



CONSULTA PÚBLICA AO MERCADO PROCEDIMENTO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE – 2021

Procedimento de Manifestação de Interesse (PMI) em Consulta Pública ao Mercado sobre potencial e viabilidade da implantação e operação de Solução Integrada de Relacionamento Com o Cliente COPASA, contemplando plataforma Ominichannel, Call Center, Atendimento Presencial, Pagamento Digital, Gestão de Cobrança e Mensageria.

CONSULTA PÚBLICA

PROCEDIMENTO DE MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE

COPASA

1. PREÂMBULO

1.1 A COPASA, apresenta, por meio deste Procedimento de Manifestação de Interesse - PMI, os parâmetros para a participação de interessados na apresentação de proposta referente ao objeto Solução Integrada de Relacionamento com o Cliente Copasa, observados os dispositivos legais e normativos internos abaixo indicados, bem como outros pertinentes e aplicáveis, e os termos do disposto no presente documento e em seus anexos.

2. OBJETO

2.1 SUMÁRIO

O Procedimento de Manifestação de Interesse, denominado **PMI-numeração a ser pela CPLI**, visa orientar a participação de interessados da Consulta Pública com a finalidade de realizar, sem ônus e sem caráter vinculante, avaliação prévia do potencial e viabilidade da implantação e operação do atendimento interno e externo integrado e *Omnichannel* aos clientes, colaboradores e parceiros da COPASA.

A proposta deve contemplar soluções para os canais de atendimento: agências de atendimento; atendimento telefônico, atendimento virtual por meio de aplicativos, agência virtual, redes sociais, *Whatsapp*, SMS; pagamento digital e gestão de cobrança.

O presente instrumento respalda-se nas Leis nº 13.303/2016; nº14.026/2020; nº 8.987/1995.

2.2 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

2.2.1 Transformar o atendimento (receptivo e ativo) aos clientes, colaboradores e parceiros aumentando a satisfação de clientes e otimizando os custos.

2.2.2 Proporcionar um atendimento que possa ser iniciado por qualquer canal - físico ou virtual -, com a continuidade desta jornada do atendimento no mesmo ou em outro canal. Ou seja, toda a jornada de interação do cliente deve ocorrer em qualquer uma das ferramentas ou canais, sem prejuízo da informação, com

manutenção da continuidade conversacional, independente da temporalidade das ações e da própria ferramenta, bem como possuir controles, ciclos de perguntas - respostas e monitoramento da evolução do atendimento ou da interação do cliente.

- 2.2.3 Promover a gestão da solução Ominichannel para todos os canais referenciados.
- 2.2.4 Fomentar e pavimentar modelos de atendimentos mais eficientes em custos, de melhor qualidade e consistência no atendimento de modo a simplificar a vida dos clientes.
- 2.2.5 Simplificar a gestão dos contratos no âmbito do Programa Atendimento 360, consolidando em um único provedor o atendimento em todos os canais.
- 2.2.6 Alinhar os objetivos do proponente aos objetivos da COPASA no programa de transformação digital de atendimento garantindo:
 - Eficiência operacional de custos e menores custos.
 - Melhoria significativa do NPS -agilidade, conveniência, disponibilidade, efetividade.
 - Sejam traduzidos em métricas reais e mensuráveis.

2.3 DIRECIONADORES DA ABORDAGEM

- 2.3.1 Englobar o escopo total (Pessoas, Tecnologia e Infraestrutura) de atendimento nos três canais alvo da transformação: **até 100** principais Agências de Atendimento e solução inteligente para as demais localidades; Call Center e Digital – e respectivos backoffice, para todo o relacionamento comercial com os clientes.
 - Incluir Gestão da Solução Ominichannel para todos os canais de atendimento.
 - Abranger todos os custos de operação necessários. A saber:
 - ✓ custos operacionais diretos: pessoas; telefonia; internet; insumos; aluguéis; backoffice; TI; infraestrutura física e tecnológica; sustentação; curadoria e outros.
 - ✓ infraestrutura física e tecnológica; implantação dos projetos de transformação; migrações de legados e plataformas existentes; programa de evolução continuada, e outros.
 - ✓ Definição clara das dependências e pré-requisitos - comerciais, técnicos, legais, e afins - de ambas as partes para execução do programa de transformação aqui descrito.
 - Incluir integração e centralização da arrecadação em plataforma web; com gateway de pagamento, facilitando o recebimento dos valores por parte dos clientes através do cartão de crédito.

