

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS-MG

MARIA JÚLIA DE LIMA MARQUES

MUDANÇAS NO ATENDIMENTO DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS PROVOCADAS PELA
PANDEMIA DA COVID-19

VARGINHA/MG

2022

MARIA JÚLIA DE LIMA MARQUES

MUDANÇAS NO ATENDIMENTO DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS PROVOCADAS PELA
PANDEMIA DA COVID-19

Trabalho de conclusão do Programa Integrado de Pesquisa, Ensino e Extensão (PIEPEX) apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Ciência e Economia pela Universidade Federal de Alfenas.

Orientador: Prof. Paulo Roberto Rodrigues de Souza.

Varginha/MG
2022
MARIA JÚLIA DE LIMA MARQUES

MUDANÇAS NO ATENDIMENTO DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS PROVOCADAS PELA
PANDEMIA DA COVID-19

A banca examinadora abaixo-assinada aprova o trabalho de conclusão do Programa Integrado de Ensino, Pesquisa e Extensão (PIEPEX) apresentado como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel Interdisciplinar em Ciência e Economia pela Universidade Federal de Alfenas.

Aprovado em:

Prof. Dr. Paulo Roberto Rodrigues de Souza
Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

Prof. Aparecida Curi
Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

Prof. Adriano Antonio Nuintin
Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Assinatura:

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, aos meus queridos pais, minha família, ao meu namorado, professores e a todos aqueles que me ajudaram nesta caminhada.

Resumo

Levando em consideração o cenário atual e os desdobramentos da pandemia COVID-19, muitos problemas jamais enfrentados pela administração pública surgiram, destacando alguns segmentos importantes para a população como saneamento básico e o departamento de trânsito. Houve alterações quanto a forma de atendimento, tendo as prestadoras de serviço se adequarem às normas exigidas pelas agências sanitárias, mudando a forma de atendimento à população. O atendimento presencial foi adaptado e passou a ser remoto por meio de celular, internet e central de atendimento, porém nem todo segmento estava adaptado para atender de maneira correta. Sendo assim, isso dificultou para aquelas pessoas que não possuem acesso à internet de qualidade, para as que não têm habilidades digitais ou não possuem um celular. Com isso, processos que antes eram simples se tornam difíceis e complexos, tendo em vista que nem todas as pessoas possuem facilidade com tecnologia, algumas pessoas por sua vez possuem resistência quanto ao atendimento de maneira remota, pois acreditam não ser confiável fornecerem dados pessoais via internet. Diante disso, não podemos deixar de considerar alguns fatores como a falta de inclusão digital, problema no qual assola o Brasil e dificulta que as pessoas tenham acesso a informações, sendo assim outros fatores surgem para a complexidade do atendimento remoto como desenvolvimento de ações realizadas pelas prestadoras de serviços, transformação digital e os possíveis impactos devido a mudança de atendimento. O objetivo deste trabalho é apresentar as mudanças ocorridas nos segmentos importantes para a sociedade levando em consideração o contexto atual que estamos vivenciando: pandemia.

Esse trabalho justifica-se porque surgiu a necessidade diante da pandemia de compreender o funcionamento de alguns serviços importantes oferecidos à população para que esta não ficasse desassistida. Além de evitar o atendimento presencial, para evitar a proliferação de vírus, no atendimento das normas sanitárias.

A partir dessa problemática realiza-se então, uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, com objetivo exploratório e procedimentos técnicos bibliográficos

Dessa forma, com o presente trabalho, concluiu-se que com as mudanças em relação ao atendimento, muitas Instituições tiveram que modificar seus procedimentos de atendimento ao público. Porém, ainda é inviável darmos um parecer conclusivo, já que tais mudanças ainda estão em andamento e normativas sobre o teletrabalho ou “Home-office” estão sendo avaliadas.

Palavras-chave: Pandemia, Saneamento básico, Departamento de Trânsito e Atendimento.

