**De:** MICHELLE Ferreira Costa C012352   
**Enviada em:** quinta-feira, 4 de outubro de 2018 13:09  
**Para:** Grupo Suporte 2º nível CRCIC  
**Cc:** Grupo 2º nível CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO  
**Assunto:** NOTA: CONVÊNIO INSS/BANCO DO NORDESTE/CAPEF

cid:image001.jpg@01D42337.2CF08280

2teste Vanerven

**CONVÊNIO INSS/BANCO DO NORDESTE/CAPEF**

Prezados,

Para as demandas envolvendo manifestação de clientes acerca da suspensão do convênio BNB/INSS/CAPEF, deve ser repassado a seguinte informação:

*Em resposta à sua manifestação, informamos que* ***a partir de negociações realizadas pela Diretoria do Banco com o INSS em Brasília, obteve-se o compromisso daquele órgão quanto ao retorno do crédito do benefício de aposentadoria, dos empregados aposentados até 31/12/2009, para o BNB, a partir do mês de outubro/2018, conforme calendário de pagamento do INSS.***

***Já para os empregados que se aposentaram a partir de 01/01/2010, não foi possível o retorno do crédito para o BNB e permanecerão com o recebimento de seus benefícios nos bancos credenciados pelo INSS (Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú, Mercantil do Brasil, Santander e Sicredi).***

***Esclarecemos que essa decisão foi tomada pelo INSS mesmo após todas as tentativas e esforços envidados pela Diretoria do Banco do Nordeste para a*** *manutenção do convênio INSS/BNB/CAPEF.*

***Ressaltamos que o crédito do benefício do mês de setembro/2018, está obedecendo o calendário de pagamento do INSS e sendo realizado em um dos bancos credenciados pelo INSS, para todos os aposentados, independentemente da data da aposentadoria.***

***Para sacar o valor do benefício, o aposentado com domicílio em Fortaleza-CE deve procurar a Agência Bancária indicada pelo INSS para efetuar a transação (Verificar a agência bancária por meio do site do INSS –*** [*www.inss.gov.br*](http://www.inss.gov.br) ***– ou pelo telefone 135). Para os aposentados que não residem em Fortaleza-CE, orientamos dirigir-se à unidade do INSS mais próxima para solicitar a transferência do crédito do benefício do mês de setembro/2018 para a instituição financeira de sua preferência dentre as credenciadas, localizada em seu município.***

***Relativamente aos aposentados a partir de 01/01/2010, recomendamos solicitar a transferência definitiva do crédito a partir do mês de outubro para a instituição financeira de sua preferência dentre as credenciadas.***

Fonte de orientação: Michelly Nunes – Gerente Executivo, Ouvidoria.

*Monitoria de Produtos, Capacitação e Treinamentos*

*012352*

cid:image001.jpg@01D42337.2CF08280

**De:** KARLA Andréa Carvalho Colares C006516   
**Enviada em:** quinta-feira, 6 de setembro de 2018 17:21  
**Para:** Grupo Suporte 2º nível CRCIC  
**Cc:** CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; LORENA de Vasconcelos Colares F162620; ERBELI Ribeiro Sampaio F161144; ROSANA Virgínia Gondim Pereira F089753  
**Assunto:** NOTA: DEMANDAS INEC

cid:image002.jpg@01D44518.CE684AA0

2teste Vanerven

**DEMANDAS INEC - INFORMAÇÕES**

Prezados,

Informamos que o endereço Institucional do Instituto Nordeste Cidadania (INEC) é “[comunicacao@inec.org.br](mailto:comunicacao@inec.org.br)” para onde devem ser encaminhadas as demandas envolvendo o **INEC**.

Quando se tratar de questões trabalhistas e/ou rescisão de funcionários, devemos encaminhar da seguinte forma:

* **PARA:** [comunicacao@inec.org.br](mailto:comunicacao@inec.org.br); [grupodhrescisao@inec.org.br](mailto:grupodhrescisao@inec.org.br);
* **C/C:** GRUPO GEST. GERÊNCIA DE MICROFINANÇA; Demandas Crediamigo - Ouvidoria/Centro de Relacionamento com Clientes; Banco do Nordeste - Centro de Relac com Clientes e Inf ao Cidadao ;FUNCIONÁRIO; ATENDENTE UNIVERSAL - 2º NÍVEL.

**OBS 1**: Informar ao demandante que por tratar-se de questões trabalhistas de funcionários do **INEC**, orientamos procurar sua Gerência Regional do Crediamigo ou ligar para 85 3209.9200.

**OBS 2:** O infomail de encaminhamento deve constar que a demanda foi encaminhada para providências e que o Centro de Relacionamento estará encerrando a demanda, considerando tratar-se de questões trabalhistas.

*Monitoria de Produtos, Capacitação e Treinamentos*

*012352*

cid:image004.jpg@01D44518.CE684AA0

**De:** ELIZABETTE Jeronimo Gadelha C012250   
**Enviada em:** terça-feira, 14 de agosto de 2018 12:08  
**Para:** Grupo Atendentes SAC e CAC CRCIC; Grupo Atendentes SAC e CAC CRCIC; Grupo Multimeios do Centro de Relacionamento com Clientes  
**Cc:** Grupo 2º nível CENTRO DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO; Grupo Suporte 2º nível CRCIC; Grupo Monitoria de Produto e Capacitação; Grupo Monitoria da Qualidade; Grupo Supervisores CENTRO DE RELAC COM CLIENTES E INF AO CIDADAO; Grupo Coordenadores CENTRO DE REL COM CLIENTES E INF AO CIDADAO  
**Assunto:** NOTA: RETOMADA DE PROCEDIMENTO PARA ENVIO DE E-MAILS (RETORNO E/OU CANCELAMENTO DE DEMANDAS).

cid:image010.jpg@01D39033.46B8E2D0

2teste Vanerven

**RETOMADA DE PROCEDIMENTO PARA ENVIO DE E-MAILS**

**Atenção,** Universais!

           Devido o retorno de férias da coordenadora **KARLA Andréa Carvalho Colares**, **não será mais necessário, acrescentar o colaborador** **DIEGO de Souza**, nos e-mails de retorno e/ou cancelamento de demandas. Ficando assim, conforme as orientações abaixo:

            Exemplos:

* **PROCEDIMENTO PARA RETORNO DE DEMANDAS**

Ao recebermos ligações de clientes que queiram informações sobre retorno de demandas registradas na nossa central, a orientação é: **Solicitar ao supervisor que entre em contato com o funcionário responsável pela demanda**, não obtendo êxito, o atendente irá confirmar, com o cliente, telefone(s) e melhor horário para retorno e **encaminhar e-mail para o funcionário responsável da demanda**, com cópia para a funcionária **CELIA CRISTINA Silva Melo F142379, KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 , EDNARDO da Costa Silva C007045**, e para o **Grupo Supervisores CENTRO DE RELAC COM CLIENTES E INF AO CIDADAO** e no campo Assunto do Outlook informará a frase: **Retorno de Demanda/ Protocolo: BN2018XXXXXXXXX**; Caso a demanda esteja dentro do prazo de resposta, o cliente deverá aguardar o contato do 2°nível.

* **PROCEDIMENTO PARA CANCELAMENTO DE DEMANDAS**

Quando recebermos ligações de clientes informando que registraram uma demanda em nossa central, contudo queiram **cancelar a demanda registrada**, o procedimento deverá ser:

- Caso a demanda **ainda não tenha sido acatada** pelo 2º nível, o atendente irá encaminhar e-mail para a funcionária **CELIA CRISTINA Silva Melo F142379, para KARLA Andréa Carvalho Colares C006516  , EDNARDO da Costa Silva C007045, e para o Grupo Supervisores CENTRO DE RELAC COM CLIENTES E INF AO CIDADAO e** no campo Assunto do Outlook informará a frase: **Cancelamento de Demanda/ Protocolo: BN2018XXXXXXXXX**;

- Caso a demanda **tenha sido acatada** pelo 2º nível, o atendente irá encaminhar e-mail de cancelamento para o funcionário responsável pela demanda, com cópia para **CELIA CRISTINA Silva Melo F142379, KARLA Andréa Carvalho Colares C006516 , EDNARDO da Costa Silva C007045, e para o Grupo Supervisores CENTRO DE RELAC COM CLIENTES E INF AO CIDADAO** e no campo Assunto do Outlook informará a frase: **Cancelamento de Demanda/Nome do Funcionário responsável/Protocolo: BN2018XXXXXXXXX**.

