

PROPOSTA TÉCNICA E COMERCIAL

Prestação do Serviço **Balcão do Cidadão**
apresentada ao Instituto Nacional do Seguro
Social-INSS.

Sumário

1. Objeto da Proposta	3
2. Características do Serviço.....	3
3. Requisitos de Implementação	7
4. Recursos.....	7
Mão-de-obra (Recursos Humanos).....	7
Tecnologia da Informação	8
5. Preço.....	8
6. Validade da Proposta	9
7. Considerações Finais	9

1. Objeto da Proposta

Após a celebração do Acordo de Cooperação Técnica, entre os Correios e o **Instituto Nacional do Seguro Social – INSS**, para realização da Prova de Conceito em Fortaleza/CE no período de 18 a 28/03/2024, em Aracajú/SE no período de 15 a 19/04/2024, com o objetivo de validar a viabilidade operacional para contratação do Serviço Postal para captação de informações, conferência e digitalização de documentos, upload de arquivos e impressão de comprovante dos requerimentos realizados pelo atendente.

A conclusão dos relatórios demonstra que a Rede de Atendimento dos Correios está apta a realizar o atendimento aos beneficiários e segurados do INSS, em âmbito nacional. A pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, nestas etapas, apresentou um resultado de prestação de serviço de excelência por parte dos Correios, com notas 9,6 = Muito satisfeito e 9,8 = Muito satisfeito, respectivamente.

Tendo em vista resultado obtido e o estreito relacionamento entre as partes, que possuem papel social de prestar um serviço de excelência ao cidadão brasileiro, garantindo o cumprimento dos seus direitos, os Correios apresentam a proposta técnica e comercial, visando suprir as necessidades desse Instituto, em relação ao processo de atendimento com os cidadãos brasileiros utilizando a nossa Rede de Atendimento como mediadora.

Esta proposta teve como base a solicitação realizada por esse INSS via e-mail, para enviar proposta orçamentária para atendimento de 200.000 unidades mensais para serviço de captação de informações, conferência e digitalização de documentos, upload de arquivos e impressão de comprovante, para a complementação de documentos em pré-requerimentos e Benefício por Incapacidade Temporária – Análise Documental.

Diante disso, para fins de precificação da solução proposta, o serviço está compreendido no portfólio dos Serviços Postais de Conveniências - Balcão do Cidadão.

2. Características do Serviço

A solução apresentada consiste em realizar o atendimento presencial dos beneficiários do INSS nas Agências dos Correios, para recepcionar a documentação, conferir RG ou documento original com foto, CPF e Procuração (no caso de terceiros), solicitar benefício, digitalizar e realizar upload de documentos dos beneficiários.

Destacamos que o serviço poderá ser prestado por meio de todas as agências próprias e franqueadas que possuam equipamento de digitalização disponível, de forma imediata.

O serviço terá as seguintes premissas:

Descrição dos Correios

- a) O serviço será prestado pela rede de atendimento dos Correios;
- b) Tempo de atendimento com duração máxima de 8,959 minutos, sendo necessário ajustar as atividades do serviço Análise documental neste tempo, caso o tempo de atendimento seja superior, o enquadramento do serviço passará a ser Emissão de Documentos com custo maior;
- c) Não está incluso o custo com postagem de objetos destinados aos beneficiários ou às unidades do INSS.
- d) Está previsto para o escopo do serviço:
 - Captação de informações diversas via sistema ou formulário físico;
 - Conferência de documentos;
 - Digitalização de documentos;
 - Upload de arquivos;
 - Impressão de comprovante com dados do atendimento.

Descrição por parte do INSS

01 - Análise Documental (Novo Benefício por Incapacidade)

Trata-se de efetuar requerimento por meio de análise documental, para obter o Benefício por incapacidade temporária (antigo auxílio-doença) de forma mais célere, sem passar pela perícia médica. Qualquer beneficiário pode pedir, inclusive aqueles que já têm uma perícia presencial marcada. Contudo, se o sistema identificar necessidade de realizar perícia médica presencial, para concluir o pedido é obrigatório agendar a perícia.

