

# Termo de Referência 29/2025

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	UASG 29/2025	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
	512006-COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS	ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA	05/06/2025 00:40 (v 1.0)
<b>Status</b>	<b>ASSINADO</b>		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	116/2025	35014.261833 /2024-56

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de telemarketing, compreendendo atendimento telefônico humano e multimeios (telefonia, e-mail, chat, chatbot, SMS, web, vídeo, mídias sociais e comunicadores instantâneos, como Whatsapp, Telegram, Facebook, Messenger, entre outros), consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica, insumos, nas modalidades de serviço receptivo e ativo, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Central de Teleatendimento (Telemarketing)	20605	Unidade de Posição de Atendimento (uPA)	1.700

1.2. Neste Termo de Referência, serão adotadas as seguintes definições:

1.2.1 Operador (Op): Denominação dada ao funcionário da CONTRATADA que operará uma PA;

1.2.2 Posição de Atendimento (PA): Equivale ao conjunto de hardware e software utilizado pelo operador durante as atividades de teleatendimento;

1.2.3 Unidade de Posição de Atendimento (uPA): Equivale ao período de 5 horas e 10 minutos de tempo de ocupação produtiva efetivamente logado em uma PA.

1.3. Deverá ser oferecida uma estrutura física para, no mínimo, 1.050 (mil e cinquenta) Posições de Atendimento (PA), que funcionarão simultaneamente nos horários de maior demanda.

1.4. A flexibilidade de alocação das PAs na nova central ao longo do dia será ajustada de acordo com a necessidade, como picos de demanda, serviços sazonais e inclusão de novos serviços. Isso permitirá a máxima capacidade de atendimento nos horários de maior concentração, visando atender a demanda com mais qualidade e alcançar níveis de excelência, conforme solicitado pelo contratante.

1.5. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.6. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos, contados de 13 de fevereiro de 2026, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.7. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a sua falta pode causar o colapso no atendimento remoto das Centrais 135, causando transtornos e prejuízo ao atendimento pleno da população, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.8. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: 29979036000140-0-000007/2025;
- II) Data de publicação no PNCP: 13/05/2024;
- III) Id do item no PCA: 207;
- IV) Classe/Grupo: 843 - 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE;
- V) Identificador da Futura Contratação: 512006-116/2025;

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A descrição da solução como um todo se encontra pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.1.1 A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

4.1.2 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo INSS.

4.1.3 Os bens não devem conter 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), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

4.1.4 Os bens devem 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.

4.1.5 Devem ser 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.

4.1.6 São obrigações da CONTRATADA, especificamente em relação aos critérios de sustentabilidade ambiental:

4.1.6.1. Orientar, de forma constante e necessária, 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;

4.1.6.2. Observar as Resoluções CONAMA nº 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;

4.1.6.3. Observar a Resolução CONAMA nº 20/1994, utilizando equipamentos que gerem menos ruído em seu funcionamento;

4.1.6.4. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços, quando for o caso;

4.1.6.5. Destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços;

4.1.6.6. Realizar a coleta seletiva para reciclagem, quando couber, com vistas à separação dos materiais recicláveis do lixo orgânico, que deverá ser coletado separadamente;

4.1.6.7. 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;

4.1.6.8. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo;

4.1.6.9. 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;

4.1.6.10. Verificar impedimentos na saída do ar-condicionado ou aparelho equivalente;

4.1.6.11. Para 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;

4.1.6.12. 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 Intermítente em decibéis do Anexo 1 da NR 15;

4.1.6.13. 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.

4.1.6.14. Utilizar equipamentos e materiais de intercomunicação de menor impacto ambiental.

4.1.6.15. Utilizar pilhas recarregáveis, evitando o uso de pilhas ou baterias que contenham substâncias perigosas em sua composição.

4.1.6.16. Destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços.

4.1.6.17. Adotar medidas de redução de consumo e uso racional da água, cujos coordenadores ou gerente devem atuar como facilitadores das mudanças de comportamento de empregados da CONTRATADA, esperadas com essas medidas.

4.1.6.18. Manter critérios especiais e privilegiados para aquisição de produtos e equipamentos que apresentem eficiência energética e redução de consumo.

4.1.6.19. Acender apenas as luzes das áreas que estiverem sendo ocupadas.

4.1.6.20. Adotar medidas que tenham a possibilidade 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.

4.1.6.21. Recolher as lâmpadas e baterias utilizadas na prestação dos serviços, para descartá-las junto ao sistema de coleta do fabricante, distribuidor, importador, comerciante ou revendedor conforme sistema de Logística Reversa previsto em legislação específica.

### **Subcontratação**

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

### **Garantia da contratação**

4.3. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.4. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária terá prazo de um mês, contado da data de homologação da licitação, para sua apresentação, que deve ocorrer antes da assinatura do contrato.

4.5. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

### **Vistoria**

4.7. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, uma vez que a Central funcionará em imóvel a ser disponibilizado pela própria contratada.

### **Dos demais requisitos da contratação**

4.8. O detalhamento dos demais requisitos da contratação consta dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, contemplando, dentre outros:

4.8.1 A descrição dos serviços;

4.8.2 A fundamentação legal;

4.8.3 Os requisitos de localização;

4.8.4 Os requisitos do imóvel onde funcionará a Central; e

4.8.5 Os requisitos da Contratada;

## **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **Condições de execução**

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: 13 de fevereiro de 2026;

5.1.2 Deverá ser realizada reunião inicial do contrato, na sede do INSS em Brasília/DF, com registro em ata, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato, ocasião em que a CONTRATADA deverá informar o endereço do prédio onde pretende instalar a Central.

5.1.3 Posteriormente, deverão ser realizadas reuniões quinzenais, com atas, para acompanhamento do plano de implantação, em local a ser definido pelas partes, devidamente assinadas por representantes do CONTRATANTE e da CONTRATADA.

5.1.4 O Contrato deverá ser assinado com uma antecedência mínima de 70 (setenta) dias da data prevista para o início da operação da Central, considerando o cronograma abaixo:

5.1.4.1. A apresentação do prédio onde será instalada a Central deve ser feita em até 5 (cinco) dias a partir da assinatura do contrato. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias caso o primeiro local não seja aprovado pelo INSS. Eventuais ajustes no imóvel ou a apresentação de um terceiro imóvel devem ser realizados dentro do prazo estipulado neste item.

5.1.4.2. A CONTRATADA deverá iniciar a operação com o total de uPA's previstos neste Termo de Referência, na data estipulada no contrato;

5.1.4.3. Entrega de mobiliário e da infraestrutura física e disponibilização para vistoria pelo INSS: 20 (vinte) dias antes da data prevista para o início da operação;

5.1.4.4. Treinamento, contratação e alocação da mão de obra: os empregados que atuarão na Central devem estar devidamente treinados e contratados até, no máximo, 5 (cinco) dias úteis antes do início da operação. Por se tratar de "custos indiretos", já previstos na planilha de custos e formação de preços, as despesas com treinamento não serão resarcidas pelo contratante, conforme Acórdão TCU nº 2.746/2015 - Plenário.

#### **Local e horário da prestação dos serviços**

5.2. A Central de teleatendimento deverá estar localizada em uma cidade com mais de 100 (cem) mil habitantes e que possua uma Gerência Executiva do INSS;

5.2.1. Visando mitigar riscos, a Central deverá estar situada em um município distinto daqueles que já possuem Centrais (Caruaru/PE e Salvador/BA)

5.3. Os serviços serão prestados entre 07h00min e 22h00min, de segunda-feira a sábado, exceto em feriados nacionais ou em situações excepcionais autorizadas pelo INSS, escalonados de acordo com a necessidade de atendimento.

#### **Rotinas a serem cumpridas**

5.4. A execução contratual observará as rotinas abaixo.

5.5. As Centrais realizarão serviço de teleatendimento receptivo e ativo, compreendendo:

5.5.1 Requerimentos e remarcações de benefícios previdenciários e assistenciais;

5.5.2 Consultas, informações e resultados dos serviços;

5.5.3 Agendamentos e cancelamento de serviços;

5.5.4 Registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR);

5.5.5 Inscrição na Previdência Social;

5.5.6 Informações e cálculo da Guia da Previdência Social – GPS e recolhimentos;

5.5.7 Envio de lista de documentos por meios remotos;

5.5.8 Resultado de Requerimentos;

5.5.9 Informações sobre data e local de pagamento de benefícios;

5.5.10 Informações em geral;

5.5.11 Outros serviços demandados pelo INSS, que poderão ser incluídos durante a vigência do contrato.

5.6. Quando da implementação do atendimento por Chatbot ou ferramenta similar, a empresa deverá disponibilizar em número solicitado pela CONTRATADA, operadores capacitados para a execução do serviço.

5.6.1 Os níveis de serviços qualitativos referentes ao Chatbot estão especificados no Anexo I, e deverão constar também do Edital e do Contrato, devendo ser atingidos conforme vigência definida no próprio indicador, a contar da implementação dessa ferramenta.

5.6.2 Os serviços de ativos (manual ou automático) deverão ser implementados por solicitação do INSS, de acordo com os seus interesses e em conformidade com as diretrizes a serem definidas, devendo a CONTRATADA estar capacitada para implantar

esses serviços quando solicitados. Para isso, o INSS comunicará, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, as atividades a serem desenvolvidas, para fins de treinamento do pessoal a ser alocado.

5.7. Os serviços prestados pela CONTRATADA não devem implicar em análise do mérito do direito, nem significar base de decisão do benefício, servindo apenas de mero intermediário entre o usuário e as informações disponibilizadas pelo INSS.

5.7.1 As atividades e procedimentos dos funcionários da CONTRATADA deverão ser restritos àquelas de natureza acessória às atividades exercidas pelos servidores do INSS, em face das atribuições definidas no artigo 3º do Decreto nº 9.507/2018, sendo vedada, especificamente, a execução de atividades relativas à concessão e formatação de benefícios no sistema de processamento de dados do INSS, bem como análise de direitos.

5.8. A contratação e disponibilização de recursos para administração predial e apoio administrativo (serviços de copa, limpeza, vigilância, manutenção, água, luz e telefone para uso administrativo), bem como a aquisição de equipamentos de proteção individual - EPI (inclusive aqueles necessários à prevenção contra a Covid-19, enquanto perdurar a pandemia, ou qualquer outra que venha ocorrer), serão de responsabilidade da CONTRATADA, podendo a mesma incluir esses custos na planilha de formação de preços.

5.9. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficiente para a operação de toda a equipe de operação, gestão e suporte, bem como para os gestores e fiscais do contrato designados pelo INSS.

5.10. Para a execução dos serviços de que trata este Termo de Referência, a CONTRATADA deverá disponibilizar funcionários com as características indicadas no item 3.12., escalonados de acordo com a necessidade de atendimento, entre 07h00min e 22h00min, de segunda-feira a sábado, exceto nos feriados nacionais ou situações excepcionais autorizadas pelo INSS.

