

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 I - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada em Contact Center para prestação de serviços de atendimento, por meio de telefone e de canais multimeios (*web*, SMS, chat, redes sociais, carta, fax e presencial), incluindo gestão, planejamento e acompanhamento, geração e tratamento de informações gerenciais e atividades acessórias inerentes ao processo de atendimento.

2 . DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação do serviço será realizada no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV), na cidade de Fortaleza - CE, localizado na Avenida Silas Munguba, 5.700, bloco F, Bairro Passaré, CEP: 60.743-902.

3. DA VIGÊNCIA

Prazo da contratação inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, mediante Aditivo Contratual, limitado a 60 (sessenta) meses.

4. DO HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os horários de atendimento variam de acordo com o canal de atendimento escolhido pelo cliente, conforme tabela a seguir:

CANAIS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - Centro de Relacionamento com Clientes e Informação ao Cidadão		
Receptivo Voz (telefone)	COMO ENTRAR EM CONTATO?	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor	0800 728 3030	24 horas, 7 dias na semana (inclusive feriados)
CAC - Central de Atendimento a Clientes	4020 0004 (Capitais e regiões metropolitanas)	08:00 às 20:00hs - segunda-feira a domingo
	0800 033 0004 (Demais localidades)	
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva ou de fala	0800 033 3031	24 horas, 7 dias na semana (inclusive feriados)
URA - Unidade de Resposta Audível	4020 0004 (Capitais e regiões metropolitanas)	24 horas, 7 dias na semana (inclusive feriados)
	0800 033 0004 (Demais localidades)	
Ouvidoria	0800 033 3033	08:00hs às 18:00hs - segunda a sexta-feira
Receptivo Canais Multimeios	COMO ENTRAR EM CONTATO?	HORÁRIO DE ATENDIMENTO
SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	Sistema e-SIC: www.acessoainformacao.gov.br/sistema ou via mensagens (formulários PF ou PJ) enviados para sic@bnb.gov.br	08:30hs às 17:30hs - segunda a sexta-feira
Atendimento Web	Mensagens para: relacionamento@bnb.gov.br ou link do serviço Fale Conosco: www.bnb.gov.br/fale-conosco2	06:00hs às 00:00hs segunda-feira a domingo
Sítios de Reclamação	www.reclameaqui.com.br	
Consumidor .gov	www.consumidor.gov.br	
Rede Social	facebook.com/bancodonordeste	06:00hs às 00:00hs segunda-feira a domingo
	facebook.com/ccbnbariri	
	facebook.com/ccbnbsousa	
	facebook.com/ccbnb Instagram bancodonordeste	
Monitoramento da Transparência Ativa	bnb.gov.br/aceso-a-informacao	08:00hs às 18:00hs - segunda a sexta-feira (para análise e monitoramento)
		24 horas (para consulta ao site)

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

5. ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

O Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão (CRCIC) está subordinado ao Ambiente de Marketing do Banco do Nordeste e representa o Contact Center do Banco. Assim como as agências bancárias, o Centro de Relacionamento atua como primeira instância para prestar informações sobre os produtos e serviços do Banco, funcionando também como segunda instância nos casos em que o cliente considere não satisfatório o atendimento recebido nas agências.

Tem como missão proporcionar um canal eficiente de atendimento aos clientes e cidadãos, incluindo prestação de informações sobre produtos e serviços, informações de interesse público, resolução de demandas em articulação com unidades internas e parceiros, visando à otimização do atendimento e encaminhamento dos clientes para os locais corretos para a realização de negócios.

O CRCIC atua por meio de diversos canais de atendimento, tais como telefone e de canais multimeios (*web*, SMS, chat, redes sociais, carta, fax e presencial).

As modalidades de atendimento prestados pelo Centro de Relacionamento envolvem: Atendimento Ativo, Atendimento Receptivo Voz e Atendimento Receptivo Multimeios:

