

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., situado à Avenida Silas Munguba, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza-CE, divulga, para conhecimento dos interessados, o documento denominado *RFI – Request for Information* que tem por objetivo conhecer soluções de mercado para atendimento à necessidade do Banco em adquirir solução de software para Gerenciamento de Relacionamento com Clientes - CRM (Customer Relationship Management), Gerenciamento do Atendimento da Central de Relacionamento a clientes e não clientes e pela Ouvidoria do Banco a clientes, não clientes e anônimos, a seguir descrita com solução de CRM e Atendimento. Este documento contém questionário que deverá ser respondido pelos interessados dentro dos prazos aqui previstos.

Esclarecemos que a presente divulgação não implica compromisso do Banco em adquirir os serviços apresentados pelos respondentes, mas somente realizar uma prospecção junto ao mercado da oferta do referido serviço para posterior decisão e, no caso da efetiva realização do certame, a consulta não reflete, necessariamente, em exatidão o escopo do edital a ser publicado.

1. Objetivo

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. deseja conhecer as opções de soluções de CRM e Atendimento existentes no mercado.

2. Termos e Condições

2.1. Cronograma

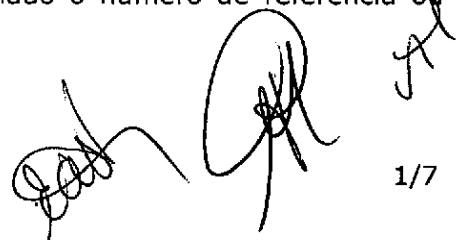
O cronograma a seguir estipulado deverá ser cumprido rigorosamente pelas empresas. Entretanto, modificações neste cronograma poderão ocorrer a critério do Banco do Nordeste do Brasil S.A.:

Atividade	Data Limite
Publicação no Diário Oficial da União e jornal de grande circulação nacional	30/06/2014
Encaminhamento de Dúvidas relativas ao RFI para solução de CRM e Atendimento.	08/07/2014
Prazo limite para recebimento da documentação no Banco	16/07/014

2.2. Esclarecimento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação deste RFI deverão ser encaminhadas, exclusivamente, ao endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br** até **08/07/2014**, impreterivelmente. Pedimos acrescentar o termo "**RFI-CRM-Atendimento**" no campo de assunto do e-mail de envio de dúvida. As respostas com os devidos esclarecimentos serão disponibilizadas no site do Banco do Nordeste www.bnb.gov.br, seção Licitações.

Para toda dúvida enviada deverá ser informado o número de referência ou pergunta deste RFI.



1/7

2.3. Devolução de Documentação

Após preenchimento das respostas e dos comentários, este documento deverá ser encaminhado para o endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br**, até **25/07/2014**. Pedimos acrescentar o termo "**RFI-CRM-Atendimento**" no campo de assunto do e-mail da devolução da documentação.

Com propósito de firmar autenticidade dos dados recebidos, a mesma versão da pasta de trabalho encaminhada via e-mail deverá ser impressa, em papel timbrado, assinada, e encaminhada via correio, em correspondência registrada, para:

Banco do Nordeste do Brasil S.A.
Colic – **RFI-CRM-Atendimento**
Av. Silas Munguba, 5700. Passaré – Bloco E1-Térreo
CEP: 60.743-902 - Fortaleza-CE

O recebimento da documentação por parte do Banco, via e-mail e via correio, será confirmada através do envio de mensagem para o endereço eletrônico que for informado nos dados da empresa.

2.4. Mensagens

Em todas as mensagens encaminhadas para o endereço eletrônico citado devem ser enviados o nome e telefone para contato.