SUMÁRIO

Resumo	5
1 - Introdução	7
1.2 - Objetivo	8
1.3 - Justificativa	8
2 - Discussão de resultados	8
2.1- Mudanças ocorridas nos serviços essenciais (Sabesp, Detran e Copasa)	8
2.2- Funcionamento Sabesp	8
2.3- Funcionamento Copasa	10
2.4- Funcionamento Detran	11
3 - Referencial teórico	11
3.1 - Desenvolvimento de ações realizados pelos prestadores de serviços	12
3.2 - Implementação da transformação digital pelas companhias	12
4 - Metodologia	13
5 - Resultados	14
5.1 - Impactos futuros entre prestadores de serviços, funcionários das CIAs e clientes	14
6 - Considerações Finais	15
Referências bibliográficas	16

1 – Introdução

Diante do cenário atual e os agravantes da pandemia covid-19, diversos setores foram ajustados. Portanto, a necessidade de se adaptar ao contexto em que estamos vivenciando uma nova realidade, sem precedentes no passado recente. Esse novo momento, diz respeito a enxergar o mundo pelas janelas e essas janelas são as telas, os vários dispositivos eletrônicos, os quais têm sido utilizados para que as pessoas se conectam umas às outras no mundo globalizado em que vivem (COUTO; COUTO; CRUZ, 2020).

Novas medidas tiveram que ser pensadas para que o atendimento ao público nesse momento fosse realizado seguindo as normas da OMS (Organização Mundial da Saúde), devido ao alto grau de contaminação do vírus, o isolamento social trouxe a construção de um conceito de operacionalizar as necessidades (COUTO; COUTO; CRUZ, 2020).

Em detrimento do isolamento social, recomendado pela OMS, alguns segmentos foram paralisados temporariamente para o atendimento ao público como lojas, restaurantes, academias, e órgãos públicos prestadores de serviços como SABESP, COPASA e DETRAN, tiveram que se adequar, pois são considerados serviços essenciais.

“Com isso, os novos problemas começam a surgir e o agravamento dos que já existem. O Brasil apresenta dois agravantes para que a crise da pandemia Covid-19 seja ainda pior: o aprofundamento da crise econômica e a negligência do governo federal no combate à pandemia”. (CRUZ e MOURA, 2020, p.222). A vulnerabilidade social como a desigualdade e pobreza ficaram mais evidentes devido à falta de políticas públicas para combater esse problema. (PECI, 2020).

Segundo Góes e Martins (2021) a crise afasta cidadãos e gestores públicos do Estado atual (*status quo*), que seria a mudança do estado das coisas, fazendo com que novas formas de raciocínio moral sejam avaliadas, uma vez que estamos lidando com obrigações sociais e morais além do direito individual dos cidadãos.

Portanto, o trabalho buscou verificar as mudanças ocorridas em relação ao atendimento de maneira remota em consideração ao período de maior restrição da pandemia.

1.1 – Objetivo

Este trabalho toma como objetivo principal, analisar as mudanças ocorridas referentes à pandemia em relação ao atendimento público, analisando os órgãos Sabesp, Detran e Copasa, levando em consideração o período de maior restrição da pandemia.

1.2 - Justificativa

A pandemia pegou todos de surpresa e como consequência trouxe problemas jamais enfrentados pela administração pública, destacando os serviços à população: saneamento básico e o departamento de trânsito, por exemplo. Com a ocorrência da pandemia foi observada a necessidade de mecanismos que atendessem a população de maneira remota, com o intuito de evitar aglomerações e que as pessoas saíssem de casa em caso de extrema necessidade. Portanto, desde o começo da pandemia a Organização Mundial de Saúde orientou sobre as técnicas a serem seguidas, a fim de que se reduzisse a velocidade de propagação do vírus.

As necessidades que surgiram na pandemia, provocaram diversas mudanças para alguns segmentos de ordem pública, além de modificações relacionadas às questões técnicas e operacionais de como são realizados os procedimentos e serviços, como uma mudança de comportamento da população que passa a ter que solucionar seus afazeres sem sair de casa, tudo de maneira “*on-line*”.

Contudo, devemos compreender que nem todos possuem acesso à internet de qualidade e nem possuem facilidade para manusear os avanços tecnológicos e resolver suas pendências sem o auxílio de uma pessoa apta. Apesar de ser considerado um progresso, devemos entender que uma evolução só é boa quando abrange a todos. Isso trouxe também, algumas dificuldades para uma parcela da população.

