ANEXO I - A

ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.1. Os serviços de atendimento ativos e receptivos serão realizados por meio de diversos canais, tais como: telefone, e-mail, portais, mídias sociais, serviços de mensageria, sítios de reclamação, chats e atendimento presencial.

1.2. A critério do BANCO, a qualquer momento, poderão ser criados novos serviços e utilizados novos canais de atendimento, a exemplo de vídeo-chats baseados em mídias sociais, mensageiros eletrônicos, portais e serviços de mensageria, dentre outros, a serem prestados no âmbito do contrato.

1.3. Os serviços que compõem o Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão estão descritos a seguir:

1.3.1. **Receptivo Voz:**

a) Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC – (0800 728 3030): em atendimento ao Decreto 11.034, de 05 de abril de 2022, realiza atendimento receptivo para prestar informações genéricas sobre os produtos e serviços do Banco, suporte às campanhas publicitárias sobre produtos e serviços, esclarecer dúvidas, acatar sugestões, reclamações, elogios e suspensão ou cancelamento de contratos ou serviços e orientações aos cidadãos sobre os canais de atendimento do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

b) Central de Atendimento ao Cliente - CAC – (0800 033 0004 e 4020 0004): realiza atendimento receptivo eletrônico e personalizado, de natureza transacional. O Atendimento Eletrônico é prestado pela Unidade de Resposta Audível (URA), para fornecer saldos e extratos, realizar bloqueios e desbloqueio de cartões e orientar como proceder em caso de perda ou furto de talonários. O Atendimento Personalizado está disponível para prestar informações sobre negócios e transações bancárias, tais como consultas sobre proposta de financiamentos e/ou empréstimos, operações já contratadas, orientações sobre Internet Banking, Sistema de Cobrança, Convênios, Sistema de Gerenciamento de Depósitos Judiciais, atualização cadastral, emissão de 2ª via de boletos, dentre outros serviços;

c) Ouvidoria – (0800 033 3033): em atendimento a Resolução CMN n° 4.860 de 23 de outubro de 2020, realiza atendimento receptivo para tratamento de manifestações da sociedade, em última instância, caso não tenham ficado satisfeitos com o atendimento nos canais primários. Além disso, podem, excepcionalmente, prestar informações genéricas sobre os produtos e serviços do Banco do Nordeste, prestar informações sobre atendimentos anteriores da Ouvidoria, receber elogios, sugestões e denúncias.

1.3.2. **Receptivo Multimeios:**

a) **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC):** atendimento em conformidade com a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), e o Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, contemplando o atendimento a pessoas físicas e jurídicas interessadas em obter informações públicas relativas ao Banco, bem como o monitoramento, atualização e suporte operacional do portal institucional do Banco.

b) **Atendimento por e-mail e Fale Conosco:** recepção e tratamento das demandas encaminhadas por meio do endereço eletrônico relacionamento@bnb.gov.br e do canal Fale Conosco, disponível no portal institucional do Banco e no Internet Banking, para prestação de informações, esclarecimento de dúvidas, recepção de sugestões, reclamações, elogios, solicitações, pedidos de cancelamento e orientações aos usuários.

c) **Atendimento em plataformas de relacionamento e defesa do consumidor:** recepção, análise, registro, tratamento e resposta das manifestações apresentadas em plataformas digitais de relacionamento e defesa do consumidor, a exemplo do Reclame Aqui e Consumidor.gov.br.

d) **Atendimento em mídias sociais:** monitoramento, recepção, interação, encaminhamento e resposta das manifestações publicadas seja em perfis oficiais do Banco e de seus Centros Culturais, seja de publicações com marcação destes perfis, em redes sociais em que o Banco do Nordeste tenha atuação ativa, observadas as diretrizes institucionais de comunicação e relacionamento.

e) **Atendimento em lojas de aplicativos:** monitoramento e tratamento das avaliações, comentários, dúvidas, elogios, sugestões e reclamações registradas pelos usuários nas lojas virtuais de aplicativos, a exemplo de Apple App Store e Google Play Store.

f) **Atendimento por WhatsApp Corporativo:** recepção, registro, tratamento e resposta das demandas encaminhadas por meio do canal oficial de WhatsApp Corporativo do Banco (85 4020-0004), abrangendo prestação de informações, esclarecimento de dúvidas, orientações gerais, recepção de solicitações, sugestões, reclamações e elogios.

1.3.3. **Ativo:**

a) telemarketing, televendas e cobrança com atendimento personalizado e via SMS (Short Messenger Service);

b) aviso antecipado aos clientes de parcelas a vencer;

c) recuperação de crédito (cobrança);

d) oferta de produtos e serviços;

e) renovação e cobrança de seguros;

f) Pesquisa de Satisfação, de Mercado e outras pesquisas;

g) Campanhas de Recuperação de Crédito: para contatar clientes cujas operações são passíveis de enquadramentos em leis e/ou normas específicas de renegociação de dívidas;

h) Oportunidades de Relacionamento: envio de e-mail denominado "Oportunidades de Relacionamento" para as agências, no qual são listados os clientes potenciais por jurisdição e os produtos nos quais manifestaram interesse, favorecendo a prospecção de novos negócios;

i) positivação de transações: confirmação de transações solicitadas por meios eletrônicos que se enquadrem em determinados critérios elegíveis;

j) email Marketing: contato com clientes para oferecer produtos e serviços do Banco, dentre outros;

k) Realização de contato ativo com clientes e demais públicos de interesse, de forma individualizada ou por meio de campanhas de comunicação em massa, utilizando os canais disponíveis para divulgação de informações gerais, conforme as necessidades do Banco.

1.3.4. **Serviço de Emissão de Boletos:** Emissão de boletos aos clientes que solicitam a 2ª via junto ao Centro de Relacionamento ou a intermediação junto às agências para os casos em que não for possível gerar o boleto no Centro.

1.3.5. **Atendimento em LIBRAS:**

a) Pessoas com deficiência auditiva e de fala diretamente por meio do portal do Banco (www.bnb.gov.br) na aba Atendimento: em atendimento Decreto 11.034/2022;

b) O atendimento será prestado por chamada de vídeo, por profissionais do CONTRATADO habilitados em LIBRAS;

c) Os atendentes serão licenciados ou certificados em LIBRAS e deverão receber, registrar e encaminhar para tratamento: reclamações, contestações, fornecimento de informações públicas e gerais sobre os produtos e serviços do BANCO.

1.4. Demais atendimentos de Ouvidoria: Cadastramento de demandas de Ouvidoria oriundas de canais internos ou externos, além do Receptivo Voz.

1.5. O atendimento receptivo voz é agrupado em Filas de Atendimento, seguindo critérios definidos pelo BANCO, conforme a similaridade, grau de complexidade e prioridade dos serviços, volumetria, tempo médio de atendimento, dentre outras características que justifiquem tal agrupamento.

1.6. A formação, alteração ou exclusão das Filas de Atendimento acompanhará as diretrizes do BANCO, cabendo ao CONTRATADO adotar as providências de ajustes necessários.

1.7. Os critérios para o estabelecimento de prioridade das Filas de atendimento são determinados pelo BANCO.

1.8. A solução das demandas ou esclarecimento de dúvidas ensejará a elaboração e atualização permanente, pelo CONTRATADO, de bases de conhecimento, bancos de respostas, roteiros, *script*s e modelos padronizados que permitam aplicar a mesma solução a futuras demandas de mesma natureza, podendo o BANCO, a qualquer momento, solicitar ajustes e correções nesses modelos quando não estiverem de acordo com os padrões desejados.

1.9. As bases de conhecimento, bancos de respostas, roteiros, *scripts e* modelos deverão ser elaborados segundo orientações do BANCO. No caso de inexistência de modelos para uma situação específica, o CONTRATADO deverá elaborar os modelos.

1.10. O CONTRATADO poderá sugerir melhorias nos modelos de atendimento sempre que entender adequado.

1.11. O planejamento, gestão e suporte ao atendimento serão realizados com o apoio de modelos de documentos a serem elaborados e atualizados pelo CONTRATADO sempre que necessário.

1.12. Os modelos de atendimento e demais documentos produzidos serão repassados ao BANCO por meios eletrônicos. Os modelos e documentos serão editáveis e se tornarão propriedade do BANCO.

1.13. Toda informação referente ao BANCO que o CONTRATADO e seus prepostos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização do BANCO.

1.14. O BANCO se reserva o direito de efetuar monitoria e auditoria de todo o atendimento e demais serviços prestados, seus procedimentos e resultados, acessando de forma irrestrita os dados, registros e gravações gerados, utilizando recursos de escuta direta, durante os atendimentos, e verificação dos monitoramentos realizados pelo CONTRATADO.

1.15. O CONTRATADO prestará os serviços especificados de forma personalizada e exclusiva, não sendo permitido ao CONTRATADO alocar recursos de qualquer natureza sob sua responsabilidade para a execução de outros contratos.

1.16. Os serviços serão prestados conforme a modalidade de empreitada, observadas as condições estabelecidas na Especificação dos Serviços e demais Anexos, e serão discriminados e ajustados por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com **Anexo** denominado **Modelo de Ordem de Serviço,** constante neste documento.

1.17. As estimativas de prazo e custo para realização dos serviços constantes das Ordens de Serviço serão estabelecidas pelo BANCO, por meio da previsão de horas-atividade.

1.18. Horas-atividade estimadas são horas previstas de efetiva disponibilidade para a prestação de serviços, não sendo computadas nas mesmas a previsão de ausências de qualquer espécie.

1.19. Na estimativa da quantidade de horas-atividade de uma OS, o BANCO utilizará dados históricos dos atendimentos realizados.

1.20. As horas-atividade solicitadas pelo BANCO serão objeto de análise pelo CONTRATADO, que providenciará a alocação das pessoas necessárias, por cargo, para o fornecimento das horas-atividade. O CONTRATADO realizará o dimensionamento de pessoas usando ferramenta apropriada.

1.21. O BANCO, a seu critério, poderá não solicitar horas-atividade para determinado (s) cargo (s) em feriados, finais de semana ou dias normais, desde que sejam observados os quantitativos mínimos de horas atividades previstas por cargo para o período.

1.22. Se no decorrer do período o BANCO ou o CONTRATADO detectar a necessidade de complementar as horas-atividade previstas, o BANCO deverá, a seu critério, emitir uma OS complementar autorizando o fornecimento de horas-atividade complementares.

1.23. Previamente à emissão da nota fiscal do período, o CONTRATADO apresentará relatório e outros documentos solicitados pelo BANCO detalhando as horas-atividade realizadas e os correspondentes serviços prestados. O BANCO poderá solicitar esclarecimentos antes de autorizar o CONTRATADO a emitir a nota fiscal.

1.24. Horas-atividade realizadas são horas efetivamente trabalhadas não sendo computadas nas mesmas as ausências de qualquer espécie, as quais serão pagas exclusivamente pelo CONTRATADO aos seus empregados.

1.25. Os canais acima são exemplificativos, podendo vir a ser adotados outros canais de atendimento, conforme melhor conveniência do CONTRATANTE.

2. PROCESSO DE ATENDIMENTO

2.1. São intervenientes no processo de atendimento:

a) clientes atuais e potenciais e usuários dos produtos e serviços do Banco;

b) cidadãos em geral, demandantes de informações públicas na forma da Lei de Acesso à Informação;

c) gestores;

d) parceiros do Banco do Nordeste: concessionárias de comunicação, fornecedores de hardware e *software*, mão de obra (por meio de horas-atividade), empresas de manutenção de *hardware* etc;

e) 1º nível de atendimento: colaboradores vinculados ao CONTRATADO;

f) 2º nível de atendimento: composto por funcionários do Banco do Nordeste e colaboradores mais especializados vinculados ao CONTRATADO que, em conjunto, são responsáveis pela gestão e/ou tratamento de reclamações e demandas mais complexas;

g) 3º nível de atendimento: todas as Unidades e agências do Banco do Nordeste que detêm o conhecimento e especialização para prestar orientação e suporte aos assuntos demandados.

2.2. O atendimento de 1º nível realiza as seguintes tarefas:

a) registra as demandas, em sistemas do Banco, a partir de manifestação do cliente, por telefone, WEB, sítios de reclamação, carta, redes sociais ou qualquer outro meio de comunicação;

b) adota medidas preliminares ou definitivas e, se necessário, consulta sistemas, banco de soluções, normativos, informações repassadas pelas Unidades do Banco, com o objetivo de orientar o cliente e/ou dirimir dúvidas com vistas ao tratamento da demanda;

c) registra, em sistemas do Banco, a descrição das ações executadas;

d) encerra o atendimento, caso a demanda tenha sido solucionada em 1º nível, ou encaminha para tratamento pelo 2º nível de atendimento, ocasião em que o cliente é comunicado sobre o encaminhamento da demanda e prazo de retorno.

2.3. O atendimento de 1º nível (Ouvidoria), para além das informadas no item 2.2., também realiza as seguintes atividades:

a) recebe e registra nos sistemas do Banco, as manifestações de Ouvidoria abertas pela sociedade por meio do telefone 0800 033 3033;

b) recebe e registra nos sistemas do Banco, as manifestações de Ouvidoria abertas pela sociedade oriundas de canais internos ou externos, conforme solicitação da Superintendência de Ouvidoria do Banco do Nordeste;

c) gera o protocolo dos atendimentos registrados e informa aos manifestantes;

d) comunica aos gestores da Ouvidoria quando da ocorrência de demandas urgentes e / ou críticas, conforme classificação previamente definida pelo Banco do Nordeste;

2.4. O atendimento de 2º nível realiza as seguintes tarefas:

a) registra as demandas, em sistemas do Banco, a partir de manifestação do cliente em sítios especializados na internet;

b) seleciona a demanda atribuída à sua responsabilidade de atendimento, de acordo com as priorizações estabelecidas previamente no sistema de registro de demandas;

c) analisa a demanda com base nas legislações, orientações e normas vigentes e, se necessário, contata o cliente demandante para esclarecimentos adicionais;

d) quando necessário, a demanda será encaminhada para o 3º nível de atendimento (áreas/unidades);

e) após os esclarecimentos das áreas competentes, presta a devida orientação ao cliente demandante e encerra o atendimento;

f) registra nos sistemas do Banco a descrição das ações executadas;

g) comunica aos gestores quando da ocorrência de demandas urgentes e / ou críticas, conforme classificação previamente definida pelos próprios gestores;

h) encaminha para as áreas do Banco, com base nas manifestações dos clientes, elogios e sugestões de melhoria dos processos internos do Banco;

i) as solicitações recebidas via telefone, SIC, sítios de reclamação, WEB e Mídias Sociais serão encaminhadas ao 3º nível de atendimento por e-mail.

3. ORGANIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. Os serviços serão executados por profissionais do CONTRATADO, organizados e capacitados em grupamentos especializados de acordo com cada segmento, descritos abaixo:

Tabela 1 - Segmentos e Intervalos de Trabalho

Segmento	Carga Horária	Escala de Trabalho	Hora Inicial	Hora Final	Intervalo de Abrangência
Atendente Generalista	6h	SEG-SEX	8	21	13
		SÁB	8	16	8
Atendente Universal	6h	SEG-DOM escala de revezamento final de semana	0	24	24
Atendente de Ouvidoria	6h	SEG-SEX	8	18	10
Atendente de LIBRAS	6h	SEG-SEX	8	18	10
Atendente Sênior	6h	SEG-DOM escala de revezamento final de semana	6	24	18
Monitor da Qualidade	8h	SEG-SÁB escala de revezamento final de semana	8	20	12
Monitor de Produtos e de Capacitação e Treinamento	8h	SEG-SÁB escala de revezamento final de semana	8	20	12

Segmento	Carga Horária	Escala de Trabalho	Hora Inicial	Hora Final	Intervalo de Abrangência
Monitor de Operações Omnicanal	8h	SEG-SEX	8	20	12
Analista de Operações Omnicanal	8h	SEG-SEX	8	20	12
Suporte e Apoio Administrativo	8h	SEG-SEX	8	20	12
		SÁB	8	15	7
Analista de Planejamento e Tráfego	8h	SEG-SEX	8	20	12
Supervisor de Atendimento	8h	SEG-DOM escala de revezamento final de semana	6	22	16
Especialista da Qualidade	8h	SEG-SEX	8	17	9
Coordenador Operacional, de Planejamento, Qualidade e Acompanhamento	8h	SEG-SEX	8	17	9
Coordenador Geral, de Recursos Humanos e Administrativa	8h	SEG-SEX	8	17	9

3.2. Atendimento Generalista - Realizar atendimento ativo e receptivo das demandas de clientes e não clientes e usuários, incluindo atendimento de telemarketing, televendas, cobrança, pesquisas de satisfação e de mercado, dentre outros; realizar atendimento receptivo de demandas com fornecimento de orientações sobre produtos, serviços e informações institucionais do BANCO; realizar atendimento das campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, a depender das solicitações emanadas das demais áreas do BANCO, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO.

Atribuições/funções:

a) realizar atendimento de telemarketing, televendas, cobrança, pesquisas de satisfação e de mercado, dentre outros;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) realizar atendimento de campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e *scripts* previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;

d) realizar atendimento receptivo das demandas, fornecendo orientações sobre produtos e serviços específicos e informações institucionais do BANCO;

e) esclarecer dúvidas mais complexas com a equipe de 2º nível do BANCO;

f) registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimento, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando-as correta e integralmente;

g) prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

h) responsabilizar-se pelas respostas ao prestar informações e orientações aos clientes, colaborando também com a padronização das informações;

i) consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou ausência de informações nas diversas fontes de pesquisa;

j) encaminhar as demandas que não tiveram solução imediata ou cujas informações não constem na base de conhecimento e que se recomendem o encaminhamento da ocorrência para resolução;

k) comunicar à supervisão na existência de demandas urgentes e/ou críticas e sinalizar a necessidade de treinamentos;

l) auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões;

m) responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura, tecnológica e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho;

n) comunicar à supervisão quando da ocorrência de falhas nos sistemas, equipamentos e mobiliários;

o) observar os normativos operacionais e de segurança do Banco do Nordeste;

p) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.3. Atendimento Universal – Realizar atendimento receptivo e ativo das demandas de clientes e não clientes e usuários, utilizando os diversos canais de relacionamento (telefone, e-mail, portais, sítios de reclamação, redes sociais, serviços de mensageria e demais canais que venham a ser disponibilizados durante a execução contratual), incluindo atendimento receptivo das demandas pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor e pelo CAC – Central de Atendimento a Clientes; atendimento às demandas oriundas dos canais Multimeios; orientação aos clientes internos e acompanhamento quanto ao uso de sistemas de atendimento utilizados pelo BANCO, a depender das solicitações emanadas das demais áreas do BANCO, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) realizar atendimento receptivo das demandas pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor e pelo CAC – Central de Atendimento a Clientes, referente aos produtos e serviços do BANCO, atuais e que venham a ser criados, bem como informações institucionais, dentre outros, obedecendo aos procedimentos padronizados pelo BANCO;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) atender às demandas oriundas dos canais Multimeios (e-mail, portais, sítios de reclamação, redes sociais, serviços de mensageria) realizando as devidas tratativas;

d) esclarecer dúvidas mais complexas com a equipe de 2º nível de atendimento do BANCO;

e) recepcionar solicitações de boletos, contatando parceiros do BANCO, quando houver necessidade;

f) emissão de boletos das diversas operações de crédito do BANCO, além do encaminhamento e acompanhamento das solicitações para agências do BANCO, quando não for possível a emissão pelo Centro;

g) orientar os clientes para contatarem a Ouvidoria nas demandas não passíveis de serem solucionadas pelo Centro de Relacionamento, conforme definido pelo BANCO, finalizando a ocorrência;

h) monitorar sistemas de atendimento do BANCO, dentre outros;

i) prestar atendimento aos clientes internos e usuários quanto ao uso de sistemas de atendimento utilizados pelo BANCO, dentre outros;

j) registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimento, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando-as correta e integralmente;

k) prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

l) consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou ausência de informações nas opções do item acima;

m) encaminhar as demandas que não tiveram solução imediata ou cujas informações não constem nas diversas fontes de pesquisa e/ou que se recomendem o encaminhamento da ocorrência para resolução;

n) repassar para o 2º nível de atendimento as demandas definidas para esse nível de atendimento;

o) encaminhar ao 2º nível o retorno das diversas áreas do BANCO referente às demandas abertas no Centro de Relacionamento, dentre outras informações necessárias;

p) manter articulação com as Unidades do BANCO para obter respostas às solicitações dos clientes, quando recomendado;

q) realizar pesquisa de satisfação e de mercado, atendimento a campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts / roteiros previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;

r) comunicar à supervisão quando da ocorrência de demandas urgentes e/ou críticas, sinalizando a necessidade de treinamentos, se for o caso;

s) auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões, se for o caso;

t) responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho;

u) comunicar à supervisão quando da ocorrência de falhas nos sistemas, equipamentos e mobiliários;

v) observar os normativos operacionais e de segurança do Banco do Nordeste;

w) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.4. Atendimento de Ouvidoria: realizar o atendimento, em 1º nível, às manifestações de Ouvidoria abertas pela sociedade (Clientes, não clientes e usuários de produtos e serviços), recebendo e registrando nos sistemas do Banco, informações, reclamações, elogios, sugestões ou denúncias oriundas de canais internos ou externos, gerando protocolos de atendimento e informando aos clientes, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento de Ouvidoria.

Atribuições/funções:

a) realizar atendimento receptivo das manifestações de Ouvidoria abertas pelo telefone 0800 033 3033, obedecendo aos procedimentos padronizados pelo Banco, encaminhando para o atendimento da Superintendência de Ouvidoria;

b) realizar o cadastramento das manifestações recepcionadas por meio de canais internos ou externos;

c) gerar o protocolo dos atendimentos registrados e informar aos manifestantes;

d) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

e) esclarecer dúvidas mais complexas com a equipe de 2º nível de atendimento do BANCO;

f) registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimento, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando-as correta e integralmente;

g) prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

h) consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou ausência de informações;

i) realizar pesquisa de satisfação e de mercado, atendimento a campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts / roteiros previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;

j) comunicar à supervisão quando da ocorrência de demandas urgentes e/ou críticas, sinalizando a necessidade de treinamentos, se for o caso;

k) auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões, se for o caso;

l) responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho.

3.5. Atendimento em Libras – Realizar atendimento receptivo e ativo na Língua Brasileira de Sinais das demandas de clientes e não clientes e usuários, portadores de deficiência auditiva

e de fala utilizando o serviço de vídeo chamada oferecido na página do Banco em: www.bnb.gov.br, na aba atendimento.

Atribuições/funções:

a) realizar atendimento receptivo das demandas, referente aos produtos e serviços do BANCO, atuais e que venham a ser criados, bem como informações institucionais, dentre outros, obedecendo aos procedimentos padronizados pelo BANCO;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) esclarecer dúvidas mais complexas com a equipe de 2º nível de atendimento do BANCO;

d) emissão de boletos das diversas operações de crédito do BANCO, além do encaminhamento e acompanhamento das solicitações para agências do BANCO, quando não for possível a emissão pelo Centro;

e) recepcionar as demandas dirigidas à Ouvidoria e encaminhá-las para o 2º nível de atendimento da Ouvidoria;

f) orientar os clientes para contatarem a Ouvidoria nas demandas não passíveis de serem solucionadas pelo Centro de Relacionamento, conforme definido pelo BANCO, finalizando a ocorrência;

g) prestar atendimento aos clientes internos e usuários quanto ao uso de sistemas de atendimento utilizados pelo BANCO, dentre outros;

h) registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimento, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando-as correta e integralmente;

i) prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

j) consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou ausência de informações nas opções do item i, acima;

k) encaminhar as demandas que não tiveram solução imediata ou cujas informações não constem nas diversas fontes de pesquisa e/ou que se recomendem o encaminhamento da ocorrência para resolução;

l) repassar para o 2º nível de atendimento as demandas definidas para esse nível de atendimento;

m) encaminhar ao 2º nível o retorno das diversas áreas do BANCO referente às demandas abertas no Centro de Relacionamento, dentre outras informações necessárias;

n) manter articulação com as Unidades do BANCO para obter respostas às solicitações dos clientes, quando recomendado;

o) realizar pesquisa de satisfação e de mercado, atendimento a campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts / roteiros previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;

p) comunicar à supervisão quando da ocorrência de demandas urgentes e/ou críticas, sinalizando a necessidade de treinamentos, se for o caso;

q) auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões, se for o caso;

r) responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho;

s) observar os normativos operacionais e de segurança do Banco do Nordeste;

t) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.6. Atendimento Sênior – Realizar atendimento receptivo e ativo das demandas de clientes e não clientes e usuários, utilizando os diversos canais de relacionamento (telefone, e-mail, portais, sítios de reclamação, redes sociais, serviços de mensageria e demais canais que venham a ser disponibilizados durante a execução contratual), incluindo atendimento e tratamento às demandas recebidas pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor; atendimento e tratamento às demandas recebidas pelo CAC – Central de Atendimento a Clientes; atendimento e tratamento às demandas oriundas dos canais Multimeios (e-mail, portais, sítios de reclamação, redes sociais, serviços de mensageria), orientação aos clientes e acompanhamento quanto ao uso de sistemas utilizados pelo BANCO, a depender das solicitações emanadas das demais áreas do BANCO, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) realizar atendimento receptivo e ativo, bem como as tratativas necessárias às demandas recebidas pelo SAC – Serviço de atendimento ao Consumidor, como informações e reclamações, dentre outros, tais como sugestões, elogios; e pelo CAC – Central de Atendimento a Clientes, referente aos produtos e serviços do BANCO atuais e que venham a ser criados, bem como informações institucionais, dentre outros, obedecendo as orientações das unidades responsáveis do BANCO;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) atender às demandas oriundas dos canais Multimeios (e-mail, portais, sítios de reclamação, redes sociais, serviços de mensageria) realizando as devidas tratativas;

d) esclarecer dúvidas, informações mais complexas e ou reclamações com os clientes e ou parceiros (equipe de 2º nível e Unidades responsáveis do BANCO), desde que sejam designadas e orientadas pelo Banco;

e) orientar os clientes, em 2º nível de atendimento, para contatarem a Ouvidoria do Banco, como Instância Recursal, nas demandas atendidas nos canais prestados pelo Centro de Relacionamento, em que o cliente manifestou insatisfação nas respostas recebidas e ou não passíveis de serem solucionadas no âmbito do Centro de Relacionamento, finalizando a ocorrência, conforme definido pelo BANCO;

f) prestar atendimentos aos clientes quanto ao uso de sistemas utilizados pelo BANCO, quando for o caso, em situações específicas;

g) registrar os atendimentos em sistema de registro de atendimento, planilhas eletrônicas, editores de texto, dentre outros aplicativos necessários ao processo de atendimento, categorizando-as correta e integralmente;

h) prestar atendimento utilizando-se dos recursos disponibilizados na operação, dentre eles, treinamentos, reciclagens, base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

i) consultar a supervisão designada em caso de dúvidas ou ausência de informações nas opções do item k, abaixo;

j) manter articulação com as Unidades do BANCO para obter respostas às solicitações dos clientes, em situações previstas/recomendadas;

k) realizar pesquisa de satisfação e de mercado, atendimento a campanhas institucionais, campanhas específicas e outras aplicações, de acordo com parâmetros estabelecidos pelo BANCO, por meio da utilização de dados cadastrais e scripts / roteiros previamente elaborados pelo CONTRATADO e aprovados pelo BANCO;

l) comunicar à supervisão quando da ocorrência de demandas urgentes e/ou críticas, sinalizando a necessidade de treinamentos, se for o caso;

m) auxiliar na melhoria dos processos de atendimento, identificando pontos críticos e apresentando sugestões, se for o caso;

n) responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de logística disponíveis e necessários à execução de seu trabalho;

o) comunicar à supervisão quando da ocorrência de falhas nos sistemas, equipamentos e mobiliários;

p) participar em reuniões com o BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões, sugerindo iniciativas voltadas à inovação e digitalização do atendimento, contribuindo para a modernização dos processos e a melhoria contínua da experiência do cliente bem como a eficiência e usabilidade das plataformas utilizadas no atendimento;

q) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.7. Analista de Planejamento e Tráfego – monitorar, analisar e controlar o tráfego de ligações e demandas nas diversas filas de atendimento, bem como dimensionar e alocar os recursos baseados na demanda de atendimento, no perfil dos operadores e na disponibilidade da infraestrutura, além de criar, atualizar, analisar e garantir a padronização dos relatórios quantitativos, qualitativos e gerenciais, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) realizar o planejamento dos serviços prestados, mapeando os processos;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante a execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações/demandas;

d) otimizar a distribuição de chamadas/demandas, atuando tempestivamente nas situações imprevistas, emergenciais ou de contingência;

e) monitorar as filas de atendimento e atuar na alocação ou realocação de profissionais visando à manutenção dos indicadores definidos;

f) acompanhar o fluxo de chamadas/demandas, a produção apurada e a demanda de serviços reprimida ou folgas frente à capacidade de atendimento;

g) confeccionar escalas, intervalos e substituições, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;

h) fornecer semanalmente à supervisão de atendimento os relatórios demonstrativos de frequência e escalas, intervalos e substituições de toda sua equipe;

i) monitorar, parametrizar e acompanhar alterações de estratégias de negócios do BANCO;

j) fornecer obrigatoriamente relatório analítico diário abrangendo todos os pontos que indiquem o desempenho da operação;

k) gerar relatórios mensais para acompanhar o alcance das metas e indicadores de desempenho, bem como os resultados operacionais consolidados;

l) identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível;

m) apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços, quando necessário;

n) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

o) interagir com sua respectiva coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências informando as ocorrências diárias e incidentes relacionadas com as atividades de sua responsabilidade;

p) participar em reuniões com o BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões, sugerindo iniciativas voltadas à inovação e digitalização do atendimento, contribuindo para a modernização dos processos e a melhoria contínua da experiência do cliente bem como a eficiência e usabilidade das plataformas utilizadas no atendimento;

q) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.8. Monitoria da Qualidade: realizar atividades de monitoria de escuta de áudios de atendimento e de pesquisas de satisfação e de mercado, tratamento da pesquisa de satisfação, análise de conformidade de registros dos atendimentos telefônicos e multimeios, análise dos atendimentos escritos e aplicação de feedbacks, dentre outras atividades correlatas inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) responder pela meta de qualidade de monitoria, por meio de escutas dos atendimentos, análise de pesquisa de satisfação e análise dos registros, incluindo as demandas ativas e receptivas atendidas por todos os canais disponíveis no centro;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante a execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) responsabilizar-se pelas notas de monitoria, registrando-as em sistemas específicos, observando a conformidade dos procedimentos, além da cortesia e demais indicadores da satisfação do cliente;

