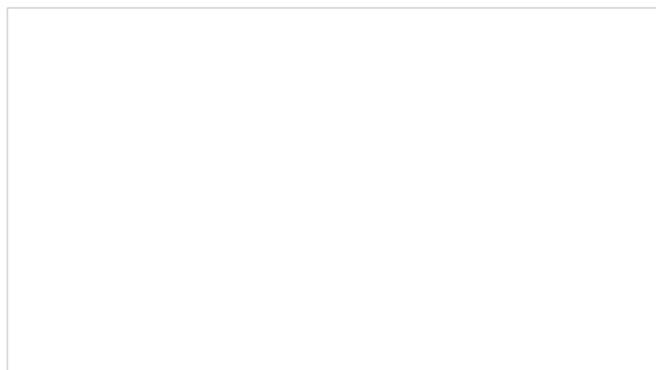


# Agência Móvel da Copasa chega ao Morro das Pedras

Qui 10 novembro

Com o objetivo de atuar diretamente junto às comunidades, uma van irá levar o atendimento ao cliente da [Companhia de Saneamento de Minas Gerais \(Copasa\)](#) para os bairros da Grande BH. É a Agência Móvel, um projeto, implementado pela companhia, que oferecerá serviços como solicitação de ligação de água e esgoto, troca de titularidade, negociação de débitos e informações sobre tarifa social. A primeira parada do posto de atendimento itinerante será neste sábado (12/11), no Morro das Pedras, em Belo Horizonte no Plantão Social do Projeto Engajar para Transformar, próximo ao Campo de São Jorge. As próximas datas e locais serão divulgados até 18 de novembro.



“O projeto da Agência Móvel surgiu a partir da identificação da necessidade de irmos até comunidades que dependem de um atendimento mais personalizado”, destaca Natalina Lopes, assessora da Diretoria de Relacionamento e Mercado. “A iniciativa faz parte do planejamento estratégico da Copasa que coloca o cliente no

*Copasa / Divulgação*

centro do negócio”, acrescenta. Além do atendimento ao cliente, o trabalho da Agência Móvel também envolverá a realização de ações de educação ambiental que visam conscientizar a população sobre temas como o uso consciente da água.

A Agência Móvel da Copasa ficará no Morros das Pedras no período de 12 a 19/11 e, depois disso, seguirá para outras localidades. “As ações serão realizadas durante todo o ano, ou seja, sempre haverá uma programação para a Agência Móvel, que será previamente divulgada junto às comunidades locais”, disse Natalina. Os locais serão escolhidos em conjunto com a área de responsabilidade social da empresa e também de acordo com mapeamentos das demandas registradas nos canais de atendimento. A van também estará presente em eventos de mobilização social promovidos pela própria empresa ou por outros agentes, como prefeituras.

A implementação da Agência Móvel na Grande BH é a primeira etapa de um projeto com planos de expansão já em andamento. A empresa deu início ao processo de licitação para adquirir mais seis vans. Dessas, cinco irão atender o interior do estado e uma reforçará o atendimento na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Segundo Natalina Lopes, o projeto passará por avaliações contínuas: “Vamos analisar a necessidade de mais veículos ou de outras formas de atendimento”, disse.

**Ampliação dos canais de atendimento**

A Agência Móvel da Copasa se junta a outras ações que vêm sendo implementadas pela Companhia nos últimos anos com o objetivo de ampliar e melhorar o atendimento aos clientes. “Vários projetos foram idealizados com o objetivo de cumprir esse propósito, como melhoria nos canais digitais, no call center e nas lojas presenciais”, explica Natalina.

Ela destaca que, nos últimos anos, a empresa passou por um processo de aceleração digital com ampliação do portfólio dos canais de atendimento. “Todos os nossos serviços já podem ser solicitados pelos canais digitais e não é apenas um atendimento automatizado. Temos uma concepção humanizada com equipes que dão suporte ao cliente”, afirma.

Além das lojas presenciais e do call center (0800-0300 115 ou 115), a Companhia oferece, atualmente, atendimento pelo Webchat, disponível no site da Copasa, pelo aplicativo Copasa Digital (disponível para IOS e Android) e também pelo Whatsapp (31) 99770-7000.