

Copasa disponibiliza wi-fi gratuito para ajudar a reduzir filas em agências de atendimento

Qui 20 fevereiro

Os clientes que estiverem presentes nas agências de atendimento da [Companhia de Saneamento de Minas Gerais \(Copasa\)](#), com maior fluxo de pessoas, vão poder solicitar todos os serviços disponíveis nos canais digitais de relacionamento, como Agência Virtual, aplicativo Copasa Digital, WhatsApp e Webchat, sem precisar gastar seus dados móveis. Isso será possível porque, neste mês, a companhia passou a disponibilizar em suas agências de maior porte no estado o sistema de wi-fi gratuito.

Para a gerente de Relacionamento com o Cliente da Copasa, Nadma Barbosa, a disponibilização do wi-fi nas agências será uma grande aliada do cliente. Segundo ela, um dos benefícios dessa implantação é a contribuição para diminuir o tempo de permanência do cliente nas agências.

“Por isso, para atingirmos esse objetivo, é fundamental que a equipe de triagem, atendentes, encarregados e supervisores estimulem o uso dos canais digitais, fornecendo auxílio, sempre que possível, para o cliente se familiarizar com as plataformas de atendimento como Whatsapp e Webchat, por exemplo”, observou a gestora.

De acordo com o diretor de Clientes, Comunicação e Sustentabilidade da companhia, Cleyson Jacomini, a ideia com a implementação desse sistema de acesso à internet nas agências é que principalmente os recepcionistas atuem de maneira semelhante aos facilitadores de bancos (conhecidos como “posso ajudar”).

“Seguindo esse exemplo, queremos melhorar a jornada e a experiência do nosso cliente que busca o atendimento presencial. A expectativa é que nossos recepcionistas e outros colaboradores consigam estimular quem procura esse atendimento a acessar os canais digitais de relacionamento, usando o wi-fi disponibilizado pela Copasa e, com isso, possibilitar que muitos clientes tenham sua solicitação resolvida sem precisar passar pelo guichê”.

Implementação

A instalação do wi-fi nas agências de atendimento presencial está sendo feita, por etapas, pela Gerência de Telecomunicações da Copasa e vai contemplar as 128 agências de maior porte no estado.

Essa é mais uma comodidade para os clientes, que poderão ter acesso gratuito à internet e terão mais agilidade, conforto e acessibilidade enquanto aguardam o atendimento e orientações. É importante ressaltar que a conexão será de uso exclusivo dos clientes que estiverem na agência em busca de atendimento.

Para a gerente de Telecomunicações da Copasa, Deborah Azevedo, o wi-fi nas agências vem auxiliar o atendimento presencial da Copasa, trazendo mais agilidade e proporcionando comodidade e facilidade para o cliente. “Por meio do acesso aos canais digitais de relacionamento, o cliente tem, na palma da mão, a possibilidade de realizar as solicitações de serviços que precisa”, explicou.

“Essa novidade é mais uma forma de aprimorar o relacionamento com os nossos clientes, trazendo uma experiência satisfatória, por meio dos serviços prestados pela Copasa”, conclui Nadma Barbosa.