

ANEXO III- QUESTIONÁRIO
1. Dados da Empresa

Responder ao questionário abaixo, com as informações solicitadas. Não deixar o campo de respostas em branco para nenhum item.

Para os itens do grupo “EXPERIÊNCIA DA EMPRESA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS”, em caso de resposta positiva, informar clientes nos quais ocorreu a prestação do serviço e o modo da prestação do serviço, se de forma local (nas instalações do cliente) ou de forma remota.

DADOS DA EMPRESA		RESPOSTAS
1 - IDENTIFICAÇÃO		
1.1	Nome completo da empresa responsável pelas respostas deste RFI	
1.2	Nome, cargo, telefone, fax, endereço e email do(s) responsável(is) pelos contatos sobre este RFI com o Banco do Nordeste do Brasil S.A.	
1.3	Nome completo da empresa e nome de fantasia	
1.4	Endereço completo e telefone	
1.5	<i>Website</i>	
1.6	Qual é o principal negócio da empresa?	
1.7	Quais os secundários?	
1.8	Qual o número de clientes no Brasil?	
1.9	Possui experiência na prestação de serviços de teleatendimento?	
1.10	Cite os cinco maiores clientes no Brasil (em número de empregados na	

ANEXO III- QUESTIONÁRIO

	operação), preferencialmente aqueles contratantes de serviços de Contact Center, discriminando especificamente os serviços prestados e ramos de negócios destes clientes.	
1.11	No caso de preenchimento do item anterior, informar o tempo total de contratação do serviço e o tempo de serviço prestado já decorrido para cada cliente.	
1.12	Qual número total de empregados na empresa?	
1.13	Qual faturamento anual - Brasil?	
1.14	Qual faturamento anual - Mundo, caso de multinacional.	
1.15	Possui central de atendimento ao usuário final? Informe o canal, horário e dias da semana.	
1.16	Descreva o papel que sua empresa irá desempenhar no fornecimento da solução proposta.	
1.17	Qual a Convenção Coletiva de Trabalho a empresa adota?	
2 – QUALIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS		
2.1	Possui selo de Ética do PROBARE - Programa Brasileiro de Auto-Regulamentação do Setor de Relacionamento?	
2.2	Possui certificação ISO 9001:2008?	

ANEXO III- QUESTIONÁRIO

2.3	A empresa está cadastrada no SICAF?	
2.4	Qual o volume mensal verificado em operações concomitantes, nos últimos 12 (doze) meses, discriminado mês a mês, por operação, referente a: a) Quantidade de funcionários; b) Quantidade de atendimentos; c) Quantidades de horas de jornada de trabalho, considerando a quantidade de horas das jornadas.	
2.5	Qual o volume mensal em operações concomitantes, verificado nos últimos 12 (doze) meses, discriminados mês a mês, por operação, referente a: a) Atendimentos receptivos (SAC, CAC, etc); b) Atendimentos ativos (telemarketing, televendas, cobrança, etc); c) Atendimentos por e-mail; d) Atendimentos por chat; e) Atendimentos por redes sociais.	
2.6	Considerando as espécies de atendimentos abaixo discriminadas, bem como a estrutura de cargos utilizada pela empresa nas suas operações, qual seria a quantidade de horas atividades necessárias, em um mês, por cargo, para a prestação dos seguintes atendimentos?	

ANEXO III- QUESTIONÁRIO

	a) 25 mil atendimentos receptivos; b) 30 mil atendimentos ativos; c) 12 mil atendimentos WEB, incluindo e-mail, chats e redes sociais; Exemplo: Para realizar 25 mil atendimentos receptivos estimamos a necessidade de: 200.000 minutos-atividade de atendente de telemarketing, 30.000 minutos-atividade de monitor, etc. Para realizar 60 mil atendimentos ativos...	
2.7	Possui atestado de capacidade técnica comprovando os volumes de serviços prestados referidos nos itens 2.4 e 2.5 anteriores?	
2.8	Possui alguma outra certificação além das citadas nos itens anteriores relacionada com o objeto deste RFI? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
3 - QUALIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS		
3.1	Todos os profissionais possuem nível superior completo?	
3.2	No preenchimento do item anterior, caso a resposta tenha sido negativa, qual o percentual de profissionais com nível superior?	
3.3	Há profissionais com certificação PMP (<i>Project Management Professional</i>), emitida pelo PMI (<i>Project Management Institute</i>), e que	

ANEXO III- QUESTIONÁRIO

	esteja dentro do período de validade?	
3.4	Mantém em seu quadro profissionais com outras qualificações, além das citadas nos itens anteriores, relacionadas com o objeto deste RFI? Em caso afirmativo, indicar a certificação, quando foi adquirida e qual o plano de evolução da certificação?	
4 - PLANO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS		
4.1	Quais as métricas, indicadores e níveis de serviço utilizados pela empresa nas operações / contratos de <i>contact center</i> que vigoraram nos últimos 12 (doze) meses?	
4.2	Quais as sugestões de métricas, indicadores e níveis de serviço que poderiam ser utilizados pela empresa considerando a estrutura dos canais de atendimento do Banco?	
4.4	Quais os cargos e respectivos perfis profissionais que seriam utilizados pela empresa na prestação dos serviços objeto deste RFI?	
4.5	Existe cargo diferenciado para atendente de 1º nível do SAC e atendente 1º nível da ouvidoria?	
4.6	Existe cargo diferenciado para atendente de 1º nível do SAC e atendente backoffice?	
4.7	Existe cargo diferenciado para atendente de 1º nível do SAC e atendente	

REQUEST FOR INFORMATION - RFI

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO EM
CONTACT CENTER, POR MEIO DE TELEFONE E DE CANAIS MULTIMEIOS, INCLUINDO GESTÃO, PLANEJAMENTO E
ACOMPANHAMENTO, GERAÇÃO E TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS E ATIVIDADES ACESSÓRIAS INERENTES
AO PROCESSO DE ATENDIMENTO

ANEXO III- QUESTIONÁRIO

	1º nível de redes sociais?	
4.8	Qual a forma de mensuração do serviço prestado por produtividade para cobrança da contratante ?	
4.9	Qual a média diária de contato ativo por atendente?	
5.0	Qual a quantidade de profissionais por cargo que seriam necessários considerando o volume da contratação dos serviços objeto deste RFI?	
5.1	Qual é o plano de transição sugerido pela empresa para prestação dos serviços objeto deste RFI?	
5.2	Qual é o plano de qualificação e manutenção dos serviços sugerido pela empresa para prestação dos serviços objeto deste RFI?	