



BELO HORIZONTE / MG, 23.09.21

04 - Esclarecimento ao PMI 001/2021



Agência Presencial

- 1) **Pergunta:** Qual a sazonalidade nos 12 meses? Os atendimentos, por exemplo, podem aumentar em até 20% na época de chuvas Junho/Julho?
Resposta: Todo o atendimento presencial é feito através de agendamento, com isso, não há previsibilidade de aumento que não esteja dentro do planejamento, caso seja necessário aumentar a agenda diária e capacidade de atendimento.



Call Center

- 2) **Pergunta:** Qual a sazonalidade nos 12 meses?
Resposta: Podem ocorrer eventualidades, pontuais durante o ano que fazem aumentar o fluxo de chamadas, exemplo: campanhas estratégicas corporativas, falta de água em decorrência de manutenções não programadas, altas temperaturas e consumo elevado de água.
- 3) **Pergunta:** Quais são as células de atendimento do Call Center: Ex: Atendimento generalista, atendimento especializado, backoffice de produto, backoffice de operações de atendimento? **Ou** qual a complexidade de Atendimento Humano:
Resposta: 80% do perfil de atendimento é de baixa complexidade relacionado aos serviços operacionais emergenciais, e o restante de média complexidade.
- 4) **Pergunta:** Qual a segmentação de clientes atual?
Resposta: A segmentação atual segue as categorias tarifárias estabelecidas pelo órgão regulador, entretanto poderá ser proposta segmentação por relacionamento com o cliente no escopo do projeto.
- 5) **Pergunta:** Qual a quantidade de URAs utilizadas?
Resposta: É utilizada 1 (uma) URA.
- 6) **Pergunta:** Qual a quantidade de árvores de URAs existentes?
Resposta: 1 (uma) árvore de URA existente.
- 7) **Pergunta:** Qual quantidade de auto serviços disponibilizados em cada árvore da URA?
Resposta: 4(quatro) auto serviços disponibilizados na URA.
- 8) **Pergunta:** Há URA com alerta de crise (indisponibilidade de app, portal, etc...) - verbalização pró ativa?
Resposta: Sim, entretanto com intervenção humana, podendo ser proposta no escopo do projeto.
- 9) **Pergunta:** Há URA com virtual holding (verbalização de tempo de espera em fila e opção de ligação posterior)?
Resposta: Não.
- 10) **Pergunta:** Qual o % de ligações que demandaram transferência interna (para outras células) para conclusão do atendimento?



BELO HORIZONTE / MG, 23.09.21

04 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Resposta: É utilizado atualmente apenas 1 (um) skill de atendimento.

11) **Pergunta:** Há presença de monitoria analítica para entendimento de boas práticas de atendimento (baixo TMA / alto NPS / alta conversão de vendas / reversão de atrito)?

Resposta: Sim, há equipe de auditoria interna de qualidade de atendimento.

12) **Pergunta:** Qual a **capacidade de chamadas simultâneas**?

Resposta: São 16 E1 que correspondem a 480 atendimentos simultâneos.

13) **Pergunta:** Qual a **quantidade de chamadas repetidas**?

Resposta: 20%.

Atendimento Digital

1. Digital Automatizado

14) **Pergunta:** Qual a sazonalidade para os 12 meses?

Resposta: O comportamento é o mesmo da pergunta 2.

2. Digital Humanizado (Atendimento Humano por texto)

15) **Pergunta:** Qual a sazonalidade para os 12 meses?

Resposta: O comportamento é o mesmo da pergunta 2.

Backoffice

16) **Pergunta:** **Como se dividem as células de trabalho no Backoffice?**

Resposta: Recepção única dos canais digitais- fila única.

Cobrança, Prevenção à Fraude, Meios de Pagamento e Arrecadação

1. Cobrança

17) **Pergunta:** **Qual o modelo de negócio atual de Cobrança?** Composto por agentes de cobrança próprio, terceirizado, tele cobrança, ou modelo híbrido? Caso seja próprio qual sistema utilizado para realizar a Cobrança?

Resposta: Modelo híbrido, há cobrança pela Copasa e tem contratada: telecobrança, envio de SMS, alerta de débito in loco, interrupção do abastecimento de água, ação judicial

18) **Pergunta:** Há segregação nas operações para Varejo, Empresarial, Poder Público e Grandes Clientes?



BELO HORIZONTE / MG, 23.09.21

04 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Resposta: As categorias, são: residencial, social, comercial, industrial e pública.

19) **Pergunta:** Há pessoas estão dedicadas à Cobrança?

Resposta: Sim.

20) **Pergunta:** Normalmente os custos dos escritórios de cobrança tendem a ser fixos (custo por PA) ou variáveis (custo por recuperação efetiva) ou algo híbrido entre os dois modelos?

Resposta: Por performance, com metas.

21) **Pergunta:** No custo variável, costuma mudar de acordo com aging da dívida (quanto mais antiga, maior o custo de recuperação e o desconto concedido para os clientes pagarem)? Qual o modelo atual utilizado?

Resposta: Não há custo variável

22) **Pergunta:** A negativação de títulos vencidos é realizada apenas no SERASA?

Resposta: Por Lei Estadual, a COPASA não pode realizar negativação.

23) **Pergunta:** Quais são os SLAs de cobrança e o *aging* das dívidas em dias de atraso?

