

## **PMI-COPASA-01/2021**

### **ANEXO I INFORMAÇÕES GERAIS**

O presente anexo traz informações sobre a estrutura de atendimento da COPASA, a área de concessão, canais de atendimento, principais serviços, volumetria média, indicadores, sistemas, infraestrutura de TI e telecomunicações, de forma a proporcionar uma melhor percepção da demanda do objeto deste chamamento.

#### **1. ÁREA DE CONCESSÃO**

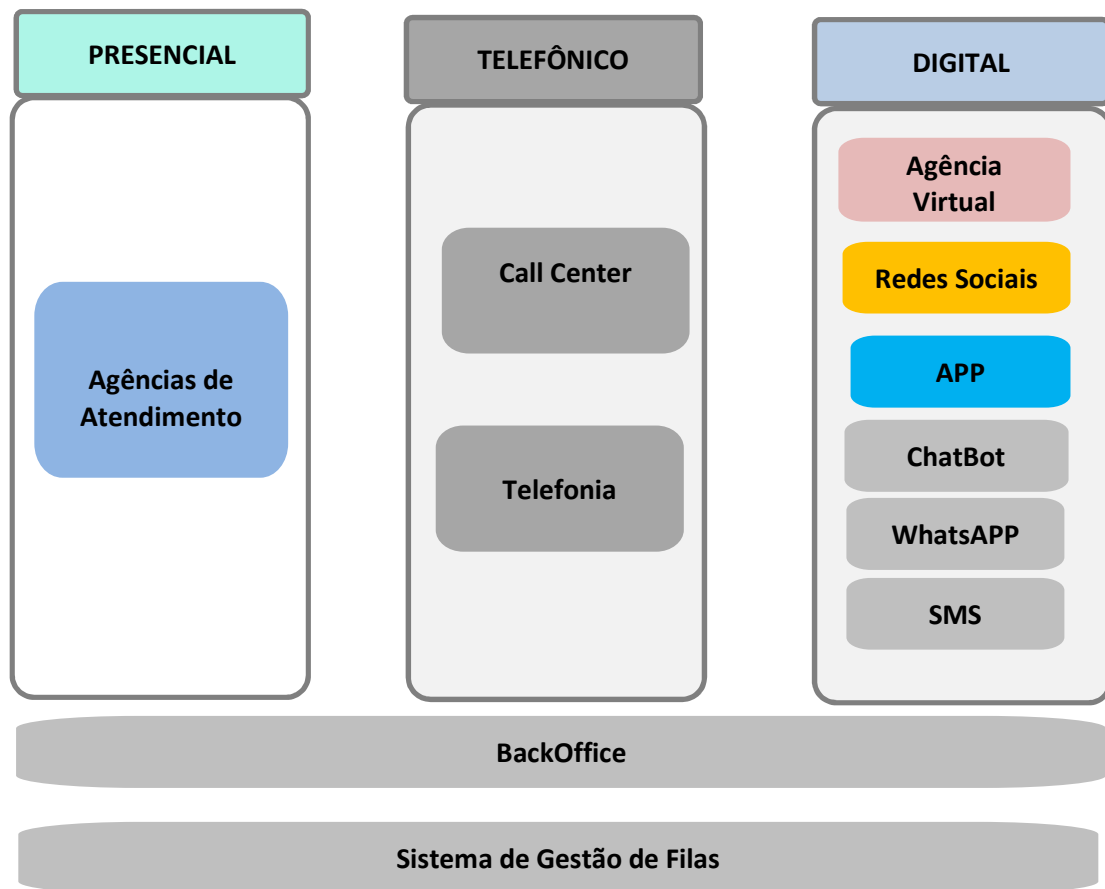
A COPASA está presente em 640 municípios de Minas Gerais e, em dezembro de 2020, atingiu 640 concessões para a prestação dos serviços de abastecimento de água, atendendo a 11,8 milhões de pessoas por meio de 5,5 milhões de economias (unidades consumidoras).

Em relação aos serviços de esgotamento sanitário, o número de concessões em dezembro de 2020 era de 310. Na mesma data, eram atendidas 8,3 milhões de pessoas com serviços de esgoto, por meio de 3,8 milhões de economias.

