

A importância do atendimento ao público nos casos de consumos elevados

- **Fernanda Bartikoski de Brito**
- **Michele de Godoy**
- **Felipe Menger Nunes**

Novo Hamburgo- RS

COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo

- Cerca de 52 mil matrículas ativas

A Autarquia recebe uma média de 117 reclamações ao mês por conta de consumos elevados.

Após analisar a competência 05/2016, foram identificados 126 usuários de economia residencial com consumos iguais ou maiores que 50 m³, criou-se o Programa **Análise de Consumos Elevados**.

A implantação do Programa iniciou a partir de setembro de 2016.

Utilizando a base de dados da COMUSA, por meio da emissão de relatórios e a análise de consumos e faturas em atraso.

PROPÓSITOS DO PROGRAMA:

- Coibir o desperdício
- Orientar o usuário
- Estabelecer uma relação mais pró-ativa por parte da COMUSA
- Minimizar transtornos decorrentes de consumos elevados individuais
- Diminuir o número de atendimentos presenciais

O programa analisa consumos de matrículas residenciais individuais ativas no sistema:

- O Setor de Atendimento gera um relatório de matrículas com consumo igual ou superior a 50 m³
- Analisa se o consumo foi padrão ou excepcional para a economia

Nos casos de consumo fora do padrão:

- Verifica se houve manifestação por parte do usuário
- Se necessário, entra em contato e instrui o mesmo de como averiguar se há vazamento interno e de como sanar o problema.

Caso haja vazamento interno:

- O usuário é orientado a efetuar o conserto
- Solicitar a análise do recálculo da fatura
- A fatura é substituída, quando possível

Os resultados dos primeiros seis meses foram tabulados e analisados pelo Setor de Atendimento e podem ser verificados conforme a tabela 1

Tabela 1 – Recálculos no período e contatos por meio do programa.

Mês	Consumo acima de 50m ³	Consumo Constante acima de 50m ³	Possível Vazamento Interno	Conserto de Vazamento	Recálculos com o consumo acima de 50m ³	Total de recálculos para todos os consumos
09/2016	1120	1070	44	19	23	101
10/2016	1276	1212	61	32	38	84
11/2016	1231	1179	52	36	40	99
01/2017	983	916	65	28	28	106
02/2017	998	949	48	29	31	109
03/2017	1023	891	33	20	26	152
	6631	6217	303	164	186	651

Tabela 2 – Recálculos no período do programa.

	Consumo acima de 50m ³	Consumo Constante acima de 50m ³	Possível Vazamento Interno	Conserto de Vazamento	Recálculos com o consumo acima de 50m ³	Total de recálculos para todos os consumos
Trimestre 1	3627	3461	157	87	101	284
Trimestre 2	3004	2456	146	77	85	367

Após a implantação, o programa identificou os consumos elevados individuais e estabeleceu uma relação pró-ativa na qual se buscou orientar o usuário de como identificar o vazamento não visível e solucioná-lo, evitando desperdício.

A tendência é que, com o tempo, haja diminuição nos casos de reincidência de consumos elevados devido a vazamentos internos, trazendo diminuição das perdas de água, evitando o desperdício de um recurso natural e colaborando com o setor de atendimento ao público.

Fernanda Bartikoski de Brito

COMUSA – Serviços de Água e Esgoto de Novo Hamburgo

fbrito@comusa.rs.gov.br