



Nº 155/2022 – DRM/SPRC/USDC

Belo Horizonte, 31 de maio de 2022

Excelentíssimo Senhor
Vereador Presidente Alex Chiodi
Câmara Municipal de Contagem – Estado de Minas Gerais

Referência/Assunto: ofício OF/GP/RED/Nº 189/2022

Senhor Vereador Presidente,

Em atendimento ao ofício em referência, que traz em anexo o requerimento nº 623/2022 de autoria do vereador de Contagem Carlin Moura, a COPASA MG esclarece que o atendimento presencial realizado mediante agendamento prévio, bem como a criação dos canais digitais de relacionamento, como o WebChat e o Whatsapp, já faziam parte do planejamento estratégico da Companhia e foram implantados durante a pandemia do coronavírus.

O investimento na ampliação dos canais de relacionamento trouxe benefícios em segurança, comodidade, agilidade e maior conforto para os clientes. Destacamos que todos os serviços prestados pela COPASA MG estão disponíveis em nossos canais virtuais, sendo possível resolver todas as demandas, solicitações e/ou reclamações.

O atendimento presencial agendado é uma prática adotada por várias empresas prestadoras de serviço no país, principalmente em órgãos federais e estaduais, e considerado um método mais eficiente de atendimento, que evita filas e consequentemente diminui o tempo de espera por parte dos clientes no local.

Para os casos em que os clientes não possuam dispositivos de acesso aos canais digitais de atendimento ou que apresentem dificuldade para a utilização dessas ferramentas, o agendamento para o atendimento presencial pode ser realizado no nosso Call Center, nos números de telefones 0800 0300 115 ou 115.

Nossos canais de relacionamento com os clientes:

- Call Center: 0800 0300 115 ou 115.
- Aplicativo COPASA DIGITAL.
- Agência Virtual e WebChat, ambos disponíveis em www.copasa.com.br. A Agência Virtual está disponível todos os dias, 24h por dia. O atendimento humanizado via webchat é realizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 16h.



- Whatsapp: (31) 99770-7000. O atendimento humanizado via whatsapp é realizado de segunda a sexta-feira, de 8h às 16h.
- Agência de Atendimento Presencial: o atendimento é realizado de segunda a sexta-feira, mediante agendamento prévio no site www.copasa.com.br ou pelo Call Center (0800 0300 115 ou 115).

Reforçamos que a COPASA MG trabalha todos os dias para ampliar e melhorar os serviços de atendimento de modo a garantir a satisfação de todos os clientes e a eficiência e qualidade dos serviços prestados.

Certos de vossa atenção, continuamos à disposição para mais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Glênio William Ferreira
Gerente da Unidade de Serviço de Desenvolvimento Comercial