#### **2. CANAIS DE ATENDIMENTO**

O atendimento da COPASA ao cliente consiste em respostas diárias às solicitações advindas de pessoas físicas ou jurídicas, em caráter emergencial e/ou comercial, por meio dos canais de relacionamento. Por esta razão, a empresa precisa disponibilizar canais para caráter emergencial, 24 horas por dia, inclusive nos fins de semana e feriados.

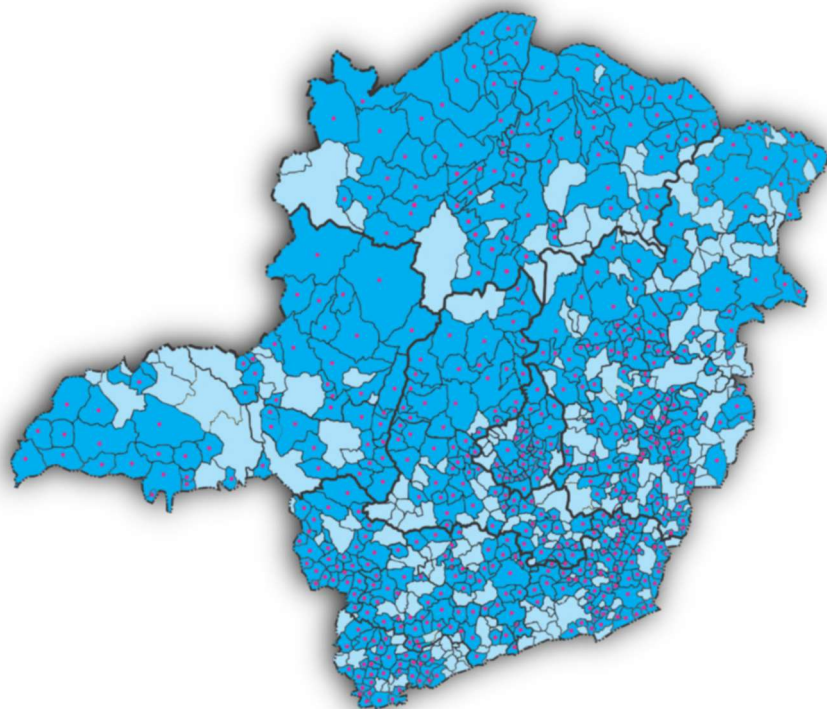
Atualmente, são fornecidos os seguintes meios para o cliente entrar em contato com a COPASA:



A COPASA conta com diversas empresas contratadas (na cor cinza) que prestam o serviço de parte do processo de atendimento. No entanto, visando maior sinergia, integração, aumento de produtividade, redução de custos e maior satisfação para o cliente, a proposta é ter uma contratação única que forneça todos esses serviços e atue com o foco na *omnicanalidade* e automação dos processos.

### 2.1. Presencial: Agências e Postos de Atendimento

Atualmente, a COPASA conta com **688** agências de atendimento, distribuídas em todos os municípios do Estado de Minas Gerais conforme Mapa abaixo.



- Total de municípios operados: **581**
- Quantidade de agências: **688**
- Quantidade de municípios operados que possuem agências: **576**
- Quantidade de municípios operados que não possuem agência: **5**
- Quantidade de distritos operados que possuem agências: **93**
- Quantidade de agências distribuídas em municípios que já possuem pelo menos 1 agência: **19**
- Quantidade de profissionais envolvidos com atendimento: **1.200**

## 2.2. Call Center

A Copasa disponibiliza o canal de relacionamento com o cliente Call Center para atendimento de demandas da Copasa, da subsidiária Copanor e para atendimento telefônico de demandas de Ouvidoria. Os atendimentos ocorrem com o seguinte comportamento/mês e intradiário:

