

**PMI-CEMIG-004/2020****ANEXO 01 – INFORMAÇÕES GERAIS**

O presente anexo traz informações sobre a rede de atendimentos Cemig, a área de concessão, canais de atendimento, principais serviços, volumetria média, indicadores, sistemas, infraestrutura de TI e telecomunicações e esquema do processo de atendimento à clientes, de forma a proporcionar uma melhor percepção da demanda do objeto deste chamamento.

**1. ÁREA DE CONCESSÃO**

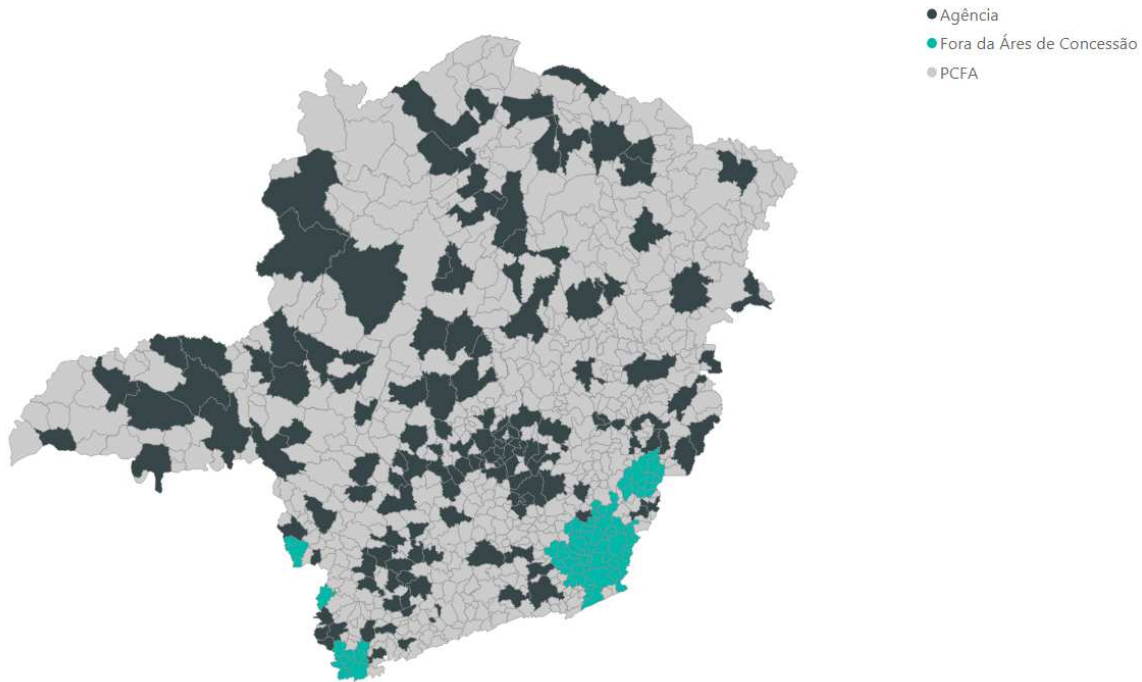
Atualmente, a Cemig Distribuição possui uma área de concessão de 567.478 Km<sup>2</sup>, que corresponde a aproximadamente 96% do Estado de Minas Gerais, atendendo um mercado de aproximadamente 8,5 milhões de unidades consumidoras em 774 municípios.

**2. CANAIS DE ATENDIMENTO**

Com o objetivo de proporcionar um atendimento de qualidade, além de facilitar o acesso aos consumidores, a Cemig disponibiliza um *mix* de canais de atendimento que congrega vários meios de comunicação, tanto presencial como telefônico e virtual, tais como: agências e postos de atendimento, central de atendimento – 116, Canal de Atendimento da Ouvidoria (0800 728 3838), CEMIG Atende Web, App CEMIG Atende, Mensagem SMS – 29810, *Whatsapp* (31) 3506-1160, *Telegram*: @cemigbot, Bot: @cemigbot (Web), *Facebook*, *Twitter* e totens de autoatendimento.

