

Copasa investe na centralidade e modernização no relacionamento com o cliente

Ter 17 maio

Buscando modernizar e melhorar ainda mais seu atendimento ao cliente, a [Copasa](#) instaurou no mês passado um processo administrativo licitatório para a implantação e operação de solução integrada de relacionamento com o cliente 360°, unificando todos os serviços de atendimento da companhia.

Segundo a diretora de Relacionamento e Mercado, Cristiane Schwanka, a contratação vai aprimorar o relacionamento com o cliente tornando sua experiência com a Copasa ainda melhor. “O objetivo da contratação é promover a transformação digital do atendimento ao cliente da companhia com novas soluções integradas e sinergias de tecnologias, por meio de plataformas multicanais de atendimento, de modo a melhorar a experiência do cliente”.

A proposta inclui o atendimento presencial em 100 agências e 300 pontos inteligentes de autoatendimento, call center, plataforma omnichannel (que integra todos os diferentes meios de atendimento, personalizando a experiência do cliente), gestão de agendamento, pagamento digital e gestão de cobrança.

Atualmente, esse mesmo escopo de serviços é prestado por várias empresas. Ao contratar essa solução integrada com uma única empresa, que poderá atuar em formato de consórcio, a Copasa rompe os demais contratos vigentes - objetivando a simplificação da gestão dos contratos e consolidando em um único provedor o atendimento em todos os canais. Isso leva à otimização de custos, sinergia para implantação de novas tecnologias, de modo a garantir a eficiência operacional e sustentabilidade do contrato.

O contrato, com prazo de cinco anos e valor de R\$ 575,9 milhões, deve ser firmado ainda no primeiro semestre. A fase de consulta pública do edital terminou na última quinta-feira (12/5). Já o pregão está previsto para ocorrer até o final deste mês.

A contratação foi aprovada pelo Conselho de Administração da Copasa no início do ano e em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) de acionistas no último mês de março e faz parte das medidas adotadas pela companhia para sua modernização e preparação para atuar com eficiência diante dos novos desafios trazidos pela Lei 14.026/2020, que instituiu o Novo Marco Legal do Saneamento.