d) documentar e manter atualizados os relatórios das escutas realizadas com os devidos apontamentos, propondo ações de melhoria, sempre que indicada a necessidade;

e) realizar feedback periódicos, diários e pontuais referentes às monitorias realizadas e avaliação de desempenho, sinalizando os pontos a desenvolver dos atendentes e da equipe sob sua responsabilidade de acompanhamento;

f) analisar, revisar e sinalizar à supervisão de atendimento os registros incorretos das demandas atendidas para adoção das medidas necessárias;

g) monitorar a frequência e tipo de erros de não conformidade e sinalizar ao monitor de treinamento;

h) certificar-se de que as informações prestadas estão em conformidade com as informações contidas na base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais, comunicando, em seguida, à supervisão de atendimento;

i) orientar os atendentes referente à atitude, postura, uso de equipamentos, softwares e mobiliário;

j) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do banco entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

k) interagir com sua respectiva coordenação e supervisão sobre as ocorrências fora do padrão e incidentes, para orientações em situações não previstas e/ou contingenciais;

l) prestar informações ao BANCO diariamente, mensalmente ou quando solicitado sobre os monitoramentos realizados;

m) participar em reuniões com o BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria, sugerindo iniciativas voltadas à inovação e digitalização do atendimento, contribuindo para a modernização dos processos e a melhoria contínua da experiência do cliente bem como a eficiência e usabilidade das plataformas utilizadas no atendimento;

n) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.9. Monitoria de Produtos e de Capacitação e Treinamento – formar e manter atualizados a base de conhecimentos, banco de respostas, scripts / roteiros, modelos de e-mail e técnicas de abordagens, além de desenvolver, acompanhar e aplicar treinamentos e reciclagens, visando ao controle de qualidade dos serviços, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) pesquisar sobre os produtos e serviços do BANCO disponibilizados na Internet, Intranet e normativos internos do BANCO, produzindo informações para compor a base de conhecimento e banco de respostas;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante a execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) manter atualizados a base de conhecimento e o banco de respostas, validados pelo banco, disponibilizando de forma prática e acessível;

d) elaborar e manter permanentemente atualizados os scripts, modelos de e-mail e técnicas de abordagens para utilização no atendimento, validados pelo BANCO e disponibilizadas de forma prática e acessível;

e) elaborar material de treinamento, tomando como referência as informações disponibilizadas na base de conhecimento, banco de respostas, normativos, sistemas do BANCO e informações das áreas de negócio e institucionais;

f) ministrar treinamentos e reciclagens comportamentais e sobre os produtos e serviços do BANCO;

g) atuar como multiplicadores das informações durante os treinamentos reciclagens e reuniões de trabalho, transferindo conhecimentos e experiência, esclarecendo dúvidas;

h) acompanhar o desenvolvimento dos colaboradores identificando os atendentes com alto índice de dúvidas, insegurança ou outra desconformidade para fins de treinamento complementar ou propor substituição;

i) aplicar avaliações de conhecimento com o intuito de mensurar o conhecimento adquirido, observando a conformidade e a aplicação dos padrões de atendimento;

j) orientar os atendentes referente à atitude, postura, uso de equipamentos, softwares e mobiliário;

k) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

l) fornecer semanalmente às supervisões relatórios demonstrativos dos treinamentos e reciclagens realizados e a realizar;

m) interagir com sua respectiva coordenação e supervisão sobre as ocorrências fora do padrão e incidentes, para orientações em situações não previstas e/ou contingenciais;

n) participação em reuniões com o BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de monitoria;

o) prestar informações ao BANCO sobre os treinamentos e reciclagens realizados, de acordo com o estabelecido pelo BANCO;

p) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.10. Monitor de Operações Omnicanal – responsável por acompanhar a performance funcional dos canais digitais da operação omnichannel, garantindo realizando verificações e reportando inconsistências, garantindo que fluxos e integrações estejam operando conforme padrões definidos pelo Banco.

Atribuições/funções:

a) Monitorar a estabilidade e a fluidez dos canais (voz, chat, WhatsApp, redes sociais, e-mail, chatbot etc.);

b) Verificar aderência aos fluxos e integrações definidos pelo Banco;

c) Reportar inconsistências técnicas ou funcionais à equipe do Banco;

d) Gerar relatórios operacionais sobre funcionamento dos canais e apontar gargalos;

e) Apoiar testes de novas integrações e funcionalidades, conforme orientação do Banco;

f) Validar ajustes implementados nos canais, garantindo conformidade com padrões;

g) Sinalizar oportunidades de melhoria na jornada digital, sempre submetendo à aprovação do Banco;

h) Cumprir rotinas de monitoria técnica conforme critérios estabelecidos pelo Banco; e

i) Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante a execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO.

3.11. Analista de Operações Omnicanal - analisar dados e apoiar a sustentação técnica dos canais omnichannel, propondo melhorias e apoiando testes e validações, garantindo que fluxos e integrações funcionem conforme padrões definidos pelo Banco.

Atribuições/funções:

a) Analisar indicadores e relatórios técnicos para identificar falhas e oportunidades de ajuste;

b) Elaborar relatórios operacionais e analíticos para subsidiar decisões da equipe do Banco;

c) Apoiar testes e homologações de novas funcionalidades, integrações e automações;

d) Validar ajustes implementados nos canais, garantindo conformidade com padrões definidos;

e) Sugerir melhorias na jornada digitais e nos fluxos;

f) Reportar inconsistências técnicas e sugerir ajustes conforme diretrizes do Banco;

g) Garantir atualização de conteúdos crítico; e

h) Cumprir normas regulatórias e padrões de qualidade definidos pelo Banco.

i) Garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante a execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO.

3.12. Supervisão de Atendimento – acompanhar e supervisionar os atendimentos realizados pelos profissionais sob sua responsabilidade, auxiliando-os nas demandas e colaborando para o alcance das metas, indicadores e adequação aos procedimentos da operação, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) supervisionar as chamadas e os diálogos de atendimentos humanos entre os clientes e os atendentes;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) supervisionar as mensagens oriundas da Web (e-mail, fale conosco, chats e redes sociais);

d) disseminar e nivelar informações, além de auxiliar os operadores em atendimentos críticos, esclarecendo dúvidas operacionais, atuando na mediação e resolução de conflitos entre atendentes e clientes, garantindo a melhor experiência ao usuário final e a manutenção da qualidade do serviço prestado;

e) acompanhar online, bem como por meio de relatórios e planilhas, as informações relativas ao atendimento, tais como mensagens, gerenciamento de filas e tempos de atendimento (TMA, TME) e demais níveis de serviços acordados, tomando as medidas corretivas e preventivas quando necessário;

f) organizar e distribuir tarefas diárias entre os atendentes e alocar os operadores conforme planejamento e/ou necessidades dos serviços;

g) realizar escuta direta dos atendimentos, com varredura aleatória das PA's – Posições de Atendimento;

h) Interceptar ligações e efetuar o atendimento quando houver necessidade, devido a possíveis dificuldades dos atendentes ou quando solicitado;

i) aplicar feedbacks aos atendentes, quando necessário;

j) atuar como multiplicadores das informações recebidas pelo BANCO nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalho, transferindo conhecimentos e experiência, esclarecendo dúvidas;

k) acompanhar frequência, treinamento e reciclagens, organização de escalas de trabalho, intervalos e substituições de toda sua equipe;

l) gerenciar o clima organizacional da equipe sob seu acompanhamento, favorecendo o aumento da motivação da equipe e manutenção do clima organizacional;

m) elaborar relatórios de serviços executados para acompanhamento da coordenação e do BANCO;

n) avaliar de forma individual e periódica o desempenho da equipe de atendimento para desenvolver e implementar planos de ação para a melhoria contínua do atendimento, baseando-se em análises de desempenho, feedbacks propondo melhorias e ajustes nos processos operacionais conforme necessário;

o) acatar sinalizações de erros nos registros das demandas providenciando os acertos;

p) desenvolver técnicas de abordagens, procedimentos operacionais de atendimento, favorecendo a melhoria contínua dos processos de atendimento;

q) verificar permanentemente se os roteiros / scripts, base de conhecimento e modelos de e-mail estão atualizados, sinalizando às monitorias envolvidas as necessidades de melhoria e de treinamento;

r) apurar em primeiro nível os motivos de absenteísmo, desmotivação e os outros fatores que podem influenciar na capacidade produtiva do atendente, propondo ações e/ou soluções;

s) acompanhar, orientar e zelar pela manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta dos profissionais alocados nas atividades de atendimento sob sua responsabilidade de acompanhamento;

t) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

u) Comunicar à Coordenação Operacional, de Planejamento e Acompanhamento os pontos críticos, problemas, ocorrências e incidentes identificados junto à equipe para desenvolvimento de ações corretivas;

v) acompanhar o encaminhamento das solicitações feitas pelo BANCO, articulando-se para atender todas as solicitações;

w) transferir conhecimentos e experiências durante as reuniões, munindo a equipe de informações necessárias sobre processos, política e procedimentos de atendimento;

x) interagir com sua respectiva coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências;

y) promover ações e iniciativas voltadas ao bem-estar e desenvolvimento dos atendentes, contribuindo para a retenção de talentos e crescimento profissional aperfeiçoando suas habilidades;

z) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.13. Especialista da Qualidade – acompanhar e supervisionar a equipe da Monitoria da Qualidade, Monitoria de Produtos e de Capacitação e Treinamento colaborando para o alcance das metas, indicadores e adequação aos procedimentos da operação, além da gestão de pessoas, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) planejar, coordenar, controlar, acompanhar e avaliar a produção da monitoria de produtos e da qualidade;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante a execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) esclarecer dúvidas dos monitores sob sua responsabilidade;

d) aplicar feedbacks aos monitores e atendentes, se for o caso;

e) acompanhar frequência, treinamento e reciclagens de toda sua equipe;

f) gerir as ocorrências que impactam nos indicadores de qualidade;

g) interação com as monitorias, sugerindo ações para melhoria dos indicadores da qualidade;

h) atuar como multiplicadores das informações recebidas pelo BANCO nos treinamentos, reciclagens e reuniões de trabalho, transferindo conhecimentos e experiência, esclarecendo dúvidas;

i) gerenciar o clima organizacional da equipe sob seu acompanhamento, favorecendo o aumento da motivação da equipe e manutenção do clima organizacional;

j) elaborar planos de ação para tratamento dos operadores fora do padrão de conformidade;

k) auditoria dos atendimentos avaliados pelos monitores (amostragem);

l) acompanhar, orientar e zelar pela manutenção da disciplina, do respeito e das regras de conduta dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento;

m) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do banco entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

n) transferir conhecimentos e experiências durante as reuniões, munindo a equipe de informações necessárias sobre processos, política e procedimentos de atendimento;

o) interagir com sua respectiva Coordenação para orientações de situações não previstas e/ou contingências;

p) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.14. Suporte e Apoio Operacional e Administrativo – executar serviços de apoio e suporte ao atendimento, qualidade, treinamento, administração de pessoal e material, elaborando planilhas e relatórios diversos, consolidando dados, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) desempenhar atividades de secretariado e recepção, atendimento telefônico, transcrição de documentos, controle de documentos, correspondências, malotes e arquivos;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos e execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) operacionalizar microcomputadores utilizando planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, impressoras, copiadoras e similares;

d) gerar e imprimir relatórios quantitativos e qualitativos, elaboração de planilhas, tratamento e manutenção de dados e informações, correspondência postal;

e) distribuir, organizar e consolidar dados e planilhas;

f) controlar e organizar arquivos lógicos, pastas físicas e assemelhados, tais como substituição de scripts, base de conhecimento e modelos de e-mails e informes;

g) gerar, por meio de sistemas ou planilhas, a capacidade produtiva e respectivas ausências (absenteísmos, pausas, férias e treinamentos etc.) dos colaboradores;

h) atualizar banco de dados;

i) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação.

3.15. Coordenação Operacional, de Planejamento, Qualidade e Acompanhamento – representar o CONTRATADO na prestação dos serviços envolvendo questões operacionais dos atendimentos: Ativo, Receptivo, Multimeios, Monitoramento, Conformidade e Avaliação da Qualidade dos Serviços de atendimentos que envolvem todos os canais, realizando atividades de orientação, coordenação, planejamento, acompanhamento, controle e avaliação dos serviços prestados na operação, definindo ações que garantam a solução de conflitos por omissões não previstas em contrato, além de viabilizar informações solicitadas pelo CONTRATANTE, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusiva, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) garantir que as atividades operacionais ligadas aos atendimentos e suporte sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade definidos, prazos, prioridades e abrangência

de atuação, conforme definidos pelo BANCO para cada serviço, atuando como interlocutor do CONTRATADO junto ao BANCO, zelando pela qualidade do relacionamento entre as partes;

b) garantir o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos e execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e resolver quaisquer questões adversas às solicitações do BANCO;

d) responsável pelo planejamento de ações operacionais e o estabelecimento de pontos de controle dos serviços e qualidade;

e) realizar feedbacks periódicos com a supervisão e planejamento, identificando os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade;

f) responsabilizar-se pela supervisão e monitorias da qualidade e de produtos;

g) realizar feedbacks periódicos com a supervisão e monitorias, identificando os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade;

h) responsabilizar-se pela correta utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis;

i) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

j) participar de reuniões com os gestores do BANCO, quando convidado, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;

k) sugerir ao BANCO, quando necessário, mudanças nos processos internos, apresentando propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;

l) apresentar mensalmente os resultados operacionais sob sua gestão (área de atuação);

m) realizar todos os demais serviços não especificados no **Anexo** denominado **Termo de Referência** e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação;

n) disponibilizar para o gestor/fiscal do contrato, os relatórios gerenciais diários requeridos para apresentação dos níveis de serviço contratados referente aos canais de atendimentos.

3.16. Coordenação Geral, de Recursos Humanos e Administrativa - representar o CONTRATADO nas questões administrativas, de recursos humanos, capacitação e treinamento, definindo ações que garantam a solução de conflitos por omissões não previstas em Contrato, além de viabilizar informações solicitadas pelo CONTRATANTE, em caráter permanente e com dedicação e disponibilidade exclusiva, dentre outras atividades inerentes ao fluxo do processo de atendimento.

Atribuições/funções:

a) garantir que as atividades relacionadas aos recursos humanos, capacitação e treinamento sejam realizadas dentro dos padrões de qualidade definidos, prazos, prioridades e abrangência de atuação, conforme definidos pelo BANCO para cada serviço, atuando como interlocutor do CONTRATADO junto ao BANCO, zelando pela qualidade do relacionamento entre as partes;

b) assegurar o sigilo e a confidencialidade das informações tratadas durante os atendimentos e execução de suas atividades, protegendo os dados dos clientes e da instituição, conforme as políticas de segurança do BANCO;

c) garantir a execução do Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços, descritos no Edital;

d) orientar, coordenar, acompanhar, supervisionar e resolver quaisquer questões adversas às solicitações do BANCO;

e) responsabilizar-se pela capacitação, treinamento e o estabelecimento de pontos de controle dos serviços;

f) realizar feedbacks periódicos com os Coordenadores Operacionais, identificando os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade;

g) zelar pela entrada e saída de equipamentos da Unidade, por meio do controle de remessas, consoante controle gerencial procedido pelo Banco, bem como providenciar equipamentos e sua manutenção, além dos fornecidos e utilizados pelo BANCO, identificando a necessidade de adequação da infraestrutura de acordo com os serviços demandados;

h) responsabilizar-se pela boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis;

i) responsabilizar-se pelo apontamento de defeitos e avarias na estrutura fornecida pelo BANCO, atuando na apuração de responsabilidade na reparação e solução do problema;

j) responsabilizar-se pela apuração da violação e fraudes de dados e sistemas do BANCO;

k) gerenciar sistematicamente as ações voltadas para melhoria do clima organizacional;

l) gerenciar processo de seleção de novos profissionais e demissões;

m) convocar e conduzir mensalmente reuniões com o BANCO e sua equipe para demonstração dos resultados e apresentação de relatórios de desempenho de sua área de atuação;

n) garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança do BANCO entre os profissionais alocados aos serviços contratados;

o) participar de reuniões com os gestores do BANCO, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento;

p) sugerir ao BANCO, quando necessário, mudanças nos processos internos, apresentando propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços;

q) resguardar e cuidar da confidencialidade das informações;

r) realizar todos os demais serviços não relacionados neste Anexo e que, por sua natureza, sejam pertinentes à sua área de atuação;

s) apresentar trimestralmente posição do inventário físico dos equipamentos e máquinas utilizadas pela equipe terceirizada.

