

Copasa investe para otimizar e ampliar o processo de leitura de hidrômetros

Qua 07 agosto



Copasa / Divulgação

A tecnologia é a aliada da [Copasa](#) na solução de uma dificuldade histórica: o acesso dos leituristas aos hidrômetros. Cerca de 80% dos padrões de água da Copasa na RMBH e aproximadamente 60% em outras regiões do Estado estão localizados na parte interna dos imóveis, o que dificulta o processo de leitura.

Para garantir que as medições sejam efetivamente realizadas, a Copasa está investindo em uma série de ações e medidas.

Mensalmente, são emitidas mais de 4,5 milhões de contas de água, nos cerca de 640 municípios de Minas Gerais onde a empresa está presente.

Somente na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) são realizadas aproximadamente 1,5 milhão de leituras por mês.

Uma das ações foi determinar que todas as novas ligações de água sejam instaladas na parte externa dos imóveis (no muro, mureta ou embutido na calçada), com exceção dos locais em que não há condições técnicas para posicionar o padrão externamente.

Já a tecnologia ajuda a Copasa a identificar a recorrência de imóveis com portões fechados ou com leitura impedida por animais, entulhos ou materiais que impedem o acesso ao hidrômetro, e para sugerir aos clientes a alteração do local de instalação para a área externa e sem custos adicionais.

Outra ação adotada é o investimento em soluções mais modernas, como a substituição dos aparelhos e sistemas de coleta das informações com georreferenciamento dos leituristas e registro de fotos, visando garantir a qualidade do serviço prestado.

Além disso, está em fase de implantação a telemetria. Com esta tecnologia será possível fazer a leitura do consumo, em tempo real, com equipamentos instalados nos hidrômetros e que captam as

informações, enviando diretamente para o sistema comercial da empresa.

O superintendente de Relacionamento com o Cliente da Copasa, Wallace Lúcio, relata que a Copasa está investindo em tecnologias modernas para poder atender melhor os clientes.

“Mesmo com todos os investimentos e ações realizada pela companhia, precisamos contar com a colaboração e a parceria dos clientes para receberem nossas equipes de leituristas em seus imóveis”, ressalta.

De acordo com o gerente da Unidade de Serviços Comercial (USCM) da Copasa, André Luís de Andrade, a população deve se conscientizar sobre a importância da realização mensal da leitura nos hidrômetros pois, assim, o cliente pode identificar e antecipar oscilações no consumo que podem levar ao aumento do valor das contas de água.

“As oscilações podem ocorrer devido a algum vazamento no imóvel (ainda oculto), mudança sazonal no padrão do uso da água em determinados períodos do ano, como por exemplo, aumento do número de moradores, recebimento de visitas em feriados prolongados, como o Carnaval e período de férias, ou elevação de temperatura”, explica o gerente.

André Luís destaca que Copasa também disponibiliza a autoleitura dos hidrômetros, na qual os próprios clientes informam para a empresa o consumo registrado no hidrômetro.

“Esta opção deve ser feita até cinco dias antes da data da leitura, que vem sempre informada na conta de água. A informação pode ser registrada acessando um dos canais de atendimento disponibilizados pela companhia, como [Agência Virtual](#); aplicativo Copasa Digital; WebChat, disponível no site; pelo WhatsApp (31) 99770-7000 ou, ainda, pela Central de Atendimento telefônico”, relata.

O gestor pontua ainda que, quando é necessário acessar a parte interna do imóvel para realizar a leitura no hidrômetro, para garantir a segurança do cliente, os colaboradores próprios e terceirizados da companhia sempre trabalham uniformizados e podem ser identificados pelo crachá, que deve ser portado em local visível.

“Em caso de qualquer insegurança ou dúvida para liberar o acesso do empregado, o cliente pode se certificar da execução do serviço, entrando em contato com a Central de Atendimento no 0800 0300 115 ou no 115, que funcionam 24 horas”, orienta.