte alternativa
 CS SPRC 09/22 - Recepção e Acolhimento dos Clientes nas Agências Presenciais
 CS SPRC 08/22 - Remanejamento em massa com alteração de grupo
 CS SPRC 07/22 - Orientações para Instalação de Eliminador de Ar
 CS SPRC 06/22 - Conjunto Múltiplo de Ligação de Água
 CS SPRC 05/22 - Procedimento de manutenção nos conjuntos de ligação de água/padrões
 CS SPRC 04/22 - Ligações novas de água e mudanças de padrão
 CS SPRC 03/2022 - Instalação de conjunto de ligação (padrão) externamente aos imóveis nas ligações novas de água
 CS SPRC 02/22 - Fixação ou Suspensão de Faturamento e de Cobrança Tarifária de Localidades

3. fomento a ações periódicas de capacitação e integração da equipe, em especial:

- a.** workshops da Superintendência de Relacionamento com o Cliente;
- b.** fóruns de Faturamento;
- c.** eventos de Benchmarking com empresas do setor de saneamento;
- d.** cursos de atualização através da plataforma Teams;
- e.** cursos disponibilizados no Manacial do Saber (plataforma de ensino à distância da COPASA);
- f.** promoção de capacitação em Sucesso e Experiência do Cliente e formação de multiplicadores de conhecimento na Companhia;
- g.** capacitação dos Atendentes.

4. instituição dos processos de tratativas corretivas, preventivas e proativas das reclamações e insatisfações dos clientes;

5. acompanhamento de indicadores de satisfação dos clientes através de *Business Intelligence* – BI;

6. instituição da Semana de Atenção ao Cliente para disseminar o entendimento sobre jornada do cliente na Companhia, visando consolidar o modelo de centralidade do cliente para sustentabilidade do negócio;

7. expansão da modernização da leitura e capacitação dos leituristas para atuarem como agentes de relacionamento da COPASA;

8. contratação de Solução Integrada de Atendimento para otimizar a gestão do relacionamento com o cliente e atuar na melhoria de sua jornada nos diversos canais;

9. contratação de sistema de combate à fraude de documentos com utilização de Inteligência Artificial, aumentando o rol de serviços nos canais digitais para diminuir a demanda e a espera no call center e nas agências;

10. ações proativas de atualização cadastral de clientes;

11. Programa Vem Pra Rede com o objetivo de conscientizar a população sobre a importância da conexão à rede pública de esgoto e incentivar a ligação dos imóveis à rede da Copasa;

12. ligação simultânea de água e esgoto para pedidos de ligações novas, visando conectar os

clientes à rede coletora nos locais onde há disponibilidade de coleta e tratamento;

13. adoção do PIX para pagamento de faturas, gerando praticidade para o cliente;

14. adoção do modelo de montagem do padrão externo, visando facilitar a realização de leitura em imóveis fechados, reduzindo a incidência de cobrança por consumo médio;

15. reemissão em massa de 2º via de conta, evitando o corte por falta de pagamento;

16. melhorias no serviço de mensageria para acompanhamento de solicitações;

17. redução do tempo de atendimento de 30 (trinta) minutos para 20 (vinte) minutos, sem interrupção para intervalo de almoço, propiciando o agendamento de um número maior de clientes por dia;

18. ações de fortalecimento da comunicação através de campanhas de conscientização do cliente e da disseminação dos canais digitais;

19. atuação orientada pelas principais causas raízes das reclamações;

20. expansão e melhorias na campanha Dias Azuis por meio dos canais digitais, viabilizando a regularização da situação dos clientes inadimplentes.

8.2) Atuação das unidades operacionais:

1. realização de mutirões para atendimento de serviços em atraso;

2. novas contratações para o atendimento de demandas relacionadas à manutenção operacional, execução de novas ligações de água e esgoto e serviços comerciais;

3. melhorias no sistema de abastecimento de água para evitar paralisações;

4. manutenções corretivas e preventivas nos equipamentos operacionais;

5. 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;

6. contratação de novas empresas para a realização de serviços de manutenção de água/esgoto, execução de novas ligações de água e esgoto e serviços comerciais;

7. ações de combate a perdas.