**2.1. Presencial: Agências e Postos de Atendimento – PCFA**

Conforme art. 178 da Resolução Normativa Aneel nº414/2010, que exige a obrigatoriedade do atendimento presencial em todos os municípios da concessão, a Cemig conta atualmente com 142 agências de atendimento e 635 Postos Cemig Fácil de Atendimento - PCFA, distribuídos conforme mapa abaixo. Os PCFA's são estabelecimentos comerciais credenciados junto à Cemig para prestação do serviço presencial.



O art. 180 da Resolução Aneel 414/2011 estabelece que “O horário de atendimento disponibilizado ao público nos postos de atendimento presencial definidos no art. 178, excetuando-se os sábados, domingos, feriados nacionais e locais, devem ser estabelecidos anualmente, observando no mínimo:

- a) 8 (oito) horas semanais em municípios com até 2.000 (duas mil) unidades consumidoras; e
- b) 4 (quatro) horas diárias em municípios com mais de 2.000 (duas mil) e até 10.000 (dez mil) unidades consumidoras; e
- c) 8 (oito) horas diárias em municípios com mais de 10.000 (dez mil) unidades consumidoras”.

Disponibilizamos aos clientes o horário de atendimento da seguinte forma:

Tipo	Quantidade de agências/postos	Nº de PA's	Quantidade de municípios	Período de atendimento
Agência	142	314	140	8 horas diárias de segunda a sexta-feira
PCFA 2 horas	150	N/A	149	2 horas diárias de segunda a sexta-feira
PCFA 4 horas	418	N/A	418	4 horas diárias de segunda a sexta-feira
PCFA 6 horas	29	N/A	29	6 horas diárias de segunda a sexta-feira
PCFA 8 horas	38	N/A	38	8 horas diárias de segunda a sexta-feira
<b>TOTAL</b>	<b>777</b>		<b>774</b>	

A contratação dos postos Cemig fácil de atendimento é feita por meio de disponibilidade do posto com infraestrutura e mão de obra no horário específico.

Contamos ainda com uma unidade de suporte ao atendimento composta por uma estrutura de apoio centralizada de responsabilidade da empresa contratada com 86 posições de atendimento - PA, mobiliários, equipamentos de informática e telefonia, rede de dados e voz, climatização, e outros que atuam no tratamento de notas de serviços, e-mail, formulários do CEMIG Atende, redes sociais, transbordo do *whatsapp* e outros.

Os imóveis para os pontos de atendimento ficarão sob responsabilidade da proponente que deverá prospectar, alugar, adequar, dar manutenção, além de conservar e limpar os ambientes, disponibilizar a infraestrutura de link de dados e equipamentos. Ficarà a cargo da Cemig estabelecer os padrões de localização de imóvel e de identidade visual.

Atualmente, o atendimento presencial está localizado em 92 imóveis alugados na capital e no interior do estado, além de 45 imóveis próprios e 05 que são considerados BUSA (Bens da União Sob Administração).

## 2.2. Telefônico:

### 2.2.1. Central de Atendimento 116

O atendimento telefônico é realizado pelo “Fale com a Cemig”, inclusive com a disponibilização de número para atendimento a deficientes auditivos.

Para o atendimento telefônico aos nossos clientes, temos:

Célula de Atendimento	Tipo de célula	Quantidade de PA's	Quantidade de Operadores	Horário de Atendimento Dias da semana e horário
39 células atendimento geral	Receptivo	20	781	24 x 7
2 células cliente especial	Receptivo	20	40	24 x 7
2 células <i>backoffice</i>	Receptivo	20	30	24 x 7

Dados das chamadas:

<b>Volume de chamadas Mensal</b>	887.620
<b>TMA Mensal</b>	320s
<b>Volume de chamadas Diária</b>	29.587
<b>TMA Diário</b>	331s

### 2.2.2. Canal de Atendimento da Ouvidoria (0800 728 3838)

O Art. 6º, inciso VI da Resolução 470/2011 estabelece como dever da distribuidora, disponibilizar, no mínimo, das 8h às 18h, em dias úteis, canal telefônico exclusivo ao

atendimento da Ouvidoria e gratuito em toda área de concessão, independentemente de a ligação provir de operadora de serviço telefônico fixo ou móvel.

### **2.3. Virtual:**

#### **2.3.1. Cemig Atende Web:**

Por meio da agência virtual [www.cemig.com.br](http://www.cemig.com.br).