- Observar na proposta para a cadeia de cobrança o atendimento aos seguintes prazos regulatórios: 1) aviso de débito: 15 dias; 2) alerta de corte: 45 dias; 3) cobrança administrativa: 60 dias; 4) tamponamento: 75 dias; 5) vistoria tamponamento: 135 dias; 6) protesto com cobrança judicial: 180 dias. Considerar a potencialidade de cada cliente de quitação de débitos, sob os aspectos saúde financeira; emocional e cognitivo; oportunidade.
- Incluir estratégias para prevenção, cobrança e recuperação de perdas com inadimplência, considerando os seguintes itens:
 - ✓ implementar uma torre de controle com análises e acompanhamento de indicadores de processos e performance da cobrança em todos os estágios do processo, desde o envio das contas até a efetiva recuperação de dívidas;
 - ✓ propor novos processos e ferramentas (Automação, Inteligência Artificial, Analytics e outras) para cobrança via todos os canais (digital, telefônico e presencial) de forma reativa e proativa que facilitem a disponibilização de contas, consulta de débitos, renegociação e operacionalização dos pagamentos pelos clientes, além da comunicação e conscientização quanto à importância de manter os pagamentos em dia;
 - ✓ executar os processos e gerenciar as ferramentas disponíveis além de contratos com empresas especialistas de soluções ou serviços de cobrança.
- Descrever o mapeamento do ambiente atual (as-is) e como serão ao longo do tempo as potenciais mudanças.
- Em relação aos novos desenvolvimentos necessários, o proponente deve incluir implementação, manutenção, evolução, gestão e operação das aplicações web, agência virtual, aplicativos propostos, processos de BackOffice em todos os canais aplicáveis.
- Vale ressaltar que a COPASA dispõe de componentes de arquitetura tecnológica, tais como: CRM, sistemas legados e camada de integração.

2.3.2 Estruturar o modelo comercial via UST – Unidade de Serviço Técnico para Agência, Call Center, Digital para remuneração dos serviços prestados e para os serviços de BackOffice do Atendimento para as agências/postos que se mantenham sob gestão da COPASA.

- Descrever o plano esperado de ganho de eficiência, redução dos UST's ao longo do tempo do contrato e, como isso se insere no modelo comercial proposto, para garantir os resultados esperados -canais, alavancas, mudanças de hábito e de atendimento.
- Destacar fatores externos de força maior que impactam este plano e como devem ser mitigados.

- Da mesma forma, destacar as dependências e decisões discricionárias da COPASA para realização dos resultados esperados.

2.3.3. O atendimento de BackOffice deve abranger, além dos canais de gestão da proponente, também os canais de atendimento agências/postos sob gestão permanente da COPASA.

2.3.4 Considerar as necessidades de integração para este atendimento, bem como os potenciais impactos nos processos atuais de gestão e operação. Devem ser incorporados os projetos de transformação necessários:

2.3.4.1 ferramentas e plataformas baseadas em automação, otimização de processos, captura e processamentos de imagem, mobilidade, inteligência artificial ou analítica ou quaisquer recursos -como totens e atendimento remoto -, que proporcionem maior agilidade e facilidade ao processo de atendimento ao cliente. Também poderá disponibilizar ferramentas de acompanhamento da evolução dos atendimentos, da gestão da produtividade, eficácia, transbordo, transferência de recursos e gestão da capacidade para a entrega do melhor serviço, no menor tempo, na maior resolubilidade e assistência dentro do contexto solicitado pelo cliente para seu atendimento.

2.3.4.2 Rollout de tecnologias necessárias para o BackOffice de Atendimentos para os canais de atendimento que fiquem sob gestão da COPASA.

2.3.4.3 Integração com sistemas existentes da COPASA.

2.3.4.4 Detalhar o modelo esperado de papéis e responsabilidades entre as partes para desenho, implementação, testes e manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva) das integrações que sejam necessárias.

