

Estudo Técnico Preliminar 10/2023

1. Informações Básicas

Número do processo: 35014.020982/2023-86

2. Descrição da necessidade

Introdução

2.1 O objetivo deste documento é identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Formalização da Demanda (SEI 10358285), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o processo de contratação dos serviços de atendimento humano para a Central de Atendimento Remoto (Central 135), compreendendo chamadas telefônicas ativas e receptivas, bem como atendimento multimeios (webchat, e-mail, SMS e Whatsapp).

Fundamentação legal

2.2 Esta contratação segue os normativos e orientações:

- Lei 8.666, de 21 de junho de 1993, que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Lei 10.520/2002, de 17 de julho de 2002, que institui a modalidade de licitação denominada pregão para a aquisição de bens e serviços comuns, regulamentada pelo Decreto 10.024 de 20 de setembro de 2019;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, regulamentada pelo Decreto 8.538, de 6 de outubro de 2015;
- Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 e Portaria nº 443 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, de 27 de dezembro de 2018, que dispõem sobre a possibilidade de terceirização de serviços no âmbito da Administração Pública Federal;
- Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020, que institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2023, no âmbito dos órgãos e entidades da administração pública federal;
- Instrução Normativa Nº 5, de 26 de maio de 2017 da SEGES/MPOG, que dispõe sobre o processo de contratação de serviços para a realização de tarefas executivas sob o regime de execução indireta por órgãos e entidades da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- Instrução Normativa Nº 73, de 30 de setembro de 2022, da Secretaria de Gestão, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da APF;

Descrição da demanda

2.3 A Central de Atendimento Remoto (Central 135) do INSS é um dos canais de atendimento do INSS, por meio do qual são realizados requerimentos de benefícios e serviços do Regime Geral de Previdência Social, conforme Portaria INSS/DIRBEN nº 993, de 28 de março de 2022.

2.4 Também são atendidos pela Central 135 os serviços 158 e e-Social, oriundos do Ministério do Trabalho, o serviço 1358, para os servidores e pensionistas do Regime Próprio das Autarquias e Fundações e o serviço 080001350135, específico para atendimento aos advogados patrocinadores de demandas de cidadãos junto ao INSS.

2.5 Em operação contínua desde o ano de 2007, a Central 135 utiliza, para fins de realização do atendimento humano, os serviços de empresas provedoras de teleatendimento, com unidades remotas localizadas nas cidades de Caruaru (Central Caruaru), Salvador (Central Salvador) e Recife (Central Recife). Elas são responsáveis pelo atendimento humano de aproximadamente 4,5 milhões de chamadas telefônicas mensalmente.

2.6 No ano de 2023 irão vencer os contratos que suportam a Central Caruaru e a Central Salvador, razão pela qual se pretende fazer a presente licitação para substituir os contratos vencendo.

2.7 Embora ao longo dos anos tenha havido alterações nos modelos de contratação e operação da Central 135, o modelo atual está estabelecido da seguinte forma, desde 2020:

2.7.1 Três contratos para realização do atendimento humano, realizados com empresas especializadas em teleatendimento. Estes contratos compreendem, além da mão de obra necessária para realizar o atendimento, a infraestrutura predial, dotada de uma rede interna de dados apta a se conectar com os datacenters do INSS por meio de enlaces de dados providos pelo Instituto e/ou seus provedores contratados;

2.7.2 Contrato com empresa especializada no fornecimento e operação dos recursos físicos, tecnológicos e lógicos necessários para a prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação de controle do atendimento humano, incluindo a Plataforma de Comutação e Controle (PCCCA), o datacenter onde está localizada essa plataforma e onde são entregues as chamadas telefônicas e de outras mídias destinadas à Central 135. Também nesse datacenter estão instalados e ativos os links de comunicação de dados que o conectam às unidades remotas da Central 135, pelos quais trafegam as chamadas telefônicas e de outras mídias que necessitem transferência para o atendimento humano;

2.7.3 Contrato com empresa do STFC, responsável pela coleta e entrega em todo o território nacional das chamadas telefônicas originadas pelos cidadãos e destinadas à Central 135 e, também, no sentido oposto, as chamadas originadas pela Central 135 e destinadas aos cidadãos em todo o território brasileiro;

2.7.4 Contrato com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, em cujo datacenter se encontram hospedadas as aplicações e sistemas que são utilizados para a realização do atendimento aos cidadãos, seja esse atendimento eletrônico ou prestado por agentes humanos;

2.7.5 Contrato com Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás, provedora dos links de comunicação de dados que conectam o datacenter citado no subitem 2.5.2 e as Unidades Remotas da Central 135 ao datacenter da Dataprev, para fins de viabilizar a utilização dos sistemas citados no subitem 2.5.4.

2.8 O objetivo da presente contratação é a substituição de dois dos três contratos citados no subitem 2.5.1, o contrato da Central Caruaru e o contrato da Central Salvador, conforme já informado no subitem 2.4.

2.9 A contratação deverá ser realizada por meio de licitação na modalidade de pregão eletrônico, por se tratar de contratação de serviços comuns, conforme Decreto 10.024.

2.10 A contratação dos serviços de teleatendimento executados por meio de terceirizados, em regime de execução indireta, mediante realização de licitação, encontra fundamento nos dispositivos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não estando enquadrada em

nenhuma de suas vedações.

2.11 A terceirização de serviços de Teleatendimento encontra respaldo na lei, por tratar-se de serviço que envolve as áreas de telecomunicações e informática e atividades complementares aos serviços prestados pela Previdência Social.

2.12 As atividades desenvolvidas pelos operadores, apesar de serem essenciais, são consideradas acessórias ao serviço público, não implicando em terceirização indevida de serviços, uma vez que não envolvem atribuições de competência exclusiva dos servidores da Previdência Social.

2.13 Os serviços a serem desenvolvidos pelas centrais de teleatendimento excluem a análise e concessão de benefícios previdenciários, cuja competência é exclusiva de servidores previdenciários, e não correspondem à atribuição de prestação direta da Previdência Social, podendo ser, portanto, objeto de terceirização.

2.14 Os operadores das centrais servem como intermediários entre o usuário e as informações constantes da página da Previdência Social e em outros sistemas acessados mediante autorização expressa do INSS, visando facilitar o acesso da população aos serviços prestados pelo Instituto Nacional do Seguro Social.

2.15 A Central 135 atua ainda como filtro para que os requerimentos sejam analisados com mais rapidez, retirando, dessa forma, das Agências da Previdência Social a demanda de usuários que só queriam informações simples, tornando mais produtivo o trabalho dos servidores do INSS.

2.16 A terceirização de serviços em comento, portanto, vai além de permitir a inclusão digital de usuários, essencialmente para aqueles que não têm acesso à rede mundial de computadores - internet, onde pode-se obter informações e ter acesso aos serviços que estão disponíveis no site da Previdência Social, tais como: agendamento (data e hora) para o segurado ser atendido na APS, a atividade permite orientar sobre os documentos a serem levados para requer os benefícios, prestar esclarecimentos, tirar dúvidas sobre matéria previdenciária, dar informações sobre a situação dos benefícios e registrar os elogios, reclamações e denúncias - relacionados aos serviços de ouvidoria, entre outros.

2.17 À luz do Art. 9º da IN/SEGES/MP, a legalidade da presente terceirização se estabelece pelas seguintes razões:

2.17.1 As atividades a serem desenvolvidas não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle. No escopo das atividades desenvolvidas pela Central 135 de teleatendimento não se encontram qualquer desses atos citados, a saber, atos que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional, uma vez que os atendentes estão autorizados a realizar apenas o que está previsto nos manuais e roteiros relacionados à prestação de informações em geral ao público e agendamento de atendimento, que não implicam em análise de mérito ou restrição dos direitos dos segurados.

2.17.2 As atividades não são consideradas estratégicas para o órgão ou entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias. De acordo com a Lei nº 8.213/91, a Previdência Social, mediante contribuição, tem por fim assegurar aos seus beneficiários meios indispensáveis de manutenção, por motivo de incapacidade, desemprego involuntário, idade avançada, tempo de serviço, encargos familiares e prisão ou morte daqueles de quem dependiam economicamente.

2.18 A atividade de teleatendimento enquadra-se, ainda, como serviço continuado, mostrando-se como aquele realmente necessário para o Instituto e cuja ausência trará transtornos ao atendimento pleno da população como pretendido pela Previdência Social.

2.19 O conceito de serviços contínuos nos é ofertado pela IN MPOG nº 05/2017. da seguinte forma:

" Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional."

