

|                                                                                   |                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
|  | Ministério do Trabalho e Emprego<br>Secretaria-Executiva |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|

## PLANO DE TRABALHO DO TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA

### 1. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADORA

#### a) Unidade Descentralizadora e Responsável

|                                                                                                       |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Nome do órgão ou entidade descentralizador(a):                                                        | Ministério do Trabalho e Emprego – MTE                |
| Nome da autoridade competente:                                                                        | Luciana Vasconcelos Nakamura                          |
| Número do CPF:                                                                                        | 782. [REDACTED] 10                                    |
| Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: | Coordenação-Geral de Unidades Descentralizadas – CGUD |

#### b) UG SIAFI

|                                                                                                     |                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Número e Nome da Unidade Gestora - UG que descentralizará o crédito:                                | Coordenação-Geral de Recursos Logísticos – CGRL – 400045/00001 |
| Número e Nome da Unidade Gestora - UG Responsável pelo acompanhamento da execução do objeto do TED: | Coordenação-Geral de Unidades Descentralizadas - CGUD          |

### 2. DADOS CADASTRAIS DA UNIDADE DESCENTRALIZADA

#### a) Unidade Descentralizada e Responsável

|                                                                                     |                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Nome do órgão ou entidade descentralizada:                                          | Instituto Nacional do Seguro Social – INSS                      |
| Nome da autoridade competente:                                                      | Ana Cristina Viana Silveira                                     |
| Número do CPF:                                                                      | 7 [REDACTED] 72                                                 |
| Nome da Secretaria/Departamento/Unidade Responsável pela execução do objeto do TED: | Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN |

#### b) UG SIAFI

|                                                                                   |                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Número e Nome da Unidade Gestora - UG que receberá o crédito:                     | Coordenação-Geral de Orçamento, Finanças e Contabilidade – 510001/57202 |
| Número e Nome da Unidade Gestora - UG Responsável pela execução do objeto do TED: | Diretoria de Benefícios e Relacionamento com o Cidadão - DIRBEN         |

**3. OBJETO:**

Prestação de serviços 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 pelo Ministério do Trabalho e Emprego (Help Desk), abrangendo todos os recursos necessários à execução e à manutenção dos serviços, em especial a infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

**4. DESCRIÇÃO DAS AÇÕES E METAS A SEREM DESENVOLVIDAS NO ÂMBITO DO TED:**

As ações a serem desenvolvidas estarão relacionadas à prestação dos seguintes serviços ao cidadão:

- Prestar informações sobre o Seguro-Desemprego;
- Esclarecimento de Dúvidas Trabalhistas;
- Agendamento para atendimento de serviços presenciais;
- Prestar informações e suporte quanto ao uso das plataformas web (Seguro-Desemprego e Carteira de Trabalho);
- Atendimento ao empregador com suporte aos Sistemas: Empregador WEB e CAGED;
- Prestar informações aos usuários sobre como efetuar registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogio na Ouvidoria-Geral do Ministério do Trabalho e Emprego;
- Resposta aos canais “Fale Conosco” do Ministério do Trabalho e Emprego e eSocial;
- Prestar informações quanto aos eventos do eSocial;
- Suporte aos empregadores domésticos quanto ao preenchimento dos campos do eSocial;
- Suporte aos empregadores quanto ao leiaute de sistema eSocial;
- Suporte ao atendimento ao programa do Abono Salarial;
- Suporte ao atendimento ao programa Crédito do Trabalhador; e
- Todos os demais benefícios e programas gerenciados por este Ministério.

Dessa forma, a meta a ser atingida e seus produtos associados serão:

**META:** Promover a contento o atendimento telefônico e multimeios aos usuários dos serviços ofertados.

Produto 1. Concluir os atendimentos das chamadas recebidas pelo operador em até 7 (sete) minutos;

Produto 2. Obter 85% (oitenta e cinco por cento) de aprovação na qualidade do atendimento, de acordo com relatórios de monitoria;

Produto 3. Obter 90% (noventa por cento) de aprovação na qualidade do atendimento, de acordo com a pesquisa de satisfação do usuário;

Produto 4. Garantir que, no mínimo, 99% (noventa e nove por cento) dos atendimentos sejam registrados por tipo de serviço prestado; e

Produto 5. Obter 85% (oitenta e cinco por cento) de aprovação na qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço multimeios (chat e/ou e-mail), de acordo com relatórios de monitoria.