2.5. Publicidade

Empresas, seus empregados e representantes, não poderão sem prévio consentimento formal do Banco do Nordeste do Brasil S.A.:

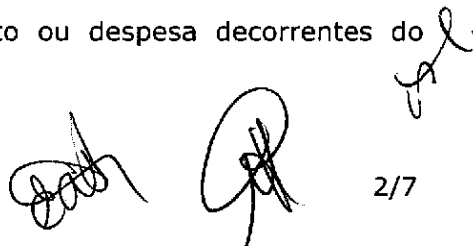
- Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados ao Banco do Nordeste do Brasil S.A.;
- Divulgar que qualquer produto da empresa prestadora das informações, ou das empresas que representa, foi aprovado, homologado ou endossado pelo Banco do Nordeste do Brasil S.A., direta ou indiretamente;
- Referir-se à existência deste RFI em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário distribuído ao público.

2.6. Responsabilidade

Este RFI não constitui compromisso de contrato para a venda ou fornecimento de quaisquer bens ou serviços entre o Banco do Nordeste do Brasil S.A. e a empresa que presta as informações para este RFI.

As empresas não devem cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente do processo do RFI.

A empresa é responsável por qualquer custo ou despesa decorrentes do cumprimento do presente RFI.



2/7

2.7. Confidencialidade

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. compromete-se a manter sigilo de todas as informações enviadas pelas empresas.

3. Do contexto para a Licitação

3.1. CRM

O Banco do Nordeste é uma instituição financeira que tem como uma de suas prioridades manter um bom relacionamento com seus clientes, exemplo disto é que alguns dos seus objetivos estratégicos que constam no Planejamento Estratégico 2014-2017 serem: Elevar o nível de satisfação dos clientes e Ampliar relacionamento com clientes. No entanto, gerenciar o relacionamento com o cliente exige de qualquer empresa a definição de uma estratégia que venha tratar e facilitar a relação fornecedor/cliente, bem como a aquisição de um software de CRM (Customer Relationship Management), que possa apoiar tecnologicamente as atividades envolvidas em tal estratégia.

O conceito de Gerência de Relacionamento com Clientes está relacionado com o entendimento e a possibilidade de influenciar o comportamento dos clientes, principalmente utilizando-se de abordagens e ferramentas de comunicação eficientes, que venham melhorar as compras, a retenção e a lucratividade de tais clientes.

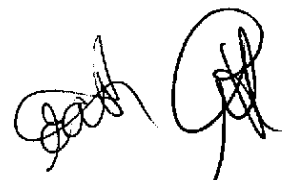
A implantação de um sistema de CRM pode trazer os seguintes benefícios para a empresa:

- Ajudar a segmentar o público em grupos de clientes com interesses comuns;
- Ajudar a acelerar o processo de desenvolvimento e comercialização de produtos, uma vez que cada segmento de mercado é conhecido e bem definido;
- Ajudar a melhorar a abordagem a clientes específicos por se concentrar em suas necessidades e na capacidade que a empresa tem de atendê-los;
- Ajudar a mensurar o resultado de determinada campanha publicitária, promoção de vendas, entre outras ações de marketing;
- Ajudar a dimensionar melhor o investimento, reduzindo gastos com clientes de baixo valor e incrementando gastos com clientes mais lucrativos;
- Ajudar a realizar a customização de produtos e serviços.

Sendo assim, diante dos objetivos estratégicos do Banco do Nordeste e do elevado nível de competitividade do setor financeiro brasileiro é de suma importância a aquisição de um software de CRM para que o Banco se posicione cada vez melhor dentro do atual cenário bancário.

3.2. Atendimento a Clientes – Centro de Relacionamento com Clientes

Criado em junho de 1997, o Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão é um canal permanente de comunicação entre o Banco e a sociedade, prestando atendimento gratuito e fazendo contatos com os clientes e cidadãos em geral, por meio de telefone e diversos outros canais (internet, mensagens de texto, carta, fax e sítios de reclamação).



