

# 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](mailto:edgenia@correios.com.br)



#De  
Atendimento  
a gente  
entende