Resposta: Aging: 15, 15-30, 30-60, 60-90, 90-120, 120-180 acima de 180. SLA deverá ser proposto pela interessada de acordo com estratégia de atuação.

24) **Pergunta:** A execução das atividades contemplarão a implantação de estratégia e regras, e execução de ações de rede, negociação de débitos, preparação de mailing para escritórios de cobrança e campanhas de desconto, controle de securitização e tratamento de cobrança contenciosa?

Resposta: Como trata-se de projeto com possibilidade de instauração de processo licitatório, nesta etapa de PMI ficará a critério do proponente a composição das estratégias de solução passíveis de implementação.

25) **Pergunta:** Qual a plataforma específica que provê a régua de comunicação de cobrança?

Resposta: ficará a critério do proponente a composição das estratégias de solução passíveis de implementação.

26) **Pergunta:** Existem diferentes tipos de réguas de comunicação que deverão ser implantadas no sistema, de acordo com a necessidade do serviço como B2C e B2B?

Resposta: Sim, é possível integrar à composição do projeto diferentes réguas de comunicação, incluindo B2B e B2C, considerando a capilaridade de atuação da empresa e a heterogeneidade de sua carteira de clientes.

27) **Pergunta:** Em relação à volumetria de cobrança

Resposta: Fica a critério da interessada propor solução de cobrança visando abarcar uma régua de atuação, onde o índice de inadimplência Copasa é de 4% (90/360)

- a) Novos clientes ativos média/mês
- b) Ligações receptivas média / mês
- c) Ligações ativas média/mês
- d) TMA Receptivo
- e) TMA Ativo
- f) Taxa de sucesso de contato ativo em%
- g) Régua de disparos de Cobrança/mês



BELO HORIZONTE / MG, 23.09.21

04 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

- h) SMS:
- i) E-mail
- j) Whatsapp
- k) Push App
- l) Quantidade de reclamações por cobrança indevida
- m) Transações no portal de cobrança média / mês

➡ **Prevenção à Fraude**

28) **Pergunta:** A proposta contemplará algum sistema de prevenção à Fraude que permita acompanhamento, detecção e tratamento das fraudes e um fluxo inteligente do trabalho desde a entrada da documentação PF e PJ, passando por crédito, pela operação, até chegar nos bloqueios ou desbloqueios dos clientes?

Resposta: Sim. Contemplará a necessidade.

➡ **Meios de Pagamento**

29) **Pergunta:** Quais os meios de pagamentos atuais e os % ? Ex: DACC x%, crédito em conta x%, cartão de crédito, x%, recolhimento de numerário em agências, etc.

Resposta:

- a) Cartão de crédito: 0,001% dos títulos.
- b) Débito automático: 8,107% dos títulos
- c) Sistema tele transmissão: 91,817% dos títulos
- d) Sistema Manual: 0,0746% dos títulos

➡ **Arrecadação**

30) **Pergunta:** Qual o aging de arrecadação em dias por meio de pagamento?

Resposta: Segue abaixo, referência do mês de agosto/21.

IDADE DE PAGAMENTO		% Simp.
ATÉ O VENCIMENTO	> 3 dias do vencimento	26,84
	3 dias antes do vencimento	1,71
	2 dias antes do vencimento	2,27
	1 dia antes do vencimento	3,01
	No dia do vencimento	10,36
	TOTAL ATÉ O VENCIMENTO	44,18
APÓS O VENCIMENTO	até 10 dias	21,45
	11 dias a 30 dias	14,76
	31 dias a 60 dias	9,89
	61 dias até 90 dias	4,00



BELO HORIZONTE / MG, 23.09.21

04 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

	acima de 90 dias	5,72
	TOTAL APÓS O VENCIMENTO	55,82

31) **Pergunta:** Qual a quantidade de bancos e convênios atuais?
Resposta: 15 bancos.

32) **Pergunta:** Quais e quantos são os agentes arrecadores atuais?

850	LOTERICOS
237	BRADESCO S.A
1	BANCO DO BRASIL
756	BANCO COOPERATIVO DO BRASIL S.A
341	BANCO ITAU S.A
104	CAIXA ECONOMICA FEDERAL
33	BANCO SANTANDER DO BRASIL S.A
212	BANCO ORIGINAL S.A
77	INTERMEDIUM S.A
389	BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A
356	BANCO ABN AMRO REAL S.A
634	BANCO TRIANGULO S.A
748	BANSICREDI
353	BANCO SANTANDER DO BRASIL S.A
4	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A
999	AGENTES ALTERNATIVOS
920	LOGBANK
422	BANCO SAFRA S.A

Resposta:

33) **Pergunta:** A arrecadação é toda sistêmica ou há parte manual e qual o % entre as atividades?

Resposta: A arrecadação é manual para agentes alternativos, o que corresponde a 0,07% dos títulos.



Tecnologia

34) **Pergunta:** a intenção sobre a gestão e desenvolvimento das aplicações no contrato futuro no que diz respeito ao Call Center? Será mantido sobre 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.

35) **Pergunta:** Qual a intenção sobre a gestão e desenvolvimento das aplicações no contrato futuro no que diz respeito ao SAP (módulos)? Será mantido sobre responsabilidade da Copasa ou será responsabilidade do provedor dos serviços de atendimento?



BELO HORIZONTE / MG, 23.09.21

04 - Esclarecimento ao PMI 001/2021

Resposta: A gestão e desenvolvimento das aplicações -no que diz respeito ao SAP-, será de responsabilidade da Copasa.