

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., situado na Avenida Pedro Ramalho, 5700, Bairro Passaré – Fortaleza-CE, através da Área de Marketing e Comunicação divulga, para conhecimento dos interessados, o documento denominado RFI – *Request for Information* que tem por objetivo conhecer o mercado que presta serviço de atendimento em *Contact Center*, incluindo serviços operacionais de atendimento e suporte aos produtos, serviços e sistemas sob a gestão do Banco do Nordeste, por meio de canais multimeios (telefone, *web*, SMS, *fax* e cartas), além de atividades integrantes do processo de atendimento, como acompanhamento, planejamento e gestão.

Este documento contém questionário que deverá ser respondido pelos interessados dentro dos prazos aqui previstos.

A presente divulgação não implica em compromisso do BANCO de adquirir os serviços apresentados pelos respondentes. Objetiva-se apenas realizar uma prospecção, junto ao mercado, da oferta dos referidos serviços para a possível realização de licitação. Caso esta venha a se realizar, as condições previstas neste RFI não serão, obrigatoriamente, as mesmas do edital da licitação, a ser publicado.

1. Objetivo

Conhecer a oferta de mercado e as condições de prestação de serviços especializados de Contact Center praticados neste mercado.

2. Termos e Condições

2.1. Cronograma

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

	Data Limite
Publicação no Diário Oficial da União e jornal de grande circulação nacional	12/07/2013
Encaminhamento de Dúvidas para o Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão	18/07/2013
Prazo limite para recebimento da documentação no BANCO	26/07/2013

2.2. Esclarecimento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação deste RFI deverão ser exclusivamente encaminhadas ao endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br** até **18/07/2013**, impreterivelmente. Pedimos acrescentar o termo "**RFI-CRC-2013**" no campo de assunto do e-mail de envio de dúvida. As respostas com os devidos esclarecimentos serão encaminhadas para o endereço de e-mail que enviou a dúvida, até o dia **23/07/2013**.

Para toda dúvida enviada deverá ser informado o número do item do RFI ou do item do anexo ao qual diz respeito a dúvida enviada.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

2.3.Devolução de Documentação

A documentação a ser preenchida e devolvida pelas empresas é composta de:

- Anexo I – Questionário;
- Anexo II – Planilha de Composição de Preços.

Após preenchimento, a documentação deverá ser encaminhada para o endereço eletrônico **colic@bnb.gov.br**, até **26/07/2013**. Pedimos acrescentar o termo “**RFI-CRC-2013**” no campo de assunto do e-mail da devolução da documentação.

Com o propósito de conferir autenticidade aos dados recebidos, a mesma versão da documentação encaminhada via e-mail deverá ser impressa, em papel timbrado, assinada, e encaminhada via correios, em correspondência registrada, para:

Banco do Nordeste do Brasil S.A.
Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão – Bloco E2-Sup
RFI-CRC-2013
Av. Pedro Ramalho, 5700. Passaré
Fortaleza-CE
CEP: 60.743-902

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

2.4.Mensagens

Em todas as mensagens encaminhadas ao Banco do Nordeste devem ser incluídos o nome do responsável e o telefone para contato.

2.5.Publicidade

As 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 a público.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

2.6. Responsabilidade

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

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

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

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

O Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão 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, ensejando soluções pró-ativas na melhoria dos processos internos do Banco do Nordeste.

Sua forma de atuação repercute de forma direta no desempenho das unidades organizacionais do Banco, pois, a partir das demandas recebidas, o Centro de Relacionamento identifica a necessidade de adequação dos produtos e serviços disponíveis e se articula com as Unidades internas para obter o apoio necessário e providenciar respostas aos clientes de forma ágil e eficaz.

Assim como as agências, 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.

As atividades de atendimento receptivo, que englobam SAC – Serviço de Apoio ao Cliente, Transacional (voltado a negócios e transações bancárias) e *WEB* (demandas recebidas pela *internet*), são desempenhadas em três níveis, de acordo com a especificidade de cada nível, e possuem características diferenciadas:

- Primeiro Nível: é o primeiro contato com o cliente, por telefone ou *WEB*, 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, bem como o uso de

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

conhecimento adquirido nos treinamentos e reciclagens previstos no Plano de Capacitação o qual integra o contrato de prestação de serviços;

- Segundo Nível: serviço realizado por funcionários do Banco, 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, a exemplo das reclamações.
- Terceiro Nível: compreende todas as áreas/unidades do Banco que serão acionadas quando as respostas não forem encontradas pelo 2º nível de atendimento.

O atendimento ativo é desempenhado por operadores terceirizados 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. O processo de atendimento envolve a utilização de *scripts* confeccionados pelo Centro de Relacionamento e validados pelas áreas demandantes dos serviços.

Este Centro de Contato tem um modelo atual de atendimento que compreende:

- Serviço de Apoio ao Cliente – SAC: atendimento receptivo com prestação de informações e esclarecimentos de dúvidas, inclusive no apoio às campanhas publicitárias do Banco, acatamento de sugestões, reclamações, denúncias e elogios, em adequação ao Decreto 6.523, de 31.07.2008 e Portaria nº 2.014/2008, que estabelecem o tempo máximo para o contato direto com o atendente e o horário de funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);
- Serviço de Informação ao Cidadão - SIC: atendimento às demandas dos cidadãos, conforme Lei nº 12.527/11, promulgada pela Presidência da República, conhecida como Lei de Acesso à Informação, que entrou em vigor em 16/05/2012;
- Atendimento Transacional e Reativo: voltado para negócios e transações bancárias, orientações sobre os produtos e serviços do Banco e apoio às empresas;
- Atendimento Eletrônico: fornecimento de saldos, aplicações, extratos, bloqueios e desbloqueio de cartões, além de orientações sobre perda e/ou roubo de talonários;
- Atendimento de Solicitação de Boletos: emissão de boletos de operações em situação de normalidade, além da intermediação junto às unidades do Banco para emissão de boletos de operações de crédito em atraso e para liquidação;
- Atendimento Ativo: atendimento de telemarketing, televendas e cobrança;
- Atendimento Web: orientações *via e-mail* das demandas recebidas pelos canais "fale conosco" e "relacionamento@bnb.gov.br", campanhas por meio de *e-marketing*, dentre outros;

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

- Oportunidades de Relacionamento e Negócios – Organização de informações de atendimento para auxiliar na prospecção de negócios das agências;
- Monitoramento do Sistema SGA - Sistema de Gerenciamento do Atendimento que é dado aos clientes nas agências;
- Monitoramento online – Serviço de contato com clientes sobre acessos e usos suspeitos de fraude do *Internet Banking* e Cartões do Banco;

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.

4. Visão Geral dos Serviços a Serem Possivelmente Licitados

4.1 Objeto da Licitação

Contratação de prestação de serviços especializados de atendimento de *Contact Center*, incluindo atendimento e suporte aos produtos, serviços e sistemas do Banco do Nordeste, por canais multimeios (telefone, *web*, chat, redes sociais, SMS, *fax* e cartas), além de atividades inerentes à gestão do processo de atendimento.

4.2 Prazo para contratação

O prazo da contratação inicial pretendido é de 12 (doze) meses, sendo passível de prorrogação por até 04 (quatro) períodos de 12 (doze) meses, ficando o prazo contratual máximo de até 60 (sessenta) meses.

4.3 Métricas, indicadores e capacidades a serem estimadas para a contratação

Em princípio a capacidade operacional das empresas será avaliada pela métrica, indicadores e capacidades a seguir:

• Métricas e indicadores:
• Minutos-atividade: quantidade de minutos efetivamente trabalhados pelos operadores (com exclusão de pausas, ou seja, 320 minutos-atividade por jornada de 6 horas de trabalho). Trata-se da unidade que servirá de base para o cálculo da remuneração dos serviços.
• Absenteísmo - % de ausências de operadores escalados para trabalhar no período;
• % de ocorrências de web-atendimento resolvidas no primeiro contato;
• % de ocorrências de web-atendimento solucionadas ou direcionadas para o <i>Backoffice</i> em até 2h úteis;
• Agent Workload - tempo que o operador dedica, em uma hora, para falar com

