



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Previdência e Trabalho
Secretaria de Trabalho

TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA Nº , DE 19 DE MAIO DE 2020

I - Identificação do Objeto do Termo Aditivo

Título: Prestação dos serviços de teleatendimento da Secretaria de Trabalho pelo Instituto Nacional do Seguro Social.

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. Ação de prestação dos serviços de teleatendimento atualmente prestados pela Secretaria de Trabalho - STRAB e pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, objetivando a integração dos serviços de teleatendimento entre Trabalho e Previdência.

II - UG/Gestão-Repassadora e UG/Gestão-Recebadora

UG/Gestão Descentralizadora

Unidade Administrativa Técnica Responsável:

UG/Unidade Repassadora: 170596 / 00001 - **Secretaria de Trabalho**

CNPJ: **00.394.460/0564-49**

Endereço: **Esplanada dos Ministérios Bloco F Sala 500**

Responsável: Bruno Silva Dalcolmo

Cargo: Secretário de Trabalho

Ato de Nomeação: Portaria nº 895, de 29 de janeiro de 2019.

UG/Gestão Descentralizada

Unidade Administrativa Técnica Responsável:

UG/Unidade Repassadora: 510001 / 57202 - **Instituto Nacional do Seguro Social**

CNPJ: **29.979.036/0001-40**

Endereço: **SAUS Quadra 02 Bloco O 5º andar**

Responsável: Leonardo Rolim Guimarães

Cargo: Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social

Ato de Nomeação: Portaria nº 33, 28 de Janeiro de 2020

III - Justificativa (Motivação/Clientela/Cronograma Físico:

1. **Motivação:**

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.

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 nas unidades de atendimento visto que, a partir de requerimentos digitais, todo o processo de habilitação passou a ter tramitação digital. Essa mudança do padrão "análogo" de atendimento/análise de benefício, para um modelo 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.

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 SEPRT 1.300/2019, de 19 de novembro de 2019, deram início a projeto piloto com 16 unidades de atendimento unificadas.

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 descentralização dos serviços de teleatendimento prestados pela Secretaria de Trabalho para o Instituto Nacional do Seguro Social, o qual já possui a gestão estruturada de centrais de teleatendimento, 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.

Público de interesse:

Sociedade brasileira.

Abrangência da ação:

Nacional e internacional, por meio da rede mundial de computadores (internet).

A divulgação das peças de comunicação digital se dará no Diário Oficial.

IV - Relação entre as Partes:

A Secretaria de Trabalho (STRAB) compromete-se a:

manter atualizado o registro do presente Termo de Execução Descentralizada no Sistema Integrado de Administração Financeira do Governo Federal (SIAFI);

providenciar a publicação deste Instrumento no Diário Oficial da União;

prorrogar “de ofício”, por meio de Termo Aditivo, a vigência do Termo de Execução Descentralizada, obrigatoriamente antes de seu término, quando der causa a atrasos na liberação de recursos, limitada a prorrogação deste instrumento ao exato período do atraso verificado;

prestar, ao INSS, as informações técnicas necessárias ao desenvolvimento do objeto deste Termo de Execução Descentralizada, através de sua Coordenação responsável;

aprovar, em conjunto com o INSS, todas as peças de divulgação dos serviços à sociedade, com vistas a garantir a adequação do conteúdo técnico e a estratégia de divulgação ao que foi acordado entre as partes;

acompanhar, orientar, assessorar e avaliar a execução do objeto deste instrumento, designando, inclusive, servidores da Coordenação responsável para este fim;

monitorar, em conjunto com o INSS, possíveis ocorrências de deficiências, irregularidades ou falhas, para imediata correção;

analisar e aprovar os pedidos de descentralizações;

aprovar o plano de trabalho;

descentralizar os créditos orçamentários e recursos financeiros necessários à execução das ações constantes dos termos de execução descentralizada; acompanhar a execução física e aprovar o relatório de conclusão do objeto;

informar-se quanto à realização do objeto definido no termo de execução descentralizada;

prestar assistência técnica, quando necessário, objetivando a fiel execução do objeto deste termo de execução descentralizada.

§ 1º Se verificadas irregularidades na execução do objeto, a unidade descentralizadora deve suspender a descentralização dos créditos, até sua integral regularização.

