



BELO HORIZONTE / MG, 21.09.21

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

- 1) **Pergunta:** Qual o grau de terceirização, o formato de contratação atual e o número de pessoas atual em cada canal tanto de terceiro quanto funcionários da Copasa? Informar tanto funcionários diretamente envolvidos na função quanto na gestão do terceiro.

Resposta: Situação atual, vide quadro abaixo.

Canal de Atendimento	Próprio ou Terceirizado?	Qual o formato de contratação?	Quanto Pessoas dos Fornecedores?
Presencial	Atendentes: 100% próprio	Concurso Público	NA
Call Center	100% terceirizado	Volumetria – quantitativo de PA	229
Agência Virtual	100% próprio	NA	NA
Redes Sociais	100% próprio	NA	NA
APP	100% próprio	NA	NA
Omnichannel	100% próprio	NA	NA
Sistema de Gestão de filas	100% automatizado	Volumetria	NA

Observação:

- (1) A Gestão de atendimento é centralizada em 12 pessoas dedicadas aos canais próprios e terceirizados.
(2) Atualmente, 325 profissionais atuam diretamente na atividade de atendimento.

- 2) **Pergunta:** Quais as localidades, quantidade de atendimento e número de pessoas nas **100 agências** que seriam parte do escopo da consulta.

Resposta: Ainda não foi definido pela Copasa as agências a serem contempladas no escopo do projeto.

- 3) **Pergunta:** Quais são os motivos de atendimento que somam 80% da quantidade atendida?
Resposta: Vide quadro abaixo com os principais motivos. Volumetria estimada, pode haver submedição devido não haver histórico de todos os registros de atendimento (CRM recente).



BELO HORIZONTE / MG, 21.09.21

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Agência Presencial - agosto/21		
Descrição	Qtde	%
Análise de conta	2651	14,51
Ligação nova de água/esgoto	4394	24,05
Tarifa social	477	2,61
Mudança de titularidade	5510	30,16
Desligamento de ligação de água	2440	13,36
Aferição de hidrômetro	673	3,68
Uso atípico de água	404	2,21
Religação de água a pedido	1525	8,35
Religação de água com troca de titularidade	195	1,07
Total	18269	100

Call Center

- 4) **Pergunta:** Qual motivo, quantidade e % do total de atendimentos do Call Center. Atendimento automatizado na URA

Resposta: Vide quadro abaixo com principais serviços. Percentual retido na URA em torno de 52% das chamadas recebidas.

Distribuição dos Serviços

Call Center - agosto/21		
Descrição	Qtde	%
Serviços/Informações sobre fatura	113565	46,66
Falta de Água	54820	22,52
Vazamento	32220	13,24
Solicitação de Informação	30784	12,65
Religação de Água	11995	4,93
Total	243384	100

Percentual atendimento automatizado: Falta de Água: 50% e 2ª Via de Conta: 55,8%.

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Atendimento Digital

Digital Automatizado

5) **Pergunta:** Qual a porcentagem de transbordo do digital para o humano. Ou seja, do total de atendimentos iniciados no digital, qual a % que é transferida para o humano?

Resposta: 14% é a porcentagem de transbordo do digital para o humano.

Pergunta: Quais são os meios do Canal Automatizado? APP, Agência Virtual, WebChat, SMS, WhatsApp, Mídias Sociais

Resposta: Todos acima citados.

7) **Pergunta:** Quais são os motivos de atendimento no Digital Automatizado?

Resposta: Seguem abaixo, Árvore de Serviços automatizado e humanizado com quantidades e percentuais. Os serviços com link para agência virtual, estão todos com API integrados ao CRM.





BELO HORIZONTE / MG, 21.09.21

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Digital Automatizado - agosto/21		
Descrição	Qtde	%
Segunda via de contas	408.946	82,03
Débito automático	8.210	1,65
Histórico de consumo	14.013	2,81
Consulta contas pagas	29.080	5,83
Calendário previsto de faturamento, leitura, envio e vencimento das contas	2.073	0,42
Certidão negativa de débito	13.646	2,74
Atualizar contato (e-mail e/ou telefone)		-
Vazamento de água no imóvel	3.037	0,61
Vazamento de esgoto no imóvel	568	0,11
Falta de água	18.946	3,80
Total	498.519	100

Digital Humanizado

- 8) **Pergunta:** Os atendimentos são feitos 100% por pessoas? Ou inicia com algum tipo de chatbot automático e passa para pessoa?

Resposta: Não, inicia-se pelo chatbot automatizado, com transbordo para humanizado, em média, de **17%**.