2.3.5 Descrever o modelo plurianual esperado e as condições comerciais associadas.

2.3.5.1 Prazo mínimo esperado de 5 anos.

2.3.6 Descrever os cenários futuros (to-be) de curto, médio e longo prazo na jornada de transformação para:

2.3.6.1 Modelo e volumes de atendimento (tanto na perspectiva da COPASA como do cliente).

2.3.6.2 Modelo de estrutura organizacional de atendimento.

2.3.6.3 Ambiente tecnológico e de sistemas.

2.3.6.4 Impactos nas operações da COPASA e mudanças necessárias.

2.3.6.5 Modelo de ganho de eficiência garantida de custos em relação as métricas de UST.

3 DIRETRIZES PARA PARTICIPAÇÃO

- 3.1 Poderão participar desta Consulta Pública pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, individualmente ou em grupo.
- 3.2 Os interessados em participar desta Consulta Pública serão responsáveis por todos os custos financeiros e demais ônus decorrentes de suas contribuições, não lhes sendo conferida exclusividade ou garantia de aproveitamento dos estudos técnicos e não fazendo jus a qualquer espécie de ressarcimento, indenizações ou reembolsos por despesa incorrida, nem a qualquer remuneração pela COPASA.
- 3.3 Os questionamentos ou pedidos de esclarecimentos sobre esta PMI deverão ser encaminhados para o endereço eletrônico usdc@copasa.com.br e serão respondidos por e-mail em até 48 horas úteis do recebimento até o prazo final de entrega da proposta técnica e proposta comercial (sem necessidade de valores financeiros).

4 CONTEÚDO DA PROPOSTA TÉCNICA E PROPOSTA COMERCIAL

- 4.1 Os interessados podem apresentar estudos, levantamentos e propostas, dentro do âmbito temático da presente Consulta Pública, devendo conter no mínimo:
 - 4.1.1 Proposta Técnica com detalhamento da solução proposta e considerada para implementação do escopo objeto desta chamada, com indicação de potenciais de melhoria, como redução de custo e melhoria da qualidade.
 - 4.1.2 Proposta de modelo comercial - baseada no custo da UST para os serviços escopo deste chamamento - não é necessário apresentar valores financeiros - acompanhada do respectivo cronograma detalhado para as fases de diagnóstico, implantação e operação.
- 4.2 A indicação de potenciais de melhoria descritas no item acima não vincula a empresa proponente, no caso de futura implementação, nem ao alcance do resultado, e será usada exclusivamente para estudos internos.
- 4.3 Os estudos de viabilidade serão de uso exclusivo e não serão disponibilizados para as demais empresas ou para terceiros.
- 4.4 Considerando que o objetivo da presente Chamada Pública não é apontar um vencedor, toda a informação produzida será utilizada internamente para subsidiar uma análise das possíveis alternativas para o projeto.
- 4.5 É desejável que as contribuições permitam identificar a solução tecnológica apresentada; o portfólio de projetos semelhantes já executados (experiência anterior do interessado), de maneira a melhor subsidiar a análise da COPASA das soluções apresentadas.

5 SESSÃO PÚBLICA

- 5.1 A Sessão Pública ocorrerá presencialmente na data estabelecida no item 6.1 deste PMI e será destinada à apresentação de informações, características, e esclarecimentos sobre o tema desta Consulta Pública.
- 5.2 O não comparecimento do proponente não impede o envio posterior das informações requeridas dentro dos prazos estipulados.

6 PRAZOS

6.1 O cronograma das etapas está descrito a seguir:

- **Cadastramento:** Manifestação de interesse a qualquer tempo, até o prazo limite para entrega da proposta – Preenchimento e entrega do Anexo II - Modelo de Cadastro, através do endereço eletrônico usdc@copasa.com.br.
- **Sessão Pública:** dia **21/09/2021 das 15h às 17h, presencial** na sede da COPASA, na Rua Carangola – 606, Bairro Santo Antônio, Belo Horizonte, Minas Gerais com opção de participação **virtual - link TEAMS a ser enviado para as empresas cadastradas com até 48 horas de antecedência.**
- **Entrega das Propostas Técnica e Comercial:** Até o dia **27/09/2021** – último dia- por meio digital através do endereço eletrônico usdc@copasa.com.br.