§ 2º Após a suspensão da descentralização de que trata o parágrafo anterior, sem que a irregularidade tenha sido sanada e a execução do objeto tenha sido retomada, a unidade descentralizadora deverá rescindir o respectivo termo de execução descentralizada, comunicando o fato à Controladoria-Geral da União.

O Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) compromete-se a:

executar o objeto do Termo de Execução Descentralizada, observando os critérios de qualidade técnica, custos e prazos previstos no plano de trabalho, respeitada fielmente a classificação funcional programática;

receber e movimentar os recursos financeiros relativos ao Termo de Execução Descentralizada, aplicando-os em conformidade com o plano de trabalho aprovado, exclusiva e tempestivamente, no cumprimento do objeto pactuado;

adotar todas as medidas necessárias à correta execução do Termo de Execução Descentralizada;

informar à STRAB quaisquer eventos que dificultem ou interrompam a execução do objeto deste termo;

cumprir as atividades estabelecidas no Plano de Trabalho;

monitorar, em conjunto com a STRAB, possíveis ocorrências de deficiências, irregularidades ou falhas, para imediata correção;

aprovar, em conjunto com a STRAB, todas as peças de divulgação dos serviços à sociedade, com vistas a garantir a adequação do conteúdo técnico e a estratégia de divulgação ao que foi acordado entre as partes;

prestar contas dos serviços executados, de acordo com a descrição do objeto e as etapas de execução constantes no cronograma físico por meio de relatório de cumprimento de objeto;

concluir o objeto no prazo estabelecido no termo pactuado;

encaminhar à unidade descentralizadora, no prazo de até 60 dias após o encerramento de cada exercício, prestação de contas parcial referente à parcela anteriormente descentralizada, constituída de relatório quanto ao cumprimento do cronograma de execução do objeto pactuado, correspondente àquela parcela;

encaminhar à unidade descentralizadora o relatório de cumprimento do objeto, no prazo de até 60 (sessenta) dias após o encerramento da vigência do ajuste ou da conclusão da execução do objeto, o que ocorrer primeiro, ou a qualquer tempo, quando solicitado pela unidade descentralizadora, constituído dos seguintes documentos:

- Declaração de realização do objeto deste Termo de Execução Descentralizada;
- Informações acerca dos resultados alcançados de acordo com as metas físicas previstas no Plano de Trabalho aprovado;
- Relatório financeiro de conclusão do TED relativo à relação de execução orçamentária e financeira resumida dos recursos na forma da descentralização; e
- Comprovante de restituição à unidades descentralizadora, na data de encerramento, denúncia ou rescisão do TED, dos saldos orçamentários não utilizados, bem como aqueles resultantes de eventuais ajustes ou correções que venham a ser constatados, ou devolução do valor integral transferido em caso de inexecução do objeto ou utilização dos recursos em finalidade diversa da estabelecida no TED e/ou em seu Plano de Trabalho;

devolver os créditos orçamentários e os recursos financeiros que não tiverem sido utilizados e comprometidos no exercício, observado a legislação vigente;

zelar pela regular aplicação dos recursos recebidos e assegurar a conformidade dos documentos, informações e demonstrativos de natureza contábil, financeira, orçamentária e operacional.

§ 1º A Unidade Descentralizadora poderá solicitar outros documentos que julgar necessários à comprovação da execução física do objeto do TED.

§ 2º Os créditos orçamentários descentralizados e os recursos financeiros recebidos, por intermédio de termo de execução descentralizada, deverão ser empregados obrigatória e integralmente na consecução do objeto nele previsto ou no plano de trabalho pertinente, quando houver, respeitada fielmente a classificação funcional programática.

§ 3º O repasse dos recursos financeiros referentes aos créditos descentralizados pactuados no Termo de Execução Descentralizada, fica condicionado à liquidação dos empenhos, pela unidade executora.

§ 4º A liberação de cada parcela, à exceção da primeira, fica condicionada à apresentação da prestação de contas parcial prevista no item "j" desta cláusula pelo INSS, bem como à sua respectiva aprovação pela STRAB.

§ 5º A entidade recebedora dos recursos poderá solicitar a prorrogação do prazo para cumprimento do objeto, desde que na vigência do instrumento, ficando a prorrogação condicionada à aprovação pela unidade gestora da política.