- ✓ Serviços de **Atendimento Ativo**: atendimento de telemarketing, televendas e cobrança, envio de SMS, aplicação de pesquisa de satisfação e de mercado, dentre outros serviços. Este atendimento é desempenhado por operadores terceirizados. O processo de atendimento envolve a utilização de *scripts* e é estruturado conforme o Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento (PROBARE), que estabelece que os contatos ativos somente podem ser feitos de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h e as sábados das 10h às 16h.
- ✓ Os serviços de **Atendimento Receptivo Voz** são disponibilizados por meio dos seguintes canais de atendimentos:
 - SAC Banco do Nordeste (Serviço de Atendimento ao Consumidor) - 0800-728-3030, em atendimento ao Decreto 6.523/08;
 - Atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala - 0800-033-3031, em atendimento ao Decreto 6.523/08;
 - CAC Banco do Nordeste (Central de Atendimento a Clientes) - 4020 0004/0800 033 0004, para emissão de 2ª via de boletos, prestar informações sobre negócios e transações bancárias, tais como consultas sobre proposta de crédito, operações já contratadas, orientações sobre Internet Banking, sistema de cobrança e convênios, dentre outros assuntos de natureza transacional;
 - Ouvidoria - 0800-033-3033, para acatar reclamações já atendidas pelo SAC, mas consideradas não satisfatórias pelos clientes, além de denúncias, sugestões e elogios;
- ✓ Os serviços de **Atendimento Receptivo Multimeios** estão disponibilizados por meio dos seguintes canais de atendimentos:
 - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - Sistema e-SIC: acessoainformacao.gov.br/sistema
 - E-mail: mensagens para os endereços eletrônicos relacionamento@bnb.gov.br
 - Atendimento Web - <https://www.bnb.gov.br/fale-conosco2>
 - Facebook - mensagens postadas pelo público no *facebook*, através do perfil "[facebook.com/BancodoNordeste](https://www.facebook.com/BancodoNordeste)"
 - Instagram - mensagens postadas pelo público no *instagram*, através do perfil "[bancodonordeste](https://www.instagram.com/bancodonordeste)"

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

- Sítios de Reclamação - www.reclameaqui.com.br
- Cartas - Caixa Postal 628 - Fortaleza-CE - CEP: 60.035-210
- Fax: Centro de Relacionamento (085) 3251- 6060

As atividades de atendimento receptivo voz e multimeios são desempenhadas em três níveis e possuem características diferenciadas:

- **Primeiro Nível:** é o primeiro contato com o cliente, realizado por operadores terceirizados. O serviço é estruturado nos 4 turnos de trabalho (manhã, tarde, noite e madrugada) e nos finais de semanas e feriados, por meio de escala de revezamento. O processo de atendimento envolve consultas aos sistemas e banco de soluções (scripts e respostas padronizadas), consultas aos normativos, informações das áreas gestoras dos sistemas, produtos e serviços, bem como o uso de conhecimento adquirido nos treinamentos e reciclagens previstos no Plano de Capacitação. O 1º nível de atendimento é composto por colaboradores de 1º nível 1 e 1º nível 2 (BackOffice), a depender da complexidade da demanda.
- **Segundo Nível:** serviço realizado por funcionários do Banco do Nordeste, capacitados e com notório conhecimento, destinado a oferecer ao cliente a resposta não encontrada pelo 1º nível de atendimento, bem como fornecer atendimento de competência exclusiva de funcionários do Banco, a exemplo das reclamações. O processo de atendimento envolve consultas aos sistemas, bem como o uso de suas habilidades e conhecimento adquirido no plano de capacitação, reciclagens e treinamentos;
- **Terceiro Nível:** Compreende todas as áreas/unidades do Banco que serão acionadas quando as respostas não forem encontradas pela equipe de Backoffice do 1º nível e 2º nível de atendimento.

São intervenientes no processo de atendimento:

- a) clientes atuais e potenciais;
- b) cidadãos em geral, demandantes de informações na forma da Lei de Acesso à Informação;
- c) gestores;
- d) parceiros do Banco do Nordeste: concessionárias de comunicação, fornecedores de hardware e software, mão de obra (por meio de horas atividades), empresas de manutenção de hardware etc;
- e) 1º nível de atendimento: colaboradores terceirizados oriundos da empresa contratada por meio de edital público;
- f) 2º nível de atendimento: funcionários do Banco do Nordeste responsáveis pela gestão e/ou tratamento de reclamações e demandas mais complexas;
- g) 3º nível de atendimento: todas as áreas e agências do Banco do Nordeste que detêm o conhecimento e especialização para prestar orientação e suporte aos assuntos demandados.

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

O atendimento de 1º nível realiza as seguintes tarefas:

- a) registra a solicitação do cliente/cidadão, bem como as ações executadas durante o atendimento, em sistemas do Banco, a partir de manifestação do cliente;
- b) adota medidas preliminares ou definitivas e, se necessário, consulta sistemas, banco de soluções, normativos, informações das áreas, com o objetivo de orientar o cliente e/ou dirimir dúvidas com vistas ao tratamento da demanda;
- c) encerra o atendimento, caso a demanda tenha sido solucionada, ou encaminha para tratamento pela equipe do 1º nível 2 (Backoffice), ou ainda, a depender da complexidade da demanda, encaminha para tratamento pelo 2º nível de atendimento, ocasião em que o cliente é comunicado sobre o encaminhamento da demanda e prazo de retorno.