4. INFRAESTRUTURA E AMBIENTE

4.1. O BNB será responsável pela disponibilização da infraestrutura e material permanente necessário à execução dos serviços, constituídos de ambiente físico, mobiliário,

microcomputadores, *softwares* de registro das demandas e acompanhamento do atendimento, canais de telefonia, sistema 0800, unidade de resposta audível – URA, Distribuição Automática de Chamada – DAC e aparelhos de telefonia, devendo a empresa responsabilizar-se pela guarda e zelo na utilização desses itens.

4.2. No caso de defeito ou avaria em qualquer item da estrutura fornecida pelo Banco do Nordeste, ficando constatado por técnico qualificado que houve uso inadequado, o CONTRATADO será responsável pelos custos de reparação/manutenção/reposição que serão deduzidos do valor a ser faturado.

4.3. No caso de perda, furto ou roubo de algum equipamento ou insumo disponibilizado pelo Banco ao CONTRATADO, após apuração das responsabilidades, caso se verifique responsabilidade do CONTRATADO, este deverá realizar o devido ressarcimento ao BANCO.

4.4. Para a realização das atividades, o Centro de Relacionamento dispõe da estrutura de tecnologia, tanto em termos de *hardware* quanto de *software*, conforme abaixo:

a) ***Hardware***

4.4.1. central telefônica adequada, com troncos exclusivos para atendimento da Central, com utilização de Distribuição Automática de Chamada – DAC e Unidade de Resposta Audível – URA;

4.4.2. equipamentos em ambiente integrado de rede (impressoras, computadores, dentre outros).

b) ***Software***

4.4.3. O CONTRATADO utilizará os sistemas/servidores que vierem a ser disponibilizados pelo BANCO para operacionalização, registro e gestão dos atendimentos, bem como, controle de fluxos e geração de informações gerenciais.

4.5. Os custos de comunicação, incluindo os custos de ligações, troncos e links de telefonia, bem como os custos de acesso à internet, serão de responsabilidade do BANCO.

4.6. Os custos dos softwares de suporte ao atendimento disponibilizados ao CONTRATADO serão de responsabilidade do BANCO.

4.7. Caso o CONTRATADO tenha necessidade de instalar softwares não fornecidos pelo Banco, ou necessidade de usar softwares instalados em nuvem, o CONTRATADO deverá homologar previamente tais softwares, locais e métodos de instalação junto às Áreas de Tecnologia e de Segurança da Informação do BANCO.

4.8. O CONTRATADO deverá fornecer:

4.8.1. sistema informatizado para registro de frequência de todos os profissionais alocados aos serviços contratados, como prova do cumprimento da legislação trabalhista;

4.8.2. crachá de identificação funcional;

4.8.3. os insumos necessários às ações motivacionais.

5. CONCEITOS TÉCNICOS E INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

5.1. Receptivo Voz (SAC, CAC e Ouvidoria):

a) Chamada Recebida – CR: ligação telefônica iniciada pelo usuário e direcionada à operação para atendimento;

b) Chamada Atendida – CA: ligação telefônica recebida pelo atendente, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do cliente;

c) Tempo Médio de Atendimento – TMA: tempo total de conversação dividido pelo total de ligações atendidas;

d) Índice de Nível de Serviço – INS – SAC1: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 45 (quarenta e cinco) segundos e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);

e) Índice de Nível de Serviço – INS – SAC2: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 90 (noventa) segundos e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);

f) Índice de Nível de Serviço – INS – CAC: razão entre o total de chamadas atendidas (CA) em até 30 (trinta) segundos e o total de chamadas recebidas (CR), em termos percentuais (%);

g) Índice de Satisfação dos Clientes – ISC: apurado por meio da aplicação de pesquisa de satisfação aos clientes, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO.

5.2. Receptivo Multimeios:

a) Atendimento Multimeios – AM: demanda recebida via multimeios (e-mail, fale conosco, chat, SIC, redes sociais, presencial, etc.);

b) Índice de Nível de Serviço – INS AM: relação entre quantidade de mensagens chegadas para o canal escrito e o quantitativo respondidas em 1º nível ou 2º nível ou encaminhadas ao 3º nível de atendimento, em um dia útil de atendimento, em termos percentuais (%), exceto Redes Sociais;

c) Índice Médio de Atendimento – IMA AM: razão entre o número de demandas recebidas e resolvidas pelos Multimeios em até 7 (sete) dias corridos e o total de demandas recebidas, em termos percentuais (%), exceto Redes Sociais;

d) Índice Médio de Atendimento de Redes Sociais – IMA RS: razão entre o número de demandas de rede social recebidas e finalizadas em 1 (um) dia corrido e o total de demandas recebidas, em termos percentuais (%); e

e) Índice de Conformidade de Registros Multimeios – ICRM: apurado por meio da análise da conformidade dos registros dos atendimentos recebidos por canais multimeios, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO.

5.3. Ativo:

a) Base de Contato (mailling) - BC: relação de clientes a serem contatados;

b) Tentativas (T): número de ligações realizadas para os casos de contatos sem êxito;

c) Pesquisas Previstas (PP): pesquisas com clientes e usuários que deverão ser aplicadas conforme cronograma, metodologia e requisitos regulatórios, definidos pelo BANCO;

d) Pesquisas efetivamente realizadas (PR): pesquisas com clientes e usuários concluídas, que atenderam a metodologia e requisitos definidos pelo BANCO e com apresentação de relatório consolidado;

e) Indice de Execução de Pesquisas (IEP): razão entre as pesquisas efetivamente realizadas e as pesquisas previstas para o período, em termos percentuais (%);

f) Índice de contato por atendente (ICA): % da média de contatos realizados de todos os atendentes pela meta diária de contatos.

5.4. Libras:

a) Videochamada Recebida: Chamada com som e imagem iniciada pelo usuário e direcionada à operação para atendimento;

b) Videochamada Atendida: Chamada com som e imagem recebida pelo atendente, com determinado tempo de duração, que será considerada atendida após a desconexão por parte do cliente;

c) Índice de Nível de Serviço (INSL – INS LIBRAS): razão entre o total de videochamadas atendidas (VcA) em até 20 (vinte) segundos e o total de videochamadas recebidas (VcR), em termos percentuais (%).

6. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS CONTRATADOS

6.1. Níveis de Serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO.

6.2. A partir do início da prestação dos serviços contratados, será considerado como **Período de Carência** o prazo de 60 (sessenta) dias corridos para o CONTRATADO ajustar seus processos, devendo para isso, avaliar os resultados obtidos e atuar de forma proativa nas correções e melhorias necessárias.

6.3. Após o **Período de Carência**, os serviços de Atendimento deverão estar estruturados visando à manutenção da qualidade dos serviços, destacando que a apuração em desacordo com quaisquer dos índices esperados, estarão sujeitos aos descontos aplicados e penalidades cabíveis.

6.4. Os níveis abaixo descritos serão apurados diariamente pelo CONTRATADO e apresentados ao CONTRATANTE. Não havendo o alcance de Níveis de Serviços esperado abaixo, o CONTRATADO terá um prazo de 2 (dois) dias úteis para apresentar as justificativas:

6.4.1. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentre desse prazo estipulado ou o Banco do Nordeste entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicados descontos e/ou multas previstos, conforme o impacto de cada nível de serviço transgredido, salvo se o CONTRATANTE tenha dado causa ao descumprimento;

6.4.2. Quaisquer índices influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente o CONTRATANTE deu causa, não serão motivos de descontos e/ou penalidades ao CONTRATADO.

6.5. O CONTRATADO terá como meta a limitação do Turn Over de até 4% por mês em relação aos atendentes, monitores, supervisores e suporte.

6.6. O BANCO poderá, a seu critério, avaliar e ajustar estes níveis de serviços, podendo para isso, basear-se no desempenho do CONTRATADO nos dados históricos do Centro e nos resultados a serem alcançados e produzidos no decorrer do restante do Contrato.

6.7. O CONTRATADO obriga-se a manter, diariamente, os níveis de serviços a seguir indicados e apresentá-los, conforme item 7 deste Anexo:

6.7.1. Para o atendimento receptivo voz (SAC, CAC e Ouvidoria):

a) Índice de Nível de Serviço (INS SAC e Ouvidoria): O tempo máximo para o contato direto com o atendente será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. INS SAC 2: Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês o referido prazo máximo será de até 90 (noventa) segundos;

b) Índice de Nível de Serviço (INS CAC): 90% das ligações serão atendidas em até 30 segundos;

c) Índice de Tempo Médio de Atendimento (TMA SAC / CAC): igual ou inferior a 00:07:00 (sete minutos);

d) Índice de Tempo Médio de Atendimento (TMA Ouvidoria): igual ou inferior a 00:20:00 (vinte minutos);

e) Índice de Satisfação do Cliente (ISC) igual ou superior a 90% (noventa por cento).

6.7.2. Para o atendimento Multimeios:

a) Índice de Nível de Serviço (INS AM): igual ou superior a 90% (noventa por cento);

b) Índice Médio de Atendimento (IMA AM): igual ou superior a 90% (noventa por cento);

c) Índice Médio de Atendimento de Redes Sociais (IMA RS): igual ou superior a 80% (oitenta por cento); e

d) Índice de Conformidade de Registros Multimeios (ICRM); igual ou superior a 90% (noventa por cento).

6.7.3. Para o atendimento ATIVO:

a) Índice de contato por atendente (ICA): média de contatos realizados de todos os atendentes pela meta diária de 200 contatos/tentativas por atendente; e

b) Índice de Execução de Pesquisas (IEP): é igual a 100% (cem por cento).

6.7.4. Para o atendimento em LIBRAS:

a) Índice de Nível de Serviço (INSL – INS LIBRAS): igual ou superior a 80% das chamadas atendidas em até 20 (vinte) segundos, desconsiderando-se neste cálculo as chamadas abandonadas pelo cliente em até 5 (cinco) segundos.

6.8. Após o Período de Carência, o descumprimento dos índices nos níveis de serviço estabelecidos implicará na aplicação de descontos diretamente sobre o valor da Ordem de Serviço do mês seguinte, nos percentuais definidos, para cada indicador, por dia de descumprimento, nos percentuais descritos nas tabelas a seguir.

6.9. A apuração será por dia de descumprimento, com exceção do Índice de Satisfação do Cliente (ISC), Índice de Execução de Pesquisas (IEP), que serão apurados por mês da ocorrência, calculado a partir da média simples dos índices diários.

6.10. Os descontos são LIMITADOS até 3% do valor da OS do mês da ocorrência.

6.10.1. Para receptivo voz (SAC, CAC e Ouvidoria):

INS SAC e OUVIDORIA - INDICE DE NÍVEL DE SERVIÇOS				
INS SAC 1 - 45s	95,00 a 100%	94,00 a 94,99	93,00 a 93,99	**Abaixo de 93,00**
INS SAC 2 – 90s	95,00 a 100%	94,00 a 94,99	93,00 a 93,99	**Abaixo de 93,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	1	**2**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
INS CAC - INDICE DE NÍVEL DE SERVIÇOS				
INS Apurado %	90%	87 a 89,99	85 a 86,99	**Abaixo de 85,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
TMA SAC / CAC - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO				
TMA Apurado	Até 00:07:00 minutos	00:07:01 a 00:09:00 minutos	00:09:01 a 00:10:00 minutos	**Acima de 00:10:00 minutos**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
TMA OUVIDORIA - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO				
TMA Apurado	Até 00:20:00 minutos	00:20:01 a 00:22:00 minutos	00:22:01 a 00:24:00 minutos	**Acima de 00:24:00 minutos**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
IRD TEL- INDICE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS				
IRD Apurado %	90%	87,00 a 89,99	84,00 a 86,99	**Abaixo de 84,00**
Desconto Aplicado %	0	0,15	0,3	**0,5**

Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
ICRT- INDICE DE CONFORMIDADE DE REGISTRO				
ICRT Apurado %	90%	87,00 a 89,99	85,00 a 86,99	**Abaixo de 85,00**
Desconto Aplicado %	0	0,15	0,3	**0,5**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
ISC - INDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES				
ISC Apurado %	90% a 100%	87,00 a 89,99	85,00 a 86,99	**Abaixo de 85,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				

6.10.2. Para atendimento Multimeios:

INS AM - INDICE DE NÍVEL DE SERVIÇOS				
INS Apurado %	90% a 100%	87,00 a 89,99	84,00 a 86,99	**Abaixo de 84,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
IMA AM - INDICE MÉDIO DE ATENDIMENTO				
IMA Apurado %	90% a 100%	87,00 a 89,99	84,00 a 86,99	**Abaixo de 84,00**
Desconto Aplicado %	0	0,15	0,3	**0,5**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
IMA RS- INDICE MÉDIO DE ATENDIMENTO REDES SOCIAIS				

IMA Apurado %	80% a 100%	75 a 79,99	70 a 74,99	**Abaixo de 70,00**
Desconto Aplicado %	0	0,15	0,3	**0,5**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
ICRM - INDICE DE CONFORMIDADE DE REGISTRO MULTIMEIOS				
ICRM Apurado %	90% a 100%	87,00a 89,99	85,00 a 86,99	**Abaixo de 85,00**
Desconto Aplicado %	0	0,15	0,3	**0,5**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				

6.10.3. Para atendimento Ativo:

ICA - INDICE DE CONTATO ATENDENTE				
ICA Apurado %	100%	95,00 a 99,99	90,00 a 94,99	**Abaixo de 90,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				
IEP - INDICE DE EXECUÇÃO DE PESQUISAS				
IEP Apurado %	100%	95,00 a 99,99	90,00 a 94,99	**Abaixo de 90,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**
Classificação	**ESPERADO**	**BAIXO IMPACTO**	**MÉDIO IMPACTO**	**ALTO IMPACTO**
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês**				

6.10.4. Para atendimento Libras:

INSL – ÍNDICE DE NÍVEL DE SERVIÇOS LIBRAS				
INSL Apurado %	80% a 100%	77,00 a 79,99	74,00 a 76,99	**Abaixo de 74,00**
Desconto Aplicado %	0	0,5	0,7	**1**

Classificação	ESPERADO	BAIXO IMPACTO	MÉDIO IMPACTO	ALTO IMPACTO
Não se aplica: **a) Se constatado problemas tecnológicos/negociais nas soluções do CONTRATANTE;** **b) Se a volumetria ultrapassar 20% da média diária dos últimos 3 meses, comparando-se o mesmo período do mês.**				

7. RELATÓRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Deverão, obrigatoriamente, ser emitidos relatórios diários apresentando o desempenho de todos os indicadores de níveis de serviços contratados com seus respectivos quantitativos, em arquivo eletrônico. Além disso, deverão ser emitidos relatórios mensais consolidados, envolvendo todos os indicadores de cada serviço, em formato de arquivo digital e apresentados em calendário previamente estabelecido pela CONTRATANTE.