### A) Volume mês de ligações recebidas

mai/21			jun/21			jul/21					
DATA	COPASA	COPANOR	OUVIDORIA	DATA	COPASA	COPANOR	OUVIDORIA	DATA	COPASA	COPANOR	OUVIDORIA
01/05 sáb	4.626	29	0	01/06 ter	20764	88	269	01/07 qui	14.276	88	278
02/05 dom	2.533	14	0	02/06 qua	17524	77	248	02/07 sex	12.005	55	257
03/05 seg	20.222	85	201	03/06 qui	5581	35	0	03/07 sáb	5.257	25	0
04/05 ter	21.372	104	277	04/06 sex	13624	67	196	04/07 dom	3.520	19	0
05/05 qua	19.592	109	219	05/06 sáb	4542	21	0	05/07 seg	16.471	77	283
06/05 qui	20.085	72	217	06/06 dom	2272	2	0	06/07 ter	16.753	58	316
07/05 sex	15.474	79	169	07/06 seg	22463	89	307	07/07 qua	<b>16.078</b>	66	274
08/05 sáb	5.233	29	0	08/06 ter	23203	72	341	08/07 qui	15.199	65	304
09/05 dom	2.254	10	0	09/06 qua	21891	70	299	09/07 sex	12.852	86	248
10/05 seg	21.509	89	192	10/06 qui	19809	105	248	10/07 sáb	<b>4.951</b>	30	0
11/05 ter	21.568	75	220	11/06 sex	14456	69	209	11/07 dom	<b>2.490</b>	13	0
12/05 qua	20.689	92	327	12/06 sáb	4787	86	0	12/07 seg	16.248	105	297

13/05 qui	18.416	75	267	13/06 dom	2221	16	0	13/07 ter	15.388	75	274
14/05 sex	16.694	60	233	14/06 seg	20483	60	260	14/07 qua	14.805	85	270
15/05 sáb	10.375	30	0	15/06 ter	19992	60	286	15/07 qui	14.643	78	302
16/05 dom	3.309	9	0	16/06 qua	20249	68	279	16/07 sex	11.309	70	220
17/05 seg	20.174	79	286	17/06 qui	17338	53	232	17/07 sáb	4.282	44	0
18/05 ter	18.672	101	281	18/06 sex	14176	72	215	18/07 dom	2.163	26	0
19/05 qua	18.272	70	257	19/06 sáb	4516	43	0	19/07 seg	15.398	119	336
20/05 qui	16.721	69	245	20/06 dom	2944	20	0	20/07 ter	13.809	86	295
21/05 sex	13.962	83	224	21/06 seg	16542	95	249	21/07 qua	14.039	84	337
22/05 sáb	5.358	52	0	22/06 ter	14778	62	216	22/07 qui	12.726	72	287
23/05 dom	2.540	4	0	23/06 qua	14249	58	239	23/07 sex	10.223	66	188
24/05 seg	17.705	86	244	24/06 qui	13258	57	238	24/07 sáb	4.288	30	0
25/05 ter	16.995	67	220	25/06 sex	11658	55	253	25/07 dom	2.153	13	0
26/05 qua	16.853	86	238	26/06 sáb	4573	36	0	26/07 seg	13.792	106	262
27/05 qui	16.759	69	237	27/06 dom	2672	4	0	27/07 ter	14.757	94	264
28/05 sex	12.798	57	203	28/06 seg	15854	72	285	28/07 qua	12.806	92	248
29/05 sáb	5.423	81	0	29/06 ter	15828	59	289	29/07 qui	11.848	94	244
30/05 dom	2.555	12	0	30/06 qua	14823	56	260	30/07 sex	10.216	57	216
31/05 seg	19.287	93	263					31/07 sáb	4.151	34	0
Consolidado	428.025	1.970	5.020	Consolidado	397.070	1.727	5.418	Consolidado	338.896	2.012	6.000

## B) Volume Intrahora de Julho/21

Horário	COPASA			COPANOR			OUVIDORIA
	Semana	Sábado	Domingo	Semana	Sábado	Domingo	Semana
0:00	8	10	4	-	-	-	-
0:30	6	3	2	-	-	-	-
1:00	2	4	13	-	-	-	-
1:30	1	1	2	-	-	-	-
2:00	1	0	2	-	-	-	-
2:30	2	2	2	-	-	-	-
3:00	2	2	4	-	-	-	-
3:30	2	0	2	-	-	-	-
4:00	1	0	0	-	-	-	-
4:30	3	0	4	-	1	-	-
5:00	6	1	2	-	-	-	-
5:30	6	3	3	-	-	-	-