O atendimento do 1º nível 2 (Backoffice) e o 2º nível realizam as seguintes tarefas:

- a) seleciona a demanda atribuída à sua responsabilidade de atendimento, de acordo com as prioridades estabelecidas previamente no sistema de registro de demandas;
- b) analisa a demanda com base nas legislações, orientações e normas vigentes e, se necessário, contata o cliente demandante para esclarecimentos adicionais;
- c) quando necessário, a demanda será encaminhada para o 3º nível de atendimento (áreas/unidades).
- d) após os esclarecimentos das áreas competentes, presta a devida orientação ao cliente demandante e encerra o atendimento.
- e) registra, nos sistemas do Banco, a descrição das ações executadas;
- f) comunica aos gestores quando da ocorrência de demandas urgentes e / ou críticas, conforme classificação previamente definida pelos próprios gestores.

5.1 Da volumetria

A seguir, apresentamos o volume médio mensal de cada serviço, em 2016, 2017 e primeiro semestre de 2018:

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

SERVIÇOS REALIZADOS NO CRCIC	Média Mensal 2016	Média Mensal 2017	Média Mensal 2018¹	% sobre total	Quantas PAs alocadas na HMM 1º nível	Quantas PAs alocadas na HMM 2º nível
Atendimento Receptivo Voz	25.565	26.576	24.278	8,6%		
Atendimento SAC / CAC 1º Nível	24.960	25.587	23.186	8,2%	36	0
Atendimento SAC/CAC 1º Nível 2 (Backoffice)	-	421	448	0,2%	0	5
Atendimento SAC / CAC 2º Nível	605	954	644	0,2%	0	8
Emissão de Boletos	7.589	7.577	6.919	2,4%	18	0
Atendimento Receptivo Multimeios	5.430	8.568	11.465	4,0%		
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/ 1º e 2º Nível	37	35	31	0,0%	8	5
Monitoramento CPI - Banco do Nordeste Web /1º Nível	4.196	5.963	7.766	2,7%		
Atendimento Web /1º Nível	972	1.298	1.600	0,6%		
Atendimento Web /2º Nível	52	86	112	0,0%		
Sítios de Reclamação	10	15	15	0,0%		
Facebook/ 1º e 2º Nível	123	1.127	1.890	0,7%		
Consumidor.Gov/2º Nível	5	7	13	0,0%		
Monitoramento Transparência Ativa (Site)/2º Nível	35	37	39	0,0%		
Carta / Fax	0	0	0	0,0%		
Atendimento ATIVO	114.754	198.701	240.599	84,9%		
Contato Personalizado (Aviso de Reemolso, Recuperação de Crédito, Campanhas institucionais, Monitoramento Internet Banking BNB, Pesquisas Institucionais, Renovação de Seguros, dentre outros)	40.355	60.072	30.103	10,6%	23	2
Envio de SMS	74.399	138.629	210.496	74,3%	0	1
Total (média mensal)	153.335	241.422	283.261	100,0%	77	15

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

5.2. Das métricas e indicadores de níveis de serviço**5.2.1 Para o atendimento receptivo voz (SAC, CAC e Ouvidoria):**

- a) Índice de Nível de Serviço (INS SAC e Ouvidoria): O tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos;
- b) Índice de Nível de Serviço (INS CAC): 90% das ligações serão atendidas em até 30 segundos;
- c) Índice de Abandono (IAB SAC): igual ou inferior a 2% (dois por cento);
- d) Índice de Abandono (IAB CAC): igual ou inferior a 3% (três por cento);
- e) Índice de Resolução de Demandas no Primeiro Contato (IRD TEL): igual ou superior a 90% (noventa);
- f) Índice de Envio de Demanda para 2º nível de Atendimento e 1º nível 2 (Backoffice) (IED TEL): inferior ou igual a 10% (dez por cento);
- g) Índice Médio de Atendimento (IMA TEL): mede o tempo de repasse das demandas recebidas pelo 1º nível de atendimento para 2º nível de Atendimento e 1º nível 2 (Backoffice)

Prioridade 1	Igual a 100%, em até 150 minutos
Prioridade 2	Igual a 100%, em até 180 minutos

- Prioridade 1 - Reclamações, Denúncias e Urgente para o cliente (de acordo com as especificações do BANCO);
 - Prioridade 2 - demais assuntos.
- h) Índice de Registro de Atendimento Personalizado (IRAP): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento);
 - i) Índice de Conformidade de Registros Telefônicos (ICRT) igual ou superior a 90% (noventa por cento);
 - j) Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 90% (noventa por cento).