5.11. O escalonamento inicial poderá ser alterado pelo INSS, conforme a necessidade, ou mediante solicitação da CONTRATADA e previamente autorizado pelo INSS.

5.12. A capacidade de atendimento em dias especiais, definido anualmente por ato administrativo do Governo Federal; quando não dispensada totalmente, corresponderá a 25% (vinte e cinco por cento) da capacidade diária exigida no atendimento diário de segunda a sexta-feira. Esse percentual poderá ser aumentado ou reduzido de forma a se adequar à demanda, sem prejuízo do atendimento, mediante prévia comunicação pelo INSS à CONTRATADA.

5.12.1 Consideram-se dias especiais aqueles em que, apesar de não serem feriados oficiais, por tradição ou costume de âmbito nacional, diferenciam-se dos demais dias úteis.

5.12.2 Para efeitos contratuais, por exemplo, serão considerados dias especiais: segunda-feira e terça-feira de carnaval, quarta-feira de cinzas, véspera de Natal e Ano Novo, segunda-feira ou sexta-feira que sucedam ou antecedam feriados nacionais, entre outros.

5.13. A proporção de profissionais para atendimento das exigências contidas neste documento é:

POSTO	CBO	UNIDADE DE MEDIDA
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
Supervisor de Operação	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 20 monitores, desprezando-se a fração
Supervisor Instrutoria	4201-35	Pelo menos um Supervisor a cada 15 instrutores, desprezando-se a fração
Supervisor de TI	4201-35	Pelo menos um Supervisor a cada 5 analistas operacionais de TI, desprezando-se a fração

Supervisor de Planejamento	4201-35	Pelo menos um Supervisor a cada 5 analistas de planejamento, 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 35 operadores, desprezando-se a fração
Analista Operacional TI	2124	Pelo menos um analista para cada grupo de 150 PAs instaladas, desprezando-se a fração
Analista de Planejamento	2612	Pelo menos um analista para cada grupo de 150 PAs instaladas, desprezando-se a fração
Coordenador	420135	Pelo menos um coordenador para cada grupo de 10 supervisores de operação, desprezando-se a fração
Gerente-Geral	1421	Pelo menos um Gerente-Geral

5.14. 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.

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

5.14.2 Para os profissionais distintos de operador, o substituto deverá preencher os requisitos definidos neste Termo de Referência.

5.15. Os profissionais indicados executarão as seguintes atividades:

#### 5.15.1. GERENTE GERAL DE OPERAÇÃO

##### 5.15.1.1. 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.

##### 5.15.1.2. 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 todo 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.

#### 5.15.2. COORDENADOR DE OPERAÇÃO

##### 5.15.2.1. 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.

##### 5.15.2.2. 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.

#### 5.15.3. ANALISTA OPERACIONAL DE TI

##### 5.15.3.1. 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;
- 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.

##### 5.15.3.2. 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 registo 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.

#### 5.15.4. ANALISTA OPERACIONAL DE PLANEJAMENTO

##### 5.15.4.1. 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.

#### 5.15.4.2. 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.

#### 5.15.5. INSTRUTOR

##### 5.15.5.1. 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.

#### 5.15.5.2. 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.

#### 5.15.6. MONITOR DE QUALIDADE

##### 5.15.6.1. 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.

#### 5.15.6.2. 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.

#### 5.15.7. SUPERVISOR DE OPERAÇÃO

##### 5.15.7.1. 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.

#### 5.15.7.2. 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.

#### 5.15.8. SUPERVISOR DE MONITORIA

##### 5.15.8.1. Atribuições

- 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 imparcialidade, 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.

##### 5.15.8.2. 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.

#### 5.15.9. SUPERVISOR DE INSTRUTORIA

##### 5.15.9.1. 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.

##### 5.15.9.2. 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.

#### 5.15.10. SUPERVISOR DE TI

##### 5.15.10.1. Atribuições

- Gestão e apoio na gestão da equipe de Suporte Operacional a Sistemas e suas atividades.
- Mapear, documentar, publicar e manter atualizados fluxos e processos efetuados pela equipe.
- Garantir a execução das atividades técnicas e atendimento das tarefas, conforme acordo de serviço e ordem de priorização definida pela CONTRATANTE
- Garantir a atualização das versões das ferramentas utilizadas em máquinas dos “clientes” e dos servidores.
- Monitorar ou garantir a monitoração de sistemas referentes aos produtos e serviços sob gestão do CONTRATANTE
- Identificar, criar e implementar soluções de problemas.
- Atuação em projetos, com cronogramas, etapas e prazos.
- Atuar, acompanhar e garantir o funcionamento do fluxo de incidentes.
- Acionar e apoiar equipe no acionamento de técnicos especializados para a solução de problemas que surgiem na Central de Atendimento.
- Supervisionar, garantir e acompanhar a execução dos serviços contratados, a disponibilidade e bom funcionamento dos recursos Tecnológicos e de Telecom (seja do CONTRATADO ou CONTRATADA), a atuação tempestiva e de qualidade de suporte técnico, a entrega das demandas DO CONTRATANTE, garantir dentro dos padrões acordados de qualidade, prazos, prioridades e abrangência de atuação de todas as demandas e intervenções de Tecnologia da Central de Atendimento.

- Acionamento de fornecedores, equipes especializadas e outros necessários nos casos de incidentes ou problemas relacionados aos recursos tecnológicos visando atuar de forma tempestiva e garantir a minimização e mitigação dos impactos no atendimento.
- Emitir relatórios, ou providenciar a emissão, apresentar e atualizar à equipe da CONTRATANTE sobre o andamento das demandas sob sua gestão, diagnósticos de problemas e soluções aplicadas, dentro das rotinas acordadas.
- Preparar sua equipe para atuação em incidentes e fluxo de acionamentos visando a atuação tempestiva e assertiva na solução dos problemas.
- Apresentar para CONTRATANTE, em rotina estabelecida, relatório com o status e a evolução das demandas, cronograma e atualização da fila de demandas e detalhamento de cada demanda.
- Acompanhar as intervenções tecnológicas e de infraestrutura com o objetivo de minimizar ou mitigar os impactos no atendimento e garantir a finalização dentro da janela operacional e prazos previstos.
- Atuar com o objetivo de manter alta disponibilidade dos recursos de tecnologia e telecom sados pelo atendimento, atuar para manter também alta disponibilidade da Central de Atendimento.
- Em casos de incidentes ou indisponibilidades atuar de forma tempestiva, garantindo o retorno e a normalização em prazo menor possível.
- Emitir ou providenciar laudo, parecer e relatórios técnicos sobre funcionamento dos sistemas, andamento dos projetos, incidentes, manutenções ou sobre impactos gerados no atendimento por conta de problema de tecnologia ou telecom.
- Entre outros.

#### 5.15.10.2. Pré-requisitos

- . Superior Completo em Ciências da Computação, Sistemas de Informação, Rede de Computadores e áreas relacionadas
  - . Experiência de no mínimo 3 anos em liderança de equipes de suporte de TI a contact centers, sistemas de chamados, cumprimento de SLAs, apresentação de resultados e indicadores.
  - . Conhecimentos avançados em infra estrutura de redes, servidores (Windows, Linux), tecnologias de virtualizações.
  - . Expertise em soluções de melhoria para mitigar riscos e custos com foco em alta disponibilidade do negócio.
  - . Conhecimentos sólidos e vivência em discadores de contact center, CRMs de teleatendimento, análise de Telecom(protocolos SIPs, E1s, análise de sinalizações, troubleshooting e etc).

#### 5.15.11. SUPERVISOR DE PLANEJAMENTO

##### 5.15.11.1. Atribuições

- Gerir as atividades da equipe de Analista de Planejamento;
- Realizar diagnóstico e sugerir ações com ênfase em ganhos de produtividades e qualidade no atendimento;
- Prever cenários futuros para tomadas de decisões e atuar sobre contingências.
- Validação das ferramentas e relatórios de controle, tráfego dimensionamento e performance operacional.
- Analisar variáveis que afetam no tráfego de volume de chamadas e curva de comportamento da central
- Acompanhar performance e atuar junto a gestão operacional para correção de desvios e melhorias dos níveis de serviços.
- Tratar junto ao INSS as situações que possam apresentar não entrega dos indicadores contratuais
- Entre outras atividades inerentes ao cargo.

#### 5.15.11.2. Pré-requisitos

- Nível escolar obrigatório: ensino superior completo;
- Deter conhecimentos exigidos para o exercício do cargo, tais como:
  - Telemarketing
  - Métodos de gestão de pessoas;
  - Liderança;
  - Habilidade em administrar conflitos;
  - Técnicas gerenciais e processos específicas da Call Center;
  - 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 Planejamento, dimensionamento, controle, sistemas de acompanhamento de tráfego, solução de problemas inclusive em situações de emergência/não previstas;
  - Conhecimento das ferramentas e softwares inerentes a função;
  - Capacidade de planejamento e atuação sobre metas e ações de contingência.

#### 5.15.12. OPERADOR DE TELEMARKETING

##### 5.15.12.1. 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.

##### 5.15.12.2. 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

#### 5.15.12.3. Habilidades e Atitudes

5.15.12.3.1. Análise: habilidade para identificar problemas, interpretar dados e informações apontados pelos segurados e contribuintes para que sejam identificadas as necessidades reais e suas consequentes soluções.

5.15.12.3.2. Comunicação: saber ouvir com sensibilidade para identificar os problemas reais apontados pelos segurados e contribuintes, expressar-se com desenvoltura, clareza e objetividade, transmitir ideias, passar informações sem distorções ou ruídos.

5.15.12.3.3. Flexibilidade: capacidade de reavaliar opiniões, padrões e scripts, revendo seus posicionamentos e comportamentos frente a fatos ou argumentos convincentes.

5.15.12.3.4. Relacionamento: habilidade para se relacionar com pessoas e grupos, através de atitudes empáticas e profissionais, agindo com respeito e ponderação diante de situações conflituosas e adversas.

### 5.16. GESTÃO DE RH

5.16.1 Execução dos serviços de recrutamento e seleção de pessoal de acordo com o perfil de profissionais definidos e de acordo com a prática de mercado, verificando, além da qualificação profissional do candidato, aqueles que não representem perigo para a segurança da informação na central;

5.16.2 Implementação de programas de reconhecimento e valorização dos empregados;

5.16.3 Implementação de programas de treinamentos comportamentais;

5.16.4 Promover avaliação semestral do clima organizacional, considerando a aplicação de pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos na prestação de serviços, emitindo relatório para conhecimento do CONTRATANTE.

