



INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL
Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Licitações

Anexo

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

| Indicador nº 01 | |
|-------------------------------------|---|
| Item - descrição | IACHD – Índice de Aderência à Curva Histórica de Demanda |
| Finalidade | Garantir a melhor ocupação das posições de atendimento durante todo período de atendimento 7:00 às 22:00 |
| Meta a cumprir | Ocupação de no mínimo 80% (oitenta por cento) das Posições de Atendimento contratadas simultaneamente, durante um intervalo de 6 (seis) horas, correspondente ao horário de maior demanda de ligações (horário de pico), a ser informado pelo INSS através de ofício. |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela empresa informando a quantidade de operadores logados diariamente no intervalo de 6 (seis) horas definidos como horário de pico. |
| Forma de acompanhamento | Pelo sistema |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | $\text{IACHD} = (\text{Quantidade de operadores logados no horário de pico durante o mês} \times 100) / (\text{Quantidade de PA's contratadas} \times \text{total de dias de atendimento}), \text{ *excluindo os sábados}$ |
| Início de Vigência | Após os 3 (três) primeiros meses |
| Faixa de ajuste no pagamento | A partir de 80%, sem aplicação de glosa; De 75% a 79,99%, glosa de 0,5% do valor mensal do contrato; De 70% a 74,99%, glosa de 0,7% do valor mensal do contrato; Abaixo de 70%, glosa de 1,0% do valor mensal do contrato. |
| Sanções | Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos. |

| | |
|--------------------|---|
| Observações | <p>A Divisão de Gestão das Centrais de Teleatendimento do INSS (DGCT) apresentará o intervalo de 6 (seis) horas, correspondente ao horário de pico, por meio de ofício. Se identificada necessidade de adequação do intervalo fixado, novo ofício será emitido. A empresa terá o prazo de 30 (trinta) dias da data do recebimento do ofício, para se adequar ao mesmo.</p> <p>Nos horários não compreendidos por esse intervalo fixado pelo INSS como horário de pico, a contratada deverá fazer o melhor planejamento para ocupação das Posições de Atendimento, podendo haver alterações a cargo do gestor do contrato.</p> <p>Para fins de aplicação do mecanismo de cálculo, o número de PA's será limitado ao quantitativo definido em contrato, mesmo que a contratada possua um número superior a este.</p> <p>No caso de existirem outros serviços distintos daqueles atendidos pelo 135, as PA's exclusivamente a eles destinadas não deverão ser contabilizadas para alcance deste indicador.</p> |
|--------------------|---|

| Indicador nº 02 | |
|-------------------------------------|---|
| Item - descrição | TMA - Tempo Médio de Atendimento |
| Finalidade | Garantir o atendimento breve das chamadas recebidas para atendimento pelo operador |
| Meta a cumprir | 7 (sete) minutos |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela plataforma |
| Forma de acompanhamento | Pelo sistema |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | TMA = tempo total de atendimento / volume de chamadas recebidas para atendimento pelo operador |
| Início de Vigência | Após os 3 (três) primeiros meses de operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | <p>Em até 7 minutos sem aplicação de glosa</p> <p>De 7:01 a 8:00 minutos glosa de 0,3% do valor mensal do contrato</p> <p>De 8:01 a 9:00 minutos glosa de 0,5% do valor mensal do contrato</p> <p>Acima de 9:00 minutos glosa de 1,0% do valor mensal do contrato</p> |
| Sanções | Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | Considera-se como Tempo Médio de Atendimento o tempo total que os operadores levam para atender as ligações recebidas do momento que o operador atende a ligação até a finalização do atendimento nele excluído o tempo para registro da demanda(pós- |

| | |
|--|--|
| | atendimento). Será considerado a média mensal para fins de mensuração do indicador(deverá ser informado o TMA diário – médica ponderada – tomado durante o horário de atendimento humano). |
|--|--|