Nesse contexto, o trabalho busca mostrar as mudanças ocorridas em relação ao atendimento à população, a fim de minimizar os impactos da pandemia Covid-19.

2 - Discussão de resultados

2.1 Mudanças ocorridas nos serviços essenciais (Sabesp, Detran e Copasa)

Em decorrência da pandemia, diversos segmentos tiveram que ser modificados e repaginados a fim de que atendessem a população de maneira segura. Portanto, a maneira de atendimento que antes era em sua grande maioria presencial (embora já houvesse como realizar de forma remota, porém não

havia tanta aderência), passa a contar com mecanismos facilitadores. Serviços como religação de água ou esgoto e até mesmo registrar o vazamento de água/ esgoto foram recomendados os canais de comunicação como “*call center*”, aplicativo virtual e agência virtual, tanto a Sabesp quanto a Copasa disponibilizam essa maneira de resolução. Já o Detran estendeu seus prazos de vários serviços por tempo indeterminado pelo Conselho Nacional de Trânsito. Nas próximas seções analisaremos como cada segmento funciona durante a pandemia. (Diário de Suzano, 2021).

2.2 - Funcionamento Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), suspendeu os cortes de água por conta do agravamento da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), graças à lei federal 14.015/20 aprovada em 15 de junho de 2020 que proíbe o corte de água por inadimplência. As medidas visam diminuir o impacto econômico causado pela pandemia.

A Sabesp, por sua vez, suspendeu o corte de água para clientes comerciais e de serviços das localidades que se encontram na Fase Laranja e Vermelha como sendo as fases de maior restrição utilizando como indicadores de saúde como mortes por Covid-19, internações e ocupação de leitos de UTI. O Plano São Paulo, desenvolvido pelo Governo de São Paulo, adotou como estratégia enfrentar a Covid-19, baseado na ciência e saúde. Inicialmente, a medida valeria até quarta-feira (31) de Março, mas precisou ser prorrogada até 30 de abril de 2021. (Sabesp, 2021)

Cerca de 680 mil estabelecimentos do segmento Comercial e de Serviços que tenham consumo de até 100m³/mês têm direito aos benefícios, válidos para municípios operados pela Sabesp que estejam nas fases laranja e vermelha do Plano São Paulo. Como todo o Estado tem hoje ainda mais restrições – fase emergencial –, todos os 375 municípios atendidos pela Companhia são atualmente contemplados. Desde o início da vigência das medidas, em fevereiro, cerca de 10 mil negociações foram realizadas. A companhia também informou manter a renegociação de débitos de consumidores, pela Agência Virtual no portal www.sabesp.com.br e pelo aplicativo Sabesp Mobile.

Segundo a Sabesp (Sabesp 2021), de março a setembro de 2020, consumidores das categorias Residencial Social e Residencial Favela ficaram isentos do pagamento de contas. A medida ajudou 2,5 milhões de pessoas em todo o Estado, segundo a Sabesp. Além disso, a companhia distribuiu gratuitamente mais de 6,7 mil caixas d’ água para famílias de baixa renda, sendo 350 no Alto Tietê, construiu 640 lavatórios e bebedouros em áreas públicas. A Sabesp ainda distribuiu 110 mil cestas básicas, em um ação conjunta com a Secretaria de Desenvolvimento Social do Estado de São Paulo.

2.3 - Funcionamento Copasa

A Companhia de Saneamento de Minas Gerais (Copasa), por sua vez também seguiu os mesmos padrões que a Sabesp, com o intuito de minimizar os impactos da pandemia, as medidas de prevenção à propagação do coronavírus, estabeleceram mudanças no funcionamento habitual de seus serviços de atendimento aos consumidores. Os procedimentos já estão em vigor e permanecem vigentes até novas determinações, podendo sofrer alterações de acordo com as recomendações dos órgãos de saúde e normativas internas da companhia. Se for imprescindível o atendimento presencial, os clientes deverão fazer o agendamento virtual no site: copasa.com.br - ou por meio do Call Center pelo número 115;

- As pessoas com quadro de sintomas de gripe, as que tiveram contato com outras pessoas com sintomas de gripe ou que realizaram viagem para destinos em que há contágio comunitário pelo Coronavírus, devem evitar o atendimento presencial, fazendo as solicitações de serviços somente pela internet, agência virtual ou pelo “*call center*” no número 115;
- Seguir as orientações sobre procedimentos básicos para higienização das mãos, regras de etiqueta respiratória e de conduta social em caso de atendimento presencial.