Os serviços do Centro de Relacionamento compreendem:

- Atendimento receptivo, envolvendo prestação de informações institucionais e sobre todos os produtos e serviços do Banco;
- Encaminhamento dos clientes para os locais adequados para realização de negócios;
- Acesso à informação pelos cidadãos;
- Resolução de problemas, em articulação com unidades internas e parceiros;
- Monitoramento do tempo de espera nas Agências;
- Promoção de melhorias nos processos internos, produtos e serviços do Banco, a partir da identificação das necessidades dos clientes;
- Atendimento ativo, por meio de avisos antecipados, cobrança de parcelas em atraso, renovação de seguros, monitoramento de eventos suspeitos de fraude, aplicação de pesquisas de satisfação e de mercado e campanhas de renegociação de dívidas, dentre outros;
- Emissão de 2ª. via de boletos;
- Prospecção de novos clientes e negócios, a partir do banco de dados de atendimento.

Cabe informar que alguns desses serviços são de continuidade obrigatória, na forma da legislação vigente que regulamenta o atendimento aos clientes externos e aos cidadãos em geral:

- Decreto 6.523 de 31/07/2008, que regulamenta a Lei nº 8.078/1990 e fixa normas gerais sobre o Serviço de Apoio ao Consumidor (SAC) por telefone;
- Portaria nº 2.014/2008, que estabelece o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos a informações e registros públicos e Decreto 7.724, de 16 de maio de 2012 que regulamentou a Lei 12.527;

O não atendimento às legislações acima citadas poderá gerar ônus financeiro para o Banco em forma de penalidades e multas, bem como risco de imagem institucional junto aos órgãos reguladores, clientes e cidadãos.

Ademais, vale ressaltar que ano a ano, o Centro de Relacionamento vem prestando novos serviços junto às áreas parceiras do Banco visando apoiar e expandir os negócios do Banco e de suas Unidades, objetivando alcançar a excelência no atendimento e contribuir para maximizar a adimplência, reduzir a inadimplência e impulsionar a venda de novos produtos e negócios junto aos clientes.

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 a legislação e as boas práticas do mercado. Nesse contexto, uma adequada ferramenta de Central de Atendimento é imprescindível.



3.3. Atendimento de Ouvidoria

A Ouvidoria do Banco do Nordeste foi criada em setembro de 2007 em atendimento à Resolução CMN/BACEN nº 3.477, de 26 de julho de 2007, e atualmente regulamentada pela Resolução nº 3.849, de 25 de março de 2010, do Banco Central do Brasil.

É um canal recursal para atendimento das manifestações dos clientes que não ficaram plenamente satisfeitos com as soluções oferecidas pelos canais habituais de atendimento do Banco. Tem como atribuição assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre o Banco e seus clientes e usuários dos produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Adicionalmente, a unidade também é responsável pela recepção, análise, tratamento e resposta das demandas encaminhadas por intermédio do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações do Banco Central do Brasil – RDR/BACEN, por outras ouvidorias e órgãos governamentais, a exemplo da Presidência da República e Ministério da Fazenda.

Em obediência as determinações da Resolução CMN/BACEN nº 3.849/10, a Ouvidoria do Banco do Nordeste recebe, analisa e dá tratamento formal e adequado, oferecendo resposta conclusiva no prazo de até 15 (quinze) dias corridos às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços do Banco. A não observância a citada Resolução e demais legislações vigentes poderá gerar ônus financeiro para o Banco em forma de penalidades e multas, bem como risco de imagem institucional junto aos órgãos reguladores, clientes e cidadãos.

Como medida de avaliação de desempenho da unidade, a Ouvidoria estabelece metas que fazem parte do Programa de Avaliação e Performance do Banco, sendo gerenciados pelas instâncias estratégicas de governança da Instituição.

As manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria junto às unidades internas da instituição, além de possibilitarem a apresentação de solução mais adequada e justa à luz dos preceitos do Código de Defesa do Consumidor, ensejam eventuais oportunidades de aperfeiçoamento no atendimento prestado e nos produtos e serviços disponibilizados pelo Banco do Nordeste.