2.20 Portanto, não há dúvida que, no caso, trata-se, efetivamente, de serviço contínuo, cuja ausência poderá prejudicar as atividades de atendimento aos usuários e prejudicar a persecução, pelo Instituto, dos objetivos estratégicos, dentre eles: proporcionar a ampliação da inclusão previdenciária, através de excelência no atendimento remoto do cidadão.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DIRETORIA DE BENEFÍCIOS E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	EDSON AKIO YAMADA

4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1 Os requisitos se aplicam integralmente às duas futuras contratadas, porém, para fins de simplificação da redação, será feita referência sempre à contratada, no singular.

4.2 A contratada deve ser devidamente habilitada pelos órgãos de controle e fiscalização da atividade e deverá utilizar mão de obra detentora de formação profissional específica;

4.3 Os serviços compreenderão o teleatendimento humano receptivo e ativo, mediante o atingimento de níveis de serviço, devendo a contratada fornecer estrutura física concentrada em um único imóvel, capaz de comportar ampliação, caso necessário, em ambiente destinado exclusivamente à execução dos serviços contratados e com as características a seguir:

4.3.1 As instalações físicas poderão ser edificação única ou conjunto, de agrupamento vertical ou horizontal, com demarcação e controle de acesso de perímetro, podendo ser compartilhada com outras atividades da CONTRATADA ou de terceiros, desde que completamente segregada da operação objeto da presente licitação;

4.3.2 As instalações físicas da Central 135 deverão ser exclusivas da operação deste contrato e dispor de entrada única, com controle de acesso principal, delimitando a área de implantação das unidades;

4.3.3 As instalações físicas da Central 135 devem possuir segmentação de ambiente para os tipos de atendimento, com controle de acesso secundário a esses, definindo claramente as unidades específicas dos serviços;

4.3.4 As instalações físicas da Central 135 devem possuir ambientes adicionais compartilhados (refeitório, relaxamento, banheiros, treinamento) a todos os prestadores envolvidos na operação e gestão da central e compatíveis com a adequada operação da central de atendimento.

4.3.5 As instalações físicas dentro do controle de acesso principal deverão ser de utilização exclusiva para execução deste contrato, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.

4.3.6 No mínimo 1.050 (mil e cinquenta) posições de atendimento (PAs) das equipes de operação, equipada com CPU, monitor de vídeo, teclado, mouse, headset;

4.3.7 Espaços específicos destinados aos profissionais de supervisão, coordenação, de atividades de apoio e para os gestores do contrato (estes em número mínimo de cinco);

4.3.8 Disponibilização de mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes, inclusive para os gestores do contrato designados pelo INSS;

4.3.9 Uma sala de reunião para dez pessoas e duas salas de treinamento com capacidade de comportar trinta pessoas cada, situadas no mesmo prédio onde funcionará a operação;

4.3.10 O prédio onde se localizará a central deverá possuir viabilidade técnica para ativação no prazo de 60 (sessenta) dias de dois links de internet na modalidade de IP dedicado com banda

simétrica (*download* = *upload*) equivalente a 300Mbps cada. Esses links deverão ser providos por meio de abordagens diferentes na chamada última milha. Esses links serão utilizados para o tráfego voz, de forma que só serão aceitos meios de transmissão confinados desde o *back-bone* da operadora até o prédio da Central 135.

4.3.11 Além dos links citados acima, a aceitação do prédio fica condicionada à viabilidade técnica de ativação pela empresa Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebrás dos links de dados necessários para conexão do prédio ofertado com o *datacenter* da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev.

4.3.12 O prédio deverá dispor de Sala adequada para instalação do núcleo da rede lógica e demais equipamentos da contratada, bem como deverá possuir espaço suficiente para suportar a instalação de dois racks de 48U para equipamentos do INSS. Esta sala deverá ser dotada de sistema que disponibilize energia elétrica de maneira contínua, com a utilização de no-break suficiente para manter em funcionamento equipamentos da operação, considerando o disposto na NBR/ABNT 150.414.

4.3.13 O prédio deverá dispor de rede de dados implementada conforme norma ABNT NBR 14565, com cabeamento UTP categoria 6, com todos os elementos ativos de rede necessários e com implementação de QoS, uma vez que todas as conversações serão realizadas por meio de Voz sobre IP.

4.3.14 A conectividade (voz e dados) do prédio da central de atendimento com os datacenters do INSS, onde estão instalados os sistemas e aplicativos de negócio, bem como a plataforma de comutação e controle da operação será provida pelo INSS;

4.4 Requisitos de mão de obra. Os perfis profissionais estão definidos a seguir:

4.4.1 GERENTE GERAL DE OPERAÇÃO

4.4.1.1 Atribuições:

- Responder pela execução dos serviços contratados garantindo a produtividade e a qualidade dos mesmos;
- Gerir os recursos humanos alocados nos serviços;
- Garantir a execução das atividades acessórias descritas neste documento;
- Definir ações que garantam a solução de conflito ou omissões previstas e não previstas em contrato;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Informar aos gestores e fiscais situações que impliquem no atendimento, qualitativamente e quantitativamente, e na imagem do INSS;
- Atuar como preposto da Contratada perante o INSS;
- Entre outras.

4.4.1.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo, tais como:
- Telemarketing;
- Técnicas de gestão de pessoas;
- Técnicas gerenciais específicas da Call Center;
- Acompanhar e analisar os indicadores de performance de toda a operação;
- Uso da Posição de Atendimento – PA;
- Utilização dos aplicativos para registros e tratamento de ocorrências;

- Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
- Noções sobre o serviço prestado;
- Possuir experiência anterior na função de supervisão/gestão;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de Call Center;
- Domínio técnico de métricas de Call Center;
- Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- Liderança;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos.

4.4.2.COORDENADOR DE OPERAÇÃO

4.4.2.1. Atribuições:

- Coordenar as atividades de supervisão e de toda sua equipe;
- Planejar os serviços da operação;
- Acompanhar e analisar os indicadores de performance da operação;
- Dimensionar, alocar recursos e controlar as ausências e pausas (horários de almoço, férias);
- Interagir com a operação visando manter nível de informação e garantir a comunicação tempestiva;
- Acompanhar, orientar e manter a disciplina;
- Comunicar ao Gerente Geral as ocorrências de atendimento;
- Organizar e controlar os documentos e informações de uso dos operadores (em pastas físicas e lógicas);
- Entre outras.

4.4.2.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo, tais como:
- Telemarketing;
- Técnicas de gestão de pessoas;
- Técnicas gerenciais específicas da Call Center;
- Uso da Posição de Atendimento - PA;
- Utilização dos aplicativos para registros e tratamento de ocorrências;
- Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
- Noções sobre o serviço prestado;
- Possuir experiência anterior na função;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;

- Amplo conhecimento de técnicas de gerenciamento de Call Center;
- Domínio técnico de métricas de Call Center;
- Domínio de sistemas de gestão, processos, pessoas e contratos;
- Liderança;
- Habilidade de gerenciar e administrar conflitos;
- Conhecimentos de informática avançada, internet, entre outros sistemas/aplicativos; e
- Boas características de dicção, simpatia, pró atividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido.

4.4.3. ANALISTA OPERACIONAL DE TI

4.4.3.1. Atribuições

- Acompanhar a disponibilidade dos aplicativos e softwares dos equipamentos;
- Auxiliar nas atividades de manutenção de software e hardware dos equipamentos em uso na Central, gerenciamento e configuração de ambiente de redes, backup, banco de dados, políticas de segurança, servidor, monitoramento de rede e antivírus;
- Auxiliar no serviço de suporte ao usuário nos aplicativos utilizados pela Central de Atendimento;
- Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações;
- Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- Realizar o acesso e manuseio de sistemas tecnológicos disponíveis a fim de obter informações necessárias ao atendimento;
- Realizar o registro de informações em aplicativos específicos;
- Fornecer relatórios dos processos pertinentes ao tráfego de ligações;
- Atualizar as informações relacionadas com a operação;
- Realizar a otimização no uso das ferramentas disponíveis;
- Realizar testes relativos a sistemas;
- Registrar ordens de serviços, acompanhar o andamento e solução;
- Entre outras.

4.4.3.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo, tais como:
- Telemarketing;
- Funcionamento da Posição de Atendimento – PA (sistema telefônico);
- Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- Noções sobre o serviço prestado;

- Conhecimento em sistemas, teleinformática, telecomunicações, rede de voz e dados, domínios de redes locais e de longa distância, conhecimento em segurança de redes locais, protocolos de comunicação, conhecimento e configuração de produtos Internet, capacidade de desenvolvimento e implementação de "scripts", conhecimento e capacidade de condução de planos de contingência;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de análise/síntese;
- Experiência na área de controle de tráfego em central de atendimento;
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Conhecimento das ferramentas e softwares inerentes a função;
- Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.