A Copasa também conta com normas internas imprescindíveis caso tenha a necessidade de atendimento presencial estabelecidas sendo elas: Distanciamento entre atendente e cliente de no mínimo 1,5 metros, orientação ao cliente para o procedimento preventivo de higienização do uso do álcool e distanciamento entre pessoas no interior da Agência de no mínimo 1.5 metros, controle de fluxo de clientes que entram na Agência, mantendo no máximo 20 pessoas, incluindo empregados da unidade no interior da Agência, informação aos clientes sobre os outros canais de atendimento e se não for possível resolução nos outros canais, o agendamento será efetuado, para clientes não agendados será avaliada disponibilidade de agenda para aquele dia. (Agência Minas Gerais, 2021).

Caso todos os horários estejam comprometidos, o atendente irá promover o agendamento para um outro dia e horário disponíveis e no caso de demandas urgentes, sem agendamento, como religião, falta de água, entre outros, o atendente fará um registro à parte com nome, matrícula e contato do cliente (telefone ou e-mail), informando que o retorno será dado por meio do contato informado pelo cliente. (Agência Minas Gerais, 2021).

As alterações foram planejadas em atenção às recomendações do Ministério da Saúde e do Trabalho, em relação ao coronavírus (Covid-19), classificado pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como uma pandemia, e em obediência ao Decreto nº 113, de 12 de março de 2020, à Lei nº 13.979 de 6 de fevereiro e ao Decreto Estadual nº 47.886 de 15 de março de 2020.

2.4 - Funcionamento Detran

Segundo Folha de São Paulo, o departamento estadual de trânsito (Detran) sofreu alterações em seu funcionamento em todos os postos de atendimento, devido ao agravamento da pandemia Covid-19, vários segmentos tiveram mudanças em seus prazos em relação à legislação de trânsito. Entre os procedimentos que sofreram alterações estão o licenciamento de veículos, a renovação da CNH (Carteira Nacional de Habilitação) e o exame toxicológico para motoristas de ônibus e caminhões.

Com isso, as normativas do conselho nacional de trânsito (Contran) prorrogou, por tempo indeterminado, a data final para apresentação de defesa prévia e de indicação do condutor infrator, além da apresentação de recursos de multas e em processos para a suspensão do direito de dirigir. Os prazos para transferência de veículos e renovação da CNH também foram prorrogados. (Folha de São Paulo, 2021)

O Detran também pede que os condutores fiquem atentos às novas datas que serão anunciadas por meio do site www.detran.sp.gov.br, tudo será feito pela internet, portanto, não há necessidade de deslocamento até os postos do Detran.

3 - Referencial teórico

3.1 - Desenvolvimento de ações realizados pelos prestadores de serviços

Muitas medidas foram adotadas a fim de responder no curto prazo a esse desafio encontrado pelos prestadores de serviço em como garantir que a prestação de serviço não fosse afetada, sendo elas a restrição ao atendimento presencial nas unidades, isenção tarifária aos usuários da tarifa social e a suspensão do corte por inadimplência. Desde os primeiros casos da Covid-19, muitos estados brasileiros decretaram medidas de distanciamento social, ou quarentena e a paralisação de serviços não essenciais. Essas medidas foram um grande motivo para gerar um forte impacto na atividade econômica e nos níveis de desemprego. (CAPODEFERRO e SMIDERLE, 2020)

Diante desse cenário, os prestadores de serviço de saneamento se viram em um contexto desafiador de manter o abastecimento de água potável, sendo de extrema necessidade para a prevenção da doença, para uma população com reduzida capacidade de realizar o pagamento.

