

Chamada pública “Digitalização do Atendimento”

Q&A

1. Como é possível a participação da Chamada Pública? É permitido apenas um projeto para a instituição? É necessário algum cadastro prévio?

Resposta: Para participação das Chamadas Públicas é necessário enviar a proposta de projeto de P&D para inovacao@cpfl.com.br até o dia 21/04/19, preenchendo os seguintes documentos: Anexo 10.2 - Formulário de Proposta de Projeto e Anexo 10.3 - Guia para Apresentação Executiva, conforme consta no Edital. Os templates estão disponíveis no portal da chamada pública (<https://www.cpfl.com.br/chamadapublica-inovacao>).

Não há um número limite de propostas que podem ser submetidas por uma mesma entidade executora. Entretanto, caso haja sinergia entre as diferentes propostas, sugerimos unificá-las em uma única proposta. Caso contrário, iremos avaliar todas as propostas de forma individual.

Não é necessário nenhum cadastro prévio.

2. Haverá flexibilidade para negociação da minuta contratual, principalmente nos pontos da CLÁUSULA SÉTIMA - PROPRIEDADE INTELECTUAL que envolvam compartilhamento de propriedade e licenciamento?

Resposta: Sim, poderá haver uma etapa futura para negociação da minuta contratual no que se refere à propriedade intelectual.

3. No caso de possuímos mais de uma ideia de proposta para um único tema, atendendo diferentes desafios CPFL, questionamos se serão aceitas e avaliadas duas ou mais propostas elaboradas por uma mesma entidade executora.

Resposta: Não há um número limite de propostas que podem ser submetidas por uma mesma entidade executora. Entretanto, caso haja sinergia entre as diferentes propostas, sugerimos unificá-las em uma única proposta. Caso contrário, iremos avaliar todas as propostas de forma individual.

4. Para esta Chamada, entendemos que tanto a proposta quanto a apresentação devam ser enviadas no primeiro momento (até 21/04). Nosso entendimento está correto ou devemos preparar a apresentação e enviá-la para avaliação apenas no caso da proposta ser aprovada na primeira fase?

Resposta: Até o dia 21/04 deverão ser enviados os documentos: Anexo 10.2 - Formulário de Proposta de Projeto e Anexo 10.3 - Guia para Apresentação Executiva. Os templates estão disponíveis no portal da chamada pública (<https://www.cpfl.com.br/chamadapublica-inovacao>).

5. Favor esclarecer se a CPFL pretende contratar um único projeto por tema.

Resposta: Até o momento não há uma definição. A contratação de mais de um projeto se faz possível caso haja mais de uma proposta que atenda aos requisitos do edital, bem como pilares de P&D ANEEL (originalidade, aplicabilidade, relevância e razoabilidade de custos). Da mesma maneira, é igualmente possível que não haja nenhuma contratação, no caso em que as propostas recebidas não atendam aos requisitos do edital/pilares P&D ANEEL.

6. Hoje em dia, os consumidores estão acostumados a receber benefícios ao consumir algum produto ou serviço. Neste contexto, a CPFL adota algum tipo de incentivo para o consumidor utilizar os canais digitais para resolver problemas?

Resposta: Não há nenhum benefício financeiro e não há possibilidade de ofertá-lo em função de diretrizes da ANEEL. Atualmente são oferecidos benefícios intangíveis, que estão relacionados à agilidade, praticidade, acessibilidade, rastreabilidade, comodidade, entre outros.

7. Verificamos que a maior parte das perguntas do “Reclame Aqui” é relacionada ao aumento de valor nas cobranças (de um mês para o outro). Há algum tipo de orientação para o consumidor quanto ao consumo extra de energia (avisos de limites)?

Resposta: Este desafio será tratado na Jornada A e já vem sendo trabalhado internamente, portanto encontra-se fora do escopo desta Chamada Pública.

8. Conforme a chamada, há 2 tipos de personas: com limitação a tecnologia e pessoas muito ocupadas. Atualmente há algum método mais ágil/fácil para o usuário sanar problemas técnicos (tais como manual simplificado – guideline nos canais digitais)?

Resposta: Existem algumas ações de educação digital para consumidores em nossas mídias sociais, além de outras ações de curto prazo que já estão em andamento internamente, tais como a criação da central de ajuda intuitiva ou o uso de chatbot.