| Indicador nº 03 | |
|------------------------------|--|
| Item - descrição | IFQR -Avaliação de Qualidade dos Operadores (receptivo) |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador |
| Meta a cumprir | 85% (oitenta e cinco por cento) |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela empresa |
| Forma de acompanhamento | Pelos relatórios validados pelo INSS |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | IFQR = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados. |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 85% sem aplicação de glosa De 81% a 84,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 77% a 80,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 77% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | As avaliações serão realizadas desde o início da operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 85%. O total de atendimentos avaliados deve ser de 4 avaliações mensais por atendente. |

| Indicador nº 04 | |
|------------------|--|
| Item - descrição | ISC -Índice de Satisfação dos Usuários |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com a avaliação do cliente/usuário |
| Meta a cumprir | 90% (noventa por cento) |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação do usuário |
| Forma de acompanhamento | Relatório emitido pela empresa |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | $ISC = (\text{volume de avaliações que demonstram satisfação com o atendimento} \times 100) / \text{total de pesquisas realizadas}$ |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 90 sem aplicação de glosa De 86% a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 85,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | O universo a ser pesquisado será estabelecido pelo Contratante, de acordo com o total de ligações recebidas no período. As avaliações serão realizadas sem interferência do operador, com critérios validados previamente pelo INSS. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Indicador nº 05 | |
| Item - descrição | IAR -Índice de Atendimentos Registrados |
| Finalidade | Garantir que todos os atendimentos sejam registrados por tipo de serviço prestado visando extrair gerenciar o atendimento |
| Meta a cumprir | 99% (noventa e nove por cento) |
| Instrumento de medição | Sistema de registro de pós-atendimento |
| Forma de acompanhamento | Relatório emitido pela empresa |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | $IAR = (\text{total de atendimentos registrados} \times 100) / \text{total de atendimentos recebidos pelo humano}$ |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 99% sem aplicação de glosa De 95% a 98,99% glosa de 0,3% do valor mensal do contrato De 91 a 94,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato Abaixo de 90% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |

| | |
|--------------------|--|
| Sanções | Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | A diferença para o total de registros configura-se margem de falha técnica/erro humano. Os registros deverão ser feitos durante ou imediatamente após o atendimento realizado pelo operador. |

| Indicador nº 6 | |
|-------------------------------------|--|
| Item - descrição | IFQA -Avaliação de Qualidade dos Operadores (Ativo) |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço ativo |
| Meta a cumprir | 85% (noventa por cento) |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela empresa |
| Forma de acompanhamento | Pelos relatórios validados pelo INSS |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | IFQA = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 90% sem aplicação de glosa De 89 a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 84,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80 glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | As avaliações serão realizadas desde o início da operação. Considera se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 85%. |

| Indicador nº 7 | |
|-------------------------|--|
| Item - descrição | ISCA -Índice de Satisfação dos Usuários (serviço ativo) |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com avaliação do cliente/usuário |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Meta a cumprir | 90% (noventa por cento) |
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação do usuário |
| Forma de acompanhamento | Relatório emitido pela empresa |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | ISCA = (volume de avaliações que demonstram satisfação com o atendimento x 100) / total de pesquisas realizadas |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 90% sem aplicação de glosa De 85 a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 84,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | As avaliações serão realizadas sem interferência do operador, com critérios validados previamente pelo INSS. |

| Indicador nº 8 | |
|-------------------------------------|--|
| Item - descrição | IFQM -Avaliação de Qualidade dos Operadores (multimeios) |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de multimeios |
| Meta a cumprir | Acima de 85% (oitenta e cinco por cento) |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela empresa |
| Forma de acompanhamento | Pelos relatórios validados pelo INSS |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | IFQM = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 85% sem aplicação de glosa De 81% a 84,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 77% a 80,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato |

| | |
|--------------------|--|
| | Abaixo de 77% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | As avaliações serão realizadas desde o início da operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 85%. |

| Indicador nº 9 | |
|-------------------------------------|--|
| Item - descrição | ISCM -Índice de Satisfação dos Usuários (multimeios) |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com avaliação do cliente/usuário |
| Meta a cumprir | 90% (noventa por cento) |
| Instrumento de medição | Pesquisa de satisfação do usuário |
| Forma de acompanhamento | Relatório emitido pela empresa |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | $ISCM = (\text{total de avaliações que demonstram satisfação com o atendimento} \times 100) / \text{total de pesquisas realizadas}$ |
| Início de Vigência | Após o início da operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Igual ou acima de 90% sem aplicação de glosa De 85% a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 84,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | As avaliações serão realizadas sem interferência do operador, com critérios validados previamente pelo INSS. |