Segundo Capodeferro e Smiderle (2020, p.1022) os atores do setor (titulares do serviço, prestadores e reguladores) desenvolveram uma série de ações voltadas tanto para a proteção dos funcionários das prestadoras responsáveis pelos serviços, quanto para os usuários, levando em consideração os mais vulneráveis financeiramente.

As medidas adotadas pela Companhia de Estaduais de Saneamento Básico (CESBs) em relação ao atendimento seguindo as determinações de seus respectivos governos. Portanto analisamos como cada segmento (COPASA, SABESP e DETRAN) se adequou, levando os seguintes pontos: mudança do atendimento público, adiamento da aplicação dos reajustes tarifários, facilitação do pagamento das tarifas de água e isenção tarifária.

Já em relação à proteção dos funcionários, observou-se a implementação de maneiras que diminuem a exposição dos funcionários e conseqüentemente, dos usuários. A COPASA criou uma forma para que os usuários efetuem o pagamento, através da leitura dos hidrômetros e informar à empresa, além disso a maioria das companhias suspendeu ou restringiu seus atendimentos presenciais, sendo apenas por meio de canais digitais para o atendimento de seus clientes (COPASA, 2020) a companhia também possibilitou a dilatação do prazo de seu vencimento.

3.2 - Implementação da transformação digital pelas companhias.

Com as mudanças no processo de trabalho, que foram sensivelmente afetadas pelas necessárias ações de combate a pandemia do Covid-19, desde então as prestadoras de serviços se viram no papel de se modificarem para implementar a transformação digital (TD). Esse processo vai além da simples digitalização, abrangendo mudanças que as TD podem proporcionar sobre os modelos de negócios, produtos e a estrutura organizacional das prestadoras de serviços (HESS et al, 2016), essa transformação diz mais a respeito das pessoas do que das tecnologias pois, ela é uma expressão da aprendizagem organizacional (AO), essa disponibilidade e o acesso dos conhecimentos necessários para lidar com esta nova realidade se tornaram assuntos relevantes e que merecem atenção. (TRIERVEILER e SELL, 2020).

De acordo com Trierweiler e Sell, apesar deste novo cenário criar barreiras e restrições para aprendizagem organizacional, o distanciamento social, a rigidez do controle sanitário e os novos requisitos logísticos se tornam cada vez mais necessários à TD das prestadoras de serviços.

A preparação das companhias para essa nova realidade também propiciou o conhecimento, que é o produto da aprendizagem individual e coletiva, e está incorporado em produtos, serviços e sistemas (NORTH e KUMTA, 2018).

Portanto no contexto atual é necessário aprender, desaprender e reaprender, por meio da auto aprendizagem dirigida colocamos isso em prática, senão estaremos sempre dependentes de estruturas externas que nos dizem o que aprender e que muitas vezes não são tão ágeis para adaptar-se a quantidade de novos dados, informações e conhecimentos que são gerados, tal como vimos na pandemia (ALVES, 2020).

4 - Metodologia

A construção deste trabalho foi utilizado o método de abordagem qualitativa, pois segundo Merriam (1998, p. 5), “pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo”. Nesse caso, as questões são estudadas no ambiente em que elas se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador. A utilização desse tipo de abordagem difere da abordagem quantitativa pelo fato de não utilizar dados estatísticos como o centro do processo de análise de um problema, não tendo, portanto, a prioridade de numerar ou medir unidades.

O procedimento utilizado foi o bibliográfico, pois segundo consta Fonseca (2002, p. 32) a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas, e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e dados recolhidos por meio do Google Acadêmico. Assim, a pesquisa bibliográfica, para Gil (2002, p. 44) tem como principais exemplos as investigações sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema.

Quanto à natureza, o trabalho é aplicado, uma vez que a pesquisa aplicada objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.” (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 31).

Este trabalho tem objetivo exploratório, de acordo com Gil (2002), pesquisas exploratórias têm como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto investigado, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Esse tipo de pesquisa é flexível pois permite que diversos ângulos e aspectos sejam abordados, em geral envolvem levantamento bibliográfico e entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado.