5.16.5 Proporcionar ações frequentes de melhoria do clima organizacional;

5.16.6 Elaboração, planejamento e implementação de campanhas motivacionais;

5.16.7 Implementação de programas de melhoria da qualidade de vida e saúde ocupacional, incluindo qualidade da voz e ginástica laboral.

5.16.8 Condução da entrega tempestiva de vales-transportes e alimentação;

5.16.9 Disponibilizar máquina para consulta de recolhimentos do FGTS e salários em área externa da operação;

5.16.10 Condução de atividades relativas a esclarecimento de dúvidas sobre folha de pagamento de salários, benefícios e outros assuntos afetos à área de recursos humanos;

5.16.11 Substituir, a seu critério ou a pedido do INSS, de forma imediata, qualquer de seus empregados designados para executar as tarefas que não estejam atendendo aos padrões de qualidade exigidos pelo INSS.

## 5.17. ATIVIDADES DE APOIO ADMINISTRATIVO

5.17.1 Serviços de backoffice para tratamento de ocorrências;

5.17.2 Tratamento e manutenção de dados e informações necessários à execução dos serviços;

5.17.3 Elaboração e emissão de relatórios e planilhas;

5.17.4 Elaboração, transcrição, recepção, expedição de documentos e correspondências;

5.17.5 Organização, controle e arquivamento de documentos físicos e lógicos;

5.17.6 Controle e fornecimento de material de expediente;

5.17.7 Apoio na utilização de microcomputadores e periféricos, planilhas eletrônicas, editores de texto, correio eletrônico, fax, copiadoras e similares.

5.17.8 A contratada deverá alocar mão de obra para as atividades de apoio administrativo e gestão de RH, devendo os custos serem incluídos como despesas administrativas/operacionais na Planilha de Custos e Formação de Preços que compõem a proposta comercial.

## Especificações mínimas da infraestrutura física:

5.18. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar a infraestrutura física nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

### 5.18.1 INSTALAÇÕES

5.18.1.1. A implantação deverá ocorrer em um único imóvel, preferencialmente em prédio horizontal, cujo acesso ao ambiente da operação seja restrito às pessoas vinculadas ao contrato do INSS, com instalações adequadas que atendam às normas de acessibilidade;

5.18.1.2. O imóvel deverá dispor no mínimo 3 (três) vagas gratuitas de estacionamento para uso exclusivo do INSS, sendo uma destinada a pessoas portadoras de deficiência.

5.18.1.3. A instalação deverá ser em local de fácil acesso e onde não haja risco de interrupção dos serviços, seja por festividades ou outros eventos típicos regionais.

5.18.2 O prédio onde se localizará a central deverá ser dotado de dois links de internet na modalidade de IP dedicado com banda simétrica (download = upload) equivalente a 1Gbps cada, fornecidos por dois provedores distintos. 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 das operadoras até o prédio da Central 135.

5.18.2.1. 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 um rack 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 os equipamentos da operação, considerando o disposto na NBR/ABNT 150.414.

5.18.2.2. 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.

5.18.2.3. 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 que conectarão o prédio ao datacenter da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev.

5.18.3 O imóvel onde funcionará a Central de Teleatendimento deverá comportar, no mínimo, 1050 (mil e cinquenta) posições de atendimento (PA's) das equipes de operação;

5.18.4 Os postos de trabalhos dos supervisores devem ter suas posições elevadas de frente para sua equipe de operadores, em quantidade exigida no contrato;

5.18.5 Os profissionais da coordenação da CONTRATADA deverão estar posicionados dentro da operação de forma a possibilitar o acompanhamento in loco de suas equipes.

5.18.6 Espaço específico para os servidores do INSS responsáveis pela gestão do contrato, com visão ampla para operação, acesso à internet e uso de aparelhos de comunicação, incluindo mobiliário;

5.18.7 Poderá ter uma sala com capacidade de no mínimo 5 (cinco) pessoas, se a instalação for em um único pavimento; ou duas salas para no mínimo 3 (três) pessoas cada, se instalação for em dois pavimentos;

5.18.8 Três salas de reunião e/ou treinamento, com capacidade mínima para 40 (quarenta) pessoas cada; sendo uma desta posicionada fora do ambiente da operação.

5.18.9 Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização do mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes para o funcionamento de toda a equipe de operação, gestão e suporte, bem como para os servidores do INSS.

5.18.10 Caso haja opção da CONTRATADA por edificação verticalizada, o imóvel deverá ser provido de elevadores capazes de atender o fluxo da operação (comprovado através de laudo técnico), devendo ser entregue por ocasião do recebimento do imóvel, em perfeito estado de conservação e funcionamento.

5.18.11 A edificação deverá ser provida ainda de circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização, no-break, rede lógica, elétrica e telefônica, em piso elevado, constituindo-se elementos críticos para o seu funcionamento.

### **Integração com plataforma de videointerpretação em Libras**

5.19. A Central 135 deverá estar preparada para integrar-se a uma plataforma de videointerpretação em Libras, que poderá vir a ser contratada pelo INSS. Essa plataforma fará a intermediação entre os usuários surdos e os atendentes da Central, garantindo acessibilidade e inclusão no atendimento.

5.19.1. Os atendentes da Central 135 deverão receber orientação específica para operar com a plataforma de intermediação em Libras, garantindo que saibam lidar adequadamente com os atendimentos intermediados por intérpretes, respeitando as necessidades dos usuários surdos e promovendo um ambiente de inclusão.

5.19.2. Durante o horário de funcionamento da Central 135, os atendentes deverão estar aptos a receber chamadas intermediadas pela plataforma de Libras, a ser contratada pelo INSS, garantindo o suporte contínuo aos usuários surdos dentro desse período.

### **Acesso físico**

5.20. A CONTRATADA deverá disponibilizar edificação que atenda às normas de acessibilidade (Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004, da Presidência da República, que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2.000, nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000; e NBR 9050 da ABNT – Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências às edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos).

### **Instalações hidráulicas e sanitárias**

5.21. A CONTRATADA deverá proporcionar a todos os trabalhadores água potável, de forma irrestrita e próximo aos postos de trabalho, com capacidade efetiva de fornecimento nas condições de vazão necessárias à dimensão do empreendimento, conforme item 8.2 do anexo II da Norma Regulamentadora 17 do Ministério do Trabalho e Previdência.

5.22. A CONTRATADA deverá entregar ao INSS, sempre que solicitado, relatório indicando a qualidade da água utilizada no ambiente da Central.

5.23. Os equipamentos sanitários deverão ser dimensionados conforme Norma Regulamentadora 24/MTE (observando a redação dada pela Portaria SEPRT n.º 1.066, de 23/09/19)e NBR 9050 da ABNT, observando-se a composição da população de usuários (masculino x feminino).

### **Instalações elétricas**

5.24. A CONTRATADA deverá atender os seguintes requisitos mínimos:

5.25. Nobreaks para atender os equipamentos de telecomunicações e de informática;

5.26. Sistema de geração própria de energia elétrica, considerados os requisitos ambientais e normas locais em relação a ruído e fumaça;

5.27. Dispositivos de proteção em todos os circuitos e níveis de iluminação dos postos de trabalho em conformidade com a norma NBR 5413 e item 17.8. da NR 17/MTP.

5.28. Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA) atendendo à norma NBR 5419.

5.29. Segurança em instalações e serviços de eletricidade (NR-10) em conformidade com item 3 do Anexo I da NR 17/MTP.

5.30. NBR-5410/90 e NBR-5410/2004.

5.31. Normas de distribuição da Concessionária de energia local.

### **Cabeamento estruturado**

5.32. Deverão ser observadas as recomendações prescritas nas normas ABNT atinentes ao assunto e, particularmente as NBR 14.565 – Procedimentos Básicos para a Elaboração de Projetos de Cabeamento de Telecomunicações para Redes Internas estruturadas e NBR 10.574 – Interconexão de Sistemas Abertos de Processamento de Informações – Modelo Básico de Referência.

5.33. Para comunicação da rede local deverão ser utilizados cabos UTP de quatro pares trançados, categoria 6.

### **Sistema de refrigeração**

5.34. Para a refrigeração dos ambientes deverão ser observadas as recomendações da Portaria/MS/GM nº 3.523, de 28 de agosto de 1998; Resolução ANVISA nº 176, de 24 de outubro de 2000; ABNT atinentes ao assunto e, particularmente, as NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para Conforto e a NBR 10080 – Instalações de Ar Condicionado para Salas de Computadores e a NBR 10085 – Medição de Temperatura em Condicionamento de Ar; além do Anexo II da NR-17 – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.

5.35. A CONTRATADA deverá entregar ao INSS, sempre que solicitado, relatório indicando a qualidade do ar que circula no ambiente da Central.

5.36. A empresa deve adotar medidas para prevenir a chamada “síndrome do edifício doente”, de acordo com o item 5.3. do Anexo II da NR 17/MTP.

### **Controle de acesso**

5.37. Deverá ser disponibilizado sistema informatizado de controle de acesso para administração do fluxo de pessoas, garantido que apenas as autorizadas por representantes da CONTRATANTE adentrem na operação.

5.38. As leitoras de acesso deverão ser do tipo indutivo, acionadas por leitor de código de barras, biometria, senha ou cartão RFID (Identificação por Radiofrequência) por proximidade.

5.39. O sistema de controle de acesso deverá ser acessível via web, por meio de autenticação “usuário e senha”, com permissões aos gestores e demais usuários que o INSS indicar, e ter a possibilidade de consulta e extração de relatórios online, diário, mensal e histórico das entradas e saídas registradas no sistema.

5.40. O prédio deverá dispor de acesso físico distinto para pessoas não relacionadas às atividades da operação. A visita de terceiros e pessoas estranhas à operação somente será permitida mediante autorização dos gestores do INSS, com a devida assinatura do Termo de Confidencialidade em obediência às regras que visam garantir a segurança da informação.

### Círculo fechado de televisão

5.41. O CFTV digital será utilizado na Central de atendimento para registro e acompanhamento de imagens, em tempo real e gravadas, com acessos por vários pontos remotos.

5.42. Deverá ser disponibilizado acesso remoto via WEB para os gestores e fiscais locais do contrato e Direção Central do INSS localizada em Brasília; bem como disponibilizar as filmagens sempre que houver necessidade.

5.43. Disponibilizar na(s) sala(s) destinada(s) ao INSS monitor de sistema de circuito fechado de televisão que permita a visualização de todo os ambientes do(s) pavimento(s) e que será utilizado pelos gestores e fiscais nas vistorias.

### Acústica

5.44. Para segurança e conforto acústico deverão ser seguidos os preceitos da NR-15 e NR-17 do MTP, NBR 10152 e NBR 12179 da ABNT. Para maior efetividade da condição acústica deverão ser obedecidos requisitos mínimos de atenuação local, com a utilização de materiais com densidade e espessura adequados nos revestimentos dos montantes frontais e laterais das PA.