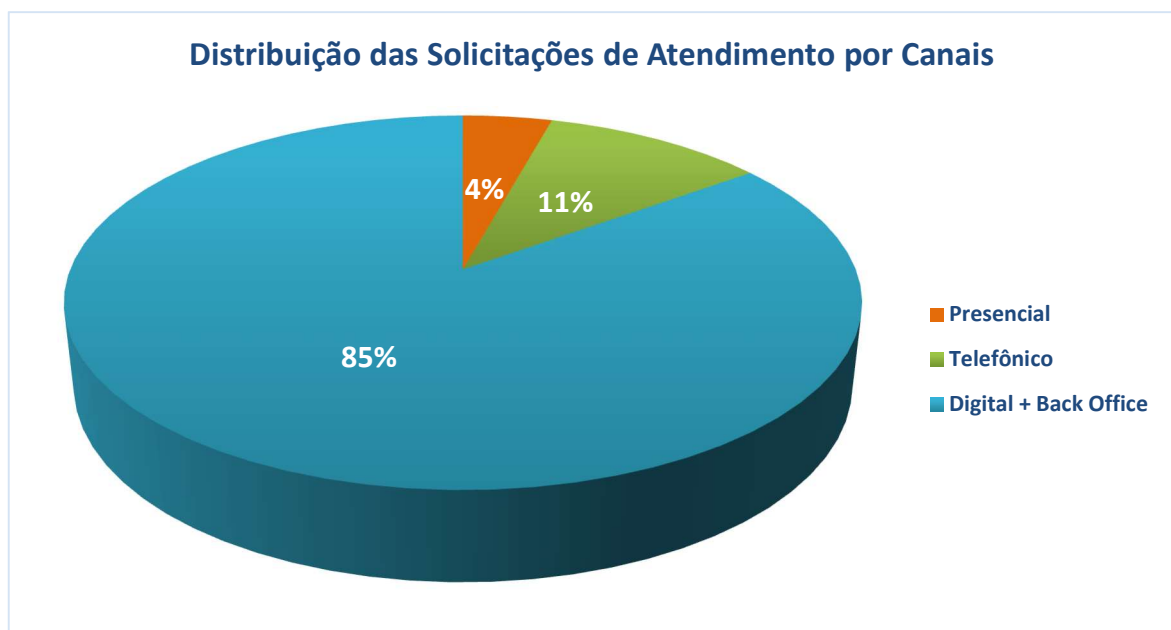
6:00	10	5	1	-	-	-	-
6:30	37	22	12	1	-	-	-
7:00	124	77	23	-	1	-	3
7:30	218	137	44	3	-	5	3
8:00	433	229	80	4	1	-	6
8:30	587	259	118	12	3	1	14
9:00	632	288	134	6	2	4	17
9:30	787	337	130	5	2	-	16
10:00	884	323	155	10	2	1	7
10:30	866	329	161	12	2	-	23
11:00	869	317	146	9	9	-	16
11:30	846	256	135	5	2	4	17
12:00	762	225	116	3	-	1	16
12:30	779	219	103	-	1	-	21
13:00	755	190	79	3	4	1	30
13:30	719	193	73	5	-	4	29
14:00	665	161	78	5	2	-	26
14:30	767	150	70	8	1	-	16
15:00	735	163	58	3	2	1	13
15:30	703	144	65	6	1	-	8
16:00	685	134	76	4	1	-	17
16:30	708	131	67	5	1	-	6
17:00	548	109	83	2	3	2	5
17:30	488	106	54	1	1	-	13
18:00	298	83	68	-	1	-	9
18:30	273	82	58	2	-	-	5
19:00	165	62	49	1	1	-	1
19:30	156	37	53	2	-	-	-
20:00	140	27	40	-	-	2	-
20:30	103	32	29	-	-	-	-
21:00	89	24	31	-	-	-	-
21:30	78	26	17	-	-	-	-
22:00	62	18	17	2	-	-	-
22:30	39	13	10	-	-	-	-
23:00	17	9	11	-	-	-	-
23:30	11	8	6	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>16.078</b>	<b>4.951</b>	<b>2.490</b>	<b>119</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>337</b>

### 2.3 Digital

Os canais de relacionamento com o cliente digitais são: Agência Virtual; APP; Mensageria de SMS e WhatsApp; Webchat; Plataforma Ominichannel: Facebook, Twitter, Instagram; LinkedIn.