4.4.4ANALISTA OPERACIONAL DE PLANEJAMENTO

4.4.4.1. Atribuições

- Responsável pelo acompanhamento dos relatórios de controle de chamadas complementadas e atendidas, produção, qualidade e níveis de serviço da Central além da indicação de tendências referentes a equipes;
- Auxiliar a Coordenação da Central na implantação de novas rotinas internas;
- Resguardar e cuidar da confidencialidade das informações;
- Gerenciar ganhos de produtividade através de otimizações de escala e dimensionamentos;
- Fazer o acompanhamento diário/semanal/mensal de cada segmento do atendimento, visando a formação de histórico de demanda que proporcionarão melhor alocação dos operadores;
- Analisar as curvas históricas das chamadas recebidas na Central;
- Acompanhar a tipicidade do volume de tráfego e variáveis que afetam direta e indiretamente o volume de chamadas no decorrer do dia;
- Realizar o dimensionamento intra-hora para os dias futuros baseados em série histórica e demais premissas com apoio de sistema de planejamento e dimensionamento integrado ao DAC;
- Coleta de informações necessárias ao controle de indicadores;
- Realizar o acompanhamento e aderência em tempo real do volume de chamadas com o objetivo de identificar desvios e proporcionar melhoria e correção nos dimensionamentos futuros;
- Realizar o registro de informações em aplicativos específicos;
- Realizar a otimização na distribuição de chamadas, inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Acompanhar a quantidade de ligações dos diversos skills no sistema de gerenciamento de chamadas, verificando o previsto e o realizado – Intraday/intra-hora;
- Acompanhar todas as informações em WebService de modo a permitir a migração desses dados para sistema de controle do INSS;
- Atualizar as informações relacionadas com a operação;
- Fornecer relatórios que indiquem a performance da Operação (tempo médio de atendimento, nível de serviço, percentuais de abandono, absenteísmo, etc);

- Informar ao INSS situações que apresentem riscos a manutenção do atendimento dentro do nível esperado e planejado;
- Realizar a otimização no uso das ferramentas disponíveis;
- Entre outros.

4.4.4.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo, tais como:
- Telemarketing;
- Técnicas de gestão de pessoas;
- Técnicas gerenciais específicas da Call Center;
- Funcionamento da Posição de Atendimento – PA;
- Utilização dos aplicativos para registo e tratamento de ocorrências;
- Noções sobre o serviço prestado;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Capacidade de análise/síntese;
- Conhecimentos na área de dimensionamento, organização, controle, sistemas de acompanhamento e avaliação do tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
- Conhecimento das ferramentas e softwares inerentes a função;
- Capacidade de planejamento e estabelecimento de pontos de verificação e controle dos serviços sob sua responsabilidade.

4.4.5. INSTRUTOR

4.4.5.1. Atribuições:

- Planejar e executar programas de reconhecimento e valorização dos empregados;
- Planejar e executar processos de capacitação e de reciclagem periódica;
- Planejar e executar programas de treinamentos comportamentais;
- Planejar e executar campanhas motivacionais;
- Planejar e executar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Emitir relatórios de acompanhamento das campanhas motivacionais, dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados;
- Mapear os processos e implementar programas de aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Emitir relatórios dos treinamentos realizados e programas de melhoria implementados;
- Informar ao gestor/fiscal as dúvidas sobre procedimentos e legislação previdenciária;
- Entre outros.

4.4.5.2. Pré-requisitos:

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (a partir do 3º semestre);
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo, tais como:
- Capacidade de ministrar cursos, treinamentos, palestras, entre outros;
- Telemarketing, técnicas de gestão de pessoas;
- Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
- Conhecimento do sistema telefônico usado para atendimento;
- Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
- Noções sobre o serviço prestado;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais;
- Habilidade em planejamento e controle;
- Habilidade na elaboração de atividades motivacionais;
- Condução de grupos;
- Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade;
- Capacidade de aplicar técnicas e dinâmicas de capacitação organizacional;
- Habilidade em conduzir reuniões;
- Didática;
- Boas características de dicção, simpatia, pró-atividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido;
- Conhecimento de microinformática: digitação, Windows, Office (Word, Excel, powerpoint e Access), internet e outros sistemas/aplicativos;
- provação em programa de seleção a ser realizado pela Contratada, com critérios validados pelo INSS, inclusive treinamento em:
- Telemarketing:
- Gestão de pessoas;
- Gestão de processos;
- Sistemas de monitoração;
- Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS).
- Conteúdos vinculados aos serviços previdenciários objeto deste Termo de Referência.

4.4.6.MONITOR DE QUALIDADE

4.4.6.1. Atribuições

- Realizar a monitoria da qualidade do atendimento (no mínimo 2 (duas) avaliações por semana de cada operador), bem como comunicar o supervisor responsável pelo operador/grupo avaliado;
- Identificar falhas, deficiências, pontos de melhorias e necessidades dos serviços prestados;

- Oferecer opinião periódica ao supervisor/coordenador sobre o desempenho da equipe envolvendo seus operadores, com diagnósticos, apontando os principais erros e acertos;
- Emitir relatórios das monitorias realizadas;
- Escutar ligações do atendimento dos operadores;
- Ler, para fins de monitorias, as conversas nos casos dos atendimentos de chat, e-mail e redes sociais;
- Preencher formulário de qualidade no sistema de Monitoria, avaliando e gerando nota para o operador; e
- Permanecer em constante atualização quanto aos procedimentos e legislação inerentes a prestação do serviço;
- Entre outros.

4.4.6.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior (a partir do 3º semestre);
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Experiência na área de qualidade em central de teleatendimento;
- Facilidade em aplicar e avaliar conceitos e ferramentas de qualidade;
- Habilidade em planejamento e controle;
- Condução de grupos;
- Didática;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Capacidade de expressar-se com clareza, objetividade, apresentando habilidade no relacionamento interpessoal, domínio de técnicas e métricas de teleatendimento;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela Contratada, com critérios validados pelo INSS, inclusive treinamento em:
 - Telemarketing;
 - Gestão de pessoas;
 - Gestão de processos;
 - Sistemas de monitoração;
 - Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
 - Conteúdos vinculados aos serviços do objeto deste Termo de Referência.

4.4.7. SUPERVISOR DE OPERAÇÃO

4.4.7.1. Atribuições

- Acompanhar a equipe durante toda a jornada dos operadores;
- Acompanhar a performance dos operadores;
- Monitorar atendimentos (no mínimo 6 por dia), de forma que toda a equipe seja monitorada semanalmente no mínimo 2 (duas) vezes;

- Receber as avaliações da Monitoria e providenciar feedback aos operadores, destacando os erros e acertos, favorecendo o desenvolvimento do mesmo;
- Escutar as ligações monitoradas (pela supervisão e monitoria) junto com o operador;
- Orientar e esclarecer dúvidas do produto/serviço ao operador;
- Acompanhar com mais atenção e dar apoio ao operador que tiver desempenho insatisfatório, esclarecendo as dúvidas;
- Identificar necessidade de reciclagem de operadores das equipes;
- Procurar meios de otimizar procedimentos;
- Manter a equipe motivada;
- Informar a coordenação/gerência da empresa sobre qualquer tipo de ocorrência;
- Acompanhar resultados mensais/anuais e relatórios de desempenho individuais e de toda equipe;
- Elaborar planilhas e relatórios;
- Gerenciar os resultados e a qualidade dos serviços prestados;
- Gerenciar a satisfação dos segurados a respeito dos serviços sob sua condução;
- Planejar e estabelecer pontos de verificação e controle dos serviços;
- Gestão de Pessoas;
- Supervisionar e monitorar o sistema de gestão da qualidade da empresa;
- Permanecer em constante atualização quanto aos procedimentos e legislação inerentes a prestação do serviço;
- Identificar falhas, deficiências, pontos de melhorias e necessidades;
- Identificar a necessidade de aprimoramento na qualidade dos serviços prestados;
- Oferecer opinião periódica a equipe e sobre o desempenho da mesma para a instrutoria ou coordenação;
- Entre outros.

4.4.7.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior ou a partir do 5º semestre;
- Possuir experiência anterior compatível com a função de operador;
- Deter conhecimentos exigidos para o cargo;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais;
- Boas características de dicção, simpatia, pró atividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido;
- Conhecimento de microinformática, internet e outros sistemas/aplicativos;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela Contratada, com critérios validados pelo INSS, inclusive treinamento em:
- Telemarketing;

- Técnicas de gestão de pessoas;
- Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
- Conhecimento do Uso da Posição de Atendimento – PA (sistema telefônico);
- Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
- Conteúdos vinculados aos serviços objeto deste Termo de Referência.