#### **2.3.2. Aplicativo Cemig Atende:**

Disponível para Android e iOS.

#### **2.3.3. Mensagem SMS (29810):**

O Cemig Torpedo possibilita ao consumidor solicitar o serviço de falta de energia, consulta a débito e envio de leitura através de mensagens de texto – SMS.

#### **2.3.4. Whatsapp:**

Os clientes podem solicitar serviços pelo *Whatsapp*, o atendimento é feito pelo número (31) 3506-1160.

#### **2.3.5. Telegram: @cemigbot**

O aplicativo, totalmente gratuito, permite o serviço de autoatendimento por meio da troca de mensagens em tempo real. Compatível com todos os sistemas operacionais de smartphones, por meio do Telegram, o cliente pode acessar vários serviços.

#### **2.3.6. Bot: @cemigbot (Web)**

É um assistente virtual que oferece uma nova forma de acessar os serviços da Cemig. O *chatbot* possui uma resposta natural que facilita a comunicação com o cliente e está disponível da homepage da empresa.

#### **2.3.7. Facebook e Twitter:**

Por meio de mensagens privadas, o cliente pode entrar em contato com a nossa equipe, que irá direcionar seu atendimento.

#### **2.3.8. Totens de autoatendimento:**

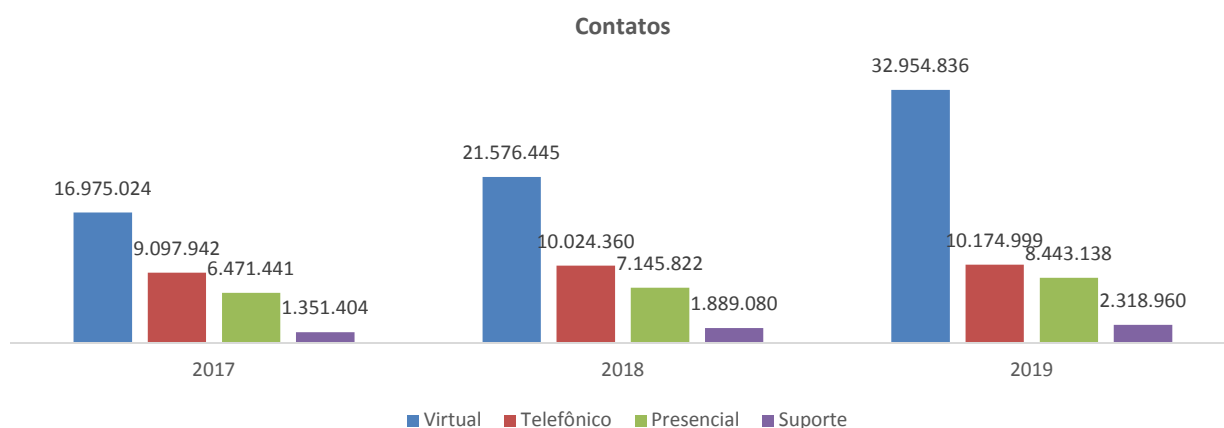
Disponibilizamos aos clientes totens para realização de serviços em agências de atendimento e locais públicos.

### 2.3.9. E-mail, site e outros canais virtuais da Ouvidoria:

Permite recebimento, registro, instrução, análise e resposta de reclamações de ouvidoria, solicitadas pelo e-mail [ouvidoria@cemig.com.br](mailto:ouvidoria@cemig.com.br), pelo site <http://www.cemig.com.br/ptbr/atendimento/Ouvidoria>.

## 3. VOLUME DE CONTATOS E PRINCIPAIS SERVIÇOS DEMANDADOS

Em 2019, a Cemig Distribuição registrou cerca de 62 milhões de contatos de clientes nos seus diversos canais de atendimento, representando em média 5,2 milhões de contatos por mês. Conforme o gráfico abaixo, anualmente é observado um crescimento no volume de contatos.