§ 6º Os termos de execução descentralizada - TED são caracterizados como instrumento por meio do qual é ajustada a descentralização do crédito entre órgãos e/ou entidades integrantes dos Orçamentos Fiscal e da Seguridade Social da União, para execução de ações de interesse da unidade

orçamentária descentralizadora e consecução do objeto previsto no programa de trabalho, respeitada fielmente a classificação funcional programática.

§ 7º O cronograma de execução plurianual não vincula a descentralização orçamentária, a qual depende de disponibilidade orçamentária do órgão descentralizador.

§ 8º O plano de trabalho plurianual não gera obrigação de descentralizar para a unidade orçamentária descentralizadora em exercícios financeiros futuros.

§ 9º O cronograma de execução tem natureza informativa e efeito de planejamento para a unidade orçamentária descentralizadora.

V - Vigência e Prorrogação:

Este TED terá vigência de 60 meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado, mediante termo aditivo, por solicitação da unidade descentralizada, devidamente fundamentada, no mínimo, 30 (trinta) dias antes do seu término.

VI - Previsão Orçamentária:

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	Valor (em R\$ 1,00)
2020	171845-04122003220000001	2000	0005	Administração da Unidade	33903900	6.010.817,52
2021					33903900	9.664.970,89
2022					33903900	9.664.970,89
2023					33903900	9.664.970,89
2024					33903900	9.664.970,89
2025					33903900	3.624.364,09
TOTAL						48.295.065,17

VII - Cronograma Físico e Financeiro:

1. Cenário Atual:

Atualmente, por meio do Contrato nº 48/2014, a Secretaria de Trabalho faz o atendimento das duas centrais: Alô Trabalho e Central eSocial.

O atendimento conta com 1 (uma) Central, com 350 UPA's (Unidades de Pontos de Atendimento) fazendo atendimentos *multiskill* (para ambos os serviços) e 07 E1's com 210 Canais contratados, atendendo em torno de 260.000 ligações mensais, apresentando média de perdas de 297.200 ligações mensais. Em relação aos níveis de serviço, apresenta um TMA (Tempo Médio de Atendimento) de 00:05:46.

Tabela 01

Central eSocial - 0800	2018	2019
Chamadas Entregues	191.587	467.297
Atendidas URA	22.510	22.241
Atendimento Humano	187.042	414.047
Chamadas Abandonadas	4.545	31.009

Tabela 02

Central Alô Trabalho - 158	2017	2018	2019
Chamadas Entregues	4.539.749	3.813.102	3.993.068
Atendidas URA	1.728.029	1.541.650	1.202.457
Atendimento Humano	2.788.370	2.257.985	2.479.111
Chamadas Abandonadas	1.263.730	205.677	311.500

Além do serviço de atendimento telefônico, as Centrais da Secretaria do Trabalho prestam atendimento aos cidadãos por meio dos Canais de Atendimento FALE CONOSCO, que funcionam tanto para a Central Alô Trabalho quanto para o eSocial. Mediante os Canais de e-mail, as Centrais atendem uma média de 10 mil mensagens por mês. Além dos atendimentos de 2º nível, que são aqueles em que os operadores não têm resposta imediata ao cidadão e requer abertura de chamado junto às Coordenações da Secretaria de Trabalho. Essa célula conta com 17 UPA's de multimeios, distribuídas em: 10 para a Central eSocial e 7 para a Central Alô Trabalho.

Tabela 03

Central eSocial – Atendimento Multimeios		
	2018	2019
Mensagens Recebidas	36.214	110.211
Mensagens Respondidas	35.891	110.144