Em relação à gestão contratual das empresas que prestam serviços para a Companhia, importante registrar que, quando há um inadimplemento contratual, a contratada sofre as devidas sanções administrativas. Contudo, em razão da natureza jurídica da COPASA e COPANOR, a substituição das empresas punidas não é rápida e nem imediata. Isto se deve à necessidade de se instaurar o competente processo administrativo punitivo para excluir as empresas inadimplentes e a nova contratação deve observar os procedimentos da legislação vigente. Desta forma, considerando os prazos e trâmites legais, pode ocorrer atraso e acúmulo de serviços até que seja formalizado um novo instrumento.

Relativamente à recomposição de pavimento, que representa o segundo lugar no ranking das reclamações recebidas, é importante salientar os efeitos da época chuvosa na execução deste tipo de serviço, considerando que os períodos de precipitação contínua, com alta umidade do solo, impactam a sua realização, impossibilitando o atendimento nos prazos normais.

9 Elogios/Agradecimentos

Foram recebidos 57 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.

10 Sugestões

Foram recebidas 52 manifestações de sugestão, tramitadas para as Unidades internas para avaliação quanto à aplicabilidade do que foi proposto.

11 Denúncias

A Companhia recebeu um total de 245 denúncias pela Ouvidoria. Deste total, 193 foram classificadas como denúncias de derivação clandestina em ligações de água e de esgoto. Nestes casos, a Companhia realiza a vistoria dos imóveis a fim de comprovar os fatos e, se for o caso, regularizar a situação da ligação.

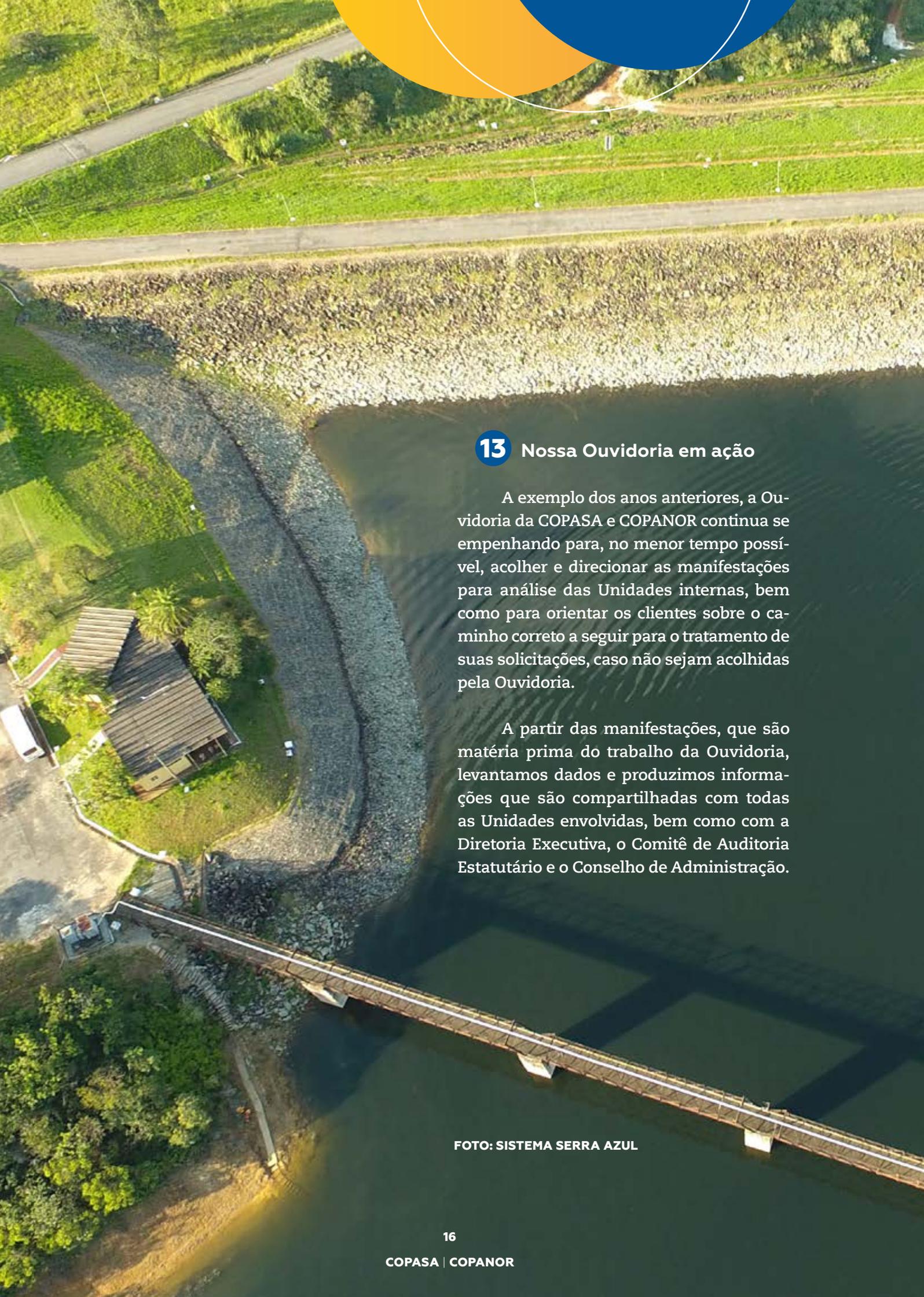
As denúncias relativas à prática irregular, ilícita ou contrária aos interesses da Companhia foram direcionadas para tratamento pelo Canal de Denúncias da COPASA.