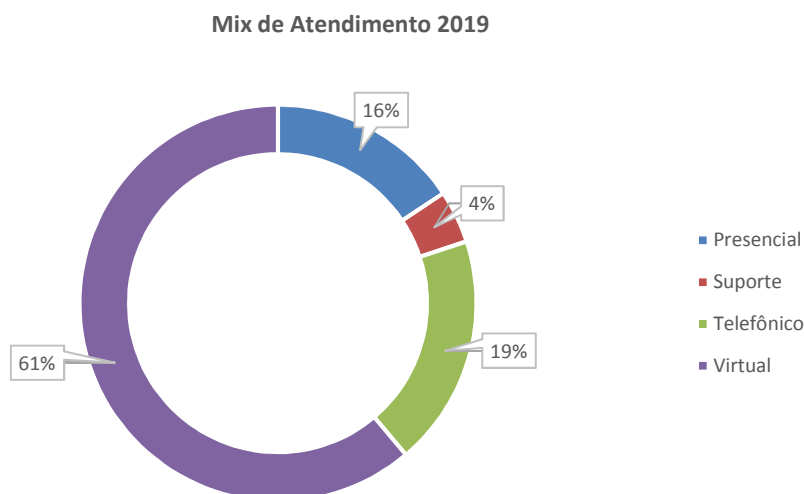
Dentre as principais demandas de atendimentos, podem ser listados os serviços abaixo que representaram em 2019 em aproximadamente 85% das solicitações dos clientes junto à Cemig:

Mix/Serviço	2017	2018	2019	Total Geral
<b>Presencial</b>	<b>5.535.539</b>	<b>6.130.997</b>	<b>7.042.989</b>	<b>18.709.525</b>
Identificação de Débitos	1.697.269	1.695.320	2.014.422	5.407.011
Segunda Via de Fatura	1.182.794	1.379.148	1.556.923	4.118.865
Parcelamento de Débitos	402.168	441.159	424.102	1.267.429
Histórico de Consumo	327.064	321.177	459.471	1.107.712
Consultar / Validar Débitos	219.248	348.112	284.562	851.922
Formulários - Internet	125.219	289.146	416.704	831.069
Religação Normal	195.621	284.978	329.478	810.077
Novo Contrato com IN Existente	240.040	196.771	219.725	656.536
Encerramento de Contrato	201.716	197.594	218.654	617.964
Novo Contrato sem débitos	129.764	169.350	252.835	551.949
Entrada de Leitura Manual	186.292	179.943	159.049	525.284
Criação de Parceiro de Negócios	172.504	162.430	172.693	507.627
Cadastro/Descadastramento Baixa Renda	139.333	149.067	198.780	487.180
Alteração cadastral do Parceiro Negócios	145.154	162.650	177.482	485.286
Ligação Nova Aérea	171.353	154.152	158.109	483.614