- 9) **Pergunta:** Quais são os meios do Canal Digital Humanizado / Backoffice? APP, Agência Virtual, WebChat, SMS, WhatsApp, Mídias Sociais

Resposta: Omnichannel (WhatsApp, Wbchat), Agência virtual, Mídias Sociais.

- 10) **Pergunta:** Quais são os motivos de atendimento no Digital Humanizado.

Resposta: Conforme Árvore de Serviços da resposta nº 7, segue abaixo.



BELO HORIZONTE / MG, 21.09.21

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Digital Humanizado - agosto/21		
Descrição	Qtde	%
Análise de conta	17.303	20,50
Ligação nova de água/esgoto	16.702	19,78
Tarifa social	2.885	3,42
Mudança de titularidade	27.764	32,89
Desligamento de ligação de água	9.168	10,86
Aferição de hidrômetro	48	0,06
Uso atípico de água	1.829	2,17
Religação de água a pedido	6.553	7,76
Religação de água com troca de titularidade	2.168	2,57
Total	84.420	100

Satisfação de Clientes

11) **Pergunta:** Como é feita a pesquisa de satisfação de clientes? A cada chamada? Pesquisas mensais, anuais etc? Qual o valor médio do Índice de Qualidade (IQ) por Canal de Atendimento nos anos de 2019, 2020,2021?

Resposta: A pesquisa de satisfação é aplicada de modo regular no canal Call Center, imediatamente após o atendimento ao cliente. A meta desse canal é definida pelo órgão regulador. A pesquisa da agência de atendimento está sendo aperfeiçoada. Ressalta-se que, os demais canais não possuem pesquisa. Em processo de implantação em todos os canais.

Canal	IQ 2019	IQ 2020	IQ2021
Call Center	90,02%	87,76%	89%
Digital Automatizado	N/A	N/A	em implantação
Digital Humanizado	N/A	N/A	em implantação

12) **Pergunta:** Além do IQ, qual outro indicador de satisfação utilizado? NPS?

Resposta: NPS – em fase de implantação.

Backoffice

13) **Pergunta:** Qual o índice de transbordo de atendimentos que são realizados pelo Backoffice? Ou seja, não são resolvidos no momento do atendimento.



BELO HORIZONTE / MG, 21.09.21

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Resposta: 31% é a porcentagem média de transbordo do digital para o humano.

14) **Pergunta:** Quais são os motivos de atendimento que são resolvidos **no Backoffice**?

Resposta: Vide abaixo.

Link Agência Virtual - agosto/21		
Descrição	Qtde	%
Parcelamento de débitos	36916	41,43
Contas por e-mail	20998	23,57
Religação de água (Falta de pagamento)	18909	21,22
Informar Leitura	3567	4,00
Vazamento de água na rua	7653	8,59
Vazamento de esgoto na rua	1061	1,19
Histórico de atendimento	0	-
Total	89104	100

Perguntas sobre Tecnologia

15. **Pergunta:** qual a intenção sobre a gestão e desenvolvimento das aplicações no contrato futuro. Será mantido sob responsabilidade da Copasa ou será responsabilidade do provedor dos serviços de atendimento?

Resposta: O que integrar escopo de contratação será de responsabilidade do provedor de serviços sob gestão da Copasa.

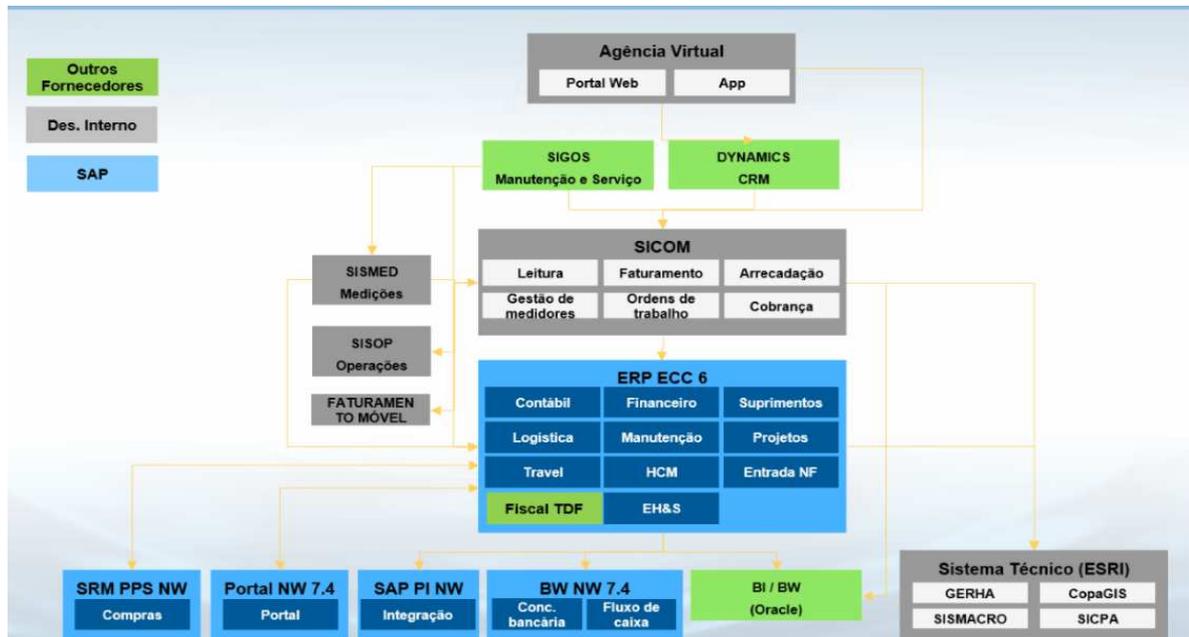
16. **Pergunta:** Teria um diagrama ou figura com a arquitetura de integração das aplicações que atendem o atendimento a clientes da Copasa. Como como são integrados os sistemas: SAP Backoffice, CRM da Microsoft, App, Agência Virtual, Sistema Omnichannel, e outros legados?