4.4.8.SUPERVISOR DE MONITORIA

4.4.8.1Atribuições

- Esclarecer as dúvidas dos monitores e dar feedback;
- Acompanhar a equipe de monitores durante toda a sua jornada, bem como a performance dos mesmos;
- Supervisionar e monitorar o sistema de gestão da qualidade da empresa;
- Realizar auditorias internas, conforme estabelecido no sistema de gestão da qualidade;
- Supervisionar e monitorar a qualidade das atividades desenvolvidas pelos monitores, registrando em relatório a evolução da equipe;
- Informar ao seu superior imediato qualquer problema que venha prejudicar os processos de trabalho;
- Instruir os monitores;
- Mediar a troca de informações entre coordenação, supervisão e instrutoria;
- Prestar informações sobre os monitoramentos efetuados pela equipe;
- Elaborar relatórios diários, semanal, mensal, por monitor e/ou consolidado das monitorias;
- Diagnosticar monitores que atuem de forma destoante da impessoalidade, imparcialidade e sem cumprimento das regras da CONTRATANTE, com a devida e necessária atuação de medidas necessárias;
- Constatar assuntos em que operadores tenham adquirido conceitos baixos de monitorias e repassar para a equipe de instrutores para aplicação de reciclagens necessárias;
- Decidir as contestações solicitadas pelos supervisores;
- Informar ao gestor/fiscal as dúvidas sobre procedimentos e legislação previdenciária;
- Apresentar sugestões de alteração ou inclusão no Portal135;
- Entre outros.

4.4.8.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior ou a partir do 5º semestre;
- Possuir experiência anterior compatível com a função;
- Deter conhecimentos exigidos para o cargo;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;

- Boas características de dicção, simpatia, proatividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido;
- Conhecimento de microinformática: digitação, Windows e Office (Word, Excel e Access), internet e outros sistemas/aplicativos;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela Contratada, com critérios validados pelo INSS, inclusive treinamento em:
- Telemarketing;
- Técnicas de gestão de pessoas;
- Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
- Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
- Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
- Conteúdos vinculados aos serviços objeto deste Termo de Referência.

4.4.9.SUPERVISOR DE INSTRUTORIA

4.4.9.1. Atribuições

- Esclarecer as dúvidas dos instrutores e dar feedback;
- Acompanhar a equipe durante toda a sua jornada, bem como a performance dos mesmos;
- Acompanhar o sistema de gestão da instrutoria;
- Conhecimento em ministrar cursos, treinamentos, palestras, entre outros;
- Definir e organizar os treinamentos, capacitações e reciclagens;
- Supervisionar e monitorar a qualidade das atividades desenvolvidas pelos instrutores, registrando em relatório a evolução da equipe;
- Informar ao seu superior imediato / gerente operacional qualquer ocorrência que venha prejudicar os processos de trabalho;
- Validação de materiais a serem utilizados nos treinamentos/reciclagens a serem validados pelo INSS confeccionados pelos instrutores;
- Revisar o plano de treinamento e os temas que serão abordados;
- Conferir se todos os materiais necessários na aplicação dos conteúdos estão disponíveis a equipe;
- Capacitar os instrutores;
- Mediar a troca de informações entre coordenação e monitoria;
- Mediar a troca de informações entre Instrutores e gestor/fiscal;
- Fiscalizar a qualidade e a definição de metas e datas no processo de aprendizagem/capacitação /reciclagem;
- Realizar reciclagens de assuntos em que operadores tenham adquirido conceitos baixos conforme apontado pela monitoria, bem como verificados em sistemas de qualidade;
- Coordenar a capacitação, reciclagem, campanhas motivacionais, qualidade de vida, programas de aprimoramento e relatórios envolvendo as atividades da equipe;
- Entre outros.

4.4.9.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior ou a partir do 5º semestre;
- Possuir experiência anterior que tenha envolvido a Legislação Previdenciária (qualquer função);
- Deter conhecimentos exigidos para o cargo;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades de gerenciamento, monitoração, organização, controle, liderança, solução de problemas, desenvolvimento de equipe e relacionamento interpessoal;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Boas características de dicção, simpatia, proatividade, paciência, dinamismo e raciocínio rápido;
- Conhecimento de microinformática: digitação, Windows, Office (Word, Excel avançado, powerpoint e Access), internet e outros sistemas/aplicativos;
- Gestão de Pessoas;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela Contratada, com critérios validados pelo INSS, inclusive treinamento em:
 - Telemarketing;
 - Técnicas de gestão de pessoas;
 - Técnicas gerenciais específicas de Call Center;
 - Conhecimento do sistema telefônico usado para atendimento;
 - Utilização de aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
 - Conteúdos vinculados aos serviços previdenciários objeto deste Termo de Referência.

4.4.10. OPERADOR DE TELEMARKETING

4.4.10.1. Atribuições

- Prestação de informações gerais sobre os serviços (Receptivo, Ativo, Chat, e-mail e/ou outros canais remotos);
- Requerimentos e remarcações de benefícios previdenciários e assistenciais;
- Requerimento de serviços previdenciários;
- Consultas, informações e resultados dos serviços;
- Informações sobre pagamentos;
- Resultados de benefícios;
- Registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);
- Inscrição na Previdência Social;
- Informações e cálculo da Guia da Previdência Social – GPS e recolhimentos;
- Envio de lista de documentos por meios remotos;
- Registro de informações/procedimentos efetuados;
- Atendimento a assuntos relacionados a 135, 0800 (135 para advogados), RPPS, e-Social, STRAB;

- Entre outros serviços demandados pelo INSS.

4.4.10.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino médio completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo;
- Possuir treinamento específico em técnicas de telemarketing receptivo e ativo;
- Possuir aprovação em exames fonodiométricos e audiométricos;
- Aprovação com no mínimo nota 7,0 (sete) nas avaliações previstas neste Termo de Referência;
- Capacidade de comunicar-se e expressar-se corretamente em linguagem falada e escrita;
- Habilidades para solução de conflitos interpessoais e melhoria do clima organizacional;
- Raciocínio lógico e matemático;
- Conhecimento de microinformática: digitação, Windows, Office (Word e Excell), internet e outros sistemas /aplicativos;
- Boas características de dicção, empatia com o segurado, paciência, dinamismo, raciocínio rápido e domínio das emoções;
- Aprovação em programa de seleção a ser realizado pela Contratada, com critérios validados pelo INSS, inclusive treinamento em:
 - Telemarketing;
 - Uso da Posição de Atendimento – PA (sistema telefônico, chat e email);
 - Utilização dos aplicativos para registro e tratamento de ocorrências;
 - Utilização dos roteiros/scripts (informações sobre serviços, procedimentos e fluxos do INSS);
 - Conteúdos vinculados aos serviços objeto deste Termo de Referência

4.5 Requisitos e práticas de sustentabilidade

4.5.1 Os materiais a serem utilizados na Central de Teleatendimento devem atender, sempre que possível, aos seguintes critérios de sustentabilidade ambiental, conforme determina a IN SLTI/MP n° 01, de 2010:

- a) que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR - 15448-1 e 15448-2;
- b) que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- c) que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento; e
- d) que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenilpolibromados (PBDEs)

4.5.2 São obrigações da Contratada, especificamente em relação aos critérios de sustentabilidade ambiental:

- a) orientar seus empregados sobre prevenção e controle de risco aos trabalhadores, bem como sobre práticas socioambientais para economia de energia, de água e redução de geração de resíduos sólidos no ambiente onde se prestará o serviço;
- b) observar as Resoluções CONAMA n° 401/2008 e n. 424/2010, para a aquisição e descarte de

pilhas e baterias a serem utilizadas nos equipamentos, bens e materiais de sua responsabilidade, respeitando os limites de metais pesados, como chumbo, cádmio e mercúrio;

- c) observar a Resolução CONAMA nº 20/1994, utilizando equipamentos que gerem menos ruído em seu funcionamento;
- d) fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, quando for o caso;
- e) destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços;
- f) realizar a coleta seletiva para reciclagem, quando couber, com vistas à separação dos materiais recicláveis do lixo orgânico, que deverá ser coletado separadamente;
- g) adotar medidas de redução de consumo e uso racional da água, cujos coordenadores e supervisores devem atuar como facilitadores das mudanças de comportamento dos demais empregados da Contratada, esperadas com essas medidas;
- h) manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo;
- i) providenciar prontamente o reparo de equipamentos com mau funcionamento ou danificados como lâmpadas queimadas ou piscando, zumbido excessivo em reatores de luminárias e mau funcionamento de instalações energizadas;
- j) adotar medidas de redução do consumo de energia, tais como: desligamento de sistemas de iluminação, instalação de interruptores, instalação de sensores de presença, rebaixamento de luminárias etc.;
- k) verificar impedimentos na saída do ar-condicionado ou aparelho equivalente;
- l) repassar a seus empregados todas as orientações referentes à redução do consumo de energia;
- m) para seus equipamentos que gerem ruído em seu funcionamento, observar a necessidade de Selo Ruído, como forma de indicação do nível de potência sonora, medido em decibel - dB (A), conforme Resolução CONAMA nº 020, de 07 de dezembro de 1994, em face do ruído excessivo causar prejuízo à saúde física e mental, afetando particularmente a audição. A utilização de tecnologias adequadas e conhecidas permite atender às necessidades de redução de níveis de ruído, inclusive, não afetando o desenvolvimento dos trabalhos administrativos ou de atendimento;
- n) aos funcionários operadores de equipamentos que gerem ruídos, quando for o caso, fornecer o tipo de protetor auricular de acordo com a potência sonora indicada no selo do equipamento, em cumprimento ao subitem acima e de acordo com a tabela de Ruído Contínuo ou Intermitente em decibéis do Anexo 1 da NR 15;
- o) recolher as lâmpadas fluorescentes para descartá-los junto ao sistema de coleta do fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor conforme sistema de Logística Reversa previsto em legislação específica.