Mix/Serviço	2017	2018	2019	Total Geral
<b>Suporte</b>	<b>977.128</b>	<b>1.457.722</b>	<b>1.809.236</b>	<b>4.244.086</b>
Identificação de Débitos	270.136	416.161	488.470	1.174.767
Correspondências	95.461	178.416	192.527	466.404
Parcelamento de Débitos	62.055	164.826	96.321	323.202
Revisão cadastral de benefício tarifário			293.418	293.418
Novo Contrato com IN Existente	68.393	73.748	89.037	231.178
Segunda Via de Fatura	57.443	91.079	77.106	225.628
Criação de Parceiro de Negócios	54.765	72.580	90.211	217.556
Novo Contrato sem débitos	40.168	67.146	103.481	210.795
Histórico de Consumo	61.403	73.304	72.504	207.211
Ligação Nova Aérea	52.932	65.987	70.882	189.801
Cadastro/Descadastramento Baixa Renda	38.277	56.307	80.367	174.951
Falta de Energia no Consumidor	74.928	67.207	30.745	172.880
Alteração cadastral do Parceiro Negócios	35.321	60.163	58.303	153.787
Encerramento de Contrato	42.672	33.074	31.836	107.582
Ligação Nova e Análise da Expansão	23.174	37.724	34.028	94.926
<b>Telefônico</b>	<b>7.926.473</b>	<b>8.799.235</b>	<b>8.828.916</b>	<b>25.554.624</b>
Falta de Energia no Consumidor	2.601.163	2.822.685	2.626.532	8.050.380
Histórico de Consumo	1.051.546	1.046.193	1.010.276	3.108.015
Religação Normal	557.629	737.929	894.854	2.190.412
Identificação de Débitos	542.834	652.722	862.579	2.058.135
Entrada de Leitura Manual	729.238	526.779	436.955	1.692.972
Religação	308.531	480.291	640.588	1.429.410
Contato Voice Anywhere	418.310	450.573	435.509	1.304.392
Andamento Serviços Solicitados	391.520	398.975	325.784	1.116.279
Outras Informações	273.784	334.724	293.393	901.901
Outros Serviços Emergenciais	186.242	350.772	351.673	888.687
Bloqueio/desbl. Suspensão Fornecimento	203.184	220.520	250.915	674.619
Interrupções Fornecimento Energia	163.259	272.473	206.677	642.409
Débitos	155.964	206.401	224.100	586.465
Segunda Via de Fatura	208.299	171.432	157.070	536.801
Falta de Energia no Trafo	134.970	126.766	112.011	373.747
<b>Virtual</b>	<b>16.548.557</b>	<b>21.390.059</b>	<b>32.696.770</b>	<b>70.635.386</b>
Segunda Via de Fatura	7.270.331	7.769.985	11.340.323	26.380.639
Débitos	2.881.951	5.139.917	9.191.294	17.213.162
Consultar / Validar Débitos	4.329.372	5.555.937	6.667.510	16.552.819
Histórico de Consumo	253.223	405.124	1.839.475	2.497.822
Entrada de Leitura Manual	597.448	728.978	921.318	2.247.744
Falta de Energia no Consumidor	389.474	541.815	544.536	1.475.825
Histórico de Contatos	224.005	415.295	676.759	1.316.059
Formulários - Internet	207.762	248.889	363.324	819.975
Adesão Correspondência por E-mail/SMS	120.936	120.381	184.678	425.995
SMS de Andamento de Serviços	70.718	111.618	206.410	388.746
Bloqueio/desbl. Suspensão Fornecimento	2	54.088	322.829	376.919
Declaração de Adimplência	65.221	84.689	129.849	279.759
Conta Paga não Baixada	43.213	77.286	115.167	235.666
Andamento Serviços Solicitados	30.560	72.323	124.624	227.507
Alteração de Data de Vencimento	64.341	63.734	68.674	196.749

Mix/Serviço	2017	2018	2019	Total Geral
<b>Total Geral</b>	<b>30.987.697</b>	<b>37.778.013</b>	<b>50.377.911</b>	<b>119.143.621</b>

Em 2019, os contatos dos clientes foram distribuídos conforme *mix* de canais representado no gráfico abaixo. No entanto, a expectativa da empresa é de alcançar patamares acima de 85% dos atendimentos nos canais virtuais, 5% de autoatendimento e 10% nos canais telefônico e presencial.



#### 4. INDICADORES

Para execução dos serviços objeto deste edital, deverão ser considerados os seguintes indicadores:

##### 4.1. IAB – Indicador de Abandono:

% de chamadas abandonadas em tempo superior a 15 s (meta = 0,5 %);

Razão entre o total de chamadas abandonadas em tempo superior a 15 (quinze) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 15 (quinze) segundos, em termos percentuais;

##### 4.2. Índice de Nível de Serviço – INS:

% de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos (meta = 98%);

Razão entre o total de chamadas atendidas em até 30 (trinta) segundos e a diferença entre o total de chamadas recebidas e o total de chamadas abandonadas em tempo inferior ou igual a 30 (trinta) segundos, em termos percentuais;

##### 4.3. Índice de Chamadas Ocupadas - ICO:

% de chamadas ocupadas (meta = 0,5%);

Razão entre o total de chamadas ocupadas e o total de chamadas oferecidas, em termos percentuais;

#### **4.4. Tempo máximo de espera no atendimento presencial – TME:**

Tempo máximo de espera no atendimento presencial (meta = 5 min);

#### **4.5. DSC – Disponibilidade dos sistemas aos clientes – DSC:**

Sistemas de responsabilidade da proponente (meta = 99%);

#### **4.6. Net Promoter Score – NPS:**

Campanhas realizadas mensalmente com o objetivo de medir a qualidade do relacionamento com os clientes. A meta será definida posteriormente.