7.2. Os índices e indicadores relacionados no item **Acordo de Níveis de Serviços Contratados**, deste Anexo, deverão ser calculados e apresentados diariamente. Em caso de não cumprimento dos índices e indicadores, as devidas justificativas de não-cumprimento deverão ser apresentadas no prazo de até 48 horas.

7.3. Fornecer mensalmente relatórios das análises das **monitorias de áudio e registro** de todos os atendentes, inclusive quantitativo, percentual e notas.

7.4. Fornecer mensalmente relatórios com o demonstrativo de horas de treinamento/reciclagem, incluindo as listas de presença, os assuntos abordados e as notas das avaliações de cada atendente.

7.5. Deverão ser confeccionados mensalmente relatórios que demonstrem a publicação, criação, alteração, exclusão de documentos na base de conhecimento, banco de respostas, modelos de e-mail e scripts/roteiros.

7.6. Deverão ser confeccionados relatórios estatísticos dos atendimentos subdivididos em reclamações, denúncias, informações, elogios e sugestões, recebidos através de todos e quaisquer canais de comunicação utilizados pelo Banco do Nordeste.

7.7. Referidos relatórios, além de outros documentos de responsabilidade do CONTRATADO, poderão ser extraídos a partir das ferramentas disponibilizadas pelo Banco do Nordeste.

7.8. Fornecerá mensalmente, relatório que será gerado a partir do sistema informatizado para registro de frequência disponibilizado pelo CONTRATADO, contendo toda movimentação de pessoal, tais como horas trabalhadas, absenteísmos e *turn over*, dos profissionais alocados aos serviços.

7.9. A entrega dos relatórios, diários e mensais, será condição necessária para que o Banco do Nordeste ateste os serviços, para fins de pagamento das Ordens de Serviços.

7.10. Fica a critério do Banco do Nordeste solicitar alterações nos relatórios e documentos acima citados, além de pedir inclusão de novos.

8. PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

8.1. Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços, o CONTRATADO deverá apresentar o escopo (planejamento preliminar) e posterior planejamento definitivo, de acordo com o Cronograma de Implantação dos Serviços, contemplando os seguintes Planos, a título de obrigação acessória:

a) Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços: definido a partir de diretrizes repassadas pelo BANCO, contemplando todos os módulos descritos no **Plano;**

b) Regimento Interno: documento do CONTRATADO contendo as Normas de Conduta e Comportamento no Centro de Relacionamento do BANCO, a ser cumprido por todos os empregados do CONTRATADO;

c) Plano de Transição e Implantação dos Serviços: informará ao BANCO sobre o dimensionamento e a alocação das equipes do CONTRATADO as quais atuarão na operação e no suporte operacional;

d) Plano de Recrutamento e Seleção: processo inicial envolvendo metodologias de recrutamento e de seleção com técnicas a serem aplicadas para averiguação da adequação do perfil profissional e seleção de mão de obra, a ser realizada nas dependências do CONTRATADO;

e) Plano de Motivação e Qualidade de Vida: descrição das campanhas motivacionais e programas para promoção da saúde e bem-estar dos empregados, incluindo ginástica laboral, massoterapia e dicas de saúde;

f) Plano de Avaliação Semestral do Clima Organizacional: conjunto de técnicas utilizadas para avaliação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional. A metodologia deverá considerar aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação dos serviços. Os itens avaliados e os índices obtidos ficarão sujeitos à apreciação do BANCO;

g) Plano de Contingência – planejamento do CONTRATADO para funcionar com no mínimo 60% da força de trabalho em ocorrências como: paralisação de transporte público, impedimento de acesso às dependências do BANCO, greve da categoria profissional, pandemia, etc., evitando com este plano, quando aprovado, aplicação de multas e glosas;

h) Plano de Sucessão Final - programa para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, garantindo a continuidade e a não-ocorrência de qualquer impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

9. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

9.1. O acesso aos sistemas pertinentes aos serviços de atendimento deve ocorrer por meio de login / logout, independentemente da posição física, visando identificar individualmente os atendentes, supervisores e demais profissionais que atuam no *Call Center.*

9.2. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados, em caso de suspeita de conduta indevida por parte de empregado do CONTRATADO.

9.3. No caso de demissão ou dispensa do empregado, seja ela por justa causa ou não, o BANCO deverá ser imediatamente informado para providenciar a revogação dos acessos a ambientes e sistemas do BANCO.

9.4. Toda informação solicitada pelo usuário deverá ser tratada e disponibilizada ao próprio, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia ou reutilização, sob qualquer pretexto.

9.5. Deverá ser resguardado o sigilo das informações, documentos e dados obtidos a partir do atendimento, ficando a cargo do CONTRATADO a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

9.6. Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados, serão de propriedade exclusiva do BANCO, não podendo o CONTRATADO, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, sem prévia autorização formal do BANCO.

10. PLANO DE CONTINGÊNCIA

10.1. O CONTRATADO deverá elaborar, implantar e manter atualizado um Plano de Contingência o qual consistirá na previsão e planejamento de ações que garantam o funcionamento das atividades de atendimento no ambiente do CONTRATANTE, contemplando situações apontadas pelo Banco, a exemplo de:

10.1.1. Greve no sistema de transporte coletivo;

10.1.2. Greve da categoria profissional;

10.1.3. Recorrência de descumprimento dos níveis de serviços;

10.1.4. Baixa qualidade nos serviços contratados, constatada pela pesquisa de satisfação ou pela gestão do CONTRATANTE;

10.1.5. Impedimento de acesso ou uso ao local de trabalho disponibilizado pelo CONTRATANTE;

10.1.6. Pandemia.

10.2. O plano de contingência deverá considerar, no mínimo:

10.2.1. As atribuições e a composição de uma Gerência de Crise;

10.2.2. A manutenção em funcionamento de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos serviços de atendimento (volume de demandas e pessoas) com base na média dos últimos 03 (três) meses, conforme os indicadores definidos.

10.3. A gerência da crise é uma composição imediata e após identificação de algum incidente que comprometa ou possa comprometer o serviço, devendo ser composta por pessoas com poder de decisão do CONTRATADO.

11. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. A prestação dos serviços será realizada no Centro Administrativo Presidente Getúlio Vargas (CAPGV). Av. Dr. Silas Munguba, 5.700, Bairro Passaré, CEP: 60.743-902.

ANEXO I-B

PERFIL DOS PROFISSIONAIS DO CONTRATADO

1. O CONTRATADO deverá, até 10 (dez) dias após assinatura do Contrato, apresentar a relação dos profissionais que irão executar os serviços contratados, os quais deverão possuir conhecimentos, habilidades e atitudes adequados a cada função.

2. O CONTRATADO deverá aplicar metodologia de seleção capaz de averiguar a adequação do perfil profissional dos candidatos, observando os pré-requisitos para cada serviço.

3. **ATENDENTE GENERALISTA**

Pré-requisitos:

3.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio completo (aconselhável superior em andamento);

3.2. Experiência: possuir treinamento específico em técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados. Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

3.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiológicos;

3.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

3.5. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

3.6. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

3.7. Ter boa fluência verbal para expressar-se com clareza e objetividade, correção gramatical, ausência de vícios de linguagem, boa dicção, audição e controle de voz;

3.8. Apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

3.9. Demonstrar interesse e disponibilidade na assimilação de conhecimentos;

3.10. Saber ouvir, demonstrando empatia;

3.11. Ser capaz de contornar adversidades, apresentando autocontrole, paciência, tolerância ao stress e postura profissional, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;

3.12. Ter iniciativa;

3.13. Possuir bom relacionamento interpessoal;

3.14. Possuir postura ética, respeitando as diretrizes internas, mantendo o sigilo das informações a que tem acesso;

3.15. Demonstrar organização e rapidez na exposição de ideias;

3.16. Possuir capacidade de concentração, de interpretação, de argumentação, negociação e persuasão, demonstrando segurança e precisão nas informações;

3.17. Apresentar bom humor, entusiasmo, criatividade e comprometimento;

3.18. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

3.19. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no Plano de Qualificação e Manutenção dos serviços.

4. **ATENDENTE UNIVERSAL**

Pré-requisitos:

4.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio completo (aconselhável superior em andamento);

4.2. Experiência: possuir treinamento específico em técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses atuando como operador de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

4.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

4.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

4.5. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

4.6. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

4.7. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

4.8. Ter boa fluência verbal para expressar-se com clareza e objetividade, correção gramatical, ausência de vícios de linguagem, boa dicção, audição e controle de voz;

4.9. Apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

4.10. Demonstrar interesse e disponibilidade na assimilação de conhecimentos;

4.11. Saber ouvir, demonstrando empatia;

4.12. Ser capaz de contornar adversidades, apresentando autocontrole, paciência, tolerância ao stress e postura profissional, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;

4.13. Ter iniciativa;

4.14. Possuir capacidade de desenvolver bom relacionamento interpessoal;

4.15. Possuir postura ética, respeitando as diretrizes internas, mantendo o sigilo das informações a que tem acesso;

4.16. Demonstrar organização e rapidez na exposição de ideias;

4.17. Possuir capacidade de concentração, de interpretação, de argumentação, negociação e persuasão, demonstrando segurança e precisão nas informações;

4.18. Apresentar bom humor, entusiasmo, criatividade e comprometimento;

4.19. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO ou possuir experiência comprovada em tele atendimento em outras empresas do setor;

4.20. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no Plano de Qualificação e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 2 (dois) dos requisitos abaixo:

4.21. Noções de Sigilo Bancário;

4.22. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

4.23. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

4.24. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes.

5. **Atendente de Ouvidoria**

Pré-requisitos:

5.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio completo (aconselhável superior em andamento);

5.2. Experiência: possuir treinamento específico em técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada por meio de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses atuando como operador de Telemarketing. Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contado a partir da data estabelecida para assinatura do Contrato, com carga horária mínima de 20 horas;

5.3. Certificação em Ouvidoria emitida por Instituição de reconhecida capacidade técnica. Para este fim, sugere-se a certificação emitida pela Escola Nacional de Administração Pública - ENAP (gratuita);

5.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

5.5. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

5.6. Conhecimento básico da língua Inglesa ou Espanhola;

5.7. Apresentar raciocínio lógico e matemático;

5.8. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

5.9. Ter boa fluência verbal para expressar-se com clareza e objetividade, correção gramatical, ausência de vícios de linguagem, boa dicção, audição e controle de voz;

5.10. Apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

5.11. Possuir etiqueta ao telefone (educação e gentileza);

5.12. Demonstrar interesse e disponibilidade na assimilação de conhecimentos;

5.13. Saber ouvir, demonstrando empatia;

5.14. Ser capaz de contornar adversidades, apresentando autocontrole, paciência, tolerância ao stress e postura profissional, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;

5.15. Ter iniciativa;

5.16. Possuir bom relacionamento interpessoal;

5.17. Possuir postura ética, respeitando as diretrizes internas, mantendo o sigilo das informações a que tem acesso;

5.18. Organização e rapidez na exposição de ideias;

5.19. Possuir capacidade de concentração, de interpretação, de argumentação, negociação e persuasão, demonstrando segurança e precisão nas informações;

5.20. Apresentar bom humor, entusiasmo, criatividade e comprometimento;

5.21. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

5.22. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

6. ATENDENTE EM LIBRAS – LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS

Pré-requisitos:

6.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio completo (aconselhável superior em andamento);

6.2. Experiência: possuir treinamento específico em técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses atuando como operador de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

6.3. Possui fluência em LIBRAS comprovada por meio de certificação;

6.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

6.5. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

6.6. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

6.7. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

6.8. Ter boa fluência verbal para expressar-se com clareza e objetividade, correção gramatical, ausência de vícios de linguagem, boa dicção, audição e controle de voz;

6.9. Apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

6.10. Demonstrar interesse e disponibilidade na assimilação de conhecimentos;

6.11. Saber ouvir, demonstrando empatia;

6.12. Ser capaz de contornar adversidades, apresentando autocontrole, paciência, tolerância ao stress e postura profissional, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;

6.13. Ter iniciativa;

6.14. Possuir capacidade de desenvolver bom relacionamento interpessoal;

6.15. Possuir postura ética, respeitando as diretrizes internas, mantendo o sigilo das informações a que tem acesso;

6.16. Demonstrar organização e rapidez na exposição de ideias;

6.17. Possuir capacidade de concentração, de interpretação, de argumentação, negociação e persuasão, demonstrando segurança e precisão nas informações;

6.18. Apresentar bom humor, entusiasmo, criatividade e comprometimento;

6.19. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 2 (dois) dos requisitos abaixo:

6.20. Noções de Sigilo Bancário;

6.21. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

6.22. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

6.23. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes.

7. ATENDENTE SÊNIOR

Pré-requisitos:

7.1. Escolaridade: ter formação em curso técnico ou superior completo ou em andamento;

7.2. Experiência: possuir treinamento específico em técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados e possuir experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses atuando como operador de Telesserviços (Telemarketing) ou operador de canais multimeios. Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 30 horas;

7.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

7.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

7.5. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

7.6. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

7.7. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

7.8. Ter boa fluência verbal para expressar-se com clareza e objetividade, correção gramatical, ausência de vícios de linguagem, boa dicção, audição e controle de voz;

7.9. Domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

7.10. Demonstrar interesse e disponibilidade na assimilação de conhecimentos;

7.11. Saber ouvir, demonstrando empatia;

7.12. Ser capaz de contornar adversidades, apresentando autocontrole, paciência, tolerância ao stress e postura profissional, não se desestabilizando frente a situações que fujam da sua rotina;

7.13. Ter iniciativa;

7.14. Possuir capacidade de desenvolver bom relacionamento interpessoal;

7.15. Possuir postura ética, respeitando as diretrizes internas, mantendo o sigilo das informações a que tem acesso;

7.16. Demonstrar organização e rapidez na exposição de ideias;

7.17. Possuir capacidade de concentração, de interpretação, de argumentação, negociação e persuasão, demonstrando segurança e precisão nas informações;

7.18. Apresentar bom humor, entusiasmo, criatividade e comprometimento;

7.19. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

7.20. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no Plano de Qualificação e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 4 (quatro) dos requisitos abaixo:

7.21. Noções de Sigilo Bancário;

7.22. Noções básicas de direito bancário;

7.23. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

7.24. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

7.25. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

7.26. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

7.27. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

7.28. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

7.29. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

7.30. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

7.31. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

7.32. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

7.33. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado;

7.34. Conhecimento em mídias sociais.

8. **MONITOR**

Pré-requisitos gerais:

8.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio e/ou técnico completo (aconselhável superior em andamento), em curso(s) que apresente(m) grade de ensino compatível com as atividades requeridas;

8.2. Experiência: possuir treinamento específico em Técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses atuando como monitor ou operador de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

8.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

8.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

8.5. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

8.6. Conhecimento básico da Lei de Acesso à Informação;

8.7. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

8.8. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

8.9. Capacidade de diagnosticar prioridades;

8.10. Ter capacidade de avaliação e de síntese;

8.11. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação;

8.12. Apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;

8.13. Ter capacidade de contornar adversidades, demonstrando habilidades para solução de conflitos interpessoais (liderança educativa) e melhoria do clima organizacional;

8.14. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

8.15. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

8.16. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 4 (quatro) dos requisitos abaixo:

8.17. Noções de Sigilo Bancário;

8.18. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

8.19. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

8.20. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

8.21. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

8.22. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

8.23. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

8.24. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

8.25. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

8.26. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

8.27. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

8.28. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado.

a) Monitor da Qualidade:

8.29. Possuir conhecimentos dos indicadores de qualidade e de produtividade;

8.30. Apresentar facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade;

8.31. Possuir habilidades de monitoração e capacidade de avaliação e síntese do material oriundo da escuta;

8.32. Apresentar competência para elaborar e fornecer feedback estruturado.

b) Monitor de Operações Omnicanal:

8.33. Conhecimento básico de plataformas Omnichannel;

8.34. Familiaridade com mapeamento de fluxos, regras de negócio e jornadas digitais, inclusive *chat bot;*

8.35. Conhecimento básico de fluxos e integrações dos canais;

8.36. Experiência prévia em monitoria operacional, suporte, backoffice ou atividades correlatas;

8.37. Facilidade para atualizar e revisar conteúdo de base de conhecimento, tanto para atendimento humano como de máquina: *chat bot*, URA e outros;

8.38. Conhecimento em testes funcionais e apoio à homologação;

8.39. Capacidade de sugerir melhorias operacionais baseadas em dados simples, experiência do usuário e conformidade de dados;

8.40. Foco em ajustes práticos e problemas identificáveis no monitoramento.

c) Monitor de Produtos, Capacitação e Treinamento:

8.41. Ter conhecimentos de didática;

8.42. Apresentar amplo conhecimento de telemarketing e facilidade em compartilhar conhecimento;

8.43. Apresentar capacidade de aplicar técnicas de dinâmicas de capacitação e de reciclagem de conhecimento;

8.44. Apresentar domínio de sala de aula e de atividades com grupos;

8.45. Possuir habilidade para lidar com recursos didáticos e tecnológicos;

8.46. Apresentar habilidades de solução de problemas, de desenvolvimento de equipe e de desenvolver bom relacionamento interpessoal.

9. **ANALISTA DE OPERAÇÕES OMNICANAL**

Pré-requisitos:

9.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio e/ou técnico completo (aconselhável superior em andamento), em curso(s) que apresente(m) grade de ensino compatível com as atividades requeridas;

9.2. Experiência: possuir treinamento específico em Técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses atuando como monitor ou operador de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

9.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

9.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

9.5. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

9.6. Conhecimento básico da Lei de Acesso à Informação;

9.7. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

9.8. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

9.9. Capacidade de diagnosticar prioridades;

9.10. Ter capacidade de avaliação e de síntese;

9.11. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação;

9.12. Apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;

9.13. Ter capacidade de contornar adversidades, demonstrando habilidades para solução de conflitos interpessoais (liderança educativa) e melhoria do clima organizacional;

9.14. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

9.15. Conhecimento de plataformas Omnichannel;

9.16. Familiaridade com mapeamento de fluxos, regras de negócio e jornadas digitais, inclusive *chat bot;*

9.17. Conhecimento intermediário a avançado de fluxos e integrações dos canais;

9.18. Experiência prévia em monitoria, suporte, backoffice ou funções correlatas, com foco analítico;

9.19. Facilidade para atualizar e revisar conteúdo de base de conhecimento, tanto para atendimento humano como de máquina: *chat bot*, URA e outros;

9.20. Conhecimento sólido em testes funcionais, validação de requisitos e apoio a homologações;

9.21. Capacidade de sugerir melhorias baseadas em dados, experiência do usuário e conformidade de dados;

9.22. Habilidade para identificar inconsistências técnicas ou operacionais em canais digitais;

9.23. Visão sistêmica e capacidade de conectar informações técnicas e operacionais;

9.24. Capacidade analítica para interpretar dados e identificar causas, análise de tendências, padrões, anomalias e oportunidades de melhoria;

9.25. Habilidade de elaborar relatórios técnicos e gerenciais;

9.26. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

9.27. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 4 (quatro) dos requisitos abaixo:

9.28. Noções de Sigilo Bancário;

9.29. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

9.30. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

9.31. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

9.32. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

9.33. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

9.34. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

9.35. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

9.36. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

9.37. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

9.38. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

9.39. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado.

10. **SUPORTE E APOIO OPERACIONAL E ADMINISTRATIVO**

Pré-Requisitos:

10.1. Escolaridade: ter formação mínima no ensino médio completo;

10.2. Ter conhecimento de microinformática avançada e de bases de dados e de relatórios;

10.3. Possuir conhecimento de ferramentas de tratamento e cruzamento de bases de dados;

10.4. Ter conhecimento das rotinas de controle de correspondência e de material de consumo;

10.5. Ter conhecimento de ferramentas e de relatórios de Central de Telesserviços (Telemarketing);

10.6. Ser capaz de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;

10.7. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático e habilidades em cálculos;

10.8. Apresentar capacidade de análise, de avaliação e de síntese;

10.9. Apresentar habilidade na operação de equipamentos típicos de escritório (impressora, copiadora, microcomputador);

10.10. Possuir habilidade de assessoramento e de redação;

10.11. Apresentar habilidade em tratamento de dados e de informações;

10.12. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

10.13. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

11. **ANALISTA DE PLANEJAMENTO E TRÁFEGO**

Pré-requisitos:

11.1. Escolaridade: ter formação em curso técnico ou superior completo ou em andamento, em curso(s) que apresente(m) grade de ensino compatível com as atividades requeridas;

11.2. Experiência: possuir experiência na área de controle de tráfego em Central de Telesserviços (Telemarketing);

11.3. Deter conhecimentos nas áreas de dimensionamento, de organização, de controle, de sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego e de solução de problemas, inclusive em situações de emergência e situações imprevistas;

11.4. ter conhecimento em Power BI e de bases de dados e de relatórios;

11.5. Possuir conhecimento de ferramentas de tratamento e cruzamento de bases de dados;

11.6. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

11.7. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

11.8. Ter capacidade de análise e síntese de dados;

11.9. Capacidade de diagnosticar prioridades;

11.10. Apresentar habilidade em planejamento e controle;

11.11. Apresentar capacidade de planejamento e de estabelecimento de pontos de verificação e de controle dos serviços sob sua responsabilidade;

11.12. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

11.13. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

12. **SUPERVISOR**

Pré-Requisitos:

12.1. escolaridade: ter formação em curso técnico ou superior completo ou em andamento;

12.2. experiência: possuir treinamento específico em Técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 1 (um) ano atuando como supervisor, monitor ou operador de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

12.3. possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

12.4. ter conhecimento em Internet e Intranet;

12.5. conhecimento básico da lei de Acesso à Informação;

12.6. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

12.7. Ter conhecimento de técnicas de gestão de pessoas;

12.8. Possuir conhecimento de técnicas de gerenciamento de telesserviços;

12.9. Apresentar conhecimento técnico de métricas de telesserviços;

12.10. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

12.11. Apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais;

12.12. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

12.13. Capacidade de diagnosticar prioridades;

12.14. Ter capacidade de avaliação e de síntese;

12.15. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação;

12.16. Apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;

12.17. Apresentar capacidade de liderança organizacional;

12.18. Ter capacidade de contornar adversidades, demonstrando habilidades para solução de conflitos interpessoais (liderança educativa) e melhoria do clima organizacional;

12.19. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

12.20. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

12.21. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 4 (quatro) dos requisitos abaixo:

12.22. Noções de Sigilo Bancário;

12.23. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

12.24. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

12.25. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

12.26. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

12.27. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

12.28. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

12.29. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

12.30. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

12.31. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

12.32. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

12.33. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado.

13. **ESPECIALISTA DA QUALIDADE**

Pré-Requisitos:

13.1. escolaridade: ter formação em curso técnico ou superior completo ou em andamento;

13.2. experiência: possuir treinamento específico em Técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 1 (um) ano atuando como supervisor, monitor ou operador de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 20 horas;

13.3. possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

13.4. ter conhecimento em Internet e Intranet;

13.5. conhecimento básico da lei de Acesso à Informação;

13.6. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

13.7. Possuir conhecimento de técnicas de gerenciamento de telesserviços;

13.8. Apresentar conhecimento técnico de métricas de telesserviços;

13.9. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

13.10. Apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais;

13.11. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

13.12. Capacidade de diagnosticar prioridades;

13.13. Ter capacidade de avaliação e de síntese;

13.14. Apresentar capacidade de concentração, de interpretação e de argumentação;

13.15. Apresentar domínio das tecnologias e dos processos de atendimento em uso;

13.16. Apresentar capacidade de liderança organizacional;

13.17. Ter capacidade de contornar adversidades, demonstrando habilidades para solução de conflitos interpessoais (liderança educativa) e melhoria do clima organizacional;

13.18. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

13.19. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

13.20. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 4 (quatro) dos requisitos abaixo:

13.21. Noções de Sigilo Bancário;

13.22. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

13.23. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

13.24. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

13.25. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

13.26. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

13.27. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

13.28. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

13.29. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

13.30. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

13.31. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

13.32. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado.

14. COORDENADOR OPERACIONAL, DE PLANEJAMENTO, QUALIDADE E ACOMPANHAMENTO

Pré-Requisitos gerais:

14.1. Escolaridade: ter formação em curso técnico ou superior completo ou em andamento;

14.2. Experiência: possuir treinamento específico em Técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 1 (um) ano atuando como coordenador, supervisor e monitor de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 30 horas;

14.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

14.4. Possuir conhecimento de uso pacote Office e utilização de arquivos no ambiente Windows, de digitação, editores de texto e de planilhas eletrônicas;

14.5. Conhecimento básico da língua Inglesa ou Espanhola;

14.6. Ter amplo conhecimento de Telemarketing, de gestão de pessoas, de coordenação específica de Telesserviços (Telemarketing) e do Código de Defesa do Consumidor;

14.7. Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento e métricas de Call Center;

14.8. Amplo conhecimento de qualidade;

14.9. Ter conhecimento de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas dos processos de atendimento com planejamento para sua implementação e operacionalização;

14.10. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

14.11. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

14.12. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

14.13. Capacidade de diagnosticar prioridades;

14.14. Capacidade de análise crítica;

14.15. Capacidade de negociação;

14.16. Proatividade, criatividade e iniciativa;

14.17. Ter capacidade de contornar adversidades, demonstrando habilidades para solução de conflitos interpessoais (liderança educativa) e melhoria do clima organizacional;

14.18. Apresentar habilidades de gerenciamento, de monitoração, de organização e de liderança;

14.19. Apresentar habilidade em planejamento e controle;

14.20. Apresentar facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de Qualidade;

14.21. Ter facilidade para identificar processos, rotinas e atendimentos não-conformes e adotar ações corretivas;

14.22. Apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais;

14.23. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

14.24. Apresentar capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional e de gestão de pessoas;

14.25. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

14.26. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços.

Atender a pelo menos 6 (seis) dos requisitos abaixo:

14.27. Noções de Sigilo Bancário;

14.28. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

14.29. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

14.30. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

14.31. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

14.32. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

14.33. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

14.34. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

14.35. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

14.36. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

14.37. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

14.38. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado.

15. **COORDENADOR GERAL, DE RECURSOS HUMANOS E ADMINISTRATIVO**

Pré-Requisitos gerais:

15.1. Escolaridade: ter formação em curso técnico ou superior completo ou em andamento;

15.2. Experiência: possuir treinamento específico em Técnicas de Atendimento por telefone e/ou outros canais multimeios, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, comprovada através de cópia de respectivos certificados ou possuir experiência mínima comprovada de 1 (um) ano atuando como coordenador, supervisor e monitor de Telesserviços (Telemarketing). Na ausência dessas condições, o CONTRATADO compromete-se a realizar a capacitação referida acima, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data estabelecida para assinatura do contrato de trabalho, com carga horária mínima de 30 horas;

15.3. Possuir aprovação em exames fonoaudiólogos;

15.4. Ter conhecimento de microinformática, de digitação, de editores de texto e de planilhas eletrônica;

15.5. Conhecimento básico da língua Inglesa ou Espanhola;

15.6. Ter amplo conhecimento de Telemarketing, de gestão de pessoas, de coordenação específica de Telesserviços (Telemarketing) e do Código de Defesa do Consumidor;

15.7. Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento e métricas de Call Center;

15.8. Ter conhecimento de métodos para diagnóstico e adoção de ações corretivas dos processos de atendimento com planejamento para sua implementação e operacionalização;

15.9. Ter conhecimento em Internet e Intranet;

15.10. Ter domínio da língua portuguesa, possuir boa compreensão textual, apresentar boa redação, fazendo uso da correta ortografia, sem vícios de linguagem, apresentando capacidade de síntese, de forma coerente e compreensível;

15.11. Apresentar bom raciocínio lógico e matemático;

15.12. Capacidade de diagnosticar prioridades;

15.13. Capacidade de análise crítica;

15.14. Capacidade de negociação;

15.15. proatividade, criatividade e iniciativa;

15.16. Ter capacidade de contornar adversidades, demonstrando habilidades para solução de conflitos interpessoais (liderança educativa) e melhoria do clima organizacional;

15.17. Apresentar habilidades de gerenciamento, de monitoração, de organização e de liderança;

15.18. Apresentar habilidade em planejamento e controle;

15.19. Ter facilidade para identificar processos, rotinas e atendimentos não conformes e adotar ações corretivas;

15.20. Apresentar habilidade na elaboração de atividades motivacionais;

15.21. Apresentar habilidade para conduzir reuniões e grupos;

15.22. Apresentar capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional e de gestão de pessoas;

15.23. Obter aprovação em programa de seleção a ser realizado pelo CONTRATADO, com critérios validados pelo BANCO;

15.24. Obter aprovação em Treinamento de Integração a ser realizado pelo CONTRATADO, conforme especificado no **Plano de Qualificação** e Manutenção dos serviços;

15.25. Amplo conhecimento em fornecimento de feedback;

15.26. Possuir habilidade em formular, em aplicar e em interpretar os resultados de pesquisas de clima organizacional.

Atender a pelo menos 6 (seis) dos requisitos abaixo:

15.27. Noções de Sigilo Bancário;

15.28. Conhecimento básico em atendimento de linhas de crédito;

15.29. Conhecimento básico sobre redes bancárias compartilhadas;

15.30. Conhecimento de serviços de conta corrente, cartões, cheques, tarifas, home banking, autoatendimento, títulos de capitalização, seguros, previdência privada e serviço de cobrança;

15.31. Conhecimentos básicos sobre o mercado de ações;

15.32. Conhecimentos básicos sobre fundos de recursos de terceiros;

15.33. Conhecimentos básicos sobre captação de recursos, tais como poupança, CDB, RDB, etc.;

15.34. Conhecimentos básicos sobre a cultura e o desenvolvimento econômico da região Nordeste;

15.35. Conhecimento em sistemas informatizados de cadastro de clientes;

15.36. Conhecimento em sistemas informatizados de crédito;

15.37. Conhecimento em sistemas informatizados de microcrédito;

15.38. Conhecimento em serviços de cobrança através de sistema informatizado.

ANEXO I - C

PARÂMETROS DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES

1. As horas-atividade solicitadas pelo BANCO serão objeto de análise pelo CONTRATADO, que providenciará o dimensionamento das pessoas necessárias, por cargo, para o fornecimento das horas-atividade solicitadas. Devem ser observados os seguintes parâmetros gerais para o dimensionamento das equipes:

   1.1. Horas-atividade são as horas de efetiva prestação de serviços, e não incluem pausas, descanso semanal, folgas ou qualquer tempo de inatividade de pessoas, tempo que será computado e pago exclusivamente pelo CONTRATADO aos seus empregados.