5. Levantamento de Mercado

5.1 As diversas centrais de atendimento contratadas por órgãos públicos possuem características diferentes entre si, nos modelos de contratação.

5.2 Contudo, em geral, são contratações que envolvem todos os insumos necessários, instalações físicas, toda a tecnologia necessária, às vezes até as conexões com o STFC, toda a mão de obra. Esse modelo pode ser considerado adequado para esses órgãos, pois, em sua totalidade, eles possuem apenas uma Central de Atendimento operando em uma única localidade. E, também, por se tratar de centrais de atendimento de porte muito menor do que a Central 135.

5.3 Existem algumas variações entre as contratações, algumas realizadas por preço fixo (pagamento por posição de atendimento), outras por preço variável (pagamento por atendimento) e, nessas por preço variável, algumas possuem o mesmo valor por atendimento, outras variam conforme o tipo de atendimento ou o meio de comunicação utilizado.

5.4 Como a Central 135 é muito maior do que as centrais de atendimento de outros órgãos públicos, qualquer mudança nos modelos de contratação ou de operação deve ser feita com

bastante cautela, para evitar impactos negativos.

5.5 Assim, em novembro 2020, após vários anos de estudos, foi implantada a separação do atendimento eletrônico e da comutação e controle do atendimento humano em um contrato exclusivo para esta finalidade.

5.5.1 Embora existam possibilidades de melhoria nesse modelo, suas principais vantagens se mostraram evidentes a partir de abril de 2021, quando houve a unificação da fila de atendimento, o que permitiu otimizar a distribuição de chamadas para os agentes de atendimento humano. Com isso, não houve mais perdas de chamadas telefônicas pelo motivo de indisponibilidade de troncos disponíveis (perdas por Linha Ocupada).

5.6 Em dezembro de 2022 foi assinado um novo contrato para os serviços telefônicos, pelo qual, a partir de sua ativação no início de 2023, as chamadas originadas em terminais móveis deixarão de ser pagas pelos cidadãos chamadores, seu custo ficando a cargo do INSS.

5.6.1 Esta foi uma mudança que era esperada também há alguns anos, porém somente agora foi possível a conjugação de todos os fatores que permitiram sua implementação.

5.6.2 Não se sabe, ainda, qual será o impacto dessa mudança na operação como um todo. Se o tráfego telefônico irá aumentar, diminuir ou se o impacto será neutro.

5.7 Estão em andamento no INSS estudos visando alterar o modelo de contratação, deixando de ser a preço fixo (por uPA – Unidade de Posição de Atendimento) e passando a ser por preço variável (por atendimento).

5.7.1 Estes estudos, porém, ainda não são conclusivos no sentido de apontarem ou uma redução no custo total da operação ou uma melhoria substancial nos serviços prestados aos cidadãos, o que justificaria sua implementação. O que já se sabe é que esse modelo, por não contar com dedicação exclusiva de mão de obra, pode facilitar a fiscalização contratual, mas somente esse fator não é considerado suficiente para justificar sua implantação, ainda mais se se levar em conta que o modelo tende a deixar o custo da operação mais elevado, pelo fato de transferir à contratada o risco pela variação da demanda ao longo da duração do contrato.

5.8 Assim, a decisão tomada foi a de se manter, neste momento, o mesmo modelo contratação que vem sendo adotado há anos, que é o modelo de preço fixo por uPA (Unidade de Posição de Atendimento).

5.8.1 A solução escolhida atende plenamente os requisitos de negócio estabelecidos no presente estudo, com a vantagem de permitir melhor adequação dos serviços às efetivas necessidades da clientela previdenciária.

5.8.2 No que diz respeito à remuneração do serviço de teleatendimento, essencialmente, com base na distribuição de demanda de postos de trabalho, justificamos a necessidade de manutenção desse modelo em razão da inviabilidade de mensurar a efetiva prestação dos serviços somente considerando a aferição dos resultados apresentados, pelos motivos abaixo elencados:

- a) a exigência de atendimento de volume de ligação ou pagamento por chamada não garantirá que o atendimento seja realizado com a qualidade que se espera;
- b) pesquisas de preços com contratações dessa natureza (pagamento por resultado) demonstram que elas são mais onerosas à Administração, uma vez que o risco da contratação, transferido aos licitantes, é refletido em aumento nos custos.

5.8.3 Os requisitos técnicos estabelecidos nestes Estudos Preliminares estão de acordo com a necessidade do INSS e incluem ferramentas de controle adequadas à gestão e fiscalização apropriada do objeto.

5.8.4 A partir do modelo implementado nas últimas Centrais instaladas pelo INSS em Caruaru/PE, Salvador/BA, Palmas/TO e Recife/PE, fizeram-se os ajustes necessários que foram sendo identificados ao longo das últimas contratações, sendo que esta utiliza-se dos mesmos parâmetros para a contratação das anteriores quanto ao aspecto de atendimento humano.

5.8.5 As pesquisas de preço que serão utilizadas no processo irão fazer a conversão das diversas métricas utilizadas nos contratos públicos para a métrica Unidade de Posição de Atendimento, de forma a se encontrar os valores estimados para a presente contratação. O Anexo I ao presente estudo é o Relatório da Pesquisa de Preços elaborada para fins de estimativa dos preços da presente contratação.

6. Descrição da solução como um todo

6.1 A contratação consiste na prestação do serviço continuado de atendimento humano por meio de múltiplos canais (telefone, webchat, comunicadores instantâneos, e-mail) para operacionalização da Central 135 do INSS, com disponibilização de mão de obra com dedicação exclusiva, instalações prediais, mobiliários, equipamentos de informática interligados em rede lógica de dados.

6.2 A Contratada deverá fornecer diariamente a capacidade equivalente a 1.700 (um mil e setecentas) Unidades de Posição de Atendimento – uPAs, distribuídas no horário entre 07h00min e 22h00min, de segunda a sexta-feira, conforme definições e detalhamentos que serão ajustadas conforme a demanda verificada no decorrer da operação. Aos sábados a capacidade exigida será de no mínimo 25% da capacidade total.

6.3 Deverá ser oferecida estrutura física para, no mínimo, 1.050 (um mil e cinquenta) Posições de Atendimento – Pas, que correspondem à quantidade de PAs que funcionarão simultaneamente nos horários de maior demanda.

6.4 A presente licitação adotará como regime de execução a empreitada por preço global.

7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1 Os serviços compreenderão o teleatendimento humano receptivo e ativo e, para tanto, deverão ser disponibilizados os profissionais em regime de dedicação exclusiva de mão de obra nas quantidades a seguir:

Posto	CBO	Unidade de Medida
Gerente-Geral	1421	Pelo menos um Gerente-Geral
Coordenador	420135	Pelo menos um coordenador para cada grupo de 10 supervisores, desprezando-se a fração
Analista Operacional TI	2124	Pelo menos um analista para cada grupo de 200 PAs instaladas, desprezando-se a fração
Analista de Planejamento	2612	Pelo menos um analista para cada grupo de 200 PAs instaladas, desprezando-se a fração

Instrutor	2332	Pelo menos um Instrutor para cada 100 operadores desprezando-se a fração
Monitor de Qualidade	4222-15	Pelo menos um monitor para cada grupo de 45 operadores, desprezando-se a fração
Supervisor	4201-35	Pelo menos um Supervisor para cada grupo de 15 operadores, desprezando-se a fração
Supervisor Monitoria	4201-35	Pelo menos um Supervisor a cada 15 monitores, desprezando-se a fração
Supervisor Instrutoria	4201-35	Pelo menos um Supervisor a cada 15 instrutores, desprezando-se a fração
Operador	4223-10	A quantidade mínima necessária para a demanda de atendimento de segunda feira a sexta feira, das 07hs às 22hs, e 25% aos sábados

7.2 Será de responsabilidade da Contratada a disponibilização de equipe de reserva para substituição imediata dos funcionários, em caso de demissões, faltas, férias, licenças e outros afastamentos temporários, entre outros, visando manter a capacidade mínima exigida pelo INSS.