## **5. SISTEMAS**

A Cemig possui uma plataforma de suporte as áreas de faturamento, arrecadação, inadimplência, serviço de campo e atendimento a clientes, entre outros. Esta plataforma é do fornecedor SAP e engloba os módulos específicos para indústria de energia (IS-U CCS), módulos para atendimento (CRM) e ambiente de integração de sistemas (PI/PO). Se integram a plataforma SAP existente os canais digitais, como *website*, aplicativo para celular, agência virtual, redes sociais, *Whatsapp*, SMS e totens, entre outros. Também se integram os demais sistemas Cemig, bem como as funcionalidades de URA existentes na central de atendimento.

Para o caso de a proponente possuir uma plataforma de *omnicanalidade* ou outras ferramentas de produtividade, elas poderão ser apresentadas no contexto deste processo. A Cemig busca uma extensão de sua plataforma de suporte aos clientes através da incorporação destes novos conceitos de atendimento. É esperado que um atendimento possa ser iniciado por qualquer canal, tanto físico quanto virtual, e que se permita a continuidade desta jornada do atendimento no mesmo ou em outro canal. Ou seja, toda a jornada de interação do cliente deve poder ocorrer em qualquer uma das ferramentas, 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.



Todo o esforço da integração desta eventual nova plataforma, bem como a disponibilização de novas ferramentas e alternativas de interação, preferencialmente virtual, do cliente com a Cemig ficará a cargo da proponente. A proponente poderá, através destas ferramentas e facilidades a serem disponibilizadas, viabilizar o menor caminho possível (em termos de volume de interação entre o cliente e os diversos canais da Cemig) para que um atendimento possa ser prestado e de forma a resolver efetivamente a demanda do cliente. Inclui-se também no contexto do atendimento as ferramentas e plataformas baseadas em automação, otimização de processos, captura e processamentos de imagem, mobilidade, inteligência artificial ou analítica ou quaisquer recursos que tragam agilidade e facilidade ao processo de atendimento do 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.

Todas as ferramentas disponibilizadas deverão ser incorporadas como propriedade da Cemig através da transferência do respectivo certificado de direito de uso da solução. Todas as ferramentas disponibilizadas em nuvem de processamento computacional devem ter sua continuidade garantida através de contratos subsequentes a esta contratação. Só serão aceitos provedores de nuvem de reconhecimento internacional (*Google, AWS ou Microsoft*) e permitindo a Cemig amplo acesso de monitoramento e auditoria. Para o caso de soluções *on-premise* (instaladas no ambiente próprio), a Cemig se reserva o direito de indicar o datacenter onde deverá ser hospedada a solução.

Para os casos de desenvolvimentos adicionais às ferramentas, a responsabilidade de configuração, ativação, implementação ou outras ações necessárias é da proponente. Estes recursos e artefatos devem ser transferidos para a propriedade da Cemig, bem como a Cemig deve estar capacitada pela proponente, desde o início da execução do contrato, a operar e evoluir as diversas ferramentas disponibilizadas.

Todas as soluções disponibilizadas devem ser passíveis de serem auditadas, seja na sua concepção, artefatos de desenvolvimento ou ambiente em operação, pela Cemig ou por empresa designada por ela.

Em relação as redes sociais, a gestão da marca e das operações da rede social ficarão a cargo da Cemig ou de empresa designada por ela. O atendimento dos clientes nestas plataformas, dentro do conceito de *omnicanalidade*, bem como eventuais ajustes, configurações e desenvolvimentos estarão a cargo da proponente sob a supervisão da Cemig.

Fica sob responsabilidade da proponente providenciar toda e qualquer integração de suas plataformas de *software* com as plataformas existentes na Cemig.

## 6. INFRAESTRUTURA DE TI E DE TELECOMUNICAÇÕES

Todos os sites que possuírem algum tipo de operação deverão ter seus recursos de TI e telecomunicações providenciados e custeados pela proponente. Estão neste escopo todos os equipamentos necessários, incluindo servidores e roteadores de borda, computadores, monitores, totens, telefones, PABX e videoconferência entre outros, bem como os respectivos links que se fizerem necessário para correta operação e integração com a arquitetura existente e com a arquitetura proposta pela proponente. A propriedade destes equipamentos será da proponente ao final do contrato.