**5. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO PARA CELEBRAÇÃO DO TED:**

Desde o ano de 2014, o Estado brasileiro vem atuando no sentido de estabelecer diretrizes de apoio às iniciativas de modernização em sua Administração para garantir um avanço na forma como os serviços públicos são destinados aos cidadãos. 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 9.094, de 17 de julho de 2017 – Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos; e
- e) 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.

A partir desta análise da necessidade de garantir eficiência aos serviços prestados e, de acordo com as novas diretrizes do Estado brasileiro, espelhadas nas normas jurídicas citadas, a gestão da administração pública federal vem passando por um processo de mudança na forma de atendimento que tem cada vez mais levado comodidade ao cidadão. Exemplo claro desse processo é a transformação digital promovida pelo INSS, a qual vem oportunizando aos segurados e beneficiários a desnecessidade de ir presencialmente às unidades de atendimento visto que, a partir de requerimentos digitais, todo o processo de habilitação passou a ter tramitação digital. Essa mudança do padrão “analógico” de atendimento/análise de benefício, para um modelo digital mais intenso em tecnologias de informação e comunicação que faz com que a presença física do cidadão nas unidades de atendimento seja prescindível.

A implementação de “novos modelos de atendimento” baseados, principalmente, na implementação de processos digitais e canais remotos de atendimento consolida-se em ações que, além de possibilitar comodidade e resolutividade no atendimento prestado ao cidadão, permitem a integração de órgãos na prestação de serviços destinados aos seus respectivos públicos-alvo. Assim sendo, a otimização dos instrumentos disponibilizados ao Estado, permitem, sem sombra de dúvidas, a sinergia e consequente economia à sociedade.

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 do Trabalho e Emprego, 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 do Ministério do Trabalho e Emprego, dotando-o das condições necessárias para atender aos preceitos da Constituição Federal de 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 sua maioria, trabalhadores que buscam orientação sobre a vida laboral em aspectos gerais.

A Central de Atendimento eSocial presta atendimento mais direcionado ao empregador, pois o Decreto nº 8.373/2014 instituiu o Sistema de Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial) e, por meio desse sistema, esse público passou 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 simplificou e substituiu 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 julho de 2018, uma vez que sua implantação foi planejada para ocorrer em 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.

Tais iniciativas focam principalmente na entrega de produtos e serviços de forma simplificada para o cidadão, além de racionalizar despesas e melhorar a eficiência na prestação do serviço público.

Diante desta conjuntura de racionalização e eficiência na disponibilização de canais de serviços ao cidadão, propõe-se a continuação da descentralização dos serviços de teleatendimento prestados pelo Ministério do Trabalho e Emprego para o Instituto Nacional do Seguro Social, o qual já possui a gestão estruturada de centrais de teleatendimento e também já presta esse serviço ao Ministério desde maio de 2020 por meio do

TED 01/2020, de forma a potencializar a integração dos serviços prestados ao cidadão e aumentar a sinergia entre atividades que têm, em sua grande parte, um público-alvo semelhante.

## 6. SUBDESCENTRALIZAÇÃO

A Unidade Descentralizadora autoriza a subdescentralização para outro órgão ou entidade da administração pública federal?

( ) Sim

( X ) Não

## 7. FORMAS POSSÍVEIS DE EXECUÇÃO DOS CRÉDITOS ORÇAMENTÁRIOS:

A forma de execução dos créditos orçamentários descentralizados poderá ser:

( X ) Direta, por meio da utilização capacidade organizacional da Unidade Descentralizada.

( X ) Contratação de particulares, observadas as normas para contratos da administração pública.

( ) Descentralizada, por meio da celebração de convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres, com entes federativos, entidades privadas sem fins lucrativos, organismos internacionais ou fundações de apoio regidas pela Lei nº 8.958, de 20 de dezembro de 1994.

## 8. CUSTOS INDIRETOS (ART. 8, §2º)

A Unidade Descentralizadora autoriza a realização de despesas com custos operacionais necessários à consecução do objeto do TED?