Portanto, para analisar os serviços públicos, escolhi como forma de instrumento de discussão de resultados SABESP, COPASA e DETRAN.

Quadro 1

Tipologia da pesquisa	
Natureza	Aplicada
Objetivo	Exploratório
Abordagem	Qualitativa
Técnicas/Procedimentos	Bibliográfica

Fonte: Elaboração Própria

5 - Resultados

5.1 - Impactos futuros entre prestadores de serviços, funcionários das CIAs e clientes.

Com tantas medidas que visam atender ao público de maneira remota, podemos pensar nos possíveis impactos futuros que tais incentivos irão gerar para as companhias, os principais afetados de maneira geral serão os usuários e prestadores de serviços.

De acordo com Capodeferro e Smiderle (2020, p.1022) por sua vez serão os menos afetados com os impactos negativos em curto prazo, pois as medidas adotadas amparam a população, não só pelos incentivos financeiros concedidos, mas sim pela garantia ao acesso à água potável, contribuindo para a proteção contra a doença. E analisando sob uma perspectiva de longo prazo, os benefícios concedidos podem se tornar incertos, uma vez que seja concedido o direito de reequilíbrio econômico-financeiro as prestadoras, as tarifas de água- principais meios de sustento do serviço, conforme a Lei nº 11.445/2007 em seu artigo 29- potencialmente sofrerão aumento. Outro motivo a ser pensado é que os usuários- na posição de contribuintes- terão de arcar, via contribuição fiscal e com a isenção tarifária.

Os prestadores de serviços tiveram dois impactos gerados pelo distanciamento social que trouxeram consequências diretas para as prestadoras de serviços de saneamento básico. O primeiro é a desaceleração da economia e o conseqüente aumento do nível de desemprego, espera-se um aumento da inadimplência dos usuários, cuja média nacional em 2018- pré-

pandemia- correspondia a 6,5% (MDR, 2018). Além disso, a suspensão do corte do fornecimento de água por inadimplência pode provocar o não pagamento da conta pelo usuário, o que terá impactos de maior proporção do que as eventuais facilidades de pagamento promovidas.

Levando em consideração de que as pessoas estão permanecendo em suas casas e de que a atividade comercial e industrial teve uma redução, provocando uma diminuição no padrão de consumo da água. Espera-se que o consumo residencial seja maior que o de usuários não residenciais (comercial, industrial e público) do qual se espera uma diminuição do consumo.

Simultaneamente a arrecadação dos prestadores é afetada negativamente pela pandemia e suas consequências, pois os custos operacionais se mantêm ou se elevam, os gastos extras surgem devido a necessidade de equipamentos de proteção aos funcionários, álcool em gel e máscaras. Algumas maneiras foram analisadas para que se diminuísse o valor dos custos operacionais sendo elas a suspensão ou restrição de atendimentos presenciais, fazendo com que se tenha a disponibilização de plataformas digitais para o atendimento ao público (CAPODEFERRO e SMIDERLE, 2020).

A CAESB (Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal) e seus reguladores, estimam que com a redução de atendimento presencial se tenha uma redução com gastos de aluguel e com funcionários, por sua vez, pode haver um aumento de gastos com a implementação de mídias digitais. (CAESB, 2020).

6 - Considerações Finais

O presente trabalho teve como objetivo apresentar as mudanças provocadas no atendimento à população levando em consideração o atual cenário pandêmico que vivemos, com isso uma série de medidas foram instauradas a fim de cessar a disseminação do vírus Covid-19.

As medidas de combate ao vírus estabelecidas pela OMS foram um divisor de águas na vida de muitas pessoas pois, promoveram uma mudança de comportamento em relação a maneira de atendimento, com isso não só as prestadoras de serviço tiveram que se adequar à maneira remota de atendimento como também promover uma transformação digital em um curto espaço de tempo.

Houve muitas mudanças a serem analisados, as mudanças foram benéficas visando-se, minimizar a propagação do vírus, por meio de medidas que evitassem a circulação de pessoas e conseqüentemente a aglomeração, sendo elas desenvolver suas atividades de maneira virtual,

por meio de canais de comunicação, aplicativo virtual e agência virtual, além dos incentivos concedidos pela lei federal 14.015/20, possibilitando a proibição do corte de água por inadimplência.