7.3 A empresa deve dispor de quadro suficiente, por função, para reposição.

7.4A Contratada deverá fornecer diariamente a capacidade equivalente a 1.700 (um mil e setecentas) Unidades de Posição de Atendimento – uPAs, distribuídas no horário entre 07h00min e 22h00min, de segunda a sexta-feira, conforme definições e detalhamentos que serão ajustadas conforme a demanda verificada no decorrer da operação. Aos sábados a capacidade exigida será de no mínimo 25% da capacidade total.

7.5 Deverá ser oferecida estrutura física para, no mínimo, 1.050 (um mil e cinquenta) Posições de Atendimento – Pas, que correspondem à quantidade de PAs que funcionarão simultaneamente nos horários de maior demanda.

76. O documento SEI 10496676, que se trata da planilha de formação de custos e contém os preços máximos a serem pagos, lista em seu corpo todos os insumos, sejam físicos, tecnológicos ou humanos que compõem a presente licitação. Essa planilha está anexa ao presente documento. Esse documento é o Anexo II do presente estudo.

8. Estimativa do Valor da Contratação

Valor (R\$): 295.316.662,00

8.1 Para fins de estimar o valor máxima da contratação, foi feita pesquisa de preços, de acordo com os normativos:

- a) Instrução Normativa SEGES/MPDG nº5 de 25 de maio de 2017;
- b) Instrução Normativa SEGES/SGD/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020.

8.2 O documento SEI 10478840 (Anexo I do presente documento) é o Relatório da Pesquisa de Preços e foi assinado pelos servidores que a realizaram:

- a) Monica Cristina Quibáo;
- b) Roberto Câmara Vilela da Silva

8.3 A presente contratação compõe-se de diversos insumos, a saber, instalações físicas, mobiliário, equipamentos de informática, sistemas de vigilância eletrônica, controle de acesso, rede lógica, bem como, da mão de obra necessária para executar os serviços contratados.

8.4 Assim, foram consultadas diversas fontes, conforme o citado relatório da pesquisa de preços, conforme o insumo a ser pesquisado, para se chegar ao valor máximo por item.

8.5 Foi consultado, também, o Painel de Preços (<https://paineldeprescos.planejamento.gov.br/>), em busca de contratações semelhantes realizadas por outros entes governamentais.

8.5.1 Como as contratações governamentais diferem ligeiramente entre si e também dos contratos em vigor do INSS, foi feita a equalização desses contratos (do painel de preços e os três contratos do INSS) para se chegar ao valor máximo da uPA, que é a Unidade de contratação da presente licitação.

8.6 O documento SEI 10496676 (Anexo II do presente documento), denominado Planilha de Custos e Formação de Preços, é um arquivo em formato xlsx (planilha do Excel) que contém os preços máximos a serem pagos pelos insumos que compõem a totalidade de Central 135 objeto da presente licitação.

8.7 O quadro abaixo foi extraído da planilha citada e contém o valor mensal por uPA, o valor mensal por cada uma das centrais e o valor global pela duração do contrato (20 meses).

QUADRO GERAL CONSOLIDADO	
VALOR MENSAL DOS SERVIÇOS	7.382.916,55
VALOR MENSAL POR uPA	4.342,89
VALOR GLOBAL (20 MESES)	147.658.331,00

8.8 Considerando que serão duas centrais a serem contratadas, o valor global estimado da contratação equivale a R\$ 295.316.662,00 (duzentos e noventa e cinco milhões, trezentos e dezesseis mil, seiscentos e sessenta e dois reais).

9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

9.1 A opção pela licitação do tipo menor preço global foi adotada por ser a que mais se adequa às peculiaridades da presente contratação, sem oferecer prejuízo para o conjunto, considerando-se que a Central de Teleatendimento deve ser dimensionada para o atendimento humano do total da demanda destinada a mesma e que a sua implementação requer a disponibilização, de uma só vez, de toda infraestrutura física necessária ao seu completo funcionamento.

9.2 Portanto, a Central é formada por itens interdependentes, sendo usual no mercado o oferecimento, pelas empresas do ramo de Call Center, de toda a infraestrutura física e humana para o atendimento completo do objeto que se pretende contratar, sendo certo que esta prática não inibe a participação de interessados na licitação.

9.3 O INSS, até novembro de 2020, operava sua Central de Atendimento Remoto por meio de três contratos independentes que, embora idênticos em requisitos, utilizavam plataformas de comutação e controle incluídas no fornecimento de cada contrato. Isto dificultava o gerenciamento global do sistema, pois era necessário consolidar as informações de cada central para se ter uma visão geral da operação.

9.4 Além disso, a distribuição do tráfego telefônico era feita de forma distribuída às três centrais, com divisão do tráfego por critérios geográficos. Isto permitia, por exemplo, que em determinados momentos do dia houvesse agentes de atendimento livres uma central e fila de cidadãos em outra aguardando um agente livre.

9.5 A partir de novembro de 2020, a plataforma de comutação e controle passou a ser objeto de um contrato específico, com uma única tecnologia e com a entrega do tráfego telefônico de forma centralizada. Esse modelo contribuiu para a redução das filas e facilitou o gerenciamento da operação como um todo.

9.6 O INSS entende que o modelo atual está suficientemente parcelado, com a seguinte divisão em seis contratos distintos e não vê como viável realizar um parcelamento maior da operação:

- a) Três contratos com empresas independentes para realizar o atendimento humano;
- b) Um contrato com consórcio de empresas para realizar o atendimento eletrônico e a comutação e o controle do atendimento humano, bem como hospedar a plataforma que sustenta a operação;

- c) Um contrato com empresa responsável por hospedar e operar os sistemas de negócios utilizados tanto para atendimento humano quanto para atendimento eletrônico;
- d) Um contrato com empresa especializada em coletar as chamadas telefônicas em todo território nacional e entregá-las no *datacenter* onde o INSS centraliza a núcleo da operação.

9.7 A presente contratação trata da substituição de dois dos contratos citados na alínea "a" do subitem anterior.

10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 Conforme já informado no subitem 2.5, existem diversas contratações interdependentes que viabilizam a operação Atendimento Remoto ao Cidadão, além dos contratos cujo objeto é o da presente licitação, a prestação dos serviços de atendimento humano por meio de múltiplos meios de comunicação:

10.1.1 O contrato com empresa do STFC, por meio do qual as interações telefônicas originadas pelos cidadãos em todo o território nacional são coletadas e entregues no *datacenter* do INSS;

10.1.2 O contrato cujo objeto é a prestação dos serviços de atendimento eletrônico e de comutação e controle do atendimento humano. Este contrato, para fins de atingir seus objetivos, provê a Plataforma de Comutação e Controle da operação (PCCCA), que recebe as interações telefônicas, realiza o atendimento eletrônico e comuta para as centrais de atendimento as chamadas que necessitem de atendimento humano. A PCCCA está instalada em *datacenter* provido pelo mesmo contrato, bem como os links de comunicação de dados entre esse *datacenter* e os endereços onde estão localizados as centrais de atendimento humano;

10.1.3 O contrato com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, que hospeda em seus *datacenters* os sistemas e aplicativos utilizados para viabilizar o atendimento humano e o atendimento eletrônico;

10.1.4 O contrato com Telecomunicações Brasileiras S/A – Telebrás, que provê os links de dados que conectam as centrais de atendimento humano, o *datacenter* onde está instalada a PCCCA e os *datacenters* da Dataprev.

10.2 A operação da Central de Atendimento 135 do INSS depende de que todos esses contratos operem em harmonia para que o atendimento ao cidadão seja bem sucedido. A falha ou inoperância de qualquer um deles podem degradar ou, dependendo de qual seja, interromper o atendimento de parcelas significativas da população.

11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1 A pretendida contratação está alinhada ao DECRETO Nº 10.332, DE 28 DE ABRIL DE 2020, ESTRATÉGIA DE GOVERNANÇA DIGITAL - 2020/2023, com transformação digital de serviços, unificação de canais digitais, interoperabilidade de sistemas e segurança e privacidade.