Resposta: Segue abaixo.



BELO HORIZONTE / MG, 21.09.21

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021



17. **Pergunta:** Pergunta: Quais sistemas são utilizados pelos atendentes nas Agências, Call Center e no Backoffice?

Resposta: Vide abaixo.

- a) Agências de Atendimento: Sistema de Gestão de Filas de Atendimento e CRM Dynamics 360; SICOM – Sistema Comercial.
- b) Call Center: CRM Dynamics 360; SICOM – Sistema Comercial.
- c) Backoffice: CRM Dynamics 360; SICOM – Sistema Comercial; Omnichannel (Chat bot, WhatsApp).

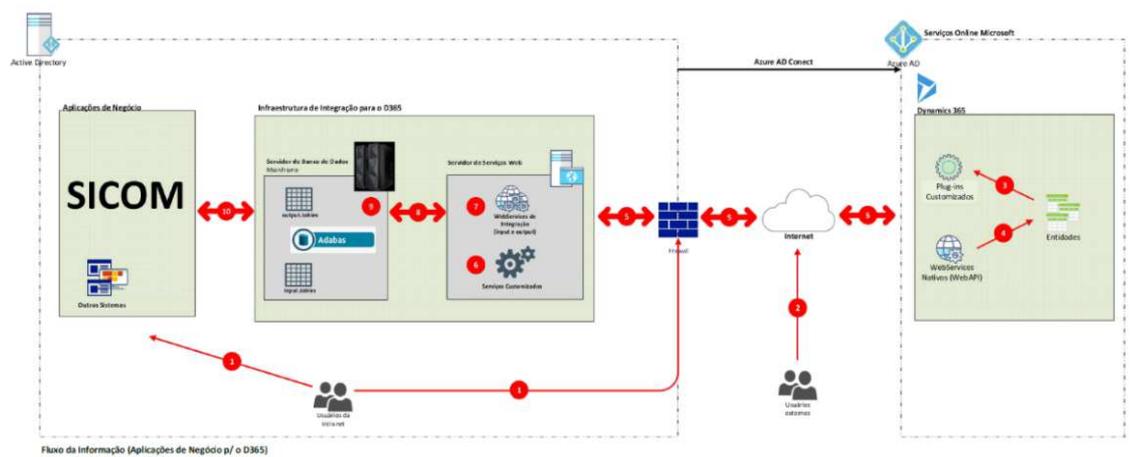
18. **Pergunta:** Como os serviços prestados aos Clientes estão disponíveis em cada aplicação. Se for necessário também a participação do Backoffice.

Resposta: Vide abaixo os principais serviços solicitados.

Serviço ao Cliente	Presencial	Call Center	App	Ag. Virtual	Omnichannel	Backoffice
Segunda via de conta	x	x	x	x	x	x
Falta de Água	x	x	x	x	x	x
Mudança de Titularidade	x			x	x	x
Vazamentos Água/Esgoto	x	x	x	x	x	x
Religação de Água	x	x		x	x	x