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

	os contatos do <i>mailing</i> ;
	• Conversão – quantidade de contatos que resultaram em negócios efetivamente fechados;
	• CPC (contato com a pessoa certa) - % entre as chamadas atendidas no qual se conseguiu falar com a pessoa que é objeto da ligação;
	• IAB – Índice de abandono - razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas recebidas, em %;
	• ICI - Índice de contatos com insucesso - % de registros da base nos quais houve efetivo contato com o cliente, mas com insucesso na conversão em negócios;
	• ICS - Índice de contatos com sucesso - % de registros da base nos quais houve efetivo contato com o cliente e sucesso na conversão em negócios;
	• IED - Índice de envio de demandas - razão entre o número de demandas encaminhadas para o 2º nível e o total de demandas registradas no Centro de Relacionamento;
	• INC - Índice de não contato - % de registros da base em que não houve contato efetivo com o cliente;
	• Índice de atendimento por canais multimeios - % de ocorrências de web-atendimento realizados no prazo de até 5 dias úteis;
	• IRD - Índice resolução de demandas: razão entre o número de demandas resolvidas e o total de demandas registradas em 1º nível;
	• Registro de demandas – Razão entre o quantitativo de registros inseridos no sistema de atendimento e o total de atendimentos contabilizados no sistema de telefonia;
	• <i>Talk Time</i> - tempo médio de conversação do operador em uma chamada;
	• Taxa de contato - percentual de ligações atendidas do total contemplado no <i>Mailing</i> ;
	• Tempo máximo de espera: tempo máximo em que o cliente ficou a espera de atendimento;
	• TMA - tempo médio de atendimento;
	• TME - tempo médio de espera: tempo total de espera dividido pelo total de ligações;
	• TMO - tempo médio estimado de operação (TMA + TMR);
	• TMR - tempo médio de registro da demanda;
	• <i>Turn Over</i> - rotatividade dos operadores;
	• <i>Wrap Time</i> - tempo gasto pelo operador após a finalização de um atendimento e até que inicie o próximo.
	• Capacidades:
	• Contatos receptivos em campanhas blended – atendimento diferenciado ao cliente que demanda a empresa para aderir à campanha;
	• Plano de qualificação e manutenção dos serviços – cumprimento do plano apresentado pela empresa e que é parte integrante do Contrato;
	• BTC (<i>Best Time to Call</i>) – aproveitamento do melhor horário para ligar;
	• FCR (<i>First Call Resolution</i>) - capacidade de solução no primeiro contato.

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

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.

4.4 Volumes para contratação

O volume de contratação de cada item constará do edital, quando o BANCO for licitar o serviço, de forma que o licitante terá o conhecimento necessário para dimensionamento dos serviços a serem prestados.

No momento, o volume médio previsto para 12 meses, é o seguinte:

- Atendimentos receptivos: 440.000 atendimentos, envolvendo atendimentos prestados pelo SAC, transacional, *WEB*.
- Atendimentos ativos: 720.000 atendimentos, envolvendo os serviços de telemarketing, televendas e cobrança.

4.5 Local da prestação dos serviços

A prestação do serviço será realizada nas dependências do BANCO.

4.6 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 minutos-atividade.

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

4.7 Acordo de nível de serviço (ANS)

O acordo de nível de serviço será firmado, minimamente, com os seguintes dispositivos:

SAC:

- Tempo máximo de espera em dias normais: 90% das ligações serão atendidas em até 30 segundos; 100% das ligações serão atendidas em até 45 segundos;
- Tempo máximo de espera em dias atípicos: (segundas-feiras, dias que antecedem e sucedem feriados nacionais e o quinto dia útil de cada mês): 90% das ligações serão atendidas em até 60 segundos, 100% das ligações serão atendidas em até 90 segundos;

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO DE *CONTACT CENTER*, INCLUINDO ATENDIMENTO E SUPORTE AOS PRODUTOS, SERVIÇOS E SISTEMAS DO BANCO, POR CANAIS MULTIMEIOS, ALÉM DE ATIVIDADES INTEGRANTES DO PROCESSO DE ATENDIMENTO, COMO ACOMPANHAMENTO, PLANEJAMENTO E GESTÃO.

- Índice de abandono (IAB): razão entre o total de chamadas abandonadas e o total de chamadas recebidas – Inferior a 2%.

Transacional:

- Tempo máximo de espera: 80% das ligações serão atendidas em até 35 segundos; 100% das ligações serão atendidas em até 90 segundos;
- IAB - Índice de abandono: Inferior a 3%.

WEB:

- Razão percentual entre o total de *web*-atendimentos tratados em até 5 dias úteis e o total de *web*-atendimentos recebidos: Superior a 90%.

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

4.8 Qualificação da equipe da Contratada

Serão exigidos perfis mínimos para os profissionais que a empresa utilizará para a prestação dos serviços, considerando os serviços a serem solicitados dentro do escopo previstos no item 4.1 deste documento.

5. DOS ANEXOS

O presente RFI se faz acompanhar dos seguintes Anexos:

Anexo I – Questionário (a ser respondido pelas empresas)

Anexo II – Planilha de composição de preços.

Atenciosamente,

ÁREA DE MARKETING E COMUNICAÇÃO
AMBIENTE DE MARKETING
CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

MELINA de Carvalho Barbosa

Superintendente, em exercício

José AIRTON da Silveira Junior

Gerente do Centro, em exercício