Atividades:

- No Portal de Atendimento - PAT, o Atendente clica em "novo requerimento";
- No campo Seleção de Serviços, digite e localize o serviço Benefício por Incapacidade;
- Insere o CPF do titular/requerente do benefício;
- Insere o telefone celular ou fixo do titular/requerente do benefício e whatsapp;
- Insere e-mail do beneficiário;
- Confirma se o requerente aceita receber notificações pelo WhatsApp;
- Confirma se o requerente aceita acompanhar o andamento do processo pelo Meu INSS, Central 135 ou e-mail;
- Seleciona a opção: a) Titular/requerente do benefício ou serviço;
- Informa tipo de incapacidade "Temporária (auxílio doença)";

- Assinala a informação "Estou ciente que durante a análise será avaliado o tipo de incapacidade devida";
- Informa se a pessoa estava presa em regime fechado na data da incapacidade;
- Informa se houve acidente de trabalho;
- Informa a categoria do trabalhador na data do afastamento;
- Insere a data do último dia trabalhado - DUT;
- Informa o tipo do Empregador;
- Insere o CNPJ do Empregador;
- Informa se a pessoa recebe salário família;
- Informa se a pessoa ficou sem trabalhar a partir da data de afastamento do trabalho ou da atividade habitual;
- Assinala que o titular/requerente está ciente que é necessário apresentar o documento médico e de identidade com foto para que o pedido seja concluído.
- Digitaliza documentos: RG, documento médico (atestado, laudo ou relatório médico);
- Realiza upload da documentação;
- Confirma os dois últimos vínculos trabalhistas e assinala a declaração que foi conferido estes vínculos;
- Se houver necessidade de incluir vínculo: Insere data de início;
- Insere data fim;
- Informa a categoria do trabalhador;
- Insere CEP para buscar a Agencia do INSS mais próxima à residência do beneficiário;
- Seleciona agencia do INSS;
- Define órgão pagador, se o sistema identificar a necessidade de realizar perícia médica presencial, clique em "Continuar" e o sistema abrirá a tela para agendar a data da perícia.
- Seleciona um local, dia e hora para realizar a Perícia Médica.
- Confirma os dados da perícia, clica em "Declaro que li e concordo com as informações acima" e depois em "Avançar";
- Realiza a impressão do formulário com os dados do atendimento emitido pelo sistema do INSS.

02 – Consultar requerimento para complementação de documentos:

Trata-se de captação, digitalização e upload de documentos a algum dado ou informação faltante do beneficiário que for indispensável ao processamento do requerimento feito ao INSS.

Atividades:

- O Atendente informa o CPF do beneficiário no Sistema PAT Portal de Atendimento. O sistema validará a informação e fará o carregamento automático dos dados do beneficiário;
- Seleciona o ícone correspondente à “Detalhar Tarefa”
- Clica na aba “Anexos”, digitaliza documentos: RG, documento médico (atestado, laudo ou relatório médico);
- Realiza upload da documentação;
- Realiza a impressão do formulário com os dados do atendimento emitido pelo sistema do INSS.

03 – Cumprimento de Exigência

Trata-se de captação, digitalização e upload de documentos a algum dado ou informação faltante do beneficiário que for indispensável ao processamento do requerimento feito ao INSS e não puder ser obtido através de consulta às bases de dados governamentais. Cumprimento de exigência e entrega de documento por convocação são dois serviços que possui as mesmas atividades a serem executadas.

Atividades:

- O Atendente informa o CPF do beneficiário no Sistema PAT Portal de Atendimento. O sistema validará a informação e fará o carregamento automático dos dados do beneficiário;
- Seleciona o ícone correspondente à “Detalhar Tarefa”
- Identifica o campo específico da ação desejada correspondente a necessidade do cidadão com status de "Exigência". Selecionar o ícone "cumprir exigência"
- Após selecionar a atividade "Cumprir exigência", abre-se a caixa de diálogo "Despacho de cumprimento de exigência", este campo indica ao atendente a exigência que deve ser cumprida.
- No caso de agendamento de perícia médica clica em “Agendar”
- Seleciona um local, dia e hora para realizar a Perícia Médica.
- Confirma os dados da perícia, clica em “Declaro que li e concordo com as informações acima” e depois em “Avançar”;

- Realiza a impressão do formulário com os dados do atendimento emitido pelo sistema do INSS.

Considerações sobre as características do serviço

1. Os Correios não farão captação de documentos físicos, ao final de todo atendimento realizado, os documentos serão devolvidos aos beneficiários;
2. A conferência de documentos, por parte dos Correios, restringe-se ao documento de identificação com foto original e nos casos do atendimento ser realizado pelo representante legal/procurador, a procuração.
3. A equipe técnica dos Correios está à disposição para trabalhar em conjunto com essa Autarquia, a fim de otimizar o processo do atendimento ao cidadão.

