



MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA  
Gabinete do Ministro

## PLANO DE TRABALHO

### I - BASE LEGAL E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os Benefícios destinados aos Transportadores Autônomos de Carga -TAC e aos Motoristas de Táxi, instituídos pela Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022, para enfrentamento do estado de emergência decorrente da elevação extraordinária e imprevisível dos preços do petróleo, combustíveis e seus derivados e dos impactos sociais deles decorrentes, trouxeram para os canais de atendimento da Secretaria de Trabalho novos usuários.

Esses beneficiários precisarão de auxílio, no sentido de compreender as ações que deverão adotar a partir das notificações geradas. Essas notificações e tratativas serão feitas dentro do próprio aplicativo de pagamento da CAIXA. Entretanto, a Secretaria de Trabalho, a partir do seu compromisso com o usuário, está preparando sua rede para recepcionar e orientar esse cidadão.

Na base de dados que embasa o pagamento para os beneficiários TAC, encaminhada pela Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, constava um quantitativo inicial de cerca de 860 mil cadastrados. Sendo que, para o primeiro pagamento, previsto para o dia 09/08, apenas 190.861 terão a parcela emitida pela CAIXA. Portanto, já no universo TAC, a STRAB precisará orientar como proceder para um quantitativo enorme de usuários, já a partir daquela data.

Seguindo a mesma linha, para o Benefício destinado aos motoristas de Táxi, estima-se que, após o envio de dados pelas 5.570 Prefeituras Municipais, a base contará com 500 mil cadastrados. Entretanto, para pagamento da primeira parcela, a quantidade de Prefeituras que realizou o envio de dados necessários foi um total de 3.119, gerando uma base de 351.505 beneficiários a serem contemplados, número muito abaixo do estimado, o que, igualmente, demandará nossa rede de atendimento.

A principal rede de apoio gratuita de fácil acesso é a Central de Atendimento Alô Trabalho (158), que opera atualmente com 300 Unidades de Posição de Atendimento - UPA's, conforme Termo de Execução Descentralizada firmado com Instituto Nacional do Seguro Social (Processo SEI 19964.103557/2020-93).

No sentido de viabilizar o aumento da capacidade de atendimento da Central, visando a atender a demanda extraordinária para atendimento auxiliar aos beneficiários acima citados, há necessidade de se firmar Termo de Execução Descentralizada com o Instituto Nacional do Seguro Social, com o objetivo de disponibilizar a quantidade de 50 UPA's pelo período de 60 dias, prorrogável por igual período.

### II - IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE E ENDEREÇO

Nome: APS Teleatendimento Caruaru- PE - Central de Atendimento 135 Caruaru/PE  
Rodovia BR 104 KM 62 Nova Caruaru - Caruaru/Pernambuco

**lII – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO**

**Definição do objeto:** Prestação de serviços especializados em *Call Center* para o atendimento relacionado aos benefícios destinados aos Transportadores Autônomos de Carga - TAC e aos Motoristas de Táxi, conforme a [Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022](#), para enfrentamento do estado de emergência decorrente da elevação extraordinária e imprevisível dos preços do petróleo, combustíveis e seus derivados e dos impactos sociais deles decorrentes, incluindo os serviços de Tele atendimento Receptivo, Ativo, Multimeios, abrangendo todos os recursos necessários à execução e à manutenção dos serviços, em especial relacionados a infraestrutura, recursos humanos, gestão e tecnologia.

**IV – PREVISÃO DE INICIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO.**

- Início: 09/08/2022
- Final: 07/10/2022

Com a inclusão desse aditivo de prorrogação por mais 60 dias, o período de inicia em:

- Início: 08/10/2022
- Final: 07/12/2022

**V – METAS A SEREM ATINGIDAS:**

Capacitação e migração das rotinas: concluída 10 dias após publicação do TED;

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;

Teleatendimento continuado das chamadas dirigidas ao canal 158, durante todo os prazos de vigência e em conformidade com os termos deste instrumento.

**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 6 minutos para o 158;

Produto 2. Obter 90% de aprovação na qualidade do atendimento, de acordo com relatórios de monitoria;

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

Produto 4. Garantir que, no mínimo, 99% dos atendimentos sejam registrados por tipo de serviço prestado;

Produto 5. Manter a disponibilidade do serviço durante 98% do período de atendimento;

Produto 6. Submeter todos os operadores e supervisores a, no mínimo, 1 hora de treinamento semanal relativo a reciclagem;

Produto 7. Obter 90% de aprovação na qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço multimeios (chat e/ou e-mail), de acordo com relatórios de monitoria.

A Secretaria de Trabalho prestará suporte técnico a fim de facilitar a apropriação dos conteúdos e redução da curva de aprendizagem.

Descrição dos produtos ou serviços solicitados:

esclarecimento de dúvidas relativas a Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022;

agendamento para atendimento de serviços presenciais relativos a Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022 e ao pagamento dos Benefício destinado aos Transportadores Autônomos de Carga e aos Motoristas de Táxi;

orientação e suporte quanto ao uso das plataformas web Carteira de Trabalho e Gov.br;

registro de denúncias, reclamações, sugestões e elogios na Ouvidoