

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 de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet. 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”.

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 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 atender 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 Atendimento Receptivos Multimeios - Mídias Sociais

Entre os serviços de atendimento Receptivo - Multimeios destaca-se o atendimento prestado através das seguintes mídias sociais:

Facebook (facebook\@bancodonordeste) e
Instagram (instagram\@bancodonordeste)

Passaremos a atender o canal Twitter a partir de Fevereiro / 2020, razão porque a ferramenta a ser utilizada deverá estar apta para atendimento, monitoramento e gestão desta mídia social.

2.2 Quantidades de Atendimentos

Na tabela 1 abaixo informa-se a quantidade de interações realizadas pelo Centro de Relacionamento nas mídias sociais, verificadas no período 2016 - 2019 (até julho). Evidencia-se o crescimento desses canais de atendimento, em especial quando o consumidor busca informações, em detrimento dos canais de atendimento - voz, confirmando uma tendência de mercado.

Tabela 1 - Interações através das mídias sociais - 2016 - Julho / 2019.

Mídia	2016	2017	2018	2019*
Facebook	1.471	13.520	19.351	22.880
Instagram	-	-	368	2.375

Tabela 1 - Fonte - Hi-Platform Social.

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, com destaque para as mídias sociais.

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

Para comunicar-se com esse novo cliente, as empresas do ramo financeiro têm disponibilizado cada vez mais os serviços digitais em dispositivos móveis, em especial nos aplicativos proprietários e nas mídias sociais.

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 do Nordeste 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.

O Banco 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.

Neste contexto, as mídias sociais apresentam-se como ambientes onde é prioritário oferecer atendimento e outros serviços digitais.

5 - Objeto da Licitação

Contratação de Serviços de Disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet.

A contratação será por prestação de serviços. O prazo de contratação inicial será de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por mais 24 (vinte e quatro) meses.

6 - Objetivos

A disponibilização de uma Ferramenta de Atendimento, Monitoramento e Gestão de Mídias Sociais na Internet tem os seguintes objetivos:

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

7. Resultados Esperados

- 7.1 Monitoramento, gestão e atendimento em novas mídias sociais;
- 7.2 Maior velocidade, assertividade e eficiência no atendimento das mídias sociais;
- 7.3 Oferta de serviços digitais nas mídias sociais;
- 7.4 Multiplicação de campanhas nas mídias sociais;
- 7.5 Gestão simplificada e eficiente das mídias sociais e dos respectivos serviços oferecidos.

8. Anexos

A presente RFP compõe-se dos seguintes Anexos:

- Anexo 1 - Especificações dos Serviços;
- Anexo 2 - Proposta de Preço;
- Anexo 3 - 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	31.08.2019
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

O prazo para o encaminhamento de dúvidas é o estabelecido para a atividade 2 no cronograma acima. Pedimos acrescentar o termo “Mídias Sociais” 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 no prazo da atividade 2 do cronograma. Pedimos acrescentar o termo “Mídias Sociais” 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:

Anexo 2 - Planilha de Composição de Preços

Anexo 3 - Questionário aos Fornecedores

A proposta de preço deverá ser encaminhada para o endereço eletrônico: 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

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.