( ) Sim

( X ) Não

## 9. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

| METAS     | DESCRIÇÃO                                                                                      | Unidade de Medida | Quantidade | Valor Unitário | Valor Total       | Início     | Fim        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|----------------|-------------------|------------|------------|
| META      | Promover a contento o atendimento telefônico e multimeios aos usuários dos serviços ofertados. |                   |            |                |                   |            |            |
| PRODUTO 1 | Unidade de posição de atendimento                                                              | Unidade           | 18.000     | R\$ 3.966,04   | R\$ 71.388.720,00 | 14/08/2026 | 13/08/2031 |

|           |            |         |    |               |                  |            |            |
|-----------|------------|---------|----|---------------|------------------|------------|------------|
| PRODUTO 2 | Plataforma | Unidade | 60 | R\$ 23.797,79 | R\$ 1.427.867,40 | 14/08/2026 | 13/08/2031 |
| PRODUTO 3 | Telefonia  | Unidade | 60 | R\$ 90.000,00 | R\$ 5.400.000,00 | 14/08/2026 | 13/08/2031 |

| 10. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO |                                                                                                                             |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MÊS/ANO                      | VALOR                                                                                                                       |
| 2026                         | R\$ 5.953.151,37 (cinco milhões, novecentos e cinquenta e três mil cento e cinquenta e um reais e trinta e sete centavos)   |
| 2027                         | R\$ 15.643.317,48 (quinze milhões, seiscentos e quarenta e três mil trezentos e dezessete reais e quarenta e oito centavos) |
| 2028                         | R\$ 15.643.317,48 (quinze milhões, seiscentos e quarenta e três mil trezentos e dezessete reais e quarenta e oito centavos) |
| 2029                         | R\$ 15.643.317,48 (quinze milhões, seiscentos e quarenta e três mil trezentos e dezessete reais e quarenta e oito centavos) |
| 2030                         | R\$ 15.643.317,48 (quinze milhões, seiscentos e quarenta e três mil trezentos e dezessete reais e quarenta e oito centavos) |
| 2031                         | R\$ 9.690.166,11 (nove milhões, seiscentos e noventa mil cento e sessenta e seis reais e onze centavos)                     |

| 11. PLANO DE APLICAÇÃO CONSOLIDADO - PAD |                |                                                                                                                            |
|------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CÓDIGO DA NATUREZA DA DESPESA            | CUSTO INDIRETO | VALOR PREVISTO                                                                                                             |
| 339039                                   | (Não)          | R\$ 78.216.587,40 (setenta e oito milhões, duzentos e dezesseis mil quinhentos e oitenta e sete reais e quarenta centavos) |
|                                          | (Sim/Não)      |                                                                                                                            |

| 12. PROPOSIÇÃO                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Local e data<br>Brasília, 14 de agosto de 2026. | <div><div>SerproID</div><div>Ana Cristina Viana Silveira<br/>CPF: ***,255.005-**<br/>17/08/2026</div><div>Serpro</div><div>ICP</div></div> <div>Ana Cristina Viana Silveira</div> <div>Documento assinado eletronicamente</div> <div>Nome do Responsável pela Unidade Descentralizada</div> |

Observação: Autoridade competente para assinar o TED.

### 13. APROVAÇÃO

Local e data

Brasília, 14 de agosto de 2026.

Luciana Vasconcelos Nakamura

Documento assinado eletronicamente

Nome do Responsável pela Unidade Descentralizadora

Observação: Autoridade competente para assinar o TED.

#### Observações:

1) Em atenção ao disposto no § 2º do art. 15 do Decreto nº 10.426, de 2020, as alterações no Plano de Trabalho que não impliquem alterações do valor global e da vigência do TED poderão ser realizados por meio de apostila ao termo original, sem necessidade de celebração de termo aditivo, vedada a alteração do objeto aprovado, desde que sejam previamente aprovadas pelas Unidades Descentralizadora e Descentralizada.

2) A elaboração do Plano de Trabalho poderá ser realizada pela Unidade Descentralizada ou pela Unidade Descentralizadora.



Documento assinado eletronicamente por **Luciana Vasconcelos Nakamura, Secretário(a) Executivo(a) Substituto(a)**, em 05/08/2026, às 18:19, 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 [http://processoeletronico.trabalho.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=3&cv=9440634&crc=398C1370](http://processoeletronico.trabalho.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=3&cv=9440634&crc=398C1370), informando o código verificador **9440634** e o código CRC **398C1370**.

Referência: Processo nº 19964.204874/2025-31.

SEI nº 9440634

Criado por [uiara.campos](#), versão 6 por [uiara.campos](#) em 05/08/2026 16:42:48.