11.2 A contratação dos serviços objeto deste documento atende ao Planejamento Estratégico da Direção Central do INSS em Brasília, estando contemplada no MAPA ESTRATÉGICO DO INSS, aprovado pela RESOLUÇÃO Nº 7/CEGOV/INSS, DE 10 DE JUNHO DE 2020, que aprovou o Mapa Estratégico para o quadriênio 2020/2023.

12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1 Tal contratação resultar-se-á benéfica e vantajosa, uma vez que não implicará em investimentos, tais como: contratação, treinamento e administração de mão de obra, locação e/ou aquisição de imóvel, móveis, equipamentos e materiais específicos. Ela permitirá, ainda, a mensuração qualitativa e quantitativa dos resultados, maximizando o aproveitamento dos serviços prestados e otimização dos serviços.

12.2 A economicidade na contratação dos serviços de teleatendimento deverá ser obtida, ainda, pelo recurso da competitividade entre as empresas do ramo, mediante a realização de procedimento licitatório na modalidade de Pregão Eletrônico, que contemple a prestação de serviços de teleatendimento.

12.3 Com isto, buscamos obter a celeridade necessária no atendimento das demandas, economia processual e, principalmente, ganho de escala, que é fator preponderante para obtenção do menor preço possível.

12.4 Assim, mediante a utilização destes instrumentos, entendemos que a Administração obterá a economia pretendida, selecionando a proposta mais vantajosa aos seus interesses.

12.5 A alternativa à presente contratação seria o INSS utilizar recursos humanos e materiais próprios para a realização dos trabalhos. Entretanto, mesmo que o quadro funcional do INSS fosse suficiente para a execução desse serviço, o custo de implantação e da mão de obra seria superior ao modelo de terceirização adotado.

13. Providências a serem Adotadas

13.1 Para a pretensa contratação não haverá necessidade de adequação do ambiente do INSS, uma vez que a Central de Teleatendimento funcionará em imóvel a ser disponibilizado pela própria contratada, o qual deverá ser adequado à realização dos serviços, conforme exigências que farão parte do Termo de Referência.

13.2 Deverá ser realizada reunião inicial do contrato, na sede do INSS em Brasília/DF, com registro de ata, em até 5(cinco) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que a contratada deverá informar o endereço completo e as coordenadas geográficas do prédio onde pretende instalar a Central. Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões quinzenais para acompanhamento do plano de implantação, em local a ser definido pelas partes.

13.3 O prazo para implantação dos serviços será de, no máximo, 70 (setenta) dias a contar da data da reunião inicial, considerando o cronograma abaixo:

- a) apresentação do prédio a ser instalada a Central: 5 (cinco) dias contados da assinatura do contrato, prorrogável por mais 5 (cinco) dias, se o primeiro local não for aceito pelo INSS;
- b) início da operação: a contratada deverá iniciar a operação plena no prazo máximo de 70 (setenta) dias contados da data da reunião inicial;
- c) entrega dos equipamentos e infraestrutura física e lógica e disponibilização para vistoria pelo INSS no prazo de 10 (dez) dias antes da data prevista para início da operação;
- d) treinamento, contratação e alocação da mão de obra: os funcionários deverão estar com essas condições atendidas em até, no máximo, 5 (cinco) dias úteis antes do início da operação;
- e) disponibilização dos espaços para realização do treinamento prático no prazo de 5 (cinco) dias úteis antes do início da operação;
- f) toda a operação deverá estar em pleno funcionamento dentro do prazo máximo de 70 (setenta) dias a contar da data da reunião inicial citada no item 13.2.

13.4 O início da entrada em operação será condicionado ao prévio aceite pelo INSS, devendo ser consignado em ata própria.

13.5 O INSS nomeará servidores para atuarem como Gestor, Fiscal Técnico, Fiscal Requisitante e Fiscal Administrativo, nos termos da IN/SEGES/MP nº 05/2017, para atuação na gestão e

fiscalização contratual, além de outros atores ou substitutos que julgar necessários à perfeita execução do objeto destes Estudos Preliminares.

14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1 O item 4.5 acima, que descreve os requisitos e práticas de sustentabilidade, estabelece os critérios que deverão ser adotados pela contratada para mitigar os impactos ambientais da operação.

15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1 Conforme demonstrado ao longo deste documento, o modelo de contratação adotado é aquele que o INSS adota em suas contratações de objeto idêntico ao longo dos anos e que tem apresentado bons resultados, graças aos pequenos ajustes que têm sido feitos.

15.2 Os serviços a serem contratados são imprescindíveis para as atividades do Instituto. Sua interrupção pode ocasionar o colapso do atendimento remoto prestado aos cidadãos.

16. Responsáveis

CAROLINE RIO MATOS

Integrante Requisitante

MONICA CRISTINA QUIBAO

Integrante Administrativo

LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

Integrante Técnico

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Relatório Pesquisa de Preços 10478840.pdf (84.21 KB)
- Anexo II - Planilha de Custos e Formação de Preço - 150 horas e 180 horas.xls (88.0 KB)

Anexo I - Relatório Pesquisa de Preços 10478840.pdf



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos

Relatório

PESQUISA DE PREÇOS
CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE CONTACT CENTER

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Requisitante (DGCAT):	Caroline Rios Matos
Integrante Técnico (DSC):	Luiz Otávio Soares da Silva
Integrante Administrativo (CGLCO):	Monica Cristina Quibáo
Apoio (CGLCO):	Roberto Câmara Vilela da Silva

1. INTRODUÇÃO

1.1. Trata-se de processo visando à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de Contact Center, compreendendo atendimento telefônico humano, tecnológico, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e insumos, com utilização de mão-de-obra exclusiva, para substituição da Central 135 Salvador (Contrato 51/2017) e Central Caruaru (Contrato 89/2017), tendo em vista a proximidade do fim de suas respectivas vigências.

1.2. O Documento de Formalização de Demanda (DFD) foi elaborado pela área requisitante (SEI n.º 10358285), justificando a necessidade de nova contratação de duas Centrais de Atendimento, cada uma com 1.700 Unidades de Posição de Atendimento (uPA's), com previsão de início para 12/06/2023 e 01/08/2023 respectivamente.

1.3. Por meio da Portaria SEI n.º 10416033, instituiu-se a Equipe de Planejamento e o prosseguimento da contratação foi autorizada.

1.4. Nesse sentido, e objetivando estabelecer o valor máximo da contratação, realizou-se pesquisas de preços para a elaboração da Planilha de Custo e Formação de Preços, conforme detalhado a seguir.

2. NORMATIVOS APLICADOS NA PESQUISA DE PREÇO

2.2. A pesquisa segue as seguintes orientações:

I - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 25 DE MAIO DE 2017 Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

II - INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73, DE 5 DE AGOSTO DE 2020 Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

3. CARACTERIZAÇÃO DA ELABORAÇÃO DA PESQUISA DE PREÇOS

3.1. Identificação do agente responsável pela pesquisa

3.1.1. As pesquisas foram realizadas no período de 20 a 31/01/2023, pelos seguintes servidores:

a) Monica Cristina Quibáo - Bens Móveis e Equipamentos, Convenções Coletivas de Trabalho,

Salários e vale transporte, para composição da Planilha de Custos

b) Roberto Câmara Vilela da Silva - valor médio da uPA praticados por Entes Públicos

3.2. **Caracterização das fontes consultadas**

3.2.1. Bens Móveis e Equipamentos - as pesquisas foram realizadas por meio de 3 cotações à grandes varejistas, via internet, conforme relação de documentos a seguir:

- I - Gaveteiro SEI nº 10368009
- II - Arquivo SEI nº 10368012
- III - Mesa para escritório SEI nº 10368017
- IV - Flip Chart SEI nº 10368019
- V - Cadeiras escolares SEI nº 10368021
- VI - Projetor SEI nº 10368027
- VII - Lixeira SEI nº 10368033
- VIII - Extintor SEI nº 10368036
- IX - Bebedouro SEI nº 10368044
- X - Móveis PA SEI nº 10368044
- XI - RACK SEI nº 10368048
- XII - Telefone SEI nº 10368051
- XIII - Switch 24 portas SEI nº 10368055
- XIV - Switch 48 portas SEI nº 10368057
- XV - Microcomputador SEI nº 10368067
- XVI - Cadeiras SEI nº 10368070

3.2.2. Salários de Atendentes (Convenções Coletivas de Trabalho) - Para o cargo de atendente, foram consultadas as Convenções Coletivas do SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICACOES, nos seguintes Estados:

- I - Pernambuco SEI nº 10451348
- II - São Paulo SEI nº 10451396
- III - Paraná SEI nº 10451479
- IV - Minas Gerais SEI nº 10451509

3.2.3. Salários demais cargos (Pesquisa de Mercado) - Pesquisa de salários praticados no mercado para os cargos (exceto atendentes), por meio de empresas especializadas em recrutamento, via internet, conforme a seguir:

- I - Pesquisa empresa Indeed SEI nº 10451577
- II - Pesquisa empresa Atento SEI nº 10451560
- III - Pesquisa empresa Glassdoor SEI nº 10452183

3.2.4. Valor Médio das Posição de Atendimento (uPA's) praticados por entes públicos - A pesquisa de preços considera os processos de contratação realizados por entes públicos, com escopo semelhante à pretensa contratação, mediante a utilização do Painel de Preços do Ministério da Economia.