Espera-se nesta Chamada Pública algo disruptivo e relacionado a um serviço de alta complexidade, como por exemplo o processo de ligação nova com a redução de recusas, conforme citado no anexo 10.1.

9. Afim de melhorarmos a usabilidade do aplicativo, quais as principais dificuldades/reclamações que atualmente o usuário encontra ao entrar nos canais digitais?

Resposta: Este desafio será tratado na Jornada D e já vem sendo trabalhado internamente, portanto encontra-se fora do escopo desta Chamada Pública.

10. Com foco na satisfação do cliente, qual a taxa de conversão de problemas resolvidos dentro dos canais digitais?

Resposta: Essa informação não está disponível no momento.

11. Para entender melhor a função e a eficiência dos postos de atendimento (agências), foram identificados problemas que não podem ser resolvidos por canais digitais e/ou 0800?

Resposta: Conforme descrito no Anexo 10.1, a estratégia de digitalização prevê a migração dos serviços de atendimento para os canais digitais. Porém, atualmente não temos todos os serviços nestes canais, por isso as agências e o 0800 existem para complementar o atendimento da CPFL.

12. Com o intuito de identificar demandas de integração com os sistemas legados de atendimento aos clientes, quais sistemas de tecnologia as atendedoras utilizam para fazer o atendimento?

Resposta: Haverá uma etapa de alinhamento com o departamento de TI da CPFL para levantamento dos sistemas utilizados e identificação da melhor forma de internalizar a solução proposta na CPFL. Os esforços e sistemas envolvidos para a etapa de integração dependem dos dados consumidos pela solução proposta.

13. Entendemos que com relação ao prazo, haverá entregas parciais ao longo do contrato, todavia, qual a expectativa da CPFL de prazo total para a prestação do serviço?

Resposta: Nossa expectativa inicial de prazo total para a proposta de P&D seria entre 18 e 30 meses, além disso é de extrema valia que ocorram entregas parciais ao longo do projeto, e não somente uma única entrega no final.

14. Muitos dos componentes desejados e declarados na documentação, como IA e reconhecimento de imagens, já existem e disponíveis como serviços em nuvem. Nesse sentido, a proponente poderá endereçar em sua proposta serviços de terceiros que serão aplicados na solução?

Resposta: Sim, desde que se adequem ao [“Módulo 2 - Diretrizes Básicas do ProPeD”](#):

15. A infraestrutura necessária para o projeto, a título de hospedagem, considerando ambiente de desenvolvimento, homologação e produção é de responsabilidade da CPFL ou da proponente?

Resposta: A infraestrutura necessária para o desenvolvimento do projeto é de responsabilidade da entidade executora, que deverá estimar os custos necessários para tal. Entretanto, haverá uma etapa de alinhamento com o departamento de TI da CPFL para identificar a melhor solução com base na arquitetura proposta.

16. Entendemos que o novo produto digital envolve alterações nas camadas de serviços do legado, estas serão viabilizadas pela CPFL ao longo da prestação dos serviços?

Resposta: Haverá uma etapa de alinhamento com o departamento de TI da CPFL para identificar a melhor solução a ser aplicada com base na arquitetura proposta.

17. A equipe de execução do projeto deverá ficar na sede da CPFL ou nas dependências da proponente?

Resposta: A equipe de execução do projeto deverá ficar nas dependências da proponente. Entende-se que uma estada da equipe de projeto na CPFL, de forma part-time, é bem-vinda para as etapas em que haja troca intensa de informações em prol do projeto.

18. Verificamos na leitura do formulário de proposta tem um viés mais acadêmico, permeando itens de capacitação profissional, bem como produção científica. Sendo a proponente uma empresa sem vínculos com universidades, estes itens são obrigatórios e deve a proponente realizar tal vínculo com uma instituição acadêmica?

Resposta: Não há a necessidade de um vínculo com uma instituição acadêmica, entretanto a proposta deverá atender aos requisitos do edital, bem como os pilares de P&D ANEEL: originalidade, aplicabilidade, relevância e razoabilidade de custos, sendo que, capacitação profissional e produção científica encontram-se no item Relevância, de acordo com o “Módulo 2 - Diretrizes Básicas do ProPeD”.