5.45. A CONTRATADA deverá entregar ao INSS, sempre que solicitado, relatório com as medições do nível de ruído dos ambientes da Central; observando o item 17.8.4 da NR 17/MTP, 3.3 do Anexo I e 5.1. do Anexo II da mesma Norma Regulamentadora.

### Segurança do trabalho

5.46. As condições de segurança do trabalho deverão atender integralmente à NR-23 e à Portaria N° 09, de 30 de março de 2007, ambas do Ministério do Trabalho e Emprego, além dos normativos do Corpo de Bombeiros.

5.47. Deverá ser elaborado pela CONTRATADA projeto com aprovação do Corpo de Bombeiros que deverá ser apresentado ao INSS antes do início das atividades.

### Manutenção dos sistemas prediais e serviços gerais

5.48. Com vistas à continuidade dos serviços prestados no call center, a CONTRATADA deverá prover quaisquer serviços de manutenção dos sistemas civis, hidráulicos, sanitários, de geração e distribuição de energia elétrica, de lógica, nobreak, ar-condicionado, incêndio, elevadores, subestaçao, Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas - SPDA, carpintaria, marcenaria, jardinagem, serralheria, chaveiro e etc.

5.49. Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA o fornecimento de serviços gerais de apoio, tais como de limpeza e conservação, vigilância, copa, operador de equipamentos de ar-condicionado, água, luz e telefone, elevadores, manutenção predial, etc., tanto no call center quanto na estrutura à disposição dos gestores do INSS.

### Equipamentos de medição de ruído, umidade e temperatura

5.50. A CONTRATADA deverá manter disponibilizado, no ambiente da Central, equipamentos que meçam constantemente os níveis de ruído, umidade e temperatura.

5.51. A CONTRATADA deverá entregar mensalmente ao INSS relatórios das medições dos níveis que tratam este item, ou sempre quando solicitados pelos gestores / fiscais.

### Mobiliário e equipamentos de apoio

5.52. A CONTRATADA deverá fornecer todo o mobiliário necessário à operação, capacitação e administração da central de atendimento, os quais deverão estar em conformidade com a Norma Regulamentadora 17, regulamentada pela Portaria 3.750, de 23 de novembro de 1990 e Portaria N.º 09, de 30 de março de 2007.

5.53. Os equipamentos de apoio necessários à operacionalização e administração, tais como: projetor multimídia e tela de projeção; bebedouros; aparelhos de telefonia; mesa comum e de reunião, cadeiras de rodas, sofás, poltronas, macas, armários, arquivos, impressora, etc., deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA às suas expensas, inclusive no ambiente destinado aos gestores do INSS.

5.54. Os armários devem ser individuais e dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho, localizados na parte externa da operação e com circuito de televisão.

5.55. Igualmente, os materiais de consumo (papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, etc.) necessários à execução dos serviços de apoio ao atendimento serão de responsabilidade da CONTRATADA.

5.56. Deverão ser fornecidos móveis para toda a equipe de operação, gestão e suporte, incluindo os gestores designados pelo INSS para fiscalização do contrato.

#### Especificação mínima da infraestrutura tecnológica

##### 5.57. EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E DE TELECOMUNICAÇÕES

5.57.1 Deverão ser parte da solução fornecida os equipamentos de informática interligados numa LAN (Local Area Network).

5.57.2 A CONTRATADA deverá fornecer os equipamentos de informática e de telecomunicações, tais como: mouse, teclado, headset, monitor de vídeo, CPU, impressora a laser, cabeamento de rede, patch panel, switches, racks e demais ativos de rede necessários à operação da central de atendimento, ligados à prestação de serviço de call center, bem como das atividades de suporte e assistência técnica de tais recursos.

5.57.3 O INSS será responsável pela implantação e operação técnica da Plataforma de Comutação e Controle que irá receber e distribuir aos agentes de atendimento as interações iniciadas pelos cidadãos (seja por meio de chamadas telefônicas, seja por outras mídias).

5.57.4 Esta plataforma está implantada em datacenter contratado pelo INSS e será conectada aos três prédios onde se localizarão as Centrais de Atendimento por rede de alta velocidade provida pelo INSS.

5.57.5 Entende-se por Plataforma de Comutação e Controle a solução que permite a realização dos atendimentos por parte dos atendentes, independentemente do canal utilizado pelo cliente, fazendo uso de softphone e outros programas instalados em microcomputador, e a gestão dos atendimentos por parte dos supervisores, apenas com a utilização de um navegador web;

#### Especificações técnicas mínimas dos equipamentos

##### 5.58. MICROCOMPUTADORES DAS PA'S E DO ADMINISTRATIVO

5.58.1 A empresa deverá fornecer microcomputadores para uso na operação, dotados de monitores de vídeo com a tecnologia LCD ou LED e com no mínimo 20 polegadas de dimensão diagonal, bem como de mouse e teclado.

5.58.2 Os microcomputadores deverão ter configuração suficiente para suportar o processamento dos sistemas e aplicativos, com um throughput máximo de 80% na utilização de memória, processador e rede. O equipamento deverá ter instalada a versão 11 do sistema operacional Windows e demais aplicativos a serem indicados pelo INSS, tais como navegador WEB, leitor de documentos PDF, reproduutor de vídeo e som, além dos programas e aplicativos que serão instalados pelo INSS.

##### 5.59. HEADSETS

5.59.1 Deverão ser disponibilizados headsets completos para cada usuário (uso individual), devendo ter como características mínimas:

5.59.2 Garantia pelo empregador da correta higienização e condições operacionais recomendadas pelos fabricantes

5.59.3 Dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;

5.59.4 Ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

5.59.5 Ser confortável, práticos e ergonômicos e com única unidade auricular de espuma vazada de alta densidade;

5.59.6 Atender às práticas TELEBRÁS, “Especificação de Protetor Contra Choque Acústico nº 245-150-705” e “Especificação Geral Aparelho de Telefonista nº 245 – 400-704”;

5.59.7 Aro (suporte superior) flexível e ajustável de forma a adaptar-se perfeitamente a qualquer formato de cabeça, possuindo fixação firme e confortável à cabeça do operador;

5.59.8 Haste de microfone ajustável de modo a permitir seu uso em ambos os lados da cabeça (ângulo de ação de 240°), com boa fixação, duplo ajuste (milimétrico e axial) e controle de distância (regulável) para o bocal do microfone;

5.59.9 Peso máximo de 45g para o conjunto composto de aro, cápsula de recepção (incluindo o protetor articular), microfone e respectivas hastas;

- 5.59.10 Fornecimento pela CONTRATADA de todos os amplificadores de áudio com fones de ouvidos;
- 5.59.11 Atender às normas constantes no Anexo II da NR-17/MTP – Trabalho em Teleatendimento/Telemarketing.
- 5.59.12 Substituição, prontamente, quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador.

#### 5.60. SWITCHES

- 5.60.1 Deverão ter a capacidade de suportar o gerenciamento e tráfego da rede de comunicação de dados, vídeo e voz de toda a operação do Call Center, com um throughput máximo de 80% na utilização de memória, processador e tráfego de rede de cada um dos ativos instalados.
- 5.60.2 A rede deverá ser adequada a receber duas conexões da rede que a conectarão com o datacenter da Dataprev e duas conexões de rede que a conectarão com o datacenter do INSS.

#### 5.61. IMPRESSORA A LASER

- 5.61.1 A impressora deverá ser capaz de atender a demanda dos serviços previstos, tendo características multifuncionais, ou seja, impressão a laser, digitalização e cópia de documentos.

#### **Considerações gerais sobre os equipamentos**

5.62. Visando assegurar a qualidade na prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá utilizar equipamentos que atendam às configurações mínimas estabelecidas neste Termo de Referência. Entretanto, o INSS não fará nenhuma exigência em relação a marca ou modelo dos equipamentos utilizados pela CONTRATADA, mesmo que tenham sido mencionados na proposta comercial da mesma, ficando facultada, desde que aceito pelo INSS, a substituição de qualquer um dos equipamentos utilizados por outro que atenda às configurações mínimas exigidas ou que sejam superiores.

5.63. Será de responsabilidade da CONTRATADA manter a atualização tecnológica dos hardwares e softwares utilizados na prestação dos serviços, devendo os eventuais custos com a atualização e/ou upgrade estarem previstos na planilha de custos e formação de preços a ser apresentada com a proposta comercial.

#### **Projeto de Implantação da Central de Atendimento:**

5.64. A Contratada deverá apresentar, em até 5(cinco) dias após a aceitação do prédio pelo INSS, os projetos abaixo relacionados:

- 5.64.1 Projeto de Lay Out;
- 5.64.2 Projeto de Instalação da rede elétrica, lógica e telefônica;
- 5.64.3 Projeto de Hidráulica;
- 5.64.4 Projeto de instalação do circuito fechado de televisão, gerador elétrico, climatização e no-break.

5.65. Os projetos deverão contemplar as fases de execução e cronograma de cada uma das ações relacionadas no item anterior.

5.66. Os projetos serão avaliados pelo INSS, que poderá solicitar alterações e ajustes que se façam necessários ao atendimento das exigências e especificações estabelecidas no Edital e normas conexas, bem como ao cumprimento do prazo de implantação da Central.

#### **Treinamento e Capacitação**

5.67. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a CONTRATADA deve disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando as demandas e habilidades a serem exigidas.

5.68. O processo de capacitação deverá ser contínuo, conduzido por equipe qualificada e alocada pela CONTRATADA para essa função. Essa equipe será responsável pelo treinamento, planejamento, execução, acompanhamento e avaliação permanente do processo de capacitação, devendo solicitar previamente a autorização do INSS e informar, por meio de relatórios, cada ação realizada.

5.69. Nos processos de capacitação, treinamento em serviço, campanhas motivacionais e demais ações de cunho educacional promovidos pela CONTRATADA, fica vedado o uso de conteúdo discriminatório que incentive a violência, que exponha a constrangimento ou que represente qualquer tipo de discriminação, sob pena de aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.

5.70. O programa de capacitação para os novos operadores, monitores, instrutores, supervisores, coordenadores e gerente é parte integrante do processo seletivo que deverá ser executado pela CONTRATADA. O treinamento inicial deverá conter metodologia e conteúdo programático referente às atividades de uma Central de Atendimento. Sua aplicação será de acordo com perfis de cargos definidos e deve abordar no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) Contextualização sobre Central de Atendimento;
- b) Comunicação falada e escrita – técnicas e habilidades;
- c) Padrões de Atendimento Telefônico;
- d) Legislação vigente sobre Telemarketing e Código de Ética do Programa de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento do Cliente e Consumidor;
- e) Sigilo profissional;
- f) Conhecimentos sobre a missão, estrutura, legislação previdenciária, benefícios, contribuições e serviços conforme conteúdos repassados pelo INSS.

5.71. Para admissão do funcionário, o mesmo deverá passar por processo seletivo que contenha, no mínimo, provas de conhecimentos gerais, redação e específicos do INSS, cujos critérios de avaliação são sugeridos abaixo:

5.72. Prova de conhecimentos gerais (20 questões 0,5 pontos cada; nota mínima 7 pontos):

- a) Português;
- b) Matemática (raciocínio lógico);
- c) Geografia;
- d) Informática.

5.73. Redação com correção baseada na metodologia da ABNT, com aproveitamento mínimo de 7 pontos; e

5.74. Prova de conhecimentos específicos do INSS (20 questões, valendo 0,5 pontos cada; nota mínima 7 pontos) do conteúdo abordado no treinamento inicial.

5.75. O conteúdo do programa de capacitação referente aos serviços, processos, scripts, legislação previdenciária e os procedimentos para o desenvolvimento das atividades, serão fornecidos pelo INSS aos instrutores da CONTRATADA, cabendo a estes efetuar o treinamento para os cargos de gerente, coordenadores, monitores, operadores e supervisores, sob supervisão técnica do INSS.

5.76. A carga horária do treinamento relacionado aos assuntos previdenciários para cada grupo deverá ser ajustada de modo a totalizar 6 (seis) dias para treinamento teórico.

5.77. Excepcionalmente, quando julgar necessário, o INSS poderá utilizar seus próprios instrutores para ministrar treinamento referente aos assuntos específicos de missão, estrutura, legislação, benefícios, contribuições e sistemas corporativos, devendo, nestes casos, todas as demais despesas com o treinamento, tais como infraestrutura física, equipe de apoio, materiais e equipamentos, correrem por conta da CONTRATADA.

5.78. Quando houver inclusão de novos serviços, projetos-piloto e provas de conceito (PoC) propostas pelo INSS, a CONTRATADA poderá ficar isenta do alcance dos indicadores na proporção da operação afetada, pelo prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa da CONTRATADA, a ser validada pelo fiscal/gestor do contrato.

5.79. Diante das necessidades identificadas nas monitorias da CONTRATADA, bem como para inserção de novos assuntos e procedimentos ou por necessidade da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá elaborar material de reciclagem pertinente e encaminhar para a validação do INSS, antes da aplicação/divulgação na operação.

5.80. A CONTRATADA deverá comunicar ao INSS, a necessidade de reciclagem para providências de repasse das informações necessárias aos instrutores que atuarão na disseminação dos conteúdos aos operadores, monitores, supervisores e demais funções pertinentes.

5.81. A realização das atividades de capacitação de pessoal é obrigatória, principalmente nos seguintes casos:

- Novos serviços, alterações da legislação e sistemas corporativos;

- Disseminação de novas informações/atualização de roteiros/scripts;
- Demandas sazonais;
- Ação corretiva, quando observada não conformidade no atendimento do operador;
- Ação preventiva;
- Para equalização e reforço do aprendizado, rotineiramente;
- Retorno de férias, licença-maternidade e afastamentos longos;
- Quando demandado pelo INSS.

5.82. Os custos decorrentes da implementação do programa de capacitação (treinamento e reciclagem) serão de responsabilidade da CONTRATADA e cotados como “Custos Indiretos” na Planilha de Custos e Formação de Preços. A execução do programa de capacitação não poderá, sob nenhuma hipótese, prejudicar a execução dos serviços ou a sua produtividade.

5.83. No caso de impossibilidade de realização da capacitação inicial na central de atendimento, com vistas a atender o prazo de início da operação, a CONTRATADA poderá disponibilizar instalações fora do ambiente de trabalho para capacitação dos colaboradores administrativos e operacionais, devendo os demais treinamentos ocorrerem nas instalações definitivas da central.

5.84. A CONTRATADA deverá apresentar um sistema afim de preservar todas as informações relativas aos treinamentos e reciclagens, de forma a permitir ao INSS acesso, a qualquer tempo, dos seguintes dados:

- Programação mensal;
- Comprovação da realização e carga horária dos treinamentos e reciclagens;
- Comprovação de realização de treinamentos e reciclagens por funcionário e assunto;
- Metodologia para identificação das necessidades de reciclagens; e
- Exercício de aprendizagem, se houver.

5.85. Os colaboradores da CONTRATADA só terão ingresso à operação do INSS após validação de toda documentação entregue à CONTRATANTE, no prazo mínimo de 5 (cinco) dias antes do início das atividades.

5.86. Os novos operadores ficarão isentos do indicador de qualidade por 5 (cinco) dias a contar do ingresso na operação, sem prejuízo da realização das monitorias pelo supervisor para acompanhamento e feedback.

5.87. Os conteúdos de treinamento inicial serão informados pela CONTRATADA.

5.88. Todos os operadores deverão realizar treinamentos semanalmente, seja por reciclagem e/ou novos assuntos.

5.89. Poderá haver mais de um treinamento semanal, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

#### **Monitoria de Qualidade**

5.90. Os atendimentos dos operadores deverão ser avaliados no mínimo 2 (duas) vezes por semana, em períodos espaçados, segundo os critérios definidos no Anexo IV, cujos fatores e conceitos poderão ser alterados, excluídos ou substituídos a qualquer tempo, a critério do CONTRATANTE.

5.91. Os operadores devem receber feedback de todas as monitorias realizadas, independente do resultado.

5.92. As notas de monitoria de cada operador deverão ser repassadas também ao supervisor responsável para dar ciência ao mesmo dos erros e acertos; demonstrando a gravação do atendimento, utilizando a pausa específica.

5.93. É obrigatória a reciclagem e acompanhamento daqueles que obtiverem resultado inferior a 85% (oitenta e cinco por cento).

5.94. O operador que tiver desempenho insatisfatório deverá ser acompanhado com maior frequência pelo supervisor responsável, sanando as dúvidas e dificuldades encontradas, com encaminhamento para reciclagem com a instrutoria, caso necessário.

5.95. A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, relatórios quanto às monitorias realizadas, destacando as necessidades de melhoria e ações corretivas adotadas.

5.96. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Sistema de Monitoria da Qualidade do Teleatendimento em suas instalações, que permita realizar auditoria dos processos e procedimentos, com acessos disponibilizados para Gestores/fiscais e INSS, conforme os seguintes requisitos e exigências:

- 5.96.1 Relatórios de Monitorias/avaliações individuais, por equipe e geral, e de gestão de resultados da Qualidade;
- 5.96.2 Relatórios estatísticos geral, consolidado ou detalhado; podendo ser adaptado a necessidade do CONTRATANTE, inclusive gravados em meio magnético para utilização de leitura em outros aplicativos;
- 5.96.3 Relatórios e gráficos em tempo real e por período;
- 5.96.4 Relatório personalizado ou diferenciado, de acordo com o call center, skill, item, nota e não conformidade;
- 5.96.5 Mapeamento de KPI's e diagnósticos;
- 5.96.6 Mapeamento e suporte dos indicadores operacionais;
- 5.96.7 Módulos de registro de Feedback em cenários in loco e home office;
- 5.96.8 Acesso individual, com senha pessoal e identificação dos usuários permitidos para cargos específicos, incluindo fiscais/gestores do INSS;
- 5.96.9 Armazenar das informações/avaliações por operador, monitor, supervisor e coordenação; pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

#### **Segurança das informações**

5.97. Será resguardado o sigilo das informações, documentos e bancos de dados do INSS, ficando a cargo da CONTRATADA a adoção de todas as providências necessárias para esse fim.

5.98. Os empregados com acesso ao ambiente de operação deverão assinar contrato de trabalho que contenha termos e condições de confidencialidade.

5.99. Para os colaboradores eventuais e prestadores de serviços deverá ser exigida a assinatura em acordo de confidencialidade, antes de obter acesso às instalações de operação e prévia autorização dos gestores/fiscais da operação.

5.100. Os contratos de prestação de serviços de teleatendimento deverão indicar o Gestor de Acesso Externo, que ficará responsável por fornecer acesso aos sistemas GERID/GPA do INSS, sendo que esse papel deve ser exercido por pessoa vinculada ao contrato assinado entre o INSS e a empresa CONTRATADA, exercendo a função de Coordenador.

5.101. A indicação deverá ser expressamente autorizada pelo gestor/fiscais;

5.102. O contrato de trabalho ou o termo de confidencialidade, nos casos acima citados, deverão conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações.

5.103. Deve também ser expresso claramente a penalidade, no contrato de trabalho, caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término.

5.104. Todos os acessos físicos e lógicos deverão ser imediatamente bloqueados em caso de suspeita de conduta indevida por parte do colaborador, sendo o gerente-geral ou pessoa por ele indicada, capaz e responsável pela liberação ou alteração dos acessos do mesmo.

5.105. Para os casos de afastamentos legais, bem como desligamento do colaborador, deverão ser imediatamente revogados os acessos à operação e sistemas corporativos.

5.106. Toda informação deverá ser tratada e disponibilizada para a fonte requisitante, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos em qualquer meio de anotação, que propicie exposição de informação alheia e reutilização danosa.

5.107. A Segurança da Informação deve estar em conformidade com o exigido pelo INSS, em consonância a RESOLUÇÃO CEGOV/INSS Nº 16, DE 17 DE MARÇO DE 2022;

5.108. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do INSS, não podendo a contratada, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formal do INSS.

5.109. O circuito de rede do INSS, modem, roteador, switchs e demais acessórios deverão ser instalados em ambiente isolado e protegido contra acesso indevido.

5.110. O acesso aos sites de Internet e demais não autorizados pelo INSS, deverão ser bloqueados nos equipamentos do teleatendimento.

5.111. Além dos itens de segurança citados acima, a empresa deverá providenciar também:

5.111.1 Proteção do setup dos microcomputadores com senha;

5.111.2 A senha de setup deve ser utilizada exclusivamente pela área de suporte de TI;

5.111.3 Portas USB nos equipamentos da operação bloqueadas para “boot” do computador;

5.111.4 Portas USB bloqueadas para equipamentos 4G e similares;

5.111.5 Gravação de dados em qualquer dispositivo de armazenamento bloqueada em portas USB;

5.111.6 Portas wi-fi e bluetooth desabilitadas;

5.111.7 Cada operador deve possuir login e senha individuais de acesso à sessão de usuário do Sistema Operacional;

5.111.8 Nos intervalos de descanso, treinamento, lanches e outros, a sessão do usuário deve ser bloqueada;

5.111.9 Todas as opções de configuração de sistema e aplicações, em especial o navegador, sistema de arquivos e painel de controle devem ser bloqueados ao usuário, sendo permitido acesso apenas ao administrador;

5.111.10 As opções de gravação de arquivo dos navegadores devem estar desabilitadas;

5.111.11 Senha de administrador deve ser restrita aos responsáveis pelo suporte de TI;

5.111.12 Todos os aplicativos utilizados pelos operadores devem ser disponibilizados na área de trabalho (desktop) do computador;

5.111.13 Bloquear o acesso a aplicativos tais como "edit.com", que permitem criar e gravar arquivos no computador;

5.111.14 Aplicativos do tipo “bloco de notas – notepad” devem ter a função de gravação de arquivo desabilitada;

5.111.15 Os equipamentos da área de teleatendimento não devem ter acesso a impressoras;

5.111.16 Os equipamentos dos operadores não devem ter acesso a correio eletrônico, salvo mediante solicitação prévia e expressa do INSS;

5.111.17 O correio eletrônico de monitores, instrutores, supervisores e coordenadores na área de teleatendimento, não deve enviar mensagens para domínios externos à Central;

5.111.18 Sistemas de mensagens instantâneas na área de teleatendimento devem ter o acesso bloqueado para usuários de domínios externos à Central;

5.111.19 O acesso ao menu Iniciar deve ser bloqueado ao operador; utilizar apenas o aplicativo Terminal Service para suporte remoto;

5.111.20 Todos os equipamentos devem possuir antivírus instalado e atualizado;

5.111.21 Não possibilitar ao operador acessar pastas e arquivos compartilhados na rede;

5.111.22 Arquivos necessários a treinamento, orientação, informações diversas relativas à operação da central devem ser disponibilizadas em portal web no ambiente intranet, autorizados previamente pela CONTRATANTE.

5.112. Não é permitido na operação o uso de canetas, papéis, vasilhas ou garrafas que não sejam transparentes, celular, pager, smartphone, tablet, câmera fotográfica, relógio tipo espião ou inteligente, pen drive, mídia (CD, DVD e/ou similar), bem como qualquer objeto, material e/ou acessórios que possibilitem gravação da informação, dados, imagem, vídeo e/ou som do ambiente.

5.113. Além dos itens de segurança listados acima, o INSS poderá solicitar outras medidas que julgar pertinentes visando aumentar a segurança das informações na central.

5.114. O INSS poderá realizar ação de verificação da segurança das informações na central periodicamente.

5.115. Da proteção de dados pessoais

- a) Legislação aplicável e definições. As operações de tratamento de dados pessoais realizadas no âmbito deste CONTRATO ocorrerão conforme a legislação brasileira de proteção de dados pessoais vigente e aplicável e outras normas correlatas, além do disposto no presente instrumento contratual.
- b) Para fins deste CONTRATO, os termos "Dados Pessoais", "Dados Pessoais Sensíveis", "Tratamento de Dados Pessoais", "Titular de Dados Pessoais", "Controlador de dados pessoais", "Operador de dados pessoais" e "Eliminação", entre outros, serão definidos conforme o significado atribuído pela Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados, doravante "LGPD") e/ou legislação superveniente que lhe substitua ou altere o teor, observado neste caso o que prescreve o artigo 6º do Decreto-Lei nº 4.657/1942 com redação modificada pela Lei 12.376/2010.
- c) Agentes de tratamento. Para fins da legislação aplicável e do presente CONTRATO, as PARTES serão consideradas agentes de tratamento com os seguintes papéis:
- d) À CONTRATANTE será conferido o papel de CONTROLADORA dos dados pessoais de seus colaboradores, observadas as suas atribuições descritas neste CONTRATO, respeitados ainda os procedimentos de registro acadêmico habituais da CONTRATADA.
- e) À CONTRATADA caberá o papel de OPERADORA de dados pessoais dos titulares indicados pela CONTRATANTE para a execução do serviço, sendo seu dever tratá-los para as finalidades associadas a este contrato de prestação de serviços, em observância ao que prescreve a LGPD e as normas lícitas pela CONTROLADORA, responsabilizando-se pelos danos na medida do que comprovadamente vier a dar causa por descumprimento de ordens da CONTROLADORA ou da própria, conforme prescreve o artigo 42 da lei.
- f) Da conformidade e padrões de segurança. As PARTES declaram e garantem que realizaram ou estão realizando processo de conformidade para adequação à legislação de proteção de dados pessoais e às regulações emanadas de autoridades públicas, especialmente em relação às diretrizes estipuladas pela LGPD e pela ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais).
- g) As PARTES adotarão medidas administrativas e sistêmicas para proteger os dados pessoais dos titulares beneficiários da prestação de serviços, tratando-os para finalidades associadas a este CONTRATO, de forma razoável, não excessiva e sempre observada a base legal que autorize tais operações de tratamento;
- h) Dos casos omissos. Situações relacionadas à proteção dados pessoais não previstas por esta cláusula serão ajustadas pelas PARTES mediante acordo, pelo que prescreve a LGPD e/ou conforme normas prescritas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD).

#### Níveis de Serviço

5.116. Quanto ao nível de serviço quantitativo, isto é, o volume de chamadas a ser atendido a cada mês, a CONTRATADA deverá possuir capacidade mínima de atendimento, a partir do terceiro mês de operação, de 1.500.000 (um milhão e quinhentos mil) chamadas mensalmente por meio humano para cada central.

5.117. Os níveis de serviços qualitativos estão especificados no Anexo I, e deverão constar também do Edital e do Contrato, devendo ser atingidos a partir do terceiro mês de operação da Central de Teleatendimento com a capacidade completa, quando não especificado outro prazo mais estendido, estando a CONTRATADA obrigada a prestar os serviços objeto da licitação com um padrão de atendimento igual ou superior àquele definido como EXIGIDO nas tabelas a seguir, sob pena de desconto proporcional ao faturamento mensal, a saber:

5.117.1 Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos, a CONTRATADA deverá inserir justificativas detalhadas das ocorrências e indicar as ações e prazos para regularizar a situação, ficando a cargo do gestor e fiscal a decisão quanto às aplicações das sanções previstas neste Termo de Referência.

5.117.2 A disponibilização do relatório acima referido não elimina a necessidade de que a CONTRATADA disponibilize ao INSS os demais relatórios operacionais e de gestão.

5.117.3 Caso não ocorra o cumprimento dos níveis de serviço pela CONTRATADA nos primeiros 3 (três) meses de operação, a mesma estará isenta das aplicações de penalidades e sanções para fins de adequação operacional, sem prejuízo de providências quanto aos devidos ajustes.

5.117.4 Haverá aplicação de penalidades e sanções para o não cumprimento dos níveis de serviço a partir do 4º (quarto) mês de operação.

5.117.5 A CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final do período a que se referir o relatório de níveis qualitativos de serviço, para implantar ações de correção visando atender as metas estabelecidas, se prejuízo da aplicação de penalidades pertinentes.

5.117.6 O INSS poderá reavaliar os parâmetros determinados para as situações dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, desde que a alteração, cumulativamente:

- a) Seja tecnicamente justificada;
- b) Não implique em acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei n. 8.666/93;
- c) Não configure descaracterização do objeto licitado.

5.117.7 A apuração dos dados para cálculo dos níveis de serviço será automática, por meio de captura de dados e informações do DAC – Distribuidor Automático de Chamadas.

5.117.8 A Divisão de Gestão das Centrais de Atendimento – DGCAT deverá acompanhar periodicamente o histórico percentual global das chamadas abandonadas, bem como do tempo médio de espera da demanda nacional e por Central, a fim de ratificar/retificar junto à CONTRATADA o melhor escalonamento das entregas dos operadores dentro do intervalo;

5.117.9 O percentual de entrega da disponibilização dos operadores logados dentro da faixa do intervalo, poderá ser revisto a qualquer tempo pela DGCAT, e/ou quando solicitada pela CONTRATADA com base em percentual de ligações abandonadas e nível de serviço alcançado.

5.117.10 A Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento, também, poderá solicitar alteração dos percentuais da faixa determinada, desde que constate ociosidade dos operadores durante as jornadas ou por situações adversas. A empresa deverá adequar-se à solicitação no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias.

5.117.11 Os gestores das Centrais deverão encaminhar relatório mensal, acompanhado do faturamento mensal, informando o percentual médio de ociosidade mensal.

5.117.12 Para fins de consolidação dos indicadores de qualidade e desempenho, os quais serão aplicáveis somente aos níveis de serviço que envolvem o atendimento humano, será considerado "dia atípico" aquele no qual o IFDop não for alcançado, comprovadamente, em decorrência de indisponibilidades gerais provocadas exclusivamente pela Plataforma de Comutação e Controle das Centrais de Atendimento, com duração superior a 6h, impedindo o log do operador.

5.117.13 A comprovação se dará por meio de relatório contendo os chamados abertos com indicação de indisponibilidade da plataforma, ratificados pelo gestor/fiscal do contrato.

5.117.14 A CONTRATADA poderá expurgar os "dias atípicos" para fins de cálculo dos indicadores e desempenho, conforme critérios acima.

5.117.15 Também, para fins de consolidação dos indicadores de qualidade e desempenho, os quais serão aplicáveis somente aos níveis de serviço que envolvem o atendimento humano, será considerado "dia atípico" aquele no qual o IFDop não for alcançado, comprovadamente, em decorrência de quedas e/ou inconsistências como travamentos da ferramenta utilizada para log da operação, provocadas exclusivamente por indisponibilidade da Plataforma de Comutação e Controle das Centrais de Atendimento.

5.117.16 A comprovação se dará por meio de relatório contendo os chamados abertos com indicação de quedas e/ou inconsistências temporárias da plataforma, ratificados pelo gestor/fiscal do contrato, e;

5.117.17 A comprovação de números de operadores logados conforme dimensionamento apresentadas no Anexo III.

5.117.18 A CONTRATADA poderá expurgar os "dias atípicos" para fins de cálculo dos indicadores e desempenho, conforme critérios acima.

5.117.19 Será(ão) desconsiderada(s) ocorrências em que a duração seja inferior a 5(cinco) minutos para fins de isenção.

## Plano de Ação

5.118. A CONTRATADA deverá apresentar, por ocasião da reunião a ser realizada com o INSS após a assinatura do contrato, e se comprometer a implementar PLANO DE AÇÃO que contemple os seguintes ITENS:

5.118.1 Plano Inicial: procedimentos a serem utilizados para a absorção de conhecimentos e dos serviços junto à sua antecessora, caso haja, e ao INSS, com programa de avaliação do desempenho, de forma a garantir a qualidade dos serviços.

5.118.2 Plano de Sucessão Final: procedimentos a serem utilizados para repasse de conhecimentos e dos serviços à sua sucessora, ao final do Contrato, de forma a garantir a qualidade dos serviços, sem impacto nos resultados, por ocasião da sucessão.

5.118.3 Programa de Recrutamento e Seleção de Pessoal: com critérios a serem validados pelo INSS no processo de seleção.

5.118.4 Programa de Treinamento e Reciclagem: deverá obedecer ao item 8 deste Termo de Referência.

5.118.5 Plano de Carreira e Promoções: baseado em critérios objetivos e que privilegie a competência e a avaliação do desempenho.

5.118.6 Remuneração dos Empregados: dentro dos padrões das associações de classe, sindicatos ou assemelhadas, fixados pelo Estado ou constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.

5.118.7 Planos de Benefícios: tais como: Seguro Saúde, Plano de Saúde, Vale-Refeição, Vale-Transporte aos seus empregados, constantes de acordo/dissídio coletivo/convenção.

5.118.8 Plano de Incentivo: premiações ou outros meios de incentivos aos funcionários com o objetivo de diminuir a rotatividade e incentivar sua permanência na operação.

5.118.9 Planos de Segurança: Plano de segurança e adequação ao SESMT – Serviço de Engenharia, Segurança e Medicina do Trabalho.

5.118.10 Programa Permanente de Motivação e Avaliação do Clima Organizacional: campanhas motivacionais junto à operação, de no mínimo de 4 (quatro) por semestre, visando manter a operação motivada e voltada à qualidade de vida.

5.118.11 Avaliação do clima organizacional a ser aplicada a cada 6 meses para verificação permanente das condições de trabalho que afetam o clima organizacional, mediante pesquisa individual, escrita e confidencial com todos os empregados envolvidos com a prestação dos serviços objeto da licitação. Apresentar relatório final constando os itens avaliados e os índices obtidos ao INSS, apresentando plano de ação com prazo para melhorias para situações que não atingiram resultado satisfatório, e posterior apresentação para todo o corpo de funcionários.

5.118.12 Plano de Contingência: ações que deverão ser adotadas para cobrir ocorrências tais como: greve de funcionários ou paralisação de sistema de transporte da localidade, roubo de equipamentos ou assaltos às instalações, incêndios ou inundações nas instalações, pane em hardware e software que compõem a solução, dentre outras situações que se configurem evento excepcional, visando minimizar o impacto negativo no atendimento. Qualquer paralisação, parcial ou total, independente do tempo da mesma, deverá ser objeto de apresentação de justificativa da contratada e apreciada pela gestão/fiscalização do contrato, podendo ensejar aplicação de penalidades previstas em contrato.

### Obrigações específicas da contratada

5.119. Ficam definidas as seguintes obrigações específicas da contratada:

5.119.1 Apresentar mensalmente ao INSS o Relatório Técnico-Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre a utilização efetiva da mão de obra, com registro de uPA atingida discriminada por operador, campanhas motivacionais, dos equipamentos e softwares na operacionalização da central de atendimento e outras informações solicitadas pela CONTRATANTE;

5.119.2 Dispor de quadro de pessoal suficiente para garantir a execução dos serviços, com o quantitativo constante na planilha de custos, exceto operadores, para a devida substituição seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, falta ao serviço, demissão, faltas justificadas ou injustificadas, afastamentos legais e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;

5.119.3 Distribuir os operadores de acordo com a curva de demanda constante no anexo III, dimensionada a cada 30min, conforme percentual apresentado. observado que a qualquer tempo a curva poderá ser alterada pela CONTRATANTE, de acordo com a necessidade, com antecedência de no mínimo 45 (quarenta) dias.

5.119.4 Acompanhar e realizar sua curva de demanda, informando a CONTRATANTE qualquer necessidade de alteração da mesma;

5.119.5 Fiscalizar a assiduidade da mão de obra utilizada na execução dos serviços, apresentando ao INSS relatórios mensais de frequência, devendo as faltas ser descontadas no valor da fatura correspondente, exceto para a função de operadores;

5.119.6 Nas faltas eventuais, justificadas ou injustificadas, ou afastamentos permitidos por lei, efetuar de imediato a reposição de pessoal, de todas as funções contratuais, exceto operador, sendo terminantemente proibida a dobra ou a prorrogação da jornada de trabalho e prática de hora extra a fim de compensar faltas;

5.119.7 Dispor de quadro suficiente, por função, para reposição provisória e imediata;

5.119.8 Encaminhar ao INSS, com antecedência de 15 (quinze) dias, relação de empregados (nome, CPF, data de admissão, período de gozo) que usufruirão férias no período subsequente, assim, como, daqueles que irão substituí-los;

5.119.9 Quando o funcionário vier transferido de outra operação da mesma empresa, deverá ser apresentada, além da documentação de admissão, a Atualização da Ficha de Registro do Empregado e demais pertinentes;

5.119.10 Apresentar documentação funcional digitalizada, em formato PDF, dentro do prazo estipulado pelo INSS:

a) No prazo 10 (dez) dias anteriores a data da contratação para o caso de funcionários a serem admitidos, só podendo adentrar na operação após conferência de toda a documentação e autorização do gestor/fiscal do contrato;

b) No prazo de até 5 (cinco) dias após o desligamento do funcionário;

5.120. As demais obrigações da contratada, de ordem geral, estão detalhadas no Termo de Contrato, cujo modelo constitui parte integrante do edital da licitação.

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.121. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.121.1 A Central de Teleatendimento do INSS possui, em média, demanda mensal em torno de 4 (quatro) milhões de atendimentos humanos, sendo composta atualmente por três sites: Caruaru/PE, Recife/PE e Salvador/BA;

5.121.2 A nova licitação irá substituir a Central em Recife/PE e atender a demanda atual, observando-se o que determina a Portaria nº 2.014, de 13 de Outubro de 2008, do Ministério da Justiça, que estabelece o tempo máximo de espera em até 60 (sessenta) segundos;

### **Uniformes**

5.122. Disponibilizar coletes com cores diferenciadas por função para uma melhor identificação dos colaboradores pertencentes ao Contrato. Os coletes deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada, com cores diferenciadas por função, confeccionadas com tecido e material de qualidade, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto a seguir:

5.122.1 O colete deverá ser entregue ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído a cada 06 (seis) meses.

5.122.2 Em caso de desgaste ou qualquer outra ocorrência que não atendam as condições mínimas de apresentação, o colete deverá ser substituído no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após constatação ou comunicação escrita da CONTRATANTE;

5.122.3 No caso de empregada gestante, os coletes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

5.122.4 Os coletes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato;

5.122.5 Todos os colaboradores pertencentes ao contrato deverão usar os coletes de acordo com as funções constantes neste Termo de Referência.

### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

5.123. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### Preposto

6.6. O Gerente Geral de Operação atuará como preposto da empresa contratada.

6.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

### Rotinas de Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

### Fiscalização Técnica

6.9. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

6.10. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

6.11. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

6.12. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);

6.13. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

6.15. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente através do Acordo de Níveis de Serviço (ANS), conforme previsto no Anexo II deste Termo de Referência, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

6.16. Durante a execução do objeto, fase do recebimento provisório, o fiscal técnico designado deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

6.17. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

6.18. O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

6.19. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

6.20. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

6.21. É vedada a atribuição à contratada da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços por ela realizada.

6.22. O fiscal técnico poderá realizar a avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

6.23. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos na Lei n. 14.133 /2021. (IN 05/17, art. 62)

6.24. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas. (art. 47, §2º, IN 05/2017)

6.25. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.25.1 Análise das planilhas e relatórios de prestação de serviços mensais;

6.25.2 Definição de estratégias de atuação da CONTRATADA, dentro de suas responsabilidades e competências;

6.25.3 Verificação da disponibilização da infraestrutura necessária à operacionalização dos serviços de atendimento;

6.25.4 Auditagem dos relatórios de atendimento fornecidos pelos sistemas e pela CONTRATADA, assim como as pesquisas de satisfação do usuário;

6.25.5 Fiscalização da operação da Central de Atendimento, indicando as irregularidades à CONTRATADA, para tempestiva adoção de medidas corretivas;

6.25.6 Registro das ocorrências, solicitando à CONTRATADA as providências necessárias ao seu fiel cumprimento, tendo por parâmetro os resultados previstos no contrato;

6.25.7 Acompanhamento dos resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;

6.25.8 Verificação dos recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;

6.25.9 Fiscalização da qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;

6.25.10 Acompanhamento da adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;

6.25.11 Verificação da satisfação do público usuário.

6.26. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

6.27. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES /MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa SEGES/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

#### **Fiscalização Administrativa**

6.29. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.30. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

6.31. A fiscalização administrativa poderá ser efetivada com base em critérios estatísticos, levando-se em consideração falhas que impactem o contrato como um todo e não apenas erros e falhas eventuais no pagamento de alguma vantagem a um determinado empregado.

6.32. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

6.32.1 No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.32.1.1. no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

6.32.1.1.1. relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.32.1.1.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

6.32.1.1.3. exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços;

6.32.1.1.4. exames foniátricos e audiométricos;

6.32.1.1.5. aprovação em prova de conhecimentos gerais e específicos;

6.32.1.1.6. assinatura de termo de confidencialidade; e

6.32.1.1.7. comprovante de escolaridade.

6.32.1.2. entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, ao setor responsável pela fiscalização do contrato, dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF):

6.32.1.2.1. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

6.32.1.2.2. certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

6.32.1.2.3. Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

6.32.1.2.4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.32.1.3. entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

6.32.1.3.1. extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

6.32.1.3.2. cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;

6.32.1.3.3. cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

6.32.1.3.4. comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

6.32.1.3.5. comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

6.32.1.4. entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:

6.32.1.4.1 termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;

6.32.1.4.2 guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

6.32.1.4.3 extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

6.32.1.4.4 exames médicos demissionais dos empregados dispensados.

6.32.2 Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.32.1.1 acima deverão ser apresentados.

6.32.3 A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.32.1.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

6.32.4 A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.

6.32.5 O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.

6.32.6 Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.

6.32.7 Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item.

6.32.8 No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Civis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

6.32.9 Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.

6.32.10 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).

6.32.11 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar ao Ministério do Trabalho.

6.32.12 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

6.32.13 A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.

6.32.14 Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

6.32.15 Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

6.32.16 O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

6.32.17 Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada.

6.32.18 O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.32.19 A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.32.20 A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.32.21 A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, cuja incidência se admite por força da Instrução Normativa Sege/SMe nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.32.22 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

### **Gestor do Contrato**

6.33. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.34. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.35. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstruem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.36. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.37. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.38. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.39. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço (ANS), previsto no Anexo II deste Termo de Referência para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

7.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- 7.2.1 não produzir os resultados acordados;
- 7.2.2 deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 7.2.3 deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.3. A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- 7.4.1 unidade de medida para faturamento e mensuração do resultado; e
- 7.4.2 indicadores mínimos de desempenho para aceitação do serviço ou eventual glosa;

7.5. O INSS pagará à CONTRATADA, mensalmente, o valor referente à efetiva prestação dos serviços, aplicando-se os conceitos e o método estabelecido a seguir.

7.6. O Índice de Faturamento Diário por Operador (**IFDOp**) - será obtido calculando-se os índices diários de ocupação efetiva de cada operador em uma PA. Esses índices serão obtidos do quociente entre o tempo de ocupação efetiva de cada Operador em uma PA no dia e o tempo de ocupação utilizado como referência de uma uPA, 5h10min (=18.600 segundos), equivalente à jornada de turno único de 6 horas por dia, deduzido o intervalo de descanso, na forma regulamentada na NR 17 – Ergonomia do MTE (incluindo o Anexo II, aprovado pela Portaria MTE nº 09, de 30 de março de 2007), através da seguinte equação:

**TocPA (segundos)**

**IFDOp = -----**

**18.600 (segundos/uPA)**

Onde:

**TocPA** = Tempo de ocupação da PA – assim entendido o tempo, em segundos, em que cada operador permaneceu logado na PA e realizando atendimentos. Para tal, serão computadas todas as ocorrências de login e logout do operador, no dia, na respectiva PA. Será considerado como tempo de ocupação o período em que o operador estiver em pausa: Treinamento, Reunião, Feedback e INSS Senha (para realização de procedimentos a pedido da CONTRATANTE, como atualização de senha de sistemas corporativos), desde que previamente autorizados pela CONTRATANTE. As demais pausas não serão computadas para efeito de tempo de ocupação.

**IFD** = Índice de Faturamento Diário =  $\Sigma$  IFDOp - O índice de faturamento diário (somatório dos IFDOp) será limitado ao Teto Mensal, conforme cada mês, com exceção dos dias especiais, que se limitará ao índice necessário para atingir a capacidade mínima de atendimento exigida e determinada pela CONTRATANTE.

**IFM** = Índice de Faturamento Mensal =  $\Sigma$  IFD (somatório dos IFD)

**IFMMAX** = Quantidade Máxima Possível de IFM:

$[(nº \text{ de dias úteis no mês} \times \text{índice de faturamento diário exigido}) + (nº \text{ de dias especiais no mês} \times \text{índice de faturamento exigido nos dias especiais})].$

7.7. Para os dias especiais, o IFD será calculado com base na necessidade de atendimento de demanda exigida previamente determinada pelo INSS nessas ocasiões.

7.8. O valor de cada fatura mensal a ser pago à CONTRATADA será obtido mediante a seguinte fórmula:

**IFM**

$$\text{VMF} = \text{-----} \times \text{VMS}$$

**IFMMAX**

Onde:

**VMF** = Valor Mensal da Fatura

**VMS** = Valor Mensal do Serviço

7.9. O VMS (Valor Mensal do Serviço) não poderá ser superior ao previsto na proposta final da CONTRATADA.

7.10. Para o recebimento da VMS (Valor Mensal do Serviço), deverá ser disponibilizado diariamente na operação, mantendo-se a respectiva proporção nos dias especiais e quando autorizada a redução pelo INSS, o quantitativo mínimo de profissionais de todas as categorias (exceto operadores) informado no Módulo 5 da Planilha de Custos e Formação de Preços apresentada pela CONTRATADA junto com a sua proposta comercial.

7.11. Se a quantidade de profissionais em atividade na Central estiver inferior àquela informada pela CONTRATADA em sua proposta, será efetuada a glosa correspondente à diferença encontrada, utilizando-se o valor respectivo do custo bruto mensal da mão de obra (exceto operadores), conforme planilha de custos, para cada categoria de forma proporcional ao número de dias e à quantidade de profissionais a menor, sem a devida substituição.

7.12. Em relação aos operadores, a CONTRATADA deverá atingir o Índice de Faturamento Diário (IFD) mediante o somatório de todos os Índices de Faturamento Diário por Operador (IFDOP).

7.13. Os pagamentos serão, ainda, adequados ao atendimento das metas previstas para a execução do serviço, com base no Acordo de Níveis de Serviço (ANS) e nos instrumentos de fiscalização e medição da qualidade definidos neste Termo de Referência.

7.14. O ônus pelo eventual pagamento de horas extras para as funções, exceto operador, não previstas na proposta comercial correrá exclusivamente por conta da CONTRATADA, não podendo ser repassado ao CONTRATANTE.

#### **Do recebimento**

7.15. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.16. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.17. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.18. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.19. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.20. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal:

7.20.1 o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

7.20.2 o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

7.21. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.22. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.23. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.24. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.25. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.26. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.27. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.27.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.27.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.27.3 Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.27.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.27.5 Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.28. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.29. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.30. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## Liquidação

7.31. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, 32º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.32. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.33. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.33.1 o prazo de validade;

- 7.33.2 a data da emissão;
- 7.33.3 os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.33.4 o período respectivo de execução do contrato;
- 7.33.5 o valor a pagar; e
- 7.33.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.34. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.35. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.36. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, de 26 de abril de 2018).

7.37. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.38. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.39. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.40. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

#### **Prazo de pagamento**

7.41. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

7.42. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

$$EM = \text{Encargos moratórios};$$

$$N = \text{Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento};$$

$$VP = \text{Valor da parcela a ser paga}.$$

$$I = \text{Índice de compensação financeira} = 0,00016438, \text{ assim apurado:}$$

$$I = (TX) I = (6/100)/365 I = 0,00016438$$

$$TX = \text{Percentual da taxa anual (6\%)}$$

#### **Forma de pagamento**

7.43. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.44. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.45. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.45.1 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.46. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### Cessão de crédito

7.47. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.48. As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.49. A eficácia da cessão de crédito não abrangida pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.50. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.51. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos).

7.52. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

### Conta-Depósito Vinculada

7.53. Para tratamento do risco de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e com FGTS por parte do contratado, as regras acerca da Conta-Depósito Vinculada a que se refere o Anexo XII da IN SEGES/MP n. 05/2017, aplicável por força do art. 1º da IN SEGES/ME nº 98, de 2022, são as estabelecidas neste Termo de Referência.

7.54. Na presente contratação, a conta-depósito vinculada é isenta de tarifas bancárias.

7.55. O futuro contratado deve autorizar a Administração contratante, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto nas faturas e realizar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas diretamente aos trabalhadores, bem como das contribuições previdenciárias e do FGTS, quando não demonstrado o cumprimento tempestivo e regular dessas obrigações, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis.

7.56. Quando não for possível a realização desses pagamentos pela própria Administração (ex.: por falta da documentação pertinente, tais como folha de pagamento, rescisões dos contratos e guias de recolhimento), os valores retidos cautelarmente serão depositados junto à Justiça do Trabalho, com o objetivo de serem utilizados exclusivamente no pagamento de salários e das demais verbas trabalhistas, bem como das contribuições sociais e FGTS decorrentes.

7.57. O contratado autorizará o provisionamento de valores para o pagamento das férias, 13º salário e rescisão contratual dos trabalhadores alocados à execução do contrato, bem como de suas repercussões trabalhistas, fundiárias e previdenciárias, que serão depositados pelo contratante em conta-depósito vinculada específica, em nome do prestador dos serviços, bloqueada para

movimentação, e que somente serão liberados para o pagamento direto dessas verbas aos trabalhadores, nas condições estabelecidas no item 1.5 do anexo VII-B da IN SEGES/MP n. 05/2017.

7.58. O montante dos depósitos da conta vinculada, conforme item 2 do Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017 será igual ao somatório dos valores das provisões a seguir discriminadas, incidentes sobre a remuneração, cuja movimentação dependerá de autorização do órgão ou entidade promotora da contratação e será feita exclusivamente para o pagamento das respectivas obrigações:

7.58.1 13º (décimo terceiro) salário;

7.58.2 Férias e um terço constitucional de férias;

7.58.3 Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa; e

7.58.4 Encargos sobre férias e 13º (décimo terceiro) salário.

7.58.5 Os percentuais de provisionamento e a forma de cálculo serão aqueles indicados no Anexo XII da IN SEGES/MP n. 5/2017.

7.59. O saldo da conta-depósito será remunerado pelo índice de correção da poupança pro rata die, conforme definido em Termo de Cooperação Técnica firmado entre o promotor desta contratação e instituição financeira. Eventual alteração da forma de correção implicará a revisão do Termo de Cooperação Técnica.

7.60. Os valores referentes às provisões mencionadas neste edital Termo de Referência que sejam retidos por meio da conta-depósito deixarão de compor o valor mensal a ser pago diretamente à empresa que vier a prestar os serviços.

7.61. O contratado poderá solicitar a autorização do órgão ou entidade contratante para utilizar os valores da conta-depósito para o pagamento dos encargos trabalhistas previstos nos subitens acima ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato.

7.62. Na situação do subitem acima, a empresa deverá apresentar os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento. Somente após a confirmação da ocorrência da situação pela Administração, será expedida a autorização para a movimentação dos recursos creditados na conta-depósito vinculada, que será encaminhada à Instituição Financeira no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa.

7.63. A autorização de movimentação deverá especificar que se destina exclusivamente para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.

7.64. O contratado deverá apresentar ao contratante, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.

7.65. O saldo remanescente dos recursos depositados na conta-depósito será liberado à respectiva titular no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, quando couber, e após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado, conforme item 15 do Anexo XII da IN SEGES/MP nº 05/2017.

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

### **Regime de Execução**

8.2. O regime de execução do contrato será EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

### **Exigências de habilitação**

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

### **Habilitação jurídica**

8.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.

8.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

8.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

8.9. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.10. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.11. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.12. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.13. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.14. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.15. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.16. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.17. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Sege/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

8.18. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, *caput*, inciso II);

8.19. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

8.19.1 índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.19.2 capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor anual estimado da contratação;

8.19.3 patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação;

8.19.4 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

8.19.5 Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

8.19.6 Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.20. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

8.21. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

#### **Qualificação Técnica**

##### **Qualificação Técnico-Operacional**

8.22. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.23. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.23.1 Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

8.23.2 Comprovação que já executou contrato(s) com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de Posições de Atendimento (PA) a serem contratados;

8.24. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5/2017, aplicável por força da IN SEGES/ME nº 98/2022.

8.25. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.26. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

8.27. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

8.28. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

8.29. A apresentação de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitido, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

## **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 486.037.978,80 (quatrocentos e oitenta e seis milhões, trinta e sete mil novecentos e setenta e oito reais e oitenta centavos), conforme custos unitários apostos na planilha estimativa em anexo.

9.1.1 O valor global da proposta não poderá ser superior ao valor total estimado.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 5720;
- II) Fonte de Recursos: 02505702020;
- III) Programa de Trabalho: 09.271.2214.2591.0001;
- IV) Elemento de Despesa: 339037;
- V) Plano Interno: PREVELE1

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 04/06/2025 às 14:55:43.

### LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 04/06/2025 às 15:23:56.

### CAROLINE RIOS MATOS

Membro da Equipe de Planejamento da Contratação



Assinou eletronicamente em 05/06/2025 às 00:40:03.

