



PLANO DE TRABALHO -

I - BASE LEGAL DA CONTRATAÇÃO

Desde o ano de 2014, o Estado brasileiro vem atuando no sentido de estabelecer diretrizes de apoio às iniciativas de modernização na Administração para garantir um avanço na forma como os serviços públicos são destinados ao cidadão. De forma similar ao ocorrido com a Reforma Administrativa do Estado nos anos 1990, temas como parcerias, racionalização de processos e desburocratização retornaram à agenda estatal enquanto prioridade, como podemos observar pelas normas jurídicas publicadas neste período:

- a) Lei nº 13.019, de 31 de julho de 2014 – Estabelece o regime jurídico de parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil.
- b) Lei nº 13.726, de 08 de outubro de 2018 – Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.
- c) Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015 – Dispõe sobre o uso de meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
- d) Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016 – Dispõe sobre o compartilhamento de bases de dados na administração pública federal.
- e) Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 – Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.
- f) Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019 – Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.

Atualmente, o Estado tem trabalhado com diversas iniciativas de unificação de canais de informação ao cidadão, como, por exemplo, o Portal de Serviços (www.gov.br), e também com iniciativas de unificação do próprio atendimento presencial. Nessa seara, citamos o caso do próprio INSS e STRAB que, com a publicação da Portaria SEPRET 1.300/2019, de 19 de novembro de 2019, deram início a projeto piloto com 16 unidades de atendimento unificadas.

II - JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Por meio da **Central de Atendimento Alô Trabalho** e da **Central de Atendimento eSocial**, cidadãos, trabalhadores e empregadores podem apresentar dúvidas, receber orientações trabalhistas, registrar reclamações, sugestões, solicitações e elogios. Essas demandas são fonte de informação primária para identificar expectativas acerca dos serviços e programas ofertados pelo Ministério Economia, subsidiando, assim, propostas de aprimoramento da prestação dos serviços aos trabalhadores, empregadores e conveniados deste Ministério. Nesse sentido, tem-se por finalidade fortalecer amplamente as ações da Secretaria de Trabalho, dotando-a das condições necessárias para atender aos preceitos da Constituição Federal da República Federativa do Brasil, no que tange à efetiva participação dos usuários na Administração Pública direta e indireta e a prestar um serviço de informação célere, gratuito e de qualidade, obedecendo também aos princípios legais que norteiam a Administração Pública.

A **Central de Atendimento Alô Trabalho** atende diariamente pedidos de esclarecimento de dúvidas e de orientações acerca dos serviços prestados ao trabalhador e empregador, esclarecendo dúvidas relativas à legislação trabalhista vigente, auxiliando o cidadão com agendamento de serviços e a busca por esclarecimentos sobre benefícios e programas gerenciados por este Ministério. O público atendido pela Central são, em maioria, trabalhadores que buscam orientação sobre a vida laboral em aspectos gerais. Saliente-se que somente no ano de 2019 foram cerca de 3,9 milhões de atendimentos, dentre os quais mais de 85% dos atendimentos foram direcionados a trabalhadores, e os dois principais assuntos atendidos foram Carteira de Trabalho e Seguro Desemprego.

A **Central de Atendimento eSocial** presta atendimento mais direcionado ao empregador, pois o Decreto nº 8373/2014 instituiu o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial). Por meio desse sistema, os empregadores passarão a comunicar ao Governo Federal, de forma unificada, as informações relativas aos trabalhadores com vínculos, contribuições previdenciárias, folhas de pagamento, comunicações de acidente de trabalho, desligamentos, escriturações fiscais e informações sobre FGTS. A transmissão eletrônica desses dados simplificará e substituirá o preenchimento e entrega de formulários e declarações separados individualmente, reduzindo a burocracia para os empregadores. A utilização do eSocial tornou-se obrigatória para um quantitativo maior de empresas desde de julho de 2018, uma vez que foi planejado por meio de fases. O objetivo do atendimento da Central é o auxílio no preenchimento e questões técnicas do sistema, prestando esclarecimento em cada um dos eventos do sistema eSocial. No ano de 2019 foram atendidos 467 mil empregadores, entre empresas e empregadores domésticos.

III - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E ENDEREÇO

Nome: APS Teleatendimento Caruaru- PE - Central de Atendimento 135 Caruaru - PE
 Rodovia BR 104 KM 62 Nova Caruaru - Caruaru - Pernambuco

IV – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

Definição do objeto: Prestação de serviços especializados em *Contact Center* destinados ao atendimento a trabalhadores e empregadores, incluindo os serviços de Teleatendimento Receptivo, Ativo, Multimeios (*e-mail/formulário eletrônico, carta, chat e redes sociais*) e de suporte aos usuários de sistemas de informações utilizados pela Secretaria de Trabalho (*Help Desk*), abrangendo todos os recursos necessários à execução e à manutenção dos serviços, em especial relacionados a infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

V – PREVISÃO DE INICIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO - CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Início: 19/05/2020

Final: 18/05/2025

- a) Capacitação e migração das rotinas: concluída 60 dias após publicação do TED;
- b) Capacitação continuada: concluída 60 dias após início da operação (migração do serviço) com técnicos dedicados da STRAB na localidade de prestação dos serviços objeto do TED;
- c) Teleatendimento continuado das chamadas dirigidas aos canais 135 e 0800 do eSocial, durante todo os prazos de vigência e em conformidade com os termos deste instrumento.