   1.2. As horas-atividade deverão ser prestadas sem interrupção durante o horário de trabalho previsto para cada cargo. Portanto, o CONTRATADO levará em conta, ao fazer o dimensionamento de pessoas, que deverá manter pessoas por cargo em quantidade suficiente na operação para cobrir as ausências umas das outras, a exemplo das pausas.

   1.3. As horas de pausa / descanso / folga / feriados / férias / outras ausências decorrentes da legislação, normas ou atos das autoridades competentes, acordos ou convenções coletivas de trabalho, não serão pagas pelo BANCO, cabendo unicamente ao CONTRATADO remunerar os seus empregados em tais ausências.

   1.4. As pessoas alocadas pelo CONTRATADO para prestação de horas-atividade no âmbito do Contrato não poderão alocadas para a prestação de serviços estranhos ao Contrato, nem para a prestação de serviços em outros contratos, mesmo que tais contratos sejam celebrados com o BANCO.

2. Devem ser observados os seguintes parâmetros específicos, por cargo, para o dimensionamento das equipes:

Tabela 1 – Parâmetros específicos de dimensionamento por cargo

CARGO	PARÂMETROS DE DIMENSIONAMENTO
Atendente Generalista	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Atendente Universal	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Atendente de Ouvidoria	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Atendente de Libras	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Atendente Sênior	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.

Monitor da Qualidade	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período. Será observado o parâmetro de no mínimo de 1 monitor para cada grupo de 18 atendentes.
Monitor de Produtos, Capacitação e Treinamento	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período. Será observado o parâmetro de no mínimo de 1 monitor para cada grupo de 25 atendentes.
Monitor de Operações Omnicanal	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Analista de Operações Omnicanal	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Suporte e Apoio Operacional e Administrativo	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Analista de Planejamento e Tráfego	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Supervisor de Atendimento	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período. Será observado o parâmetro de no mínimo de 1 supervisor para cada grupo de 16 atendentes.
Especialista da Qualidade	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Coordenador Operacional, de Planejamento, Qualidade e Acompanhamento	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.
Coordenador Geral, de Recursos Humanos e Administrativo	O CONTRATADO dimensionará a quantidade suficiente de pessoas para entregar as horas-atividade solicitadas pelo BANCO para o período.

ANEXO I-D

QUANTIDADES MÍNIMAS E MÁXIMAS DE HORAS-ATIVIDADE

1. VOLUMETRIA

O CONTRATADO deverá considerar que o Banco do Nordeste possui, na posição de 31/12/2025, cerca de 6,3 milhões de clientes ativos e 1.091 pontos físicos de atendimento negocial próprio, incluindo 297 agências e 794 unidades de atendimento de Microfinança (urbana e rural), além de 4 centros culturais (Fortaleza, Cariri, Sousa e Mossoró). [1]

A Tabela 1 abaixo informa o volume médio mensal dos atendimentos humanos realizados pelo Centro de Relacionamento, nos anos de 2021 a 2025, detalhados por espécies de serviços.

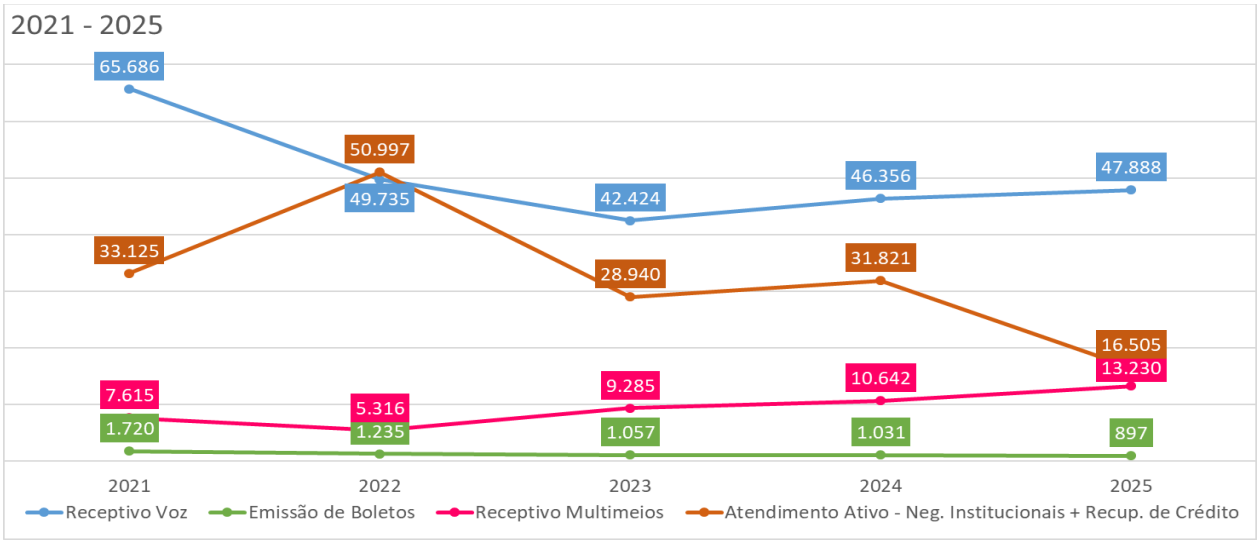
Tabela 1 - Volume médio mensal dos atendimentos humanos realizados pelo Centro de Relacionamento, por ano e espécies de serviços.

SERVIÇOS	VOLUME MÉDIO DE ATENDIMENTO/MÊS				
ANO	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Receptivo Voz	**65.686**	**49.735**	**42.424**	**46.356**	**47.888**
Atendimento SAC/CAC 1º Nível	58.086	45.681	39.056	42.737	43.893
Atendimento SAC/CAC 2º Nível	2.414	2.204	1.975	2.322	2.919
Atendimento Ouvidoria 1º Nível	3.025	286	123	115	133
Fila Boleto (CAC 1º Nível)	2.161	1.564	1.270	1.182	943
Emissão de Boletos	**1.720**	**1.235**	**1.057**	**1.031**	**897**
Receptivo Multimeios	**7.615**	**5.316**	**9.285**	**10.642**	**13.230**
Atendimento Web (e-mail e fale conosco)	1.149	993	1.191	1.193	1.839
Atendimento Web 2º Nível	496	271	244	263	268
Consumidor.gov	44	41	59	66	125
Sítios de Reclamação	43	46	58	84	106
Facebook	2.626	821	790	970	424
Serviços de Informação ao Cidadão - SIC	30	26	21	20	23
Instagram	2.598	2.752	6.381	7.282	7.528
Lojas Virtuais	410	270	319	410	451
Whatsapp	141	0	0	169	2.388
X (Twitter)	78	89	168	124	57
LinkedIn	0	4	25	29	11
Google Meu Negócio	0	3	29	32	9
Atendimento Ativo - Negócios Institucionais + Recuperação de Crédito	**33.125**	**50.997**	**28.940**	**31.821**	**16.505**
TOTAL	**108.146**	**107.283**	**81.706**	**89.850**	**78.520**

Fonte: Centro de Relacionamento com Clientes e de Informação ao Cidadão

A seguir a evolução da variação histórica dos atendimentos do CRCIC, considerando a média mensal por ano.

[1] Fonte: Ambiente de Marketing



Os serviços serão solicitados pelo BANCO em ordens de serviço as quais terão como base um determinado período em dias.

Usualmente os períodos se iniciam no dia 26 do mês corrente e se encerram no dia 25 do mês seguinte, podendo tais períodos ser menores, a critério do BANCO. Período menores poderão ocorrer no início e no fim do Contrato.

Serão solicitadas pelo BANCO, para cada período, uma determinada quantidade de horas-atividade por cargo.

Horas-atividade são as horas de efetiva prestação de serviços, e não incluem pausas, descanso semanal, folgas ou qualquer tempo de inatividade de pessoas, tempo que será computado e pago exclusivamente pelo CONTRATADO aos seus empregados.

O BANCO usará como parâmetros para emitir a ordem de serviço os limites mínimos e máximos de horas-atividade para o período da OS, limites esses que serão calculados proporcionalmente a partir das quantidades mínimas e máximas de horas-atividades estimadas para todo o período do Contrato.

O BANCO, a seu critério, poderá não solicitar horas-atividade para determinado(s) cargo(s) em feriados, finais de semana ou dias normais, desde que sejam observadas as quantidades mínimas de horas atividades previstas por cargo para o período da OS.

As quantidades mínimas e máximas de horas-atividades estimadas MENSALMENTE para cada cargo são as seguintes:

Tabela 2 – Qtde de horas/atividades MÍNIMAS e MÁXIMAS (MENSAL)

	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Qtde HORAS ATIVIDADES MÍNIMAS (MENSAL)	Qtde HORAS ATIVIDADES MÁXIMAS (MENSAL)
1	Atendimento Generalista	2.880,00	4.974,54
2	Atendimento Universal	9.438,19	12.310,14
3	Atendimento Ouvidoria	533,20	1.199,70
4	Atendimento em Libras	266,16	399,25
5	Atendimento Sênior	2.880,00	6.938,18
6	Monitoria da Qualidade	1.640,73	2.552,24
7	Monitoria de Produtos, Capacitação e Treinamento	1.323,39	2.646,78
8	Monitoria de Operações Omnicanal	317,30	634,60

9	Analista de Operações Omnicanal	475,96	951,92
10	Suporte e Apoio Operacional e Administrativo	2.506,51	4.357,61
11	Analista de Planejamento e Tráfego	1.408,00	2.640,00
12	Supervisor de Atendimento	2.477,36	4.504,30
13	Especialista da Qualidade	160,79	321,58
14	Coordenação Operacional, de Planejamento, Qualidade e Acompanhamento	880,00	1.056,00
15	Coordenação Geral, de Recursos Humanos e Administrativo	165,85	232,19

As quantidades mínimas e máximas de horas-atividades estimadas para 30 (trinta) meses para cada cargo são as seguintes:

Tabela 3 - Quantidades mínimas e máximas de horas-atividade estimadas por cargo para 30 meses

	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Qtde HORAS ATIVIDADES MÍNIMAS (30 MESES)	Qtde HORAS ATIVIDADES MÁXIMAS (30 MESES)
1	Atendimento Generalista	86.400,00	149.236,20
2	Atendimento Universal	283.145,70	369.304,20
3	Atendimento Ouvidoria	15.996,00	35.991,00
4	Atendimento em Libras	7.984,80	11.977,50
5	Atendimento Sênior	86.400,00	208.145,40
6	Monitoria da Qualidade	49.221,90	76.567,20
7	Monitoria de Produtos, Capacitação e Treinamento	39.701,70	79.403,40
8	Monitoria de Operações Omnicanal	9.519,00	19.038,00
9	Analista de Operações Omnicanal	14.278,80	28.557,60
10	Suporte e Apoio Operacional e Administrativo	75.195,30	130.728,30
11	Analista de Planejamento e Tráfego	42.240,00	79.200,00
12	Supervisor de Atendimento	74.320,80	135.129,00
13	Especialista da Qualidade	4.823,70	9.647,40
14	Coordenação Operacional, de Planejamento, Qualidade e Acompanhamento	26.400,00	31.680,00
15	Coordenação Geral, de Recursos Humanos e Administrativo	4.975,50	6.965,70

ANEXO I - E

PLANO DE TRANSIÇÃO

1. O “Plano de Transição” será composto de 02 (duas) etapas: 01. Procedimentos para a Transição Inicial - Preparação para a Execução do Contrato, e 02. Procedimentos para a Transição final - Preparação para o Encerramento das Atividades do Contrato. A proponente deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial, um projeto de absorção e de repasse dos serviços, conforme abaixo:

1.1. PROCEDIMENTOS PARA TRANSIÇÃO INICIAL

1.1.1. Consiste no planejamento para a absorção dos serviços, incorporação de conhecimentos, competências e recursos necessários para atendimento aos serviços objeto da contratação com garantia do padrão de qualidade do atendimento, de acordo com a descrição dos serviços, requisitos de qualificação para sua execução e Níveis de Serviço definidos.

1.1.2. Não haverá remuneração ao CONTRATADO durante esta fase, iniciando-se a remuneração somente após a conclusão dos procedimentos para a transição inicial.

1.1.3. Duração de, no máximo, 30 (trinta) dias com início no dia seguinte após a assinatura do Contrato. O Plano apresentará as seguintes fases e características:

1.1.3.1. Fase de Ajustamento:

a) Duração de até 10 (dez) dias;

b) O BANCO espera que participem da Fase de Ajustamento, no mínimo, o Administrador do Contrato e 2 (dois) prepostos da empresa contratada, não requerendo participação efetiva dos demais profissionais;

c) Esta fase tem como objetivos definir as necessidades para a execução dos serviços contratados a saber:

i. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

ii. Apresentação detalhada, do CONTRATADO, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;

iii. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso físico e lógico aos sistemas do BANCO;

iv. Apresentação detalhada, pelo BANCO, dos seus processos / serviços / atividades;

v. Entrega, pelo BANCO, da documentação relativa aos processos / serviços / atividades;

vi. Realização de oficinas, pelo CONTRATADO, para absorção de conhecimentos inerentes aos serviços a serem desempenhados, a partir da documentação e esclarecimentos fornecidos pelo BANCO;

vii. Planejamento, pelo CONTRATADO, e aprovação, pelo BANCO, das atividades e etapas a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços.

1.1.3.2. Fase de Operação Assistida:

a) Duração de até 20 (vinte) dias;

b) Esta fase tem como objetivos:

i. Execução das atividades, pela empresa contratada, assistida pelo provedor de serviços atual;

ii. Continuar a absorção de conhecimentos sobre os processos do BANCO, pelo CONTRATADO, por meio da prática de execução dos serviços contratados;

iii. Iniciar novos serviços não providos anteriormente.

1.1.4. Não será aplicado o **Acordo dos Níveis de Serviços Contratados** durante a Transição Inicial.

1.1.5. Os procedimentos para a transição inicial não se aplicarão no caso de continuidade do CONTRATADO como titular de um novo Contrato com o BANCO para execução do mesmo objeto.

1.2. PROCEDIMENTOS PARA TRANSIÇÃO FINAL

1.2.1. Consiste no planejamento para repasse dos conhecimentos e procedimentos operacionais a quem o BANCO indicar. A documentação sobre o processo de atendimento e sobre as resoluções das demandas atendidas deverá ser atualizada antes do repasse.

1.2.2. Duração de, no máximo, 30 (trinta) dias.

1.2.3. Este período deve corresponder ao último mês de vigência do Contrato.

ANEXO I - F

PLANO DE QUALIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

1. O CONTRATADO deverá adotar, como obrigação acessória, o plano de qualificação e manutenção dos serviços contratados, objetivando manter o desempenho de acordo com os índices descritos no **Acordo de Níveis de Serviços Contratados.**

   1.1. O Plano de Qualificação e Manutenção dos Serviços será apresentado durante a Fase de Ajustamento, no período de Transição Inicial. Ver **anexo** denominado **Plano de Transição**.

2. O plano de qualificação e manutenção dos serviços deverá contemplar os seguintes itens:

   2.1. **Programa de Capacitação, Treinamento e Reciclagem**

      2.1.1. É o conjunto de ações a serem desenvolvidas pelo CONTRATADO objetivando capacitar e reciclar os atendentes para o atendimento dos serviços.