Tabela 04

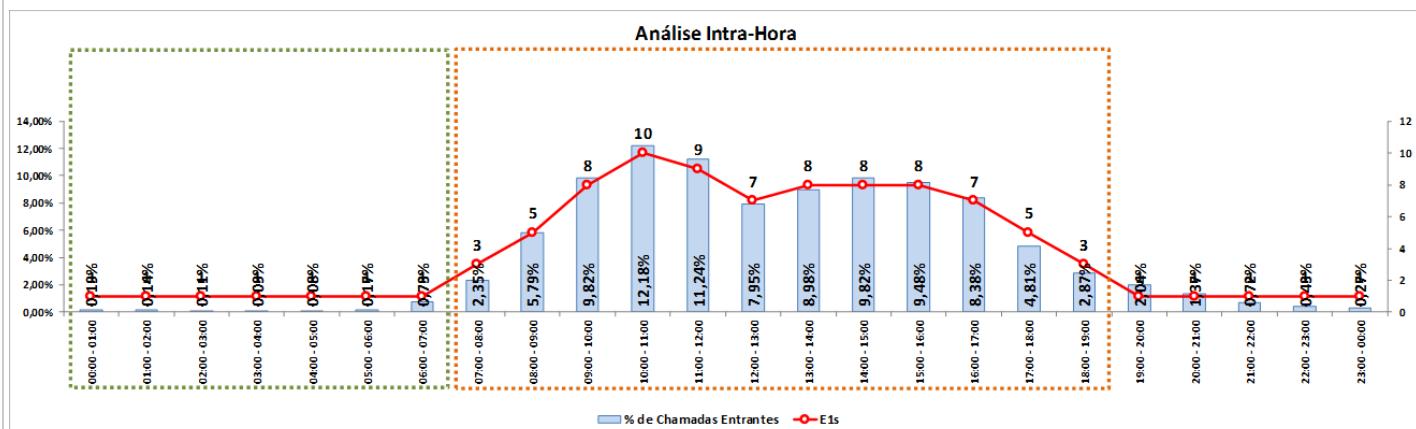
Central Alô Trabalho – Atendimento Multimeios		
	2018	2019
Mensagens Recebidas	50.124	48.839
Mensagens Respondidas	49.060	48.235

Atualmente considerando o atendimento *multiskill* para os serviços das Centrais Alô Trabalho e eSocial, há aproximadamente 350 Atendentes, o que ocasiona a capacidade produtiva de aproximadamente 12.837 chamadas diárias, com base nas premissas abaixo:

Tabela 05

Capacidade Produtiva	
Postos	350
Carga horária Diária	05:10:00
Produtividade Diária	70%
TMA (Setembro/19)	00:05:55
Capacidade Produtiva / Horas	1808:20:00
Capacidade Produtiva / Chamadas	12.837

Segue abaixo análise com porcentagem de chamadas por intervalo de hora e quantidade de canais necessários para atender o volume total projetados:

Gráfico 01

- O maior fluxo é verificado entre 10:00 e 11:00;
- Considerando as premissas citadas, são necessários 10 troncos E1, devido o intervalo das 10:00 às 11:00, para o atendimento completo na central;
- Atualmente, o atendimento conta com um total de 350 UPA's, sendo necessário o aumento para 445, para o atendimento da volumetria projetada.

A Central de Atendimento Alô Trabalho presta esclarecimentos aos produtos relacionados à Secretaria de Trabalho, tais como:

1. Orientação sobre o Seguro Desemprego;
2. esclarecimento de Dúvidas Trabalhistas;
3. agendamento para atendimento de serviços presenciais;
4. orientação e Suporte quanto ao uso das plataformas web (seguro desemprego e Carteira de Trabalho)
5. atendimento ao empregador com suporte ao Sistemas: Empregador WEB e CAGED;
6. registro de denúncias, reclamações, sugestão e elogio na Ouvidoria-Geral do Ministério da Economia;
7. resposta aos canais “Fale Conosco” da Secretaria do Trabalho e eSocial;
8. Orientações quanto aos eventos do eSocial;
9. suporte aos empregadores domésticos quanto ao preenchimento dos campos do eSocial;
10. suporte aos empregadores quanto ao leiaute de sistema eSocial.

Tabela 06

CENTRAL	Nº CONTRATO	VIGÊNCIA	SITUAÇÃO ATUAL	Valor Global
Alô Trabalho e Social	48/2014	28/11/2019 a 27/05/2019	Prorrogação excepcional 180 dias	R\$ 11.141.451,42

Tabela 07

TELEFONIA	Nº CONTRATO	VIGÊNCIA	SITUAÇÃO ATUAL
Embratel	22/2015	22/05/2019 a 20/03/2020	Últimos prorrogação dentro dos 60 meses
Valor Mensal	R\$ 485.640,05	Valor Global	R\$ 4.856.400,50

A Central 135 do INSS conta atualmente com 3 (três) sítios localizados em Salvador/BA, Caruaru/PE e Palmas/TO, totalizando 4.325 uPA's (Unidades de Pontos de Atendimento) e 197 E1's com 5.910 canais contratados, atendendo em torno de 7.700.000 ligações entre atendimento humano, efetuado por um operador contratado, e atendimento Eletrônico, atendimento iniciado, processado e finalizado diretamente pela plataforma eletrônica. No conjunto dos sites, para a competência de janeiro/19, 1.354.758 de ligações foram perdidas por linha ocupada e, com as modernizações efetuadas ao longo do exercício, na competência de dezembro/19 esse número caiu para 20.418 ligações perdidas. Demonstrando assim uma efetiva ação de gestão, na qual uma delas foi o aditivo de 25% nos contratos do site de Salvador e de Caruaru e outra foi o novo desenho da “árvore de voz” utilizada pela plataforma eletrônica. Ressalta-se que o site Palmas/TO se encontra em prorrogação excepcional até o mês de abril/2020 e já se iniciou a implantação de uma nova central na cidade de Recife/PE.

SITUAÇÃO ATUAL DO CONTRATO DE TELEFONIA

TELEFONIA	Nº CONTRATO	VIGÊNCIA	SITUAÇÃO ATUAL
OI	46/2018	23/05/2018 À 23/11/2020	PRORROGÁVEL POR 30 MESES
Valor Mensal	R\$ 298.280,00	Valor Global (30 meses)	R\$ 8.948.400,00

DEMONSTRAÇÃO DOS VALORES - COM AMPLIAÇÕES CONTRATUAIS

	uPA's INICIAL	uPA's APÓS AMPLIAÇÃO	VALOR MENSAL INICIAL	VALOR GLOBAL (30 MESES)	VALOR MENSAL ATUAL
PALMAS	1200	1200 (sem ampliação)	2.672.030,07	80.160.902,00	3.469.764,97
SALVADOR	1300	1625 (25%)	3.898.929,94	116.967.898,32	5.031.894,66
CARUARU	1200	1500 (25%)	2.933.333,33	87.999.999,99	3.923.621,49
TOTAL	3.700	4.325	9.504.293,34	285.128.800,31	12.425.281,12

Conforme pode-se verificar, os serviços prestados pelas centrais de teleatendimento do INSS e da STRAB guardam diversas similaridades, possuindo objetos bastante próximos, forma de contratação e monitoramento de serviços também semelhantes e, principalmente, um mesmo público-alvo. Dessa forma, operacionalmente, a integração se mostra viável tecnicamente e desejável para otimização e economicidade.

2. Cronograma de Execução:

- 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 o prazo de vigência e em conformidade com os termos deste instrumento.

3. Descrição dos produtos ou serviços solicitados:

- orientação sobre o Seguro Desemprego;
- esclarecimento de Dúvidas Trabalhistas;
- agendamento para atendimento de serviços presenciais;
- orientação e Suporte quanto ao uso das plataformas web (seguro desemprego e Carteira de Trabalho)
- atendimento ao empregador com suporte ao Sistemas: Empregador WEB e CAGED;
- registro de denúncias, reclamações, sugestão e elogio na Ouvidoria-Geral do Ministério da Economia;
- resposta aos canais “Fale Conosco” da Secretaria do Trabalho e eSocial;
- orientações 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.

4. Para o início da operação, o INSS disponibilizará 300 UPAs, sendo estas alocadas no sítio instalado no município de Caruaru/PE, bem como disponibilizará a infraestrutura de telefonia necessária. O valor estimado para cobertura desses serviços fica assim discriminado:

Contrato Call Center - Valor anual: R\$ 9.416.691,58 (nove milhões quatrocentos e dezesseis mil seiscientos 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).

VIII - Do Acompanhamento e da Fiscalização:

A Coordenação-Geral de Unidades Descentralizadas receberá Relatório de Cumprimento do Objeto feito pelo INSS e apresentará aceite quanto a prestação dos serviços em conformidade, até 90 dias após a vigência do TED; Esse relatório deverá ser entregue com a mesma periodicidade, com a finalidade de aferir o grau de satisfação com a prestação dos serviços que são objeto desse TED.

IX - Aprovação:

Documento assinado eletronicamente

BRUNO BIANCO LEAL

Secretário 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 11:16, 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 **8101766** e o código CRC **1AA2B187**.