VI – METAS A SEREM ATINGIDAS:**META: Promover a contento o atendimento telefônico e multimeios ao usuários dos serviços ofertados.**

Produto 1. Atender 80% das ligações com no máximo 2 minutos de espera;

Produto 2. Concluir os atendimentos das chamadas recebidas pelo operador em até 6 minutos para o 158;

Produto 3. Obter 90% de aprovação na qualidade do atendimento, de acordo com relatórios de monitoria;

Produto 4. Registrar voz e tela de 100% dos atendimentos efetuados;

Produto 5. Manter a disponibilidade do serviço durante 100% do período de atendimento;

Produto 6. Submeter no mínimo 25% da equipe a treinamento a cada período de 30 dias, incluindo equipe de staff;

Produto 7. Responder as demandas de e-mail no prazo máximo de 4 dias úteis;

Produto 8. Adotar medidas que reduzam a rotatividade no quadro reservado para Central Alô Trabalho e Central eSocial.

Sugerimos que indicadores sejam mensurados durante período experimental de 60 dias, para se necessário haja ajustes nos quantitativos pactuados.

A Secretaria de Trabalho se compromete a prestar todo o suporte técnico afim de facilitar a apropriação dos conteúdos e redução da curva de aprendizagem.

VII - PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS:

Contrato Call Center - Valor anual: R\$ 9.416.691,58 (nove milhões quatrocentos e dezesseis mil seiscentos e noventa e um reais e cinquenta e oito centavos).

Contrato Telefonia - Valor anual: R\$ 248.279,31 (duzentos e quarenta e oito mil duzentos e setenta e nove reais e trinta e um centavos).

| PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|------|--------------------|------------------------------------|---------------------|
| Ano | Programa de Trabalho | Ação | Plano Orçamentário | Descrição da Ação constante da LOA | Natureza da Despesa |
| 2020 | 171845-04122003220000001 | 2000 | 0005 | Administração da Unidade | 33903900 |

VIII- CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Os valores a serem repassados em virtude do TED descritos conforme abaixo

| DESEMBOLSO ANUAL DE RECURSOS - Contrato call center | |
|---|--------------------|
| 2020 | R\$ 5.856.408,20 * |

| | |
|------|------------------|
| 2021 | R\$ 9.416.691,60 |
| 2022 | R\$ 9.416.691,60 |
| 2023 | R\$ 9.416.691,60 |
| 2024 | R\$ 9.416.691,60 |
| 2025 | R\$ 3.531.259,35 |

* [(R\$ 9.416.691,60/365 dias) x 227 dias]

**DESEMBOLSO ANUAL DE RECURSOS -
Contrato Telefonia**

| | |
|------|------------------|
| | |
| 2020 | R\$ 154.409,32 * |
| 2021 | R\$ 248.279,31 |
| 2022 | R\$ 248.279,31 |
| 2023 | R\$ 248.279,31 |
| 2024 | R\$ 248.279,31 |
| 2025 | R\$ 93.104,74 |

* [(R\$ 248.279,31/365 dias) x 227 dias]

VIII - DEMANDA A SER ATENDIDA NO EXERCÍCIO

A quantidade de atendimentos que deverão ser feitos através desse Termo de Execução Descentralizada, expectativa mensal e anual:

| Mensal | Anual |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Atendimentos Alo Trabalho 219.378 | Atendimentos Alo Trabalho 2.632.537 |
| Atendimentos eSocial 27.456 | Atendimentos eSocial 329.476 |
| Fale Conosco Alô Trabalho 4.098 | Fale Conosco Alô Trabalho 49.180 |
| Fale Conosco eSocial 6.098 | Fale Conosco eSocial 73.179 |
| Ouvidoria 5.500 | Ouvidoria 66.004 |

A quantidade de atendimentos poderá ser revista, pois esse fator está diretamente relacionado ao Tempo Médio de Atendimento que é determinado pelas campanhas governamentais vigentes das quais a Secretaria de Trabalho seja participante.

Brasília, 19 de maio de 2020.

Documento assinado eletronicamente

BRUNO BIANCO LEAL
Secretario Especial de Previdência e Trabalho

Documento assinado eletronicamente

LEONARDO ROLIM
Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social



Documento assinado eletronicamente por Bruno Bianco Leal, Secretário(a) Especial de Previdência e Trabalho, em 18/05/2020, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo José Rolim Guimarães, Usuário Externo**, em 18/05/2020, às 18:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **8101795** e o código CRC **629764B2**.

Referência: Processo nº 19964.103557/2020-93.

SEI nº 8101795