



Companhia de Saneamento de Minas Gerais

PROPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO

ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA (AGE)

08 DE MARÇO DE 2022

10:00 H



Companhia de Saneamento de Minas Gerais

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE MINAS GERAIS - COPASA MG

COMPANHIA ABERTA

NIRE 313.000.363-75

CNPJ nº 17.281.106/0001-03

**PROPOSTA DA ADMINISTRAÇÃO A SER SUBMETIDA À APROVAÇÃO DA AGE DE
08.03.2022, ÀS 10:00**

Ordem do Dia: instauração de processo administrativo licitatório, referente à prestação de serviços de implantação e operação de solução integrada de relacionamento com o cliente 360°.

O Conselho de Administração da Companhia, em reunião realizada em 27.01.2022, recomendou para deliberação da Assembleia Geral, conforme artigo 28 do Estatuto Social da Companhia, a aprovação da contratação da Solução Integrada 360° de Atendimento com Cliente, por um período de 5 (cinco) anos no montante de até **R\$575,9 milhões**.

Essa contratação visa promover a Transformação Digital do Atendimento ao Cliente com novas soluções integradas e sinergias de tecnologias, por meio de plataformas multicanais de atendimento, de modo a melhorar: a Experiência do Cliente COPASA MG; a Gestão da Reputação da Marca; Agregar Valor ao Negócio e seus Acionistas; a Otimização de Custos Operacionais; e a mitigação de riscos regulatórios e judiciais.

A contratação está composta do seguinte escopo:

- Atendimento Presencial (100 agências + 300 Pontos Inteligentes de autoatendimento)
- *Call Center*
- Solução *Omnichannel* (multicanalidade do atendimento digital)
- Gestão Integrada de Cobrança
- Pagamento digital / POS /PIN PAD (máquinas de cartões)
- Ferramentas de boas práticas de inovação e implementação de estratégia digital

Diante do atual cenário econômico e social, sobretudo, em relação à Lei 14.026/2020 que instituiu o Novo Marco Legal do Saneamento, a COPASA MG precisa se preparar para atuar com eficiência perante os novos desafios setoriais e em ambiente concorrencial de Mercado.

Destaca-se ainda o cenário de mudanças significativas na forma de interação e relacionamento com o cliente e acesso à informação, proporcionados pelo processo de digitalização na relação da prestação de serviço e consumo nos mais diversos setores da economia, que impulsionam o setor de serviços públicos também a responder e atender de forma célere às solicitações dos clientes.

Assim, visando a garantia da sustentabilidade empresarial, é essencial implantar a modernização da gestão do relacionamento com os clientes, por meio da disponibilização de plataformas integradas e



inteligentes de atendimento e de pagamento digital, de tal forma a aprimorar o modelo de arrecadação e cobrança e implantar novas funcionalidades ao cliente para pagamentos das faturas de prestação de serviços de saneamento.

A modernização da interação e do relacionamento com os clientes representa mecanismo para mitigação da perda de arrecadação e de proteção da receita da Companhia.

A informatização e digitalização dos dados e das comunicações eletrônicas contribuirá para a redução de custos operacionais, com a elevação do alcance da comunicação direta e eficaz por meio das plataformas digitais de relacionamento com o cliente. A contratação é necessária para a melhoria do processo de relacionamento com o cliente e de arrecadação, conferindo modernidade e eficiência à prestação do serviço público.

A seguir, destacam-se alguns dos objetivos estratégicos resultantes da contratação:

- Transformar a jornada e experiência do Cliente COPASA MG, tornando-a digital e amigável;
- Agregar valor ao Negócio e Acionistas, por meio do reposicionamento e reputação da marca;
- Reunir em um único provedor o atendimento em todos os canais de relacionamento e mídias sociais utilizadas pelos clientes, com otimização de custos e gestão contratual eficiente;
- Efetivar a centralidade do cliente no Negócio, alinhada à Declaração Estratégica da Companhia, visando a perenidade da Organização;
- Evitar o envelhecimento da dívida de clientes com perdas de PECLD – Perdas Estimadas com Créditos de Liquidação Duvidosa e garantir o fluxo de caixa eficiente;
- Promover o ecossistema digital de pagamento, como medida de aceleração de recebíveis;
- Mitigar riscos regulatórios e processos judiciais devido à não satisfação do cliente pelo tempo de espera do atendimento às solicitações.

A publicação do Edital de Licitação está prevista para março de 2022 e o prazo da contratação será de 5 (cinco) anos.

Esclarecimentos adicionais

A fim de facilitar o acesso dos Senhores Acionistas à Assembleia, solicita-se a entrega dos seguintes documentos na sede da Companhia, aos cuidados da Unidade de Serviço de Relações com Investidores, até o dia 07 de março de 2022: (i) extrato ou comprovante de titularidade de ações expedido pela Brasil, Bolsa, Balcão (B3) ou pelo Bradesco S.A., instituição prestadora de serviços de ações escriturais da Companhia; (ii) para aqueles que se fizerem representar por procuração, instrumento de mandato com observância das disposições legais aplicáveis (artigo 126 da Lei nº 6.404/1976).

Em caso de dúvida em relação ao assunto constante da Ordem do Dia, bem como aos procedimentos de representação, favor contatar a Unidade de Serviço de Relações com Investidores, por meio do telefone (31) 3250-1602 ou do e-mail ri@copasa.com.br.