3. Requisitos de Implementação

A prestação do serviço iniciará após assinatura do contrato e após devida validação das integrações dos sistemas. Para tanto, durante as negociações, é essencial que os seguintes requisitos sejam cumpridos:

1. Visando orientar e esclarecer todos os aspectos da prestação do serviço à equipe de trabalho dos Correios, o parceiro deverá designar um representante do seu quadro de pessoal para atuar como gestor das atividades relacionadas ao serviço;
2. Definição do modelo de integração do STER a ser adotado para a prestação do serviço. O detalhamento dos modelos de integração ocorrerá em reunião específica, se possível, com representantes da área de tecnologia de ambas as partes;
3. Divulgação, por parte do parceiro, da prestação do serviço e as respectivas Agências de Correios credenciadas aos beneficiários.

4. Recursos

Mão-de-obra (Recursos Humanos)

Além de quadro técnico capacitado para o desenvolvimento e implantação da solução, os Correios disponibilizarão também recursos humanos selecionados, capacitados e com fé de ofício para a execução dos serviços, conforme

demandado pelo volume da operação, de forma a garantir a qualidade do serviço contratado.

O horário de atendimento ao beneficiário será realizado conforme o horário normal de funcionamento das agências credenciadas para a prestação do serviço.

Tecnologia da Informação

A integração tecnológica será realizada por intermédio do STER – Sistema de Serviço de Terceiros dos Correios, estruturado adequadamente para garantir a plena execução da operação customizada com confidencialidade das informações e acompanhamento das transações.

Dispomos de três modalidades distintas de solução tecnológica para a prestação do serviço:

- a) **Utilização do sistema Web da Contratante:** é necessária a integração da web da Contratante com a web dos CORREIOS, de acordo com os padrões técnicos de comunicação definido pelos CORREIOS;
- b) **Criação de página Web dinâmica SEM validação via Webservice:** é realizada a construção de páginas web dentro dos CORREIOS SEM realização de validações em ambiente externo;
- c) **Criação de página Web dinâmica COM validação via Webservice:** é realizada a construção de páginas web dentro dos CORREIOS COM a realização de validações em ambiente externo.

As particularidades de cada modalidade serão detalhadas em reunião específica, caso haja interesse em prosseguir com a negociação da proposta.

5. Preço

Os Correios serão remunerados por atendimento prestado de acordo com a tabela de preços abaixo, considerando a demanda apresentada por esse INSS:

Demanda do INSS	Enquadramento (Correios)	Descrição do Serviço	Preço Unitário	TMA
Análise Documental - Novo Benefício por Incapacidade	Novo Cadastro	Serviço Postal - Balcão do Cidadão utilizado para o cadastro/recadastro de novos usuários/serviços. Envolve a captação de informações diversas como dados pessoais, documentações, filiação, endereço, dentre outras, visando compor o banco de dados do cliente contratante.	R\$ 10,85	8,95983
Consulta de requerimento	Atualização Cadastral	Serviço Postal - Balcão do Cidadão utilizado para alterar/corrigir dados cadastrais junto ao cliente contratante, com ou sem comprovação documental e mediante solicitação do usuário, como atualização de endereço, recadastramento, prova de vida, inclusão/exclusão de beneficiários, troca ou baixa de titularidade, dentre outros similares.	R\$ 7,55	8,20936
Cumprimento de Exigência	Atualização Cadastral	Serviço Postal - Balcão do Cidadão utilizado para alterar/corrigir dados cadastrais junto ao cliente contratante, com ou sem comprovação documental e mediante solicitação do usuário, como atualização de endereço, recadastramento, prova de vida, inclusão/exclusão de beneficiários, troca ou baixa de titularidade, dentre outros similares.	R\$ 7,55	8,20936

TMA = Tempo Médio de Atendimento

Os valores constantes nesta proposta foram enquadrados na TABELA DE PREÇOS E SERVIÇOS - BALCÃO DO CIDADÃO, baseando-se em informações descritas no item 2 desta proposta e poderão sofrer reenquadramento em função de possíveis alterações na prestação do serviço, a ser negociada entre as partes.

6. Validade da Proposta

A proposta em questão tem validade de 30 dias enquanto viger a Tabela de Preços do Serviço Balcão do Cidadão.

7. Considerações Finais

Esta proposta é enviada em caráter confidencial ao **Instituto Nacional do Seguro Social - INSS**, para os propósitos aqui declarados, estando implícito, portanto, o pacto de confidencialidade entre as partes.

Os Correios se colocam à disposição para quaisquer esclarecimentos por intermédio do representante abaixo.

Brasília/DF, 10 de maio de 2024.

Atenciosamente,



EDGENIA NERY DE SOUZA GOMES

Gerente de Contas Especiais

edgenia@correios.com.br



#De
Atendimento
a gente
entende