Monitoria De Produtos, Capacitação e Treinamentos

10425 / 1636

cid:image010.jpg@01D39033.46B8E2D0

**De:** KARLA Andréa Carvalho Colares C006516   
**Enviada em:** segunda-feira, 30 de julho de 2018 15:54  
**Para:** MAETÊ do Nascimento Castelo Branco C013614; TATIELLE HENRIQUE BATISTA C012551  
**Cc:** LUCIELMA da Silva Correia C013185; SHIRLEY Holanda de Lima Ribeiro C005598; MICHELLE Ferreira Costa C012352; Grupo Suporte 2º nível CRCIC; CELIA CRISTINA Silva Melo F142379; ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima F102024; José AIRTON da Silveira Junior F040770; MARCUS Andre Vieira De Mesquita C012305; ERBELI Ribeiro Sampaio F161144; ROSANA Virgínia Gondim Pereira F089753  
**Assunto:** TRATATIVA DE DEMANDAS DE IGUAL TEOR - Universais Multimeios - 2º nível de atendimento

cid:image001.jpg@01D42038.F87D0FB0

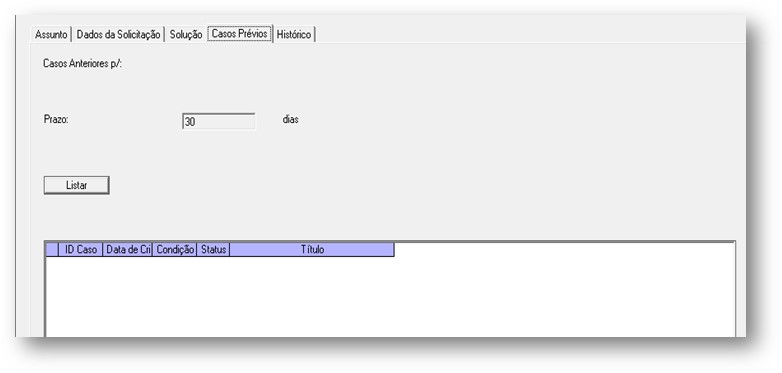
2teste Vanerven

**TRATATIVA DE DEMANDAS DE IGUAL TEOR - UNIVERSAIS MUITIMEIOS**

Prezadas,

Para a tratativa de demandas em 2º nível de atendimento, devem ser observadas as seguintes orientações:

* Antes de iniciar a tratativa da demanda, **sempre** consultar o Clarify para verificar se possui demandas abertas de igual teor em outro canal de atendimento na aba CASOS PRÉVIOS;



* Conferir o registro da demanda feito no 1º nível, inclusive a categorização;
* Observar as orientações do quadro abaixo.

### cid:image005.png@01D42038.F87D0FB0

*Monitoria de Produtos, Capacitação e Treinamentos*

*012352*

cid:image001.jpg@01D42038.F87D0FB0

**De:** KARLA Andréa Carvalho Colares C006516   
**Enviada em:** terça-feira, 24 de julho de 2018 11:14  
**Para:** Grupo Backoffice 2º nível CRCIC  
**Cc:** LUCIELMA da Silva Correia C013185; SHIRLEY Holanda de Lima Ribeiro C005598; MICHELLE Ferreira Costa C012352; Grupo Suporte 2º nível CRCIC; Aldenir Guimaraes Gurgel JUNIOR F162353; ANDRÉA Cavalcanti Correia Lima F102024  
**Assunto:** NOTA: TRATATIVA DE DEMANDAS DE IGUAL TEOR - Universais Receptivo Voz - 2º nível de atendimento

cid:image001.jpg@01D42337.2CF08280

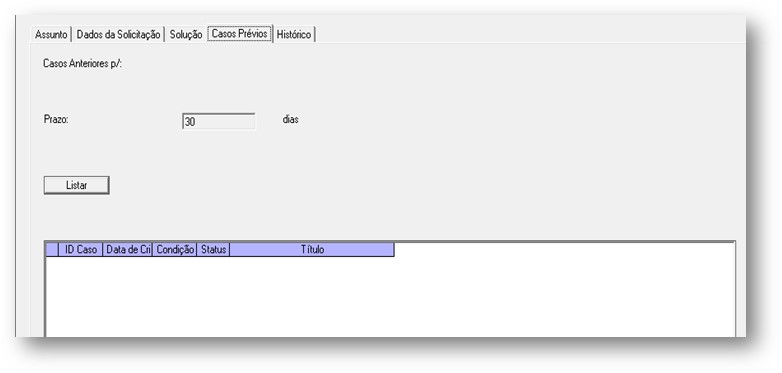
2teste Vanerven

**TRATATIVA DE DEMANDAS DE IGUAL TEOR - UNIVERSAIS RECEPTIVO VOZ 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO**

Prezados,

Para a tratativa de demandas em 2º nível de atendimento, devem ser observadas as seguintes orientações:

* Antes de iniciar a tratativa da demanda, **sempre** consultar o Clarify para verificar se possui demandas abertas de igual teor em outro canal de atendimento na aba CASOS PRÉVIOS;



* Conferir o registro da demanda feito no 1º nível, inclusive a categorização.

*Monitoria de Produtos, Capacitação e Treinamentos*

*012352*

cid:image001.jpg@01D42337.2CF08280