Por outro lado as prestadoras de serviço tiveram um grande desafio pois, tiveram um curto prazo para desenvolver uma série de ações tanto para a proteção dos funcionários quanto para os usuários, os gastos operacionais das companhias se elevaram devido a compra de equipamento de proteção para os funcionários e ao investimento de plataformas digitais para atender a população remotamente.

Diante de um cenário tão incerto tivemos que nos adequar dia após dia, segundo as normas estabelecidas pela OMS, portanto a maneira de realizarmos nossas atividades de forma virtual estará mais presente em nossa rotina, devido a transformação digital, por sua vez os incentivos concedidos deverão acabar na medida em que a pandemia chegar a seu fim.

Portanto, ainda é difícil medir ao certo se as mudanças permanecerão e quais serão os futuros impactos, sendo assim este trabalho possibilitará futuros estudos em relação a permanência das mudanças em relação ao atendimento ao público.

Referências Bibliográficas

ALVES, V. Afinal como aprender, desaprender e reaprender no contexto atual? **Ensaio sobre transformação digital e gestão de conhecimento**. São Paulo, dezembro de 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Dennys-Rossetto/publication/350833313_Conhecimento_e_oportunidades_digitais_na_superacao_de_crise_em_contexto_de_Pandemia_como_associar_o_conhecimen_to_e_a_criativide_na_geracao_de_inovacoes_frugais_Digitais_de_baixo_custo/links/6074f85792851cb4a9d81925/Conhecimento-e-oportunidades-digitais-na-superacao-de-crise-em-contexto-de-Pandemia-como-associar-o-conhecimento-e-a-criativide-na-geracao-de-inovacoes-frugais-Digitais-de-baixo-custo.pdf#page=56. Acesso em: 10 de agosto de 2021.

CAETANO, T. Por causa da pandemia cortes de luz e água são suspensos. **Diário de Suzano**. Suzano, 1 de abril de 2021. Disponível em: <https://www.diariodesuzano.com.br/cidades/por-cao-da-pandemia-cortes-de-luz-e-agua-sao-suspensos/58306/>. Acesso em 20 de julho de 2021.

CONSELHOS PARA O PÚBLICO. **OMS Brasil**. 2020. Disponível em: <https://www.who.int/eportuguese/countries/bra/pt/>. Acesso em: 17 de maio de 2021

Copasa altera rotina de atendimentos a clientes. **Agência Minas Gerais**. Belo Horizonte, 18 de março de 2021. Disponível

em:<http://www.agenciaminas.mg.gov.br/sala-de-imprensa/copasa-altera-rotina-de-atendimento-a-clientes>. Acesso em: 22 de julho de 2021.

COUTO, Edvaldo Souza; COUTO, Edilece Souza; CRUZ, Ingrid de Magalhães Porto. #FIQUEEMCASA: Educação na pandemia da COVID-19. **Interfaces Científicas**, Aracaju, v. 8, n. 3, p. 200-217, 2020. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/educacao/article/view/8777/3998>. Acesso em: 5 de agosto de 2021

CRUZ, G. A.; MOURA, C. A. Ensino superior e produtividade acadêmica em tempos de pandemia. **Revista Artes de Educar**. Rio de Janeiro, v.6 , n. Especial, p. 222 – 244 . jun./out. 2020. Disponível em: <https://www.publicacoes.uerj.br/index.php/riae/article/view/51813/35692>. Acesso em: 18 de Junho 2021.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FREITAS, C. MUNHOZ, F. Saiba tudo sobre os prazos do detran durante a pandemia em sp.

Folha de S. Paulo. São Paulo, 18 de junho de 2021. Disponível em: <https://agora.folha.uol.com.br/sao-paulo/2021/06/saiba-tudo-sobre-os-prazos-do-detrans-durante-a-pandemia-em-sp.shtml>. Acesso em 21 de julho de 2021.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades: Uma revisão histórica dos principais autores e obras que refletem esta metodologia de pesquisa em Ciências Sociais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v35n2/a08v35n2.pdf>>. Acesso em: 10 Maio 2019.