A proponente deverá dimensionar os links de dados dedicados com velocidade (banda) mínima para a correta operação, bem como avaliar periodicamente a capacidade de todos os canais de comunicação e sempre que necessário, executar alterações, visando manter os níveis de atendimento e SLA suficientes para garantir os requisitos mínimos de atendimento previstos. A proponente deverá adotar e atender às normas de segurança de dados em suas redes.

A proponente deverá fornecer todos os recursos de infraestrutura de telefonia necessários à operação nas agências de atendimento Cemig, *call center*, centro de controle e unidade de suporte da proponente, incluindo os custos com as linhas telefônicas fixas ou móveis.

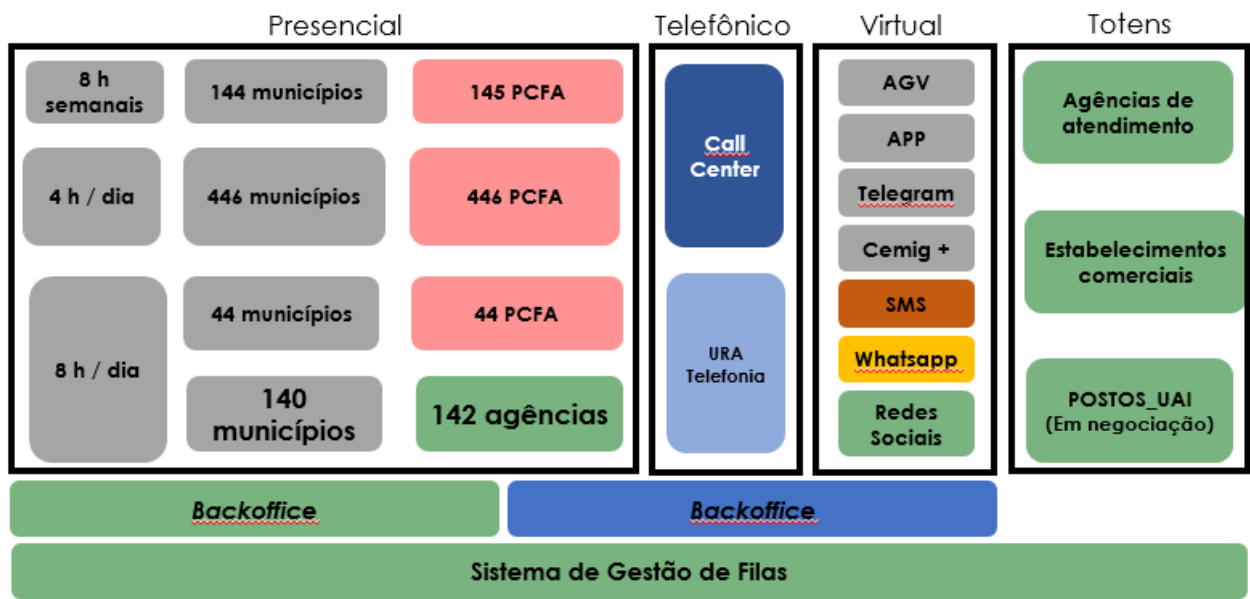
As conexões das agências de atendimento com os centros de controle da proponente deverão ser feitas com links de dados dedicados (MPLS), os quais deverão ser exclusivos para esta finalidade, independente se as agências estejam localizadas em estruturas da Cemig. Para os links de concentração de dados, entre os centros de controle da proponente e o(s) *datacenter*(s) da Cemig, deverão ser previstos fornecimentos redundantes com operadoras distintas.

As conexões dos PCFA's e totens poderão ser feitas com links de dados dedicados ou com links internet dedicados, desde que sejam mantidas as garantias de atendimento previstas neste edital.

## 7. ESQUEMA DO PROCESSO DE ATENDIMENTO À CLIENTES

Atualmente a Cemig conta com diversas empresas contratadas que prestam o serviço de parte do processo de atendimento, conforme figura abaixo, onde cada uma das cores representa um contrato (exceto a cor cinza). 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.

**Modelo atual**



**Modelo proposto**

