

ANEXO I - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**1. Do contexto**

O Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão (CRCIC) atua por meio de múltiplos canais de atendimento e tem como missão proporcionar um canal eficiente de atendimento aos clientes e cidadãos, incluindo prestação de informações sobre produtos e serviços, acesso à informação pública, 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 Banco do Nordeste, por meio do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão (CRCIC), presta serviços de envio de mensagens tipo SMS (*Short Messenger Service*) aos seus clientes. O CRCIC é demandado pelas outras Unidades do Banco para realizar os envios de SMS com diversas finalidades, dentre essas, cabe destacar:

- A. O serviço diário de Informação sobre Desembolso do Crediamigo;
- B. Os Serviços de Cobranças - Recuperação de crédito e avisos de reembolsos dos segmentos MPE, Pessoa Física, PMPR, PRONAF, Agronegócios e Microfinança Urbana e Rural;
- C. Alertas informativos do Ambiente de Segurança Corporativa (Prevenção a Fraude);

O serviço é realizado desde 2012, cabendo destacar as seguintes quantidades de envio dos anos de 2015 à 2018:

ANO	QUANTIDADE DE SMS ENVIADO
2015	817.000
2016	892.784
2017	1.663.552
2018 ¹	2.304.735

¹Até Agosto/2018.

Pode-se perceber que a demanda por envio de SMS vem aumentando e a projeção para os próximos anos é que esse número cresça ainda mais. Portanto, a manutenção deste serviço é de grande importância para o Banco do Nordeste.

Além dos serviços de SMS, o Banco está trabalhando para modernizar o atendimento mediante a aquisição de plataforma de atendimento Omnichannel. Por essa plataforma, será possível interagir com os cliente utilizando novos canais, aplicativos e campanhas. A modernização do atendimento ao cliente demandará intensa troca de mensagens utilizando SMS, SMS Flash, 2WaySMS, Voz, Push, Smart Message e SMS corporativo.