5.2.2 Para o atendimento Multimeios:

- a) Índice de Nível de Serviço (INS WEB): igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- b) Índice de Resolução de Demandas no Primeiro Contato (IRD WEB) igual ou superior a 90%;

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

- c) Índice Médio de Atendimento (IMA WEB) igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento) em até 5 dias;
- d) Índice de Conformidade de Registros Multimeios (ICRM) igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- e) Índice de Registro de Atendimento Web (IRAW): igual ou superior a 98% (noventa e oito por cento).

5.2.3. Para o atendimento ATIVO:

- a) Índice de Contato (IC): igual a 100%;
- b) Índice de Contatos com Sucesso (ICS), a depender da periodicidade da base, do serviço e segmento de clientes do BANCO:
 - (i) Serviço Aviso de Reembolso:
 - a) MPE: igual ou superior a 85%;
 - b) MPPR: igual ou superior a 80%;
 - c) PRONAF: igual ou superior a 80%;
 - (ii) Serviço Recuperação de Crédito 1º nível (Cobrança):
 - a) MPE: igual ou superior a 60%;
 - b) MPPR: igual ou superior a 40%;
 - c) PRONAF: igual ou superior a 60%;
 - d) PF: igual ou superior a 45%;
 - (iii) Serviço Recuperação de Crédito 2º nível (Cobrança):
 - a) MPE: igual ou superior a 40%;
 - b) MPPR: igual ou superior a 25%;
 - c) PRONAF: igual ou superior a 20%;
 - d) PF: igual ou superior a 20%;
- c) Índice de Satisfação de Clientes Ativos (ISCA): igual ou superior a 90% (noventa por cento);
- d) Índice de contato por atendente (ICA): média de contatos realizados de todos atendentes pela meta diária de 200 contatos/tentativas por atendente.

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

A empresa deverá ser capaz de calcular e fazer acompanhamento permanente da métrica, indicadores e capacidades acima, apresentando relatórios periódicos, além dos eventualmente solicitados, fornecendo elementos de avaliação do desempenho dos serviços.

Em caso de não alcance dos indicadores contratuais, os quais deverão integrar o contrato, ou ainda de descumprimento de outras cláusulas contratuais, será aplicada multa, resguardada a ampla defesa.

5.3 Infraestrutura e Ambiente

O Banco do Nordeste será responsável pela disponibilização da Infraestrutura e material permanente necessário à execução dos serviços, constituídos de ambiente físico, mobiliário, microcomputadores, *softwares* de registro das demandas e acompanhamento do atendimento, canais de telefonia, sistema 0800, unidade de resposta audível - URA, Distribuição Automática de Chamada - DAC e aparelhos de telefonia, devendo a empresa manter cuidado e zelo na utilização.

6. GESTÃO E PAGAMENTOS DOS SERVIÇOS

A Gestão dos serviços se dará por meio de Ordem de Serviços abertas e gerenciadas por sistema aplicativo do próprio Banco. Os prazos de atendimento desses serviços estarão atrelados aos prazos contratuais mantidos com a empresa prestadora do serviço, os quais se basearão no volume de atendimentos.

O pagamento dos serviços será realizado mensalmente, tomando como base o volume de entregas de horas atividades realizadas e comprovadas pela contratada e aceitas pelo Banco dentro do mês.

7. QUALIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

Serão exigidos perfis mínimos para os profissionais que a contratada utilizar para a prestação dos serviços, considerando os serviços a solicitados em contrato.

Cabe a contratada executar o programa de Capacitação, Treinamento e Reciclagem, bem como realizar a monitoria dos atendimentos e pesquisa de satisfação nos percentuais exigidos em contrato.

Pelo exposto, o Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão, para o cumprimento de sua missão institucional, precisa continuar oferecendo o adequado atendimento aos clientes e não-clientes do Banco, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados e em sintonia com as legislações vigentes e as boas práticas do mercado.

8. DOS ANEXOS

O presente RFI se faz acompanhar dos seguintes Anexos:

Anexo I - Descrição dos Serviços

Anexo II - Fluxos Genéricos de Atendimento

Anexo III – Questionário (a ser respondido pelas empresas)



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 IV – Planilha de composição de preços. (a ser respondido pelas empresas)

**OS ANEXOS III E IV DEVEM SER RESPONDIDO E ENVIADO ATÉ 19/10/2018 PARA
O ENDEREÇO projetosac30@bnb.gov.br .**