### 2.4 Distribuição nos Canais de Relacionamento com o Cliente

A Copasa possui em média **3,5** milhões de solicitações de atendimento/mês. Esses atendimentos estão distribuídos nos seguintes canais:



### 2.5 Desempenho Atual

As quantidades médias diárias de atendimento, capacidade e tempos médios por tipo de canal estão estratificadas a seguir:

CANAIS DE RELACIONAMENTO	DEMANDA ATUAL MÉDIA/DIA	CAPACIDADE/DIA	TMA (ATENDIMENTO)	TME (ESPERA)
PRESENCIAL	3872	2464	30 min	N/A
CALL CENTER	12.500	8.856	5 min:33s	4 min:18s
DIGITAL AUTOMATIZADO	13.549	ilimitado	3 min	2 min
DIGITAL HUMANIZADO/ BACK OFFICE	2.792	2.100	27 min:51s	1h:36 min

#### Observações:

- (1) O TMA (Tempo Médio de Atendimento) e TME (Tempo Médio de Espera) dos canais WhatsApp e ChatBot tem a mesma equipe como referência, uma vez que ao atendimento se dá por meio de fila orgânica.
- (2) O Atendimento Presencial ocorre em dias úteis. Para efeito de análise, deve ser considerado o impacto decorrente do cenário pandêmico atual no volume de atendimento – inclusive, com atendimento realizado por agendamento- somado à migração gradual para os canais digitais.
- (3) O Atendimento Presencial considera 2 atendentes por agência com atendimento médio de 30 minutos nas principais agências de atendimento.

Em relação ao escopo de cobrança, as ações atuais - que seguem diretrizes e restrições do órgão regulador – com respectivos volumes/quantitativos de clientes no mês de agosto/2021 são as seguintes:

Aviso de Débito	Alerta de Corte	Cobrança administrativa	Tamponamento	Protesto
1.583.494	84.534	250.087	61.789	36.000

## 2.5 PERFORMANCE ESPERADA PARA O DESEMPENHO

CANAIS DE RELACIONAMENTO	TMA	TME	INS	IAB	IQ
PRESENCIAL	5 min	5 min	N/A	N/A	85%
CALL CENTER	3 min	20s	90%/20s	3%	85%
DIGITAL AUTOMATIZADO	3 min	1 min	N/A	10%	85%
DIGITAL HUMANIZADO	16 min	10 min	N/A	1%	85%

### Legenda de Indicadores:

- (1) **Índice de Nível de Serviço – INS Call Center** : razão entre o total de chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos pela diferença do total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 20 (vinte) segundos, em termos percentuais. Desempenho: 90% em até 20 segundos.
- (2) **Índice de Nível de Serviço – INS Atendimento Presencial**: - Razão do total de atendimentos presenciais realizados pelo total de solicitações de atendimentos.- máximo de 30 mínimos.
- (3) **Indicador de Abandono – IAb**: razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 20 (vinte) segundos pelo total de chamadas atendidas acrescido do total de chamadas abandonadas em tempo superior a 20 (vinte) segundos, em termos percentuais.

Observação: Os indicadores estão relacionados aos atendimentos comerciais e emergenciais de alta e baixa tensão, e não compreende os atendimentos de Ouvidoria.

- (4) **Índice de Qualidade (IQ) : Índice de Qualidade**: Razão entre a soma total do atendimento avaliado como “bom” e “ótimo” na pesquisa de satisfação e o total de chamadas recebidas pela URA que responderam à pesquisa, em termos percentuais.

Observação: os dados dos indicadores podem sofrer alterações, conforme melhores práticas do mercado e regulação vigente.

### 3 SISTEMAS

A COPASA possui uma plataforma CRM baseada na solução da Microsoft que se integra aos canais digitais, como website, aplicativo para celular, agência virtual, agência presencial e a solução de OminiChannel aos atendimentos em redes sociais, Whatsapp, SMS, que gera informações de gestão em sistema Business Intelligence. Também estão integrados aos demais sistemas COPASA, bem como as funcionalidades de URA com Chatbot e automatizados.

Em estágio de desenvolvimento e previsão de implantação no ano de 2022, a atual plataforma CRM será substituída pelo S/4 Hana Utilities do fornecedor contratado SAP. Também farão parte da plataforma SAP as áreas de backoffice (Suprimentos, Faturamento, Arrecadação, Inadimplência, Fiscal, Controladoria, dentre outros) e também os canais de relacionamento com o cliente, além de sistemas especialistas de serviço de campo.