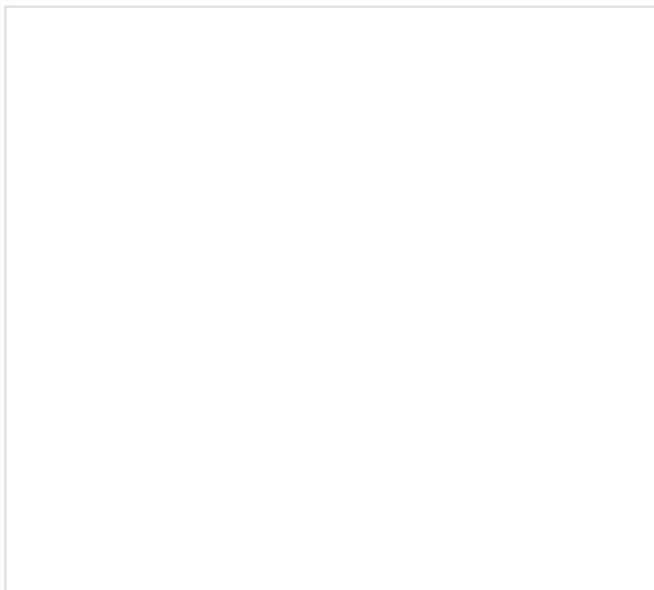


Copasa apresenta iniciativas sustentáveis e experiência ao cliente no Congresso da Abes

Ter 23 maio



A [Copasa](#) continua marcando presença no segundo dia de apresentações do 32º Congresso Brasileiro de Engenharia Sanitária e Ambiental, promovido pela Associação Brasileira de Engenharia Sanitária (Abes), que acontece no Expominas, em Belo Horizonte.

Nesta terça-feira (23/5), a Companhia participou de quatro painéis: 1- Iniciativas Inovadoras nas Práticas Comerciais; 2-

Copasa / Divulgação Mudanças climáticas e resiliência do abastecimento de água nas áreas urbanas e rurais; 3- Melhorias na Gestão pautada por Práticas do ESG, os reais ganhos; e 4- Melhoria Ambiental das bacias hidrográficas através da implementação de Soluções baseadas na Natureza.

No primeiro deles, o diretor de Relacionamento e Mercado da Copasa, Cleyson Jacomini de Sousa, apresentou a reestruturação realizada pela Companhia nos últimos anos com objetivo de colocar o cliente no centro do negócio e as mudanças promovidas pela empresa, impulsionadas pela pandemia de covid-19 no relacionamento com esses usuários.

A partir dessas mudanças, a Copasa teve um salto de migração do atendimento presencial para o digital. “Antes, nós tínhamos no call center 60% das chamadas abandonadas e 100% do atendimento com interação humana, e hoje temos 20% das chamadas abandonadas e a implantação de inteligência e priorização para serviços de emergência. Além disso, antes apenas 10% dos serviços ao cliente estavam disponíveis em nossa Agência Virtual, enquanto hoje 100% dos serviços oferecidos em agência física estão também disponíveis nas plataformas digitais, fazendo com que, hoje, 84% dos atendimentos são digitalizados”, disse.

O diretor ainda ressaltou outros avanços que a Companhia têm feito para aperfeiçoar a jornada do cliente e destacou um desafio que a Copasa está estudando, que é o desenvolvimento de um sistema no qual o cliente poderá acompanhar o andamento do serviço solicitado, inclusive com previsão de data de visita do técnico e até o deslocamento da equipe para atendimento.

No painel Diálogo Setorial “Mudanças climáticas e resiliência do abastecimento de água nas áreas urbanas e rurais”, a Copasa foi representada pela gerente da Unidade de Serviços de Recursos Hídricos, Silvana Mônica Vaz, que apresentou os impactos das mudanças climáticas no mundo e

os riscos relacionados como a seca, inundações e epidemias. Em seguida, a gerente detalhou as iniciativas desenvolvidas pela Copasa que incluem o investimento em infraestrutura, o combate as perdas, o monitoramento dos recursos hídricos em todo o estado, o reuso de água e o programa Pró-Mananciais.

Os congressistas também lotaram o auditório do painel 6 para acompanhar o debate sobre “Melhorias na gestão pautada por práticas do ESG, os reais ganhos”, que contou com a presença da gerente de Desenvolvimento Sustentável da Copasa, Luciana Barbosa. Ao lado de gestores de outras empresas, Luciana apresentou os compromissos já sólidos da Companhia com a Agenda ESG.

“O compromisso da Copasa com o desempenho econômico-financeiro está no mesmo patamar do socioambiental. O negócio do saneamento impacta no mundo todo. Em consonância com a Agenda 2030 foram priorizados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), destacando o sexto, que se refere à água potável”, explicou a gerente.

Entre os resultados, Luciana ressaltou números do Programa Pró-Mananciais que, desde 2017, atua junto aos municípios para a proteção, a preservação e a recuperação de microbacias hidrográficas e de áreas de recarga dos aquíferos utilizados para abastecimento da Copasa. Ela citou ainda os outros compromissos da agenda que são Relacionamento com Cliente, Saúde e Segurança do Trabalho, Compliance, Proteção dos Direitos das Crianças e Adolescentes e Equidade de Gênero. “Alcançamos a marca de 33% de mulheres em cargos de liderança e definimos como meta chegar a 37% até 2025”, finalizou.

O programa Pró-Mananciais também foi apresentado no painel sobre “Melhoria ambiental das bacias hidrográficas através da implementação de soluções baseadas na natureza”. O gerente da Unidade de Serviço de Controle Ambiental da Copasa, Alexandre Palhares, descreveu a metodologia usada pelo programa, os resultados obtidos nos últimos anos, a importância da parceria com os municípios e a comunidade local.

Ele destacou que, atualmente, o programa está em 291 municípios mineiros e envolve diretamente mais de 3.500 pessoas e cem instituições, entre secretarias municipais, sindicatos rurais e universidades. Anualmente, de 30 a 40 municípios são incluídos no programa. “Inicialmente buscamos os municípios como ente principal, depois formamos o Coletivo Local de Meio Ambiente (Colmeia) e, juntamente, com a comunidade fazemos um diagnóstico para ajudar a definir as ações prioritárias naquela bacia”, explicou Alexandre Palhares.

Nos últimos cinco anos, foram investidos mais de R\$ 80 milhões nos municípios atendidos pelo programa. Entre as iniciativas estão o plantio de mais de 644 mil mudas; a construção de mais de 20 mil bacias de contenção ou barraginhas; a adequação de 1.600 quilômetros de estradas rurais e mais de 740 quilômetros de terraceamentos em curvas de nível, sendo que as intervenções nas estradas são realizadas com o apoio dos municípios.