7 RECEBIMENTO DAS CONTRIBUIÇÕES

- 7.1 As contribuições, contendo estudos, levantamentos e propostas, nos termos indicados por este PMI deverão ser encaminhadas na data e endereço eletrônico informados no item 6.1 desta PMI.
- 7.2 As informações, bem como toda a correspondência e documentos relativos a esta Consulta Pública, deverão ser redigidos em língua portuguesa, sendo toda a documentação compreendida e interpretada de acordo com o referido idioma.
- 7.3 Quaisquer quadros, tabelas e demais informações numéricas apresentadas pelos participantes deverão estar contidos em planilhas do software Microsoft Excel 2010 ou superior, com todas as memórias de cálculo utilizadas, com as respectivas fórmulas, de forma auditável, completa, manipulável e permitindo análises de sensibilidade.
- 7.4 A fonte das informações deverá sempre ser claramente evidenciada, quando for o caso, bem como as premissas que fundamentam as conclusões.
- 7.5 A qualquer tempo, a COPASA poderá solicitar, em relação às contribuições encaminhadas, informações adicionais, apresentações, correções, alterações,

levantamentos, investigações e estudos sempre que tais ações forem necessárias para atender a demandas de órgãos de controle ou para melhor entendimento ou aprimoramento do projeto entregue.

- 7.6 A realização da presente Consulta Pública não implica em compromisso de realização de qualquer contratação posterior.
- 7.7 A apresentação de contribuições, no âmbito da presente Consulta Pública objeto deste PMI, não gera para o respectivo autor qualquer tipo de vantagem, privilégio nem penalização em futura e eventual implementação na COPASA, ainda que os insumos apresentados sejam utilizados para sua modelagem.

8 PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 8.1 Toda informação contida neste documento, inclusive em seus anexos e possíveis estudos a serem disponibilizados, são de propriedade da COPASA, servindo aos interessados para orientar a elaboração de suas contribuições.
- 8.2 Serão cedidos pelo participante para a COPASA, completamente sem ônus, todos os direitos autorais incidentes sobre os estudos, informações, levantamentos, projetos e demais dados e documentos contidos nas manifestações apresentadas, obrigando-se a COPASA apenas à menção quanto à autoria, podendo, em qualquer momento, todo o material recebido ser utilizado, total ou parcialmente, com ou sem finalidade econômica, bem como alterado ou adequado, de acordo com a oportunidade e conveniência, sem que caiba ao participante quaisquer indenizações, reivindicações ou direitos autorais.
- 8.3 Aos autores e responsáveis pelas contribuições encaminhadas não será atribuída qualquer espécie de remuneração em decorrência dos direitos emergentes da propriedade intelectual, ainda que sejam utilizados, no todo ou em parte, os dados ou modelo de serviço fornecido.

9 PRERROGATIVAS DA COPASA

- 9.1 A COPASA, a qualquer tempo e independentemente de prévio aviso, poderá:
- a. alterar, suspender ou revogar este PMI;
 - b. contratar estudos, projeto ou soluções relacionadas ao objeto desta Consulta Pública;
 - c. divulgar as informações cadastrais dos participantes interessados, ressalvada solicitação expressa de sigilo na manifestação encaminhada;
 - d. alterar os prazos e datas para cada uma das etapas deste procedimento;
 - e. solicitar informações adicionais aos interessados quanto às manifestações encaminhadas a qualquer tempo.

10 CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 10.1 A COPASA consolidará as informações obtidas nas contribuições recebidas, podendo considerá-las e/ou combiná-las com as demais informações técnicas eventualmente disponíveis, ou mesmo desconsiderá-las total ou parcialmente em futura e eventual implementação.

CRISTIANE
SCHWANKA:7634850
4972

Assinado de forma digital por
CRISTIANE
SCHWANKA:76348504972
Dados: 2021.09.09 15:53:31 -03'00'

Cristiane Schwanka
Diretoria de Relacionamento e Mercado - DRM