



FIQUE POR DENTRO

REGISTRO ELETRÔNICO

18 DE SETEMBRO DE 2020 - Nº 121



SERVIÇO DE TERCEIRA QUEIMA A IMAGEM DE QUALIDADE DA COPASA

Reclamações de consumidores é estipulado pelo serviço privado em qualidade

O caminho da privatização de estatais e serviços públicos essenciais é adubado pelas reclamações e descontentamento das populações atendidas.

Apesar dos alertas e denúncias dos trabalhadores destas próprias empresas da sua gestão deliberadamente apontada para o sucateamento das condições de trabalho, o desmanche das estruturas demarca uma política de indispor a sociedade, de arrasar o valor de mercado das empresas e facilitar sua entrega a preço de banana para a iniciativa privada lucrar com serviços essenciais e básicos para as populações.

Um exemplo disto é o que vem acontecendo com a precarização do serviço de atendimento na Copasa, através do telefone 115, entregue para ser operado por terceiros, que não têm vínculo com a empresa, que não vestem sua camisa e que desassistem a população com um trabalho que trava ações operacionais de reparo, de expansão, de sustentabilidade.

O retrato nu e cru da prestação de serviços é a falta de interesses pelas soluções de problemas e sem preocupações com a imagem da empresa ante aos consumidores, onde necessita de ampliação de fiscalizações. Transformaram esta ferramenta em um sistema de autoatendimento lento e com medidas taxativas, sem possibilitar aos usuários questionamentos fora da cesta de opções e com repetições de interações demoradas, com retorno aos menus principais, com tempo de esperas excessivas.



O resultado é o descredito aos bons serviços prestados pela empresa e pelos trabalhadores, onde são constantemente questionados pelas dificuldades ocasionadas nos auto-atendimentos, realizados através do 115.

O Sindicato oficializou à Copasa a constatação de reclamações contundentes dos consumidores, exigindo que esse sistema de atendimento seja melhorado, que reflita a capacidade técnica da empresa em apresentar soluções de qualidade, protegendo a confiança e a imagem construída pela empresa ao longo dos anos.

Não se pode cruzar os braços diante de um problema que impede a eficiência da empresa como prestadora de um serviço essencial e que gera focos de resistência nos municípios para manter os contratos para operação dos sistemas de abastecimento de água demais operações de saneamento.

ÁGUA NÃO É MERCADORIA! NÃO À PRIVATÁRIA!

Acompanhe mais informações em nosso site www.sindagua.com.br ou pelas redes sociais:

 [facebook.com/sindaguamg](https://www.facebook.com/sindaguamg)  [instagram.com/sindagua.mg](https://www.instagram.com/sindagua.mg)  [twitter.com/sindaguamg](https://www.twitter.com/sindaguamg)  WhatsApp (31) 9 7324 6913