GOÉS, S. G.; MARTINS, S. F. O impacto da pandemia no modo de trabalho no setor público e privado. **Cadernos de Finanças Públicas**. v.20, n.3, 2020. Disponível em: <https://publicacoes.tesouro.gov.br/index.php/cadernos/article/view/119>. Acesso em: 11 de junho de 2021.

HESS, T.; MATT, C.; BELIAN, A.; WIESBÖCK, F. How German Media Companies Defined Their Digital Transformation Strategies. **MIS Quarterly Executive**, v. 15, n. 2, p. 103-119, 2016.

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>. Acesso em: 28 de maio de 2021.

Medidas adotadas pela Caesb desde o início da pandemia da Covid-19 estão previstas em Plano de Contingência. **CAESB**, 2020. Disponível em: <https://www.caesb.df.gov.br/8-portal/noticias/1076-26-03-20-medidas-adotadas-pela-caesb-desde-o-inicio-da-pandemia-estao-previstas-em-plano-de-contingencia.html>. Acesso em: 30 de setembro de 2021.

MERRIAM, Sharan B. **Qualitative Research and Case Study Applications in Education. Revised and Expanded from" Case Study Research in Education.** Jossey-Bass Publishers, 350 Sansome St, San Francisco, CA 94104, 1998.

Ministério do Desenvolvimento Regional. (2018). **Base de Dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - Séries Históricas.** Brasília, DF.

NORTH, Klaus; KUMTA, Gita. **Knowledge Management: value creation through organizational learning.** 2. ed. [S. L.]: Springer International Publishing Ag, 2018.y

Organização Mundial da Saúde. (2020). **Responding to community spread of COVID-19 – Interim Guidance.** Recuperado de <https://apps.who.int/iris/rest/bitstreams/1271989/retrieve>.

PECI, A. A resposta da administração pública brasileira aos desafios da pandemia. **Revista de Administração Pública.** Rio de Janeiro, v.54, n.4, jun./ago. 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/fdQC8MQ7VJYbP7JwrYbZYvM/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 17 de Junho de 2021.

Prevenção Coronavírus - Saiba como a Copasa está atuando. **COPASA,** 2020. Disponível em: <https://www.copasa.com.br/wps/portal/internet>. Acesso em: 3 de Agosto de 2021

Sabesp prorroga medidas que beneficiam clientes comerciais e de serviços. **SABESP.** São Paulo, 17 de março de 2021. Disponível em: <http://site.sabesp.com.br/site/imprensa/noticias-detalle.aspx?secaoId=65&id=8493>.

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. **Pesquisa Científica.** In: GERHARDT, T. E; SILVEIRA, D. T. (Orgs). Métodos de Pesquisa. Porto Alegre: UFRGS, 2009.

Smiderle, J., Capodeferro, M. A resposta do setor de saneamento no Brasil à COVID-19. **Revista de Administração Pública,** Rio de Janeiro, 9 de Julho de 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/kpmFWY9KWx8TdVByXKJ79xB/?format=pdf&lang=pt>

TRIERVEILER, H., SELL, D. Impactos das medidas de combate a pandemia de Covid-19 sobre as transformações digitais das empresas. **Ensaio sobre transformação digital e gestão de conhecimentos.** São Paulo, dezembro de 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Dennys-Rossetto/publication/350833313_Conhecimento_e_oportunidades_digitais_na_superacao_de_crise_em_contexto_de_Pandemia_como_associar_o_conhecimen_to_e_a_criatividade_na_geracao_de_inovacoes_frugais_Digitais_de_baixo_custo/links/6074f85792851cb4a9d81925/Conhecimento-e-oportunidades-digitais-na-superacao-de-crise-em-contexto-de-Pandemia-como-associar-o-conhecimento-e-a-criatividade-na-geracao-de-inovacoes-frugais-Digitais-de-baixo-custo.pdf#page=56 . Acesso em: 13 de agosto de 2021.