| Indicador nº 10 | |
|-------------------------|---|
| Item - descrição | TMACHAT – Tempo Médio de Atendimento (Chat Helô) |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Finalidade | Garantir o atendimento breve dos atendimentos recebidos no chat humanizado |
| Meta a cumprir | 10 (dez) minutos |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela plataforma |
| Forma de acompanhamento | Pelo sistema |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | TMACHAT = tempo total de atendimento/volume de atendimentos realizados pelo operador |
| Início de Vigência | Após os 3 (três) primeiros meses de operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Acima de 10:00 minutos glosa de 0,3% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | Considera-se como Tempo Médio de Atendimento o tempo total que os operadores levam para atender ao cidadão, do momento em que o operador inicia o atendimento até a finalização do atendimento |

| Indicador nº 11 | |
|-------------------------------------|---|
| Item - descrição | IFQRCHAT - Avaliação de Qualidade dos Operadores (Chat Helô) |
| Finalidade | Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador |
| Meta a cumprir | 85% (oitenta e cinco por cento) |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela empresa |
| Forma de acompanhamento | Pelos relatórios validados pelo INSS |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | IFQRCHAT = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados |
| Início de Vigência | Após os 6 (seis) primeiros meses de operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Acima de 85%, sem aplicação de glosa; De 81% a 84,99%, glosa de 0,5% do valor mensal do contrato; De 77% a 80,99%, glosa de 0,7% do valor mensal do contrato; |

| | |
|--------------------|---|
| | Abaixo de 77%, glosa de 1,0% do valor mensal do contrato. |
| Sanções | Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após 6 meses de operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 90. O total de atendimentos avaliados deve ser de 4 avaliações mensais por atendente. |

| Indicador nº 12 | |
|-------------------------------------|---|
| Item - descrição | TME - Tempo Médio de Espera |
| Finalidade | Garantir o atendimento breve das chamadas em espera |
| Meta a cumprir | Manter TME inferior a 5% do TME da operação global do INSS |
| Instrumento de medição | Relatório emitido pela plataforma |
| Forma de acompanhamento | Pelo sistema |
| Periodicidade | Mensal |
| Mecanismo de Cálculo | TME = tempo total de espera / volume de chamadas encaminhadas para atendimento humano que esperaram na fila |
| Início de Vigência | Após os 3 (três) primeiros meses de operação |
| Faixa de ajuste no pagamento | Inferior a 5% sem aplicação de glosa De 5% a 14,99% glosa de 0,3% do valor mensal do contrato De 15% a 25% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato Acima de 25% de 1,0% do valor mensal do contrato |
| Sanções | Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos |
| Observações | Considera-se como Tempo Médio de Espera o tempo total que o segurado levou do momento que ele fez a opção na URA até o efetivo atendimento pelo operador, desconsideradas as ligações que desistiram antes de serem atendidos (abandonadas) e as atendidas em até 20 (vinte) segundos. Será considerada a média mensal para fins de mensuração do indicador (deverá ser informado o TME diário – média ponderada - tomado durante o horário de atendimento humano). O TME será medido por meio de amostragens, realizadas em diferentes períodos do dia, em intervalos de curta duração. Ao final de cada dia, será calculado o TME do site, bem como o TME da |

operação global. No fechamento mensal, os TMEs diários, tanto do site quanto da operação global, serão utilizados para calcular os respectivos TMEs mensais, fornecendo uma visão consolidada do desempenho ao longo do período.



Documento assinado eletronicamente por **CAROLINE RIOS MATOS, Técnico do Seguro Social**, em 16/10/2024, às 14:05, 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 **18090940** e o código CRC **B82555CA**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.261833/2024-56

SEI nº 18090940

Criado por [caroline.matos](#), versão 1 por [caroline.matos](#) em 16/10/2024 14:04:49.