Os canais de acesso a Ouvidoria atualmente disponibilizados para a comunidade são: linha de discagem gratuita (0800), para ligações de telefones fixos e celulares; linha de discagem gratuita (0800), para atendimento a pessoas com deficiência auditiva ou de fala; formulário eletrônico constante no sítio do Banco na Internet, denominado "Fale Conosco" e fax. Adicionalmente, os clientes podem encaminhar suas manifestações por meio de correspondências ou apresentá-las pessoalmente a equipe da Ouvidoria.

Diante do exposto, para dar continuidade ao cumprimento das tarefas sob sua responsabilidade a Ouvidoria necessita de ferramenta de atendimento, contendo análise estatística e indicadores de desempenho, além do controle dos fluxos de encaminhamento das demandas, itens necessários para o cumprimento dos requisitos emanados pela Resolução CMN/BACEN 3849/10.



4. Do Objeto da Licitação

Constitui objeto da contratação a aquisição definitiva de uma solução de CRM e Atendimento, compreendendo licenciamento de uso e serviços de implantação, treinamento e suporte técnico conforme descrito a seguir.

5. Da Descrição do Objeto da Licitação

Os objetos da contratação constituem-se dos seguintes elementos:

5.1. Fornecimento e cessão de direito de uso definitivo, não exclusivo, de solução de CRM e Atendimento, para o ambiente tecnológico do BNB, e visando suportar a operacionalização e controle dos seguintes macroprocessos:

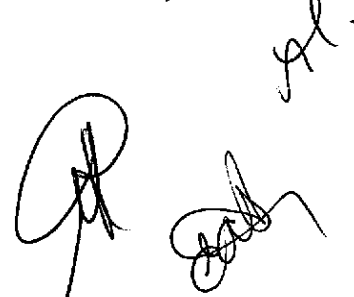
- 5.1.1. CRM Analítico;
- 5.1.2. CRM Corporativo;
- 5.1.4. CRM para Vendas e Cobrança;
- 5.1.5. Atendimento de Central de Relacionamento;
- 5.1.6. Atendimento de Ouvidoria.

5.2. Planejamento, Parametrização, Customização, Testes, Integração com legados, Migração de dados dos sistemas do BNB, Treinamento e Implantação da Solução em produção;

5.3. Serviços de operação assistida pelo prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de início de operação em produção de cada um dos módulos;

5.4. Serviços de suporte técnico pelo prazo de 48 (quarenta e oito) meses a contar da implantação em produção;

5.5. Serviços de atualização de versões compreendendo manutenção de natureza corretiva e de natureza legal pelo período de 48 (quarenta e oito) meses a contar da implantação em produção;



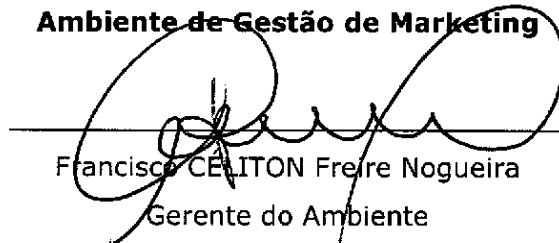
6. Dos anexos

O presente RFI se faz acompanhar dos seguintes Anexos:

- Anexo I – Questionário (a ser respondido pelas empresas);
- Anexo II – Ambiente Computacional do Banco do Nordeste


Atenciosamente,

Banco do Nordeste do Brasil S/A
Ambiente de Gestão de Marketing



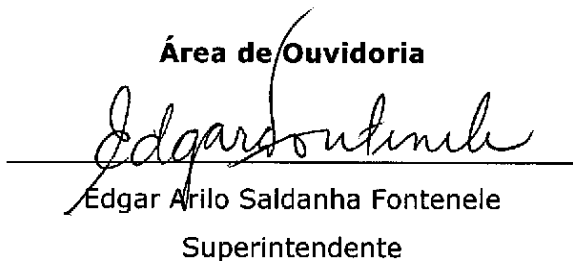
Francisco CELITON Freire Nogueira
Gerente do Ambiente

Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão



Andréa Cavalcanti Correia Lima
Gerente

Área de Ouvidoria



Edgar Arilo Saldanha Fontenele
Superintendente