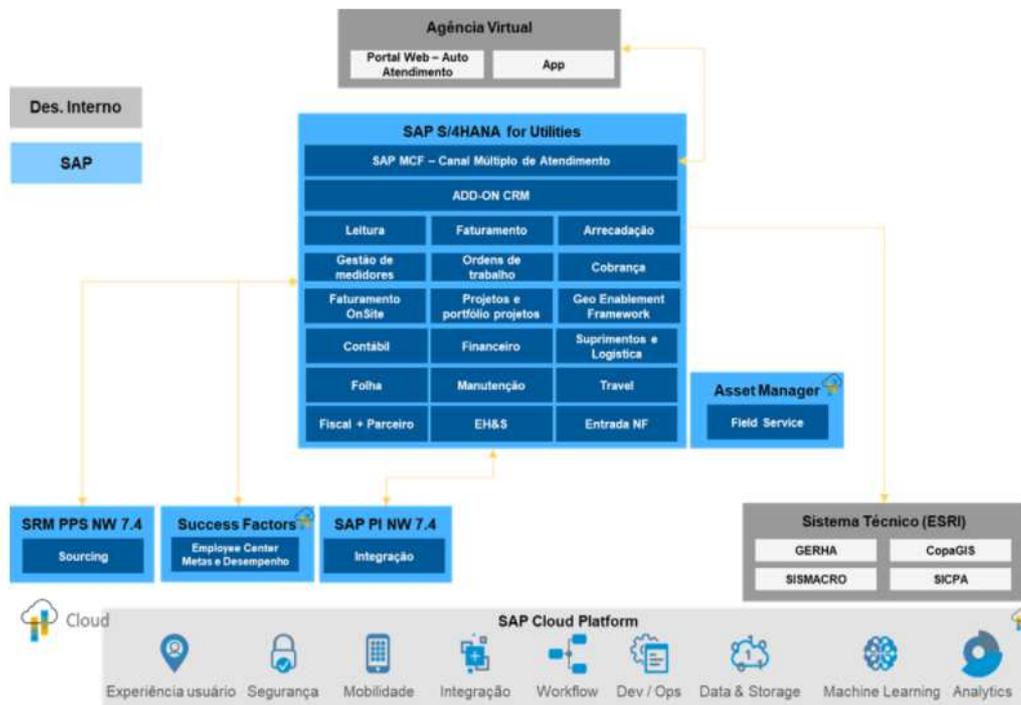
01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

19. **Pergunta:** Descrever as funcionalidades do sistema Omnichannel, qual o fornecedor e como é feita a remuneração deste sistema (custo fixo, custo por atendimento?);
Resposta: Todas as informações referentes ao processo de contratação do sistema Omnichannel estão disponíveis no site da Copasa/ portal de licitações.
20. **Pergunta:** Como é feita a manutenção dos sistemas atuais? Informar quantas pessoas internas e terceiras estão alocadas na manutenção dos sistemas atuais.
Resposta: Efetuado por 1 (um) técnico da COPASA e 9 (nove) técnicos de empresa contratada.
21. **Pergunta:** Qual o nível de disponibilidade e SLA esperado dos sistemas (% de tempo disponível operacional / tempo total)?
Resposta: em torno de 99,5%.
22. **Pergunta:** Quais a linguagens / tecnologias de desenvolvimento são utilizadas?
Resposta: CRM - Microsoft Dynamics 365; Linguagem Natural - Banco de Dados ADABAS - Sistema Comercial (Interno); JSON (WebService); C#, Android e IOS. Vide diagrama abaixo.



23. **Pergunta:** Qual o cronograma de **implementação do SAP S/4 Hana Utilities?**
Resposta: O prazo de implantação previsto é dezembro de 2022.
24. **Pergunta:** Qual o diagrama de integrações no futuro?
Resposta: Vide imagem abaixo

01 - Esclarecimento ao PMI 001/2021



25. **Pergunta:** Qual o alcance das funcionalidades do SAP para atendimento? Irá substituir apenas o CRM da Microsoft ou também outras aplicações como Agência Virtual, Agência Física, APP?

Resposta: O S/4 Hana irá substituir o Sistema Comercial (SICOM), Work Force (SIGOS), CRM (Dynamics), SAP ECC 6.0 e Agência virtual, além de reestruturar os apps existentes.

26. **Pergunta:** Irá substituir apenas o CRM da Microsoft ou também outras aplicações como Agência Virtual, Agência Física, APP?

Resposta: Substituirá outras aplicações que estão sendo construídas no andamento do projeto.

27. **Pergunta:** Quais são as tecnologias atuais de otimização de atendimento?

Resposta: Interação de canais: Omnichannel; automatização de serviços na URA do Chat Bot e Call Center, automatização da Agência Virtual.

28. **Pergunta:** Estão disponíveis tecnologias de Inteligência Artificial e Automação de Processos?

Resposta: Sim, com a integração URA e CRM.

29. **Pergunta:** Em quais serviços estas tecnologias são aplicadas?

Resposta: Vide resposta nº 7 referente aos serviços automatizados.