      2.1.2. Os processos de capacitação, treinamento e reciclagem deverão ser contínuos, conduzidos por equipe qualificada e alocados pelo CONTRATADO, sendo este o responsável pelo planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo, sempre sob a supervisão do Banco.

      2.1.3. Para assegurar a qualidade e padrões exigidos na execução dos serviços, o CONTRATADO deve garantir que as equipes estejam devidamente capacitadas e permanentemente atualizadas, no tocante aos produtos, serviços e sistemas do BANCO.

      2.1.4. É responsabilidade do BANCO o fornecimento do conteúdo dos treinamentos e reciclagens, ficando sob a responsabilidade do CONTRATADO a confecção e impressão de documentos e demais materiais julgados necessários ao processo.

      2.1.5. O CONTRATADO deverá comunicar ao BANCO a necessidade identificada de capacitação dos profissionais de cada cargo nos produtos, serviços e aplicações em uso/operação pelo BANCO, para que seja providenciado o repasse das informações necessárias.

      2.1.6. Será executado pelo CONTRATADO e poderá ocorrer nas próprias instalações do BANCO, desde que autorizado e negociado com antecedência.

      2.1.7. Todos os custos decorrentes deste programa de capacitação serão de responsabilidade do CONTRATADO.

      2.1.8. Os treinamentos/atualizações/reciclagens poderão ser adiados ou remarcados por interesse do BANCO, desde que comunicado previamente ao CONTRATADO.

      2.1.9. O CONTRATADO deverá responsabilizar-se por:

         2.1.9.1. Desenvolver módulos de treinamento com base nos documentos, padrões, normas e informativos fornecidos pelo BANCO;

         2.1.9.2. Avaliar, por meio de provas escritas confeccionadas pelo CONTRATADO e validadas pelo BANCO, o resultado da aprendizagem e a efetividade de todos os treinamentos ministrados;

         2.1.9.3. Manter todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, em sistema automatizado e que possibilite ao BANCO visualizar, a qualquer tempo, os seguintes dados:

2.1.9.3.1. Agenda mensal de treinamentos;

2.1.9.3.2. Cursos/treinamentos/reciclagens realizados por cargo, serviço, atendentes;

2.1.9.3.3. Avaliação dos treinamentos, avaliações dos treinados e dos instrutores;

2.1.9.3.4. Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens;

2.1.9.3.5. Periodicidade mínima para aplicação de reciclagens;

2.1.9.3.6. Carga horária das reciclagens aplicadas, por operador;

2.1.9.3.7. Avaliação de aproveitamento;

2.1.9.3.8. Ações corretivas/ajustes, caso seja insatisfatório o resultado do treinamento.

2.1.10. O programa envolve:

2.1.10.1. Capacitação de Novos Atendentes:

2.1.10.1.1. A capacitação dos novos atendentes é parte integrante do processo seletivo, sendo realizada após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos no **Anexo** denominado **Perfil dos Profissionais do Contratado;**

2.1.10.1.2. Ainda nas dependências do CONTRATADO, deverá ocorrer um treinamento inicial, com carga horária mínima de 6h, por atendente, objetivando apresentar regras de comportamento, postura e disciplina, bem como contextualizar sobre Centrais de Atendimento a Clientes - Contact Center;

2.1.10.1.3. Além do treinamento inicial, os profissionais que serão alocados às atividades de atendimento deverão ser treinados nos seguintes conteúdos:

2.1.10.1.3.1. visão institucional do BANCO;

2.1.10.1.3.2. meio ambiente, reuso da água, reutilização de resíduos sólidos;

2.1.10.1.3.3. estrutura organizacional do BANCO, principalmente das Área de Negócios, Produtos e Serviços Bancários e Rede de Agências;

2.1.10.1.3.4. Planejamento estratégico do BANCO;

2.1.10.1.3.5. Código de Conduta Ética do BANCO;

2.1.10.1.3.6. Código de Defesa do Consumidor;

2.1.10.1.3.7. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Lei de Acesso à Informação (LAI);

2.1.10.1.3.8. Manual de Procedimentos do Centro de Relacionamento do BANCO;

2.1.10.1.3.9. Sigilo profissional;

2.1.10.1.3.10. Reforço das regras de comportamento e disciplina;

2.1.10.1.3.11. Normas operacionais e de segurança do Banco do Nordeste;

2.1.10.1.3.12. Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;

2.1.10.1.3.13. Produtos e serviços específicos com os quais vai trabalhar;

2.1.10.1.3.14. Padrões de Atendimento Telefônico;

2.1.10.1.3.15. Procedimentos para a execução dos atendimentos e outros serviços;

2.1.10.1.3.16. Legislação vigente sobre Telemarketing;

2.1.10.1.3.17. Técnicas de atendimento, negociação e argumentação;

2.1.10.1.3.18. Técnicas de cobrança de dívidas por telefone;

2.1.10.1.3.19. Utilização dos recursos do Banco do Nordeste (ferramentas de registro de atendimento, sistemas, correio eletrônico, equipamentos etc.);

2.1.10.1.3.20. Script e outros documentos inerentes ao processo de atendimento;

2.1.10.1.4. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 96 (noventa e seis) horas por atendente;

2.1.10.1.5. O conteúdo da formação de novos atendentes, referente aos sistemas e serviços atendidos e procedimentos para o atendimento, serão fornecidos pelo Banco do Nordeste.

2.1.10.2. Treinamento e Reciclagem

2.1.10.2.1. O processo de treinamento e reciclagem será executado pelo CONTRATADO, tendo como referência a carga horária mínima de 2 (duas) horas/mês por atendente, supervisor e monitor e tem por objetivo:

2.1.10.2.1.1. Absorver novos serviços para atendimento, novos produtos ou sistemas;

2.1.10.2.1.2. Disseminar novas informações e/ou atualização de roteiro/script de atendimento;

2.1.10.2.1.3. Realizar treinamento de nivelamento de informações cuja necessidade foi identificada através do monitoramento;

2.1.10.2.1.4. Demandas sazonais;

2.1.10.2.1.5. Elaboração e atualização: da base de conhecimento, banco de respostas,

scripts/roteiros, modelos de e-mail, técnicas de abordagem e negociação, dentre outros documentos necessários ao atendimento.

2.2. **Programa de Monitoração**

2.2.1. É o conjunto de ações a serem desenvolvidas pelo CONTRATADO objetivando:

2.2.1.1. Acompanhar o desempenho do atendimento, verificando aspectos que necessitem de melhoria e interferência do monitor, supervisor e coordenador;

2.2.1.2. Melhorar a performance individual e da equipe, visando potencializar resultados e corrigir possíveis desvios;

2.2.1.3. Verificar a necessidade de treinamento, evitando conteúdos inadequados;

2.2.1.4. Adequar o perfil individual, ajustando a equipe para a área específica de atuação;

2.2.1.5. Aplicação de feedback, devendo ocorrer conforme descrito abaixo:

2.2.1.5.1. Imediatamente após a observação e escuta, somente para o interessado, quando for o caso;

2.2.1.5.2. Em local restrito;

2.2.1.5.3. Conhecer o histórico do atendimento e das monitorias realizadas, por profissional;

2.2.1.5.4. Ter fatos e situações para argumentar;

2.2.1.5.5. Ouvir a auto percepção do profissional sobre o atendimento e dar oportunidade para falar;

2.2.1.5.6. Eliminar barreiras físicas;

2.2.1.5.7. Elogiar na frente de todos e repreender no particular;

2.2.1.5.8. Ser completamente transparente;

2.2.1.5.9. Perguntar o que pode ser feito para ajudar ou dar sugestões;

2.2.1.5.10. Escutar a ligação e ler o registro do atendimento junto com o atendente, quando for o caso;

2.2.1.5.11. Ter fatos positivos para contrabalançar a situação.

2.2.2. A quantidade de operadores a serem monitorados no dia ou no período será definida pelo BANCO dentro de amostra representativa do volume de atendimentos garantindo que os atendentes sejam monitorados 1 (uma) vez por semana e/ou sempre que ocorrer registro de reclamação do atendimento do operador independente do canal e do cronograma preestabelecido.

2.2.3. O BANCO em acordo com o CONTRATADO poderá alterar a metodologia a qualquer tempo.

2.2.4. O CONTRATADO poderá sugerir alterações à metodologia utilizada.

2.2.5. O CONTRATADO deverá manter todas as informações relativas às monitorias, em sistema automatizado, possibilitando ao BANCO visualizá-las a qualquer tempo.

2.2.6. O programa envolve:

2.2.6.1. Monitoração diária, por meio de escuta, de no mínimo 3% dos atendimentos receptivos válidos e 3% dos atendimentos ativos válidos, em primeiro nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.2. Monitoração diária, por meio de escuta, de no mínimo 3% dos atendimentos receptivos válidos, em segundo nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.3. Análise diária da conformidade dos registros dos atendimentos telefônicos, de no mínimo 3% dos atendimentos receptivos e 3% dos atendimentos ativos, em primeiro nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.4. Análise diária da conformidade dos registros dos atendimentos telefônicos, de no mínimo 3% dos atendimentos receptivos, em segundo nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.5. Monitoração diária dos atendimentos multimeios, de no mínimo 5% (cinco por cento) dos atendimentos escritos de primeiro nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.6. Monitoração diária dos atendimentos multimeios, de no mínimo 5% (cinco por cento) dos atendimentos escritos de segundo nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.7. Análise diária da conformidade dos registros dos atendimentos recebidos via multimeios, de no mínimo 5% (cinco por cento) dos atendimentos escritos de primeiro nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.8. Análise diária da conformidade dos registros dos atendimentos recebidos via multimeios, de no mínimo 5% (cinco por cento) dos atendimentos escritos de segundo nível, registrando, em seguida, os resultados em sistemas específicos e/ou planilhas, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO;

2.2.6.9. Supervisão on-line diária dos atendimentos telefônicos, com varredura aleatória, desde que pelo menos 1/3 dos atendentes, de primeiro e segundo níveis, sejam supervisionados diariamente, e os resultados registrados em planilha, para posterior análise pelo Banco do Nordeste;

2.2.6.10. Supervisão diária dos atendimentos multimeios, com varredura aleatória de atendentes, desde que pelo menos 1/3 dos atendentes, de primeiro e segundo níveis, sejam supervisionados diariamente, e os resultados registrados em planilha, para posterior análise pelo Banco do Nordeste;

2.2.6.11. Durante o período de transição inicial serão apresentados ao CONTRATADO todos os quesitos de aferição definidos pelo BANCO para monitoração dos atendimentos e registros, além da metodologia de avaliação;

2.2.6.12. O BANCO em acordo com o CONTRATADO poderá alterar os quesitos de aferição e a metodologia a qualquer tempo.

2.3. **Pesquisa de satisfação do cliente**

2.3.1. É um instrumento de avaliação do desempenho do CONTRATADO, a partir da opinião dos clientes, possibilitando a medição da qualidade dos serviços prestados e sinalizando as ações de melhorias.

2.3.2. A pesquisa se dará pelo contato junto ao cliente ou por meio de ferramenta de atendimento, com registro em banco de dados específico.

2.3.3. Terá amostra de no mínimo 10% (dez por cento) dos atendimentos receptivos efetuados pelo SAC e CAC (Transacional) e 2% dos atendimentos ativos, em comum acordo com o BANCO na escolha dos casos a serem pesquisados, mediante quesitos de aferição definidos pelo BANCO.

2.3.4. Durante o período de transição inicial serão apresentados ao CONTRATADO todos os quesitos de aferição definidos pelo BANCO para pesquisa de satisfação, além da metodologia de avaliação.

2.3.5. O BANCO em acordo com o CONTRATADO poderá alterar os quesitos de aferição e a metodologia a qualquer tempo.

2.3.6. O CONTRATADO poderá sugerir alterações à metodologia utilizada.

ANEXO I-G

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.26. Os serviços serão prestados conforme a modalidade de empreitada, observadas as condições estabelecidas no **Anexo** denominado **Especificações dos Serviços** e demais anexos, e serão discriminados e ajustados por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com o **Anexo** denominado **Modelo de Ordem de Serviço**.

1.27. As ordens de serviço terão como base um determinado período em dias.

1.28. Os períodos se iniciam no dia 26 do mês corrente e se encerram no dia 25 do mês seguinte, podendo tais períodos ser menores, a critério do BANCO. Período menores poderão ocorrer no início e no fim do Contrato.

1.29. Serão solicitadas pelo BANCO, para cada período, uma determinada quantidade de horas-atividade por serviço correspondente a cada cargo.

1.30. O BANCO usará como parâmetros para emitir a ordem de serviço os limites mínimos e máximos de horas-atividade para o período da OS, limites esses que serão calculados proporcionalmente a partir das quantidades mínimas e máximas de horas-atividades estimadas para todo o período do Contrato.

1.31. O BANCO, a seu critério, poderá não solicitar horas-atividade para determinado(s) cargo(s) em feriados, finais de semana ou dias normais, desde que sejam observadas as quantidades mínimas de horas atividades previstas por cargo para o período da OS.

1.32. Horas-atividade solicitadas são horas previstas de efetiva disponibilidade para a prestação de serviços, não sendo computadas nessas horas-atividade a previsão de ausências de qualquer espécie.

1.33. Horas-atividade realizadas são horas efetivamente trabalhadas não sendo computadas nessas horas-atividade as ausências de qualquer espécie, as quais serão pagas exclusivamente pelo CONTRATADO aos seus empregados.

1.34. As horas-atividade solicitadas pelo BANCO serão objeto de análise pelo CONTRATADO, que providenciará a alocação das pessoas necessárias, por cargo, para o fornecimento das horas-atividade. O CONTRATADO realizará o dimensionamento de pessoas usando ferramenta apropriada.

1.35. Se no decorrer do período o BANCO ou o CONTRATADO detectar a necessidade de complementar as horas-atividade previstas, o BANCO deverá, a seu critério, emitir uma OS complementar autorizando o CONTRATADO a fornecer as horas-atividade complementares.

1.36. Caso a quantidade de horas-atividade realizadas pelo CONTRATADO em uma ordem de serviço seja menor ou maior que a quantidade de horas-atividade solicitada pelo BANCO, serão pagas somente as horas-atividade realizadas.

1.37. Previamente à emissão da nota fiscal correspondente ao período da ordem de serviço, o CONTRATADO apresentará relatórios e outros documentos solicitados pelo BANCO detalhando as horas-atividade realizadas e os correspondentes serviços prestados. O BANCO poderá solicitar esclarecimentos antes de autorizar o CONTRATADO a emitir a nota fiscal.

1.38. O modelo apresentado neste Anexo é ilustrativo e poderá sofrer ajustes durante a execução do Contrato.

1.39. A OS descreve o serviço a ser executado, autoriza seu início, delimita o prazo e estabelece o valor.

2. MODELO DA OS

2.1. Período para a Realização dos Serviços: Data inicial e Data final previstas para prestação dos serviços.

2.2. Descrição do Serviço: serviço que será prestado pelo CONTRATADO.

2.3. Observações: informações necessárias à realização dos serviços solicitados.

2.4. SOLICITADO PELO BANCO: quantitativo de horas-Atividade estimadas para a execução dos serviços no período, com base em: a) volume histórico dos atendimentos; b) quantidade histórica de horas-atividade realizadas; e c) volume previsto de atendimentos para o período.

2.5. REALIZADO PELO CONTRATADO: quantitativo de horas-Atividade realizadas pelo CONTRATADO no período.