- I - Preços Entes Públicos 2021 SEI nº 10452223
- II - Preços Entes Públicos 2021 SEI nº 10452223
- III - Painel de Preços SEI nº 10452223
- IV - Painel de Preços Geral SEI nº 10452374

3.3. **Análise das Pesquisas de Preços**

As pesquisas de preços foram analisadas e os valores estimados foram calculados por média aritmética simples,

de um conjunto de 3 ou mais valores pesquisados, desconsiderando valores inexequíveis, inconsistentes e os excessivamente elevados, conforme detalhado a seguir:

3.3.1. Bens Móveis e Equipamentos - Por meio de média aritmética simples, e utilizando a base de 3 cotações realizadas via internet, obteve-se o valor médio para cada item que compõe a estrutura física para a pretensa prestação de serviço, conforme quadro abaixo:

ITEM	PESQUISA 1		PESQUISA 2		PESQUISA 3		Média R\$
	Fornecedor	Valor R\$	Fornecedor	Valor R\$	Fornecedor	Valor R\$	
Gaveteiro	Americanas	135,23	Magalu	177,90	Amazon	189,90	167,68
Arquivo	Extra	487,05	Magalu	460,62	Magalu	617,85	521,84
Mesa para escritório	Ponto Frio	298,90	Magalu	283,87	Amazon	199,90	260,89
Flip Chart	Magalu	380,58	Amazon	205,56	Kalunga	326,50	304,21
Cadeiras escolares	Magalu	185,00	Fabril	209,00	Americanas	277,00	223,67
Datashow	Amazon	1.000,00	Magalu	1.550,00	Magalu	1.449,00	1.333,00
Lixeira	Amazon	24,99	Magalu	23,99	Extra	23,99	24,32
Extintor	Casas Bahia	172,47	Magalu	179,00	Magalu	180,00	177,16
Bebedouro	Casas Bahia	694,90	Americanas	729,90	Amazon	799,00	741,27
Movéis PA	Americanas	1.199,00	Atacadão Moveis	998,00	Atacadao Moveis	1.249,00	1.148,67
RACK	Rack Fort	1.776,12	GP Solução Cabos	1.529,00	APL Rack	1.686,00	1.663,71
Telefone	Amazon	139,00	Magalu	62,91	Magalu	187,03	129,65
Switch 24 portas	Amazon	419,90	Magalu	451,90	Primetek	419,90	430,57
Switch 48 portas	Americanas	1.597,90	Magalu	1.100,26	Magalu	1.499,90	1.399,35
Microcomputador	Amazon	1.500,01	Magalu	1.521,50	Magalu	1.395,81	1.472,44
Cadeiras	Magalu	499,90	Magalu	400,13	Magalu	393,60	431,21

3.3.2. Salários de Atendentes - Convenções Coletivas de Trabalho

Por meio de média aritmética simples, do conjunto de salários verificados nas Convenções Coletivas pesquisadas, obteve-se o valor médio dos salários de atendentes. Ressalta-se que, algumas Convenções Coletivas, por serem do biênio 2022/2023, ainda não estavam ajustadas para o salário mínimo nacional 2023. Entretanto, como há previsão de equiparação na própria convenção, ajustou-se os valores para os salário mínimo divulgado:

INSTRUMENTO	REGISTRO Nº	ESTADO	SALÁRIO	SALÁRIO ajustado para mínimo 2023
CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2022/2023	PE001099/2022	Pernambuco	1.305,00	1.305,00
CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2022/2023	MG000021/2023	Minas Gerais	1.290,71	1.302,00
CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2022	SINTETEL PR	Paraná	1.212,00	1.302,00
CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2022-2023	SINTETEL SP	São Paulo	1.730,00	1.730,00
MÉDIA			1.384,43	1.409,75

3.3.3. Salários demais cargos - Pesquisa de Mercado

Os salários dos demais cargos foram pesquisados via Internet, por meio dos sites de empresas recrutadoras. Para compor o cálculo, foi considerado o atual Contrato da Central Salvador (Contrato 51/2017) como parâmetro para a obtenção da média aritmética simples.

Ressaltamos que foi desconsiderado os valores de instrutor e monitor do Contrato 51/2017 por estarem abaixo da média de mercado pesquisada.

FUNÇÃO	PESQUISA 1		PESQUISA 2		PESQUISA 3		Média R\$
	Fonte	Valor R\$	Fonte	Valor R\$	Fonte	Valor R\$	

SUPERVISOR CALL CENTER	Contrato 51/2017 - Central Salvador	1.569,18	https://br.indeed.com/career/supervisor-de-call-center/salaries?from=top_sb	2.025,00	Salários Atento Infojobs	2.052,00	1.882,06
INSTRUTOR			Salários Atento Infojobs	1.658,00	Salários de Instrutor de Treinamento da empresa AeC Centro de Contatos – Brasil Indeed.com	1.743,00	1.700,50
MONITOR			Salários Atento Infojobs	1.653,00	Salários de Monitor de Qualidade da empresa AeC Centro de Contatos – Brasil Indeed.com	1.452,00	1.552,50
ANALISTA OPERACIONAL (planejamento e TI)	Contrato 51/2017 - Central Salvador	2.480,85	Salários Atento Infojobs	2.178,00	Salários de Analista de Planejamento da empresa AeC Centro de Contatos – Brasil Indeed.com	2.948,00	2.535,62
COORDENADOR CALL CENTER	Contrato 51/2017 - Central Salvador	2.688,90	Salário de Coordenador de call center para Brasil (indeed.com)	2.263,00	Salário de Supervisor De Call Center Infojobs	2.303,00	2.418,30
GERENTE GERAL CALL CENTER	Contrato 51/2017 - Central Salvador	8.427,53	Salário: Gerente De Call Center (Janeiro de 2023) Glassdoor	9.548,00			8.987,77

3.3.4. Valor Médio das Posição de Atendimento (uPA's) praticados por entes públicos

Os valores pesquisados foram analisados e, neste caso, foram considerados apenas os referentes ao ano de 2022, bem como aqueles que contemplam infraestrutura. Desse modo, o valor de uPA médio obtido, incluindo o valor médio constante no Painel de Preços, foi de **R\$ 5.141,62**, conforme demonstrado abaixo:

DATA DO PREGÃO	ÓRGÃO	EMPRESA	VALOR MENSAL	QUANTIDADE DE POSIÇÕES /ATENDENTES	INFRAESTRUTURA (S/N)	MÃO DE OBRA (S/N)	VALOR uPA *convertido
	PAINEL DE PREÇOS (MÉDIA)						4.316,66
	INSS - Caruaru	PROVIDER	4.107.834,14	1500	S	S	2.738,56
	INSS - Salvador	TEL	5.559.656,16	1625	S	S	3.421,33
	INSS - Recife	PROVIDER	4.655.538,62	1500	S	S	3.103,69
14/01/2022	SESC/SENAC-CE	VECTOR	259.770,52	30	S	S	8.659,02
01/02/2022	FUNPRES	PROVIDER	91.500,00	15	S	S	6.100,00
23/09/2022	TELEBRÁS	TELLUS	208.777,50	25	S	S	8.351,10
16/08/2022	ME	SPEEDMAIS	1.965.401,97	442	S	S	4.442,59

4. **MANIFESTAÇÃO TÉCNICA:**

Declaro que o valor da presente contratação foi estimado a partir de planilha de custos e formação de preços, observando-se a média aritmética dos preços praticados por outros entes públicos e o Pannel de Preços no Portal de Compras do Governo Federal (média), em conformidade com a IN SEGES nº 73/2020 e INS/SEGES nº 05/2017, desconsiderando-se aqueles inexecutáveis ou excessivamente elevados.

MONICA CRISTINA QUIBÃO

Integrante Administrativa

ROBERTO CÂMARA VILELA DA SILVA

Apoio Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **MONICA CRISTINA QUIBAO, Integrante Administrativo**, em 06/02/2023, às 18:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA, Técnico do Seguro Social**, em 06/02/2023, às 18:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **10478840** e o código CRC **AD4F3BFA**.