12 Portal da Transparência

A Ouvidoria também é responsável por tratar os pedidos de acesso à informação recebidos por meio do Portal da Transparência e pela Controladoria Geral do Estado, designando a Unidade competente para providenciar respostas aos pedidos, nos termos da 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 2022 foram registrados 111 pedidos de informação no Portal, sendo 100% concluídos. Deste total, 41 solicitações 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.



An aerial photograph of a dam and reservoir. The dam is a long, low wall made of grey stone or concrete, stretching across the middle of the frame. To the left of the dam, there is a small, rustic house with a dark, gabled roof and a corrugated metal roof section. A paved road runs parallel to the dam on the left side. The reservoir is a large body of dark water on the right side of the dam. The surrounding landscape is green and hilly. In the top right corner, there are two overlapping circles, one orange and one blue, with white outlines.

13 Nossa Ouvidoria em ação

A exemplo dos anos anteriores, a Ouvidoria da COPASA e COPANOR continua se empenhando para, no menor tempo possível, acolher e direcionar as manifestações para análise das Unidades internas, bem como para orientar os clientes sobre o caminho correto a seguir para o tratamento de suas solicitações, caso não sejam acolhidas pela Ouvidoria.

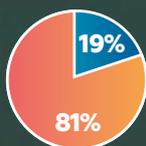
A partir das manifestações, que são matéria prima do trabalho da Ouvidoria, levantamos dados e produzimos informações que são compartilhadas com todas as Unidades envolvidas, bem como com a Diretoria Executiva, o Comitê de Auditoria Estatutário e o Conselho de Administração.

FOTO: SISTEMA SERRA AZUL

Por meio de relatórios divulgados com frequência mensal, trimestral e anual, comunicamos os problemas apresentados, identificando seus quantitativos, assuntos e localidades onde ocorreram. É a Ouvidoria, cumprindo o seu papel de funcionar como meio estratégico de apoio à gestão e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

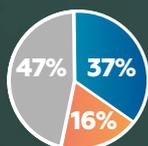
Os nossos indicadores do ano de 2022 demonstram a atuação deste canal de atendimento nas manifestações recebidas, bem como os prazos de resposta aos clientes. A Pesquisa de Satisfação encaminhada mensalmente aos clientes da Ouvidoria, expressa a percepção do nosso público sobre o prazo de solução e qualidade das respostas. Em 2022, as Pesquisas de Satisfação dos Clientes apresentaram os seguintes resultados:

Pesquisa de satisfação - Ouvidoria



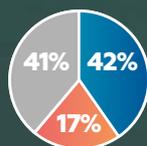
■ Respondida
■ Não Respondida

Qualidade das respostas



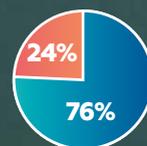
■ Ruim
■ Regular
■ Bom

Prazo de solução da reclamação



■ Ruim
■ Regular
■ Bom

Você utilizaria novamente a Ouvidoria?



■ Sim
■ Não

Em 2022, os resultados dos indicadores de Ouvidoria apresentaram melhora no que se refere ao índice de resolubilidade e prazos de atendimento das manifestações recebidas, conforme demonstrado a seguir:

INDICADORES	Índice de Resolubilidade	Índice de Atendimento aos prazos de resposta	Prazo médio de respostas das demandas
2022	71,63%	75,27%	24 dias
2021	70,00%	53,9%	25 dias

Buscando a melhoria contínua dos seus processos, a Ouvidoria da COPASA participa de atividades, grupos e eventos relativos ao tema, nos quais há o intercâmbio de informações, troca de experiências e boas práticas. Podemos citar:

- ingresso na Câmara Técnica de Ouvidoria da Associação Brasileira das Empresas Estaduais de Saneamento - AESBE;
- participação na Rede de Ouvidores Públicos de Minas Gerais – Rede OUVIR;
- participação na Rede Colaborativa dos Ouvidores de Saneamento;
- 1º Encontro Nacional de Ouvidores de Saneamento - AESBE;
- evento de Experiência do Cliente - *CX Summit*: espaço de discussão sobre os cenários e tendências da experiência do cliente;
- XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores/*Ombudsman*;
- benchmarking com empresas do setor de saneamento;
- participação em diversas ações de treinamento relativas ao atendimento ao cliente promovidas pela Diretoria de Relacionamento e Mercado e Superintendência de Relacionamento com o Cliente da Companhia;
- atividades de capacitação da equipe de Ouvidoria.

Como forma de melhorar o atendimento ao cliente, foi desenvolvida a jornada do cliente da Ouvidoria no site da COPASA que, como um guia, orienta e conduz o usuário por todos os canais de atendimento da Companhia até o registro de uma manifestação na Ouvidoria, se este for o caso.



Também destacamos o trabalho conjunto realizado com a Ouvidoria da ARSAE com objetivo de entender melhor as dificuldades, necessidades, ouvir suas sugestões e atender adequadamente as manifestações registradas na Agência Reguladora.

Finalizamos o ano de 2022 orientados para continuar a nossa atuação com proatividade, valorização e centralidade no cliente, cumprindo o importante papel de promover a melhoria dos serviços prestados. Como um instrumento de fomento à participação e ao controle social, e com a voz dos cidadãos nas manifestações recebidas, seguiremos determinados em transformar problemas em soluções, aprimorando continuamente os nossos processos.

Para 2023, esperamos evoluir no tratamento das manifestações e dos pedidos de acesso à informação, com respostas de melhor qualidade e em menor prazo. É a nossa Ouvidoria servindo para acolher e dar legitimidade aos interesses dos cidadãos.



Diretor Presidente

GUILHERME AUGUSTO DUARTE DE FARIA

Superintendente de Compliance

ALESSANDRA GUIMARÃES ROCHA

Gerente da Ouvidoria

SUAMI CRUZ LEÃO

Equipe Técnica

ALESSANDRA FERREIRA BARBOSA

FÁBIO LOPES DE OLIVEIRA

MARCELA CUNHA SENA

SANDRO RINALDO COSTA

SILVANO RAMOS DE OLIVEIRA

UAJARÁ MENEZES COELHO VIEIRA DA SILVA

Design
Thapcom

FOTO: SISTEMA RIO MANSO

Fotos: Arquivo Copasa

**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>



**FOTO: SISTEMA
VARGEM DAS FLORES**