

## TERMO DE REFERÊNCIA

O BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A., divulga, para conhecimento dos interessados, a presente consulta pública que tem por objetivo receber informações e propostas comerciais de preços para atendimento à necessidade do Banco de contratar serviços de Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel. As respostas a esta consulta deverão ser enviadas pelos interessados dentro dos prazos aqui previstos.

Esclarecemos que a presente divulgação não implica compromisso do Banco em adquirir os serviços cotados pelos respondentes, mas somente realizar uma prospecção junto ao mercado da oferta dos referidos serviços para posterior decisão e, no caso da efetiva realização do certame, a consulta poderá não refletir o escopo do edital a ser publicado.

### 1. O Banco do Nordeste

O Banco do Nordeste do Brasil S.A. (BNB) é uma instituição financeira múltipla criada pela Lei nº 1.649/52, sendo uma sociedade de economia mista de capital aberto com 51% do seu capital sob o controle direto da União Federal. Está sediado na cidade de Fortaleza-CE. A área de atuação do Banco compreende a toda a região Nordeste e mais o norte dos estados de Minas Gerais e Espírito Santo e abrange 1.990 municípios, onde atua por meio de 676 unidades de microcrédito e 292 agências, no total de 968 pontos de atendimento.

Compete ao BNB:

- 1.1 Exercer as atribuições conferidas no Decreto-Lei nº 1.376/74, e na Lei nº 7.827/89;
- 1.2 Administrar o Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste - FNE;
- 1.3 Ser Agente operador, financeiro e administrador da carteira de títulos do Fundo de Investimentos do Nordeste - Finor;
- 1.4 Ser Agente de crédito do Programa de Fortalecimento da Agricultura Familiar (Pronaf);
- 1.5 Ser Operador do Fundo de Desenvolvimento do Nordeste (FDNE).

O Banco está autorizado a operar com todas as carteiras permitidas às instituições financeiras classificadas como Banco Múltiplo, exceto a carteira de crédito imobiliário. O Banco atende empresas de todos os portes e atividades produtivas (rural, industrial, infraestrutura comercial e serviços), bem como microfinanças com os programas Crediamigo (microcrédito urbano) e Agroamigo (microcrédito rural). Contempla, também, em seu portfólio de clientes os segmentos Pessoa Física e Governo, este último para atender instituições do setor público da administração pública direta e indireta.

O interesse público do Banco do Nordeste pode ser visualizado por meio de sua Missão: “Atuar como o Banco de desenvolvimento da região Nordeste”. E Visão: “Ser o banco preferido do Nordeste, reconhecido pela sua capacidade de promover o bem-estar das famílias e a competitividade das empresas da Região”.



## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

A missão e visão de futuro se concretizam por meio da execução de políticas e programas estrategicamente concebidas com a visão social de melhorar a vida das pessoas, inserindo-as no campo produtivo e permitindo-lhes viver com dignidade.

Por atuar em áreas de grande carência econômica, como o semiárido, a ação do Banco está focada na busca de soluções das grandes questões de desenvolvimento regional, na transformação do Nordeste e sua participação mais efetiva no cenário socioeconômico nacional. Estes são os maiores desafios e principais alvos das políticas do Banco. O BNB atua na ampliação de oportunidades, fortalece os agentes produtivos, produz impactos de interesse da sociedade nordestina, gera empregos, proporciona melhoria da renda das famílias, promove a inclusão social e financeira.

## 2. O Atendimento do Banco do Nordeste

### 2.1 Atendimento ao Cliente Externo

#### 2.1.1 O Centro de Relacionamento

O Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão (CRCIC) é a principal unidade de atendimento ao cliente externo em volume de atendimentos. O Centro atua para atendimento às demandas de clientes e usuários relacionadas a informações, sugestões, reclamações, elogios, acatamento de denúncias, orientações sobre cancelamentos de contratos e serviços. O Centro opera nas seguintes categorias de serviços: Receptivo - Voz, Emissão de Boletos, Receptivo - Multimeios e Atendimento Ativo.

##### 2.1.1.1 Atendimentos Receptivos - Voz

Os serviços de atendimento Receptivo - Voz são disponibilizados nos seguintes canais:

0800-728-3030 (SAC): Serviço de atendimento ao consumidor, com a finalidade de resolver as demandas dos consumidores sobre informações, dúvidas, apoio a campanhas publicitárias, reclamações, sugestões, elogios, orientações sobre pedidos de cancelamentos de contratos e serviços, acatamento de denúncias, na forma do Decreto nº 6.523/2008.

4020-0004 e 0800-033-0004 (CAC): Central de Atendimento a Clientes, voltado para prestação de informações a clientes de produtos e serviços já contratados, negócios e transações bancárias, recepção de pedidos de emissão de 2ª via de boletos, apoio às empresas, orientações sobre Internet Banking, cobrança, convênios, folha de pagamento, extratos, depósitos judiciais, atualização cadastral, dentre outros.

4020-0004 e 0800-033-0004 (URA): Atendimento via unidade de resposta audível para fornecimento de saldos, extratos, bloqueios e desbloqueio de cartões.

##### 2.1.1.2 Emissão de Boletos



## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

Atendimento de pedidos de emissão de 2ª via de boletos. A emissão de boletos poderá ocorrer de forma ativa, nos contatos por iniciativa do Banco, ou receptiva, por iniciativa dos clientes quando estes solicitam o serviço.

### 2.1.1.3 atendimentos Receptivos - Multimeios

Os serviços de atendimento Receptivo - Multimeios utilizam os seguintes canais:

Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) - Sistema e-SIC E-sic:

<https://esic.cgu.gov.br/>

Atendimento às demandas dos cidadãos, conforme a Lei de Acesso à Informação (12.527/11) e Decreto 7.724/2012.

Web: e-mails enviados para o endereço relacionamento@bnb.gov.br ou pelo serviço “Fale Conosco”: <https://www.bnb.gov.br/canais-de-atendimento>

Sítios de reclamação: [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) e [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

Tratamento de reclamações registradas em sítios especializados que se propõem a intermediar a solução de conflitos de consumo.

Redes sociais: Mensagens postadas pelo público nos perfis do Banco do Nordeste nas redes: Facebook (facebook@bancodonordeste) e Instagram (instagram@bancodonordeste)

Transparência Ativa: Disponibilização e atualização, no sítio do Banco (<https://www.bnb.gov.br/aceso-a-informacao>), de informações de interesse público, em seção específica chamada “Acesso à Informação”, para cumprimento da Lei de Acesso à Informação - Lei 12.527/11.

Correspondências endereçadas ao Centro de Relacionamento, para o endereço Av. Dr. Silas Munguba, 5.700, Passaré, e/ou oriundas do Gabinete da Presidência do Banco (GAPRE);

Fax, pelos números: 85-3251-6060 e 85-3251-6050.

### 2.1.1.4 atendimentos Ativos

Os serviços ativos são executados mediante contatos por iniciativa do Banco para a execução de campanhas permanentes e temporárias, bem como monitoramentos de segurança. Os serviços são executados usando contatos por voz e envios de mensagens SMS. Dentre os principais serviços de Atendimento Ativo destacam-se:

- Sinalização de oportunidades de prospecção de negócios;
- Monitoramento do internet banking e contato com clientes (prevenção de fraudes);
- Contatos sobre renovações de seguros vencidos e a vencer;
- Avisos de reembolsos;
- Cobranças de parcelas vencidas;
- Pesquisas de satisfação de clientes sobre produtos, serviços e canais;
- Processo de Crédito P-FIES (Programa Financiamento Estudantil);



**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**  
Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

- Campanhas institucionais para prospecção de negócios e renegociação de dívidas.

#### 2.1.1.5 Quantidades de Atendimentos

Em maio de 2019, foram prestados 27.650 atendimentos receptivos - voz, 2.929 emissões de boletos, 13.781 atendimentos receptivos - multimeios), e 458.181 atendimentos ativos. Na tabela 1 abaixo são mostrados os serviços do Centro de Relacionamento e respectivas quantidades de atendimentos no mês de maio/2019:

Tabela 1 - Atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - Maio / 2019.

Serviços CRCIC	Quantidade de Atendimentos - Maio 2019
Atendimentos Receptivos - Voz	27.650
Emissão de Boletos	2.929
Atendimentos Receptivos - Multimeios (por escrito)	13.781
Atendimentos Ativos (Voz e SMS)	458.181
<b>TOTAL</b>	<b>502.541</b>

Tabela 1 - Fontes - Sistema Clarify, Planilhas Gerenciais, Sistema e-Sic, Hi-Platform (Facebook e Instagram), site Consumidor.gov, site Reclame Aqui, Sistema Apta Tecnologia.

As quantidades totais de atendimentos nos 03 (três) últimos anos têm sido crescentes, em especial dos atendimentos ativos e atendimentos por escrito (digitais multimeios) refletindo a tendência de o cliente buscar cada vez mais os canais digitais e menos os canais de voz. Na tabela 2 abaixo são mostrados os serviços do Centro de Relacionamento e respectivas quantidades de atendimentos nos anos de 2017, 2018 e 2019 (até maio):

Tabela 2 - Atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - 2017, 2018, e Janeiro - Maio / 2019.

Serviços CRCIC	Quantidade de Atendimentos		
	2017	2018	Jan. - Maio 2019
Atendimentos Receptivos - Voz	318.912	368.709	134.669
Emissão de Boletos	90.920	67.248	14.667
Atendimentos Receptivos - Multimeios (por escrito)	102.822	129.784	55.981
Atendimentos Ativos (Voz e SMS)	2.384.416	3.774.996	1.829.250
<b>TOTAL</b>	<b>2.897.070</b>	<b>4.340.737</b>	<b>2.034.567</b>

Tabela 2 - Fontes - Sistema Clarify, Planilhas Gerenciais, Sistema e-Sic, Hi-Platform (Facebook e Instagram), site Consumidor.gov, site Reclame Aqui, Sistema Apta Tecnologia.

A tendência de crescimento nos atendimentos ativos e atendimentos por escrito (digitais multimeios) evidencia-se também quando se compara o mesmo período - de Janeiro a Maio - dos anos de 2017, 2018 e 2019. Na tabela 3 abaixo são mostrados os serviços do Centro de Relacionamento e respectivas quantidades de atendimentos nos referidos períodos.

Tabela 3 - Atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - Janeiro - Maio / 2017, Janeiro - Maio / 2018, Janeiro - Maio / 2019.

Serviços CRCIC	Quantidade de Atendimentos		
	Jan. - Maio 2017	Jan. - Maio 2018	Jan. - Maio 2019
Atendimentos Receptivos - Voz	140.386	158.735	134.669
Emissão de Boletos	42.795	36.174	14.667
Atendimentos Receptivos - Multimeios (por escrito)	37.706	59.080	55.981
Atendimentos Ativos (Voz e SMS)	957.026	946.892	1.829.250
<b>TOTAL</b>	<b>1.177.913</b>	<b>1.200.881</b>	<b>2.034.567</b>

Tabela 3 - Fontes - Sistema Clarify, Planilhas Gerenciais, Sistema e-Sic, Hi-Platform (Facebook e Instagram), site Consumidor.gov, site Reclame Aqui, Sistema Apta Tecnologia.

### 2.1.1.6 Quantidades de Atendimentos por Canais

Os serviços do Centro de Relacionamento são disponibilizados por canais (atendimentos receptivos) ou executados por campanhas (atendimentos ativos). Na tabela 4 abaixo estão detalhadas as quantidades de atendimentos dos serviços Receptivos - Voz por canais no ano de 2019 (até maio):



**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**  
Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação  
Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios  
digitais Omnichannel.

Tabela 4 - atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - atendimentos Receptivos - Voz e respectivos canais - Janeiro - Maio / 2019.

Serviços CRCIC e Canais - 2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Total
<b>Atendimentos Receptivos - Voz</b>	<b>27.734</b>	<b>24.557</b>	<b>27.456</b>	<b>27.272</b>	<b>27.650</b>	<b>134.669</b>
Atendimento SAC / CAC 1º Nível	23.251	20.873	23.021	23.139	23.262	<b>113.546</b>
Atendimento Receptivo 1º Nível (Solicitação de Boletos)	3.350	2.651	3.287	2.910	3.077	<b>15.275</b>
Atendimento SAC / CAC 1º Nível 2 (Backoffice)	618	514	636	624	666	<b>3.058</b>
Atendimento SAC / CAC 2º Nível	515	519	512	599	645	<b>2.790</b>

Tabela 4 - Fontes - Sistema Clarify, Planilhas Gerenciais.

Na tabela 5 abaixo estão detalhadas as quantidades de atendimentos dos serviços de Emissão de Boletos no ano de 2019 (até maio):

Tabela 5 - atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - Emissão de Boletos - Janeiro - Maio / 2019.

Serviços CRCIC - 2019	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Total
<b>Emissão de Boletos</b>	<b>3.147</b>	<b>2.605</b>	<b>3.025</b>	<b>2.961</b>	<b>2.929</b>	<b>14.667</b>

Tabela 5 - Fontes - Sistema Clarify, Planilhas Gerenciais.

Na tabela 6 abaixo estão detalhadas as quantidades de atendimentos dos serviços Receptivos - Multimeios por canais no ano de 2019 (até maio):

Tabela 6 - atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - atendimentos Receptivos - Multimeios e respectivos canais - Janeiro - Maio / 2019.

<b>Serviços CRCIC e Canais - 2019</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Total</b>
<b>Atendimento Receptivo Multimeios</b>	<b>9.478</b>	<b>8.895</b>	<b>10.080</b>	<b>13.747</b>	<b>13.781</b>	<b>55.981</b>
Atendimento Web /1º Nível	1.462	1.495	1.638	1.578	1.461	<b>7.634</b>
Monitoramento CPI - Banco do Nordeste Web /1º Nível	6.766	6.426	6.966	7.658	7.124	<b>34.940</b>
Atendimento Web /2º Nível	138	122	128	140	113	<b>641</b>
Consumidor.Gov/2º Nível	12	13	23	10	56	<b>114</b>
Monitoramento Transparência Ativa (Site)/2º Nível	33	34	43	44	33	<b>187</b>
Reclame Aqui /2º Nível	18	23	20	27	26	<b>114</b>
Facebook/1º Nível	938	600	838	4.072	4.409	<b>10.857</b>
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/ 1º e 2º Nível	40	24	18	29	36	<b>147</b>
Instagram/1º Nível	71	158	406	188	523	<b>1.346</b>
Carta/Fax	0	0	0	1	0	<b>1</b>

Tabela 6 - Fontes - Sistema Clarify, Planilhas Gerenciais, Sistema e-Sic, Hi-Platform (Facebook e Instagram), site Reclame Aqui, site Consumidor.gov, Sistema Apta Tecnologia.

Na tabela 7 abaixo estão detalhadas as quantidades de atendimentos dos serviços Ativos, por campanhas, no ano de 2019 (até maio):

Tabela 7 - Atendimentos do Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão - Atendimentos Ativos e Respectivas Campanhas - Janeiro - Maio / 2019.

<b>Serviços CRQC e Campanhas - 2019</b>	<b>Jan</b>	<b>Fev</b>	<b>Mar</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Total</b>
<b>Atendimento Ativo</b>	<b>318.897</b>	<b>303.609</b>	<b>353.168</b>	<b>395.395</b>	<b>458.181</b>	<b>1.829.250</b>
<b>Negócios Institucionais - Contatos Agente Humano - Voz</b>	<b>8.108</b>	<b>9.683</b>	<b>7.354</b>	<b>10.395</b>	<b>52.414</b>	<b>87.954</b>
Atualização Cadastral	2.719	3.193	1.917	2.321	8.554	<b>18.704</b>
Campanha Atualização CAMED	0	0	0	0	30.336	<b>30.336</b>
Aviso de Reembolso - Contatos Via FONE	3.670	4.664	3.332	3.722	10.095	<b>25.483</b>
Campanha FNE Sol PF/Escr. Digital Prosp. de Financiamentos	0	0	0	339	0	<b>339</b>
Campanha PFIES - Atualização dos dados dos Avalistas	0	0	0	1.610	58	<b>1.668</b>
Prospecção de Negócios FNE Giro	0	0	0	0	1.028	<b>1.028</b>
Oportunidades de Relacionamento	447	435	331	385	397	<b>1.995</b>
Cobrança de parcelas vencidas CAMED corretora	142	138	123	153	200	<b>756</b>
Monitoramento do Sistema de Gerenciamento do Atendimento	128	120	132	153	167	<b>700</b>
Monitoramento Internet Banking BNB	92	88	76	106	124	<b>486</b>
Renovação de Seguros	910	1.045	1.443	1.606	1.455	<b>6.459</b>
<b>Recuperação de Crédito - Contatos Agente Humano - Voz</b>	<b>22.666</b>	<b>18.138</b>	<b>21.573</b>	<b>20.009</b>	<b>19.361</b>	<b>101.747</b>
Recuperação de Crédito - Cobrança Amigável	13.648	11.323	14.438	11.626	10.706	<b>61.741</b>
Recuperação de Crédito - 2º Nível	9.018	6.815	7.135	8.383	8.655	<b>40.006</b>
<b>Envio de SMS</b>	<b>288.123</b>	<b>275.788</b>	<b>324.241</b>	<b>364.991</b>	<b>386.406</b>	<b>1.639.549</b>
SMS Aviso de Reembolso - Contatos via SMS	32.554	31.779	28.698	33.027	30.925	<b>156.983</b>
SMS Aviso de Reembolso - Campanha Agroamigo	48.615	25.344	15.788	42.179	99.028	<b>230.954</b>
SMS Aviso de Reembolso - Campanha Agroamigo - CAR	0	5.720	0	0	0	<b>5.720</b>
SMS Recuperação de Crédito - Cobrança - Contatos via SMS	18.953	16.565	18.461	17.483	20.173	<b>91.635</b>
SMS Campanha - Crediamigo - Desembolso	26.210	16.353	9.768	0	15.277	<b>67.608</b>
SMS Campanha - Crediamigo - Recuperação de Crédito	161.182	142.756	188.696	184.951	218.737	<b>896.322</b>
SMS Campanha - Aviso Reembolso PFIES	609	553	391	330	524	<b>2.407</b>
SMS Campanha - Proposta pre-analisada PFIES	0	36.718	0	0	0	<b>36.718</b>
SMS Campanha - Semana do Consumidor	0	0	44.543	0	0	<b>44.543</b>
SMS Campanha - Crediamigo - Hora de crescer	0	0	1.627	0	0	<b>1.627</b>
SMS Campanha - Convite Semear	0	0	1.514	0	0	<b>1.514</b>
SMS Campanha - FNE SOL Pessoa jurídica	0	0	0	1.980	1.000	<b>2.980</b>
SMS Campanha - FNE SOL Pessoa física	0	0	14.000	85.000	0	<b>99.000</b>
SMS Campanha - Reembolso Ag. Moreno/PE	0	0	0	41	42	<b>83</b>
SMS Campanha - Crediamigo Pernambuco	0	0	755	0	0	<b>755</b>
SMS Campanha - PFIES Disponibilização da página Web	0	0	0	0	700	<b>700</b>



### 2.1.2 Outras Unidades de Atendimento ao Cliente Externo

Além do Centro de Relacionamento com Clientes e de informação ao Cidadão (CRCIC) o Banco do Nordeste realiza atendimento ao cliente externo através de outras unidades cujos serviços serão integrados à Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.

Ouvidoria - Representa os interesses dos cidadãos, atuando imparcialmente na intermediação de possíveis conflitos e, preventivamente, trabalhando pontos que devam ser aperfeiçoados.

Atendimento aos Acionistas e Investidores - Contatos diretos com este público através dos canais de atendimento: Telefone, e-Mail e Whatsapp.

Rede de Agências, unidades e postos de atendimento - Unidades de atendimento que executam as políticas e programas do Banco do Nordeste, oferecendo atendimento presencial em todos os municípios da área de atuação do Banco.

Escritório de Negócios - Unidade de atendimento não presencial para a disponibilização no formato digital de parte dos produtos e serviços disponíveis em uma agência física. A Unidade tem por objetivo alinhar as ações do Banco do Nordeste com a nova realidade digital do mercado consumidor e funcionará de maneira centralizada em Fortaleza - CE, dentro de um modelo de negócios focado na redução do custo de atendimento, priorizando o autosserviço por meio de automação negocial.

### 2.2 Atendimento ao Cliente Interno

O Banco do Nordeste realiza atendimento ao cliente interno - seus colaboradores - com o objetivo de prestar suporte ao funcionamento das unidades para o desempenho de suas respectivas atividades e cumprimento das suas funções institucionais. Referidos serviços são executados pela Central de Orientação ao Cliente Interno.

Os serviços de atendimento ao cliente interno serão integrados à Plataforma de Atendimento e Negócios Digitais Omnichannel.

### 3 - Cenário Externo

O mercado bancário evolui rapidamente, oferecendo múltiplas formas de comunicação digital, permitindo ao cliente acessar informações e serviços em qualquer lugar, usando qualquer dispositivo, acessando serviços no canal onde se encontra.

O cliente quer disponibilidade, velocidade, assertividade, resolutividade, busca experiências inovadoras e surpreendentes, deseja aproveitar seu tempo ao máximo.

O cliente quer ser reconhecido, quer receber propostas que atendam seus interesses, quer ser atendido com continuidade sem ter que repetir o que está buscando.

Para comunicar-se com esse novo cliente, as empresas do ramo financeiro têm disponibilizado cada vez mais os serviços digitais. Diversos bancos e financeiras são 100% digitais, ou seja, oferecem todos os seus serviços em formatos digitais, não

possuindo agências físicas nem pessoas na prestação de serviços diretamente aos clientes.

#### 4 - Cenário Interno

Atualmente, o Banco vem atendendo eficientemente a demanda espontânea através dos canais que disponibiliza, mas identifica a necessidade de aumentar a sua presença digital, intensificar o diálogo com o público e com os seus clientes, oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado, melhorar a sua visão de cliente e identificar melhorias nos produtos e processos de negócios.

Entretanto, os recursos tecnológicos de que o Banco dispõe são insuficientes para atender às necessidades, uma vez que não permitem visualizar a jornada do cliente, não disponibilizam URA humanizada, chatbots integrados aos aplicativos para celular mais populares, bases de conhecimentos, entre outras ferramentas disponíveis e utilizadas no mercado bancário para atendimento receptivo e ativo.

Diante dessas deficiências tecnológicas é requerida a utilização de uma quantidade crescente de mão de obra para dar vazão a um volume de atendimentos cada vez maior, visando manter a qualidade dos serviços e cumprir os prazos legais.

Cabe destacar que a ferramenta de registro dos atendimentos ora utilizada pelo Banco, denominada Clarify Front Office, é obsoleta e limitada, guardando informações valiosas mas de difícil recuperação e conexão com os processos de negócios. Com a plataforma omnichannel essas informações poderão ser melhor analisadas para subsidiar a criação de novos produtos e para melhorar os atuais produtos e processos, resultando na realização eficiente de mais negócios.

O Banco do Nordeste quer dar um salto tecnológico no seu atendimento para dialogar com mais proximidade, disponibilidade, confiabilidade e eficiência com o público em geral e com os seus clientes.

Pelas razões expostas, o Banco está trabalhando para contratar os serviços de uma plataforma de atendimento e negócios digitais omnichannel.

#### 5 - Objeto da Licitação

Contratação de serviços de disponibilização e adaptação contínua de uma plataforma de atendimento e negócios digitais omnichannel.

A contratação será inteiramente por prestação de serviços. O prazo de contratação inicial será de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável por mais 12 (doze) meses.

#### 6 - Objetivos

A disponibilização e evolução contínua de uma plataforma Omichannel tem os seguintes objetivos:

- 6.1 Aumentar a presença digital do Banco;
- 6.2 Intensificar o diálogo com o público e com os clientes;
- 6.3 Oferecer um atendimento mais eficiente e personalizado;

- 6.4 Melhorar a visão de cliente;
- 6.5 Identificar melhorias a serem implementadas nos produtos e processos de negócios.

## 7. Resultados Esperados

- 7.1 Velocidade, assertividade e eficiência do atendimento;
- 7.2 Autoatendimento digital em larga escala;
- 7.3 Novos canais de atendimento;
- 7.4 Novos serviços digitais;
- 7.5 Multiplicação de campanhas automatizadas;
- 7.6 Contratação automatizada de novos negócios;
- 7.7 Gestão simplificada e eficiente dos serviços de atendimento;
- 7.8 Redução dos custos com mão de obra.

## 8. Anexos

A presente RFP compõe-se dos seguintes Anexos:

- Anexo 1 - Requisitos;
- Anexo 2 - Serviços a Cargo da Contratada e Faturamento;
- Anexo 3 - Serviços a cargo do Banco;
- Anexo 4 - Equipamentos, Materiais e Acessórios;
- Anexo 5 - Panorama Atual e Transição;
- Anexo 6 - Sistemas Legados;
- Anexo 7 - Serviços de Implantação - Diretrizes;
- Anexo 8 - Serviços de Implantação - Fase 0
- Anexo 9 - Serviços de Implantação - Fase 1
- Anexo 10 - Serviços de Implantação - Fase 2
- Anexo 11 - Serviços de Implantação - Fase 3
- Anexo 12 - Serviços de Suporte Técnico - Diretrizes
- Anexo 13 - Serviços de Suporte Técnico - Manutenção da Conformidade com os Requisitos
- Anexo 14 - Serviços de Suporte Técnico - Acesso à Internet
- Anexo 15 - Serviços de Suporte Técnico - Redundância
- Anexo 16 - Serviços de Suporte Técnico - Backup e Documentação
- Anexo 17 - Serviços de Suporte Técnico - Gerenciamento
- Anexo 18 - Serviços de Suporte Técnico - Treinamento
- Anexo 19 - Serviços de Suporte Técnico - Help Desk
- Anexo 20 - Serviços de Suporte Técnico - Disponibilização de Técnicos
- Anexo 21 - Serviços de Suporte Técnico - Disponibilização da Plataforma
- Anexo 22 - Serviços de Suporte Técnico - Desempenho da Plataforma
- Anexo 23 - Serviços de Suporte Técnico - Adaptação Contínua da Plataforma
- Anexo 24 - Serviços de Suporte Técnico - Serviços Eventuais de Infraestrutura
- Anexo 25 - Serviços de Suporte Técnico - Serviços Eventuais de Desenvolvimento e Integração
- Anexo 26 - Serviços de Suporte Técnico - Desativação da Plataforma
- Anexo 27 - EDITAL - Insumos, Processos e Produtos
- Anexo 28 - Cronogramas
- Anexo 29 - Planilha de Composição de Preços



**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**  
Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação  
Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios  
digitais Omnichannel.

Anexo 30 - Questionário aos Fornecedores

9. Cronograma

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

No.	Atividade	Data-Limite
1.	Publicação no Diário Oficial da União e jornal de grande circulação nacional	10/08/2019
2.	Encaminhamento de dúvidas	20 dias após a atividade 1
3.	Respostas às eventuais dúvidas	05 dias após a atividade 2
4.	Recebimento das propostas de preços via e-mail	05 dias após a atividade 3
5.	Recebimento das propostas de preços em papel	05 dias após a atividade 4

10. Encaminhamento de Dúvidas

As dúvidas decorrentes da interpretação técnica desta RFP deverão ser encaminhadas, exclusivamente, ao endereço eletrônico:

[projetosac30@bnb.gov.br](mailto:projetosac30@bnb.gov.br)

O prazo para o encaminhamento de dúvidas é o estabelecido para a atividade 2 no cronograma acima. Pedimos acrescentar o termo “Omnichannel” no campo de assunto do e-mail de encaminhamento de dúvidas.

As dúvidas relativas aos aspectos administrativos da RFP deverão ser encaminhadas para o endereço eletrônico: [projetosac30@bnb.gov.br](mailto:projetosac30@bnb.gov.br) no prazo da atividade 2 do cronograma. Pedimos acrescentar o termo “Omnichannel” no campo de assunto do e-mail.

11. Respostas às Eventuais Dúvidas

As respostas com os devidos esclarecimentos serão disponibilizadas no link:

<https://www.bnb.gov.br/aceso-a-informacao/rfi-rfp-audiencias-e-consultas-publicas>

O prazo para a resposta é o estabelecido para a atividade 3 do cronograma.

12. Recebimento das Propostas de Preços via e-Mail

Comporão a proposta de preço os seguintes anexos preenchidos pela empresa interessada:



**REQUEST FOR PROPOSAL - RFP**  
Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação  
Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios  
digitais Omnichannel.

Anexo 29 - Planilha de Composição de Preços (com as seguintes abas preenchidas: 1-Serviços de Implantação; 2-Serviços Contínuos; e 3-Serviços sob Demanda do Banco).

Anexo 30 - Questionário aos Fornecedores

A proposta de preço deverá ser encaminhada para o endereço eletrônico:  
[projetosac30@bnb.gov.br](mailto:projetosac30@bnb.gov.br)

O prazo para o recebimento da proposta de preço via e-mail é o estabelecido para a atividade 4 no cronograma acima. Pedimos acrescentar o termo “Omnichannel” no campo de assunto do e-mail de envio da proposta de preço.

### 13. Recebimento das Propostas de Preços em papel

Com propósito de firmar autenticidade, a mesma versão da proposta de preço encaminhada via e-mail deverá ser impressa, em papel timbrado, assinada, e encaminhada em correspondência registrada, para:

Banco do Nordeste do Brasil S.A.  
Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão  
Av. Dr. Silas Munguba, 5.700. Passaré - Bloco D1-Térreo  
CEP: 60.743-902 - Fortaleza-CE

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

### 14. Mensagens

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

### 15. Publicidade

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

15.1 Fazer declarações, anúncios, divulgações ou qualquer publicidade envolvendo o uso do nome, abreviaturas e símbolos relacionados ao Banco do Nordeste do Brasil S.A.;

15.2 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;

15.3 Referir-se à existência desta RFP em *press releases*, avisos ou em qualquer material publicitário.

### 16. Responsabilidade



## REQUEST FOR PROPOSAL - RFP

Contratação de Serviços de Disponibilização e Adaptação Contínua de uma Plataforma de Atendimento e Negócios digitais Omnichannel.

Esta RFP 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 prestar as informações para esta RFP.

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 da RFP.

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

### 17. Confidencialidade

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