



MINISTÉRIO DA ECONOMIA
Secretaria Especial de Previdência e Trabalho

TERMO DE APOSTILAMENTO Nº 01/2021 AO PLANO DE TRABALHO DO TERMO DE EXECUÇÃO DESCENTRALIZADA - TED Nº 01/2020, FIRMADO DE ENTRE A SECRETARIA ESPECIAL DE PREVIDÊNCIA E TRABALHO - SEPRT E O INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS.

A SECRETARIA ESPECIAL DE PREVIDÊNCIA E TRABALHO DO MINISTÉRIO DA ECONOMIA, doravante denominada Unidade Descentralizadora, neste ato representada pelo Secretário Especial BRUNO BIANCO LEAL, e o INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL, doravante denominado Unidade Descentralizada, neste ato representado pelo Presidente LEONARDO JOSÉ ROLIM GUIMARÃES, vêm apostilar o Plano de Trabalho do Termo de Execução Descentralizado nº 01, de 05 de maio de 2020, celebrado entre as partes (Processo SEI 19964.103557/2020-93).

1 DO OBJETO

1. O presente Termo de Apostilamento tem por objeto alterar o item VI – METAS A SEREM ATINGIDAS do Plano de Trabalho (SEI-ME 8101795) do Termo de Execução Descentralizada SEPRT/INSS Nº 01, celebrado em 18 de maio de 2020 pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e o Instituto Nacional do Seguro Social.

2 ALTERAÇÕES AO PLANO DE TRABALHO

2. Ficam alteradas as metas descritas no item VI – METAS A SEREM ATINGIDAS do Plano de trabalho do Termo de Execução Descentralizada SEPRT/INSS Nº 01/2020, conforme abaixo:

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

Produto 1. Atender 80% das ligações com no máximo 5 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 95% dos atendimentos efetuados;

Produto 5. Manter a disponibilidade do serviço durante 98% 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 uteis;

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

3 DA RATIFICAÇÃO

3. Permanecem inalterados os demais itens e condições do Plano de Trabalho do Termo de Execução Descentralizada SEPRT/INSS Nº 01/2020.

4. A Secretaria Especial de Previdência e Trabalho publicará extrato do presente Termo de Apostilamento no Diário Oficial da União.

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 23/07/2021, às 17:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leonardo José Rolim Guimarães, Usuário Externo**, em 23/07/2021, às 18:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **17179208** e o código CRC **085EF071**.

Referência: Processo nº 19964.103557/2020-93.

SEI nº 17179208