

Mudança no atendimento da Copasa agiliza denúncias de desperdícios e vazamentos

Sex 20 fevereiro

A [Copasa](#) mudou o serviço de atendimento ao consumidor via telefone. Agora, ao discar 115, o cliente já cai diretamente em um menu que oferece 3 possibilidades: 1 para vazamento, 2 para denúncia de desperdício e 3 para demais serviços.

O Superintendente da Copasa, Cádio Gomes, justifica a alteração: “Depois do começo da campanha “Para não faltar, cada gota conta” a média de ligações diárias aumentou 40%, passando de 10 mil para 14 mil. Houve registros de picos de 20 mil ligações em alguns dias. Mais de 60% destas ligações são referentes a vazamentos e falta de água. Outra demanda constante é a denúncia de desperdício. Então decidimos facilitar ainda mais o acesso do cidadão a estes serviços que são prioritários neste momento” explica.

Os atendimentos relacionados a vazamentos recebidos pelo telefone são imediatamente encaminhados para a unidade operacional mais próxima. Um técnico vai ao local e o tempo de solução do problema varia caso a caso.

Já nos casos de denúncia de desperdício a ação é educativa. A Copasa não tem poder de multar ou aplicar qualquer outra penalidade ao cliente. Assim, um agente da empresa entrega material com dicas de economia de água e reforça a importância da mudança de hábitos. Hoje mais de 2.400 casos de mau uso da água são investigados em todo estado.

O 115 funciona 24 horas, conta com 112 operadores que prestam atendimento a mais de 40 tipos de serviços. O atendimento também pode ser feito pessoalmente nas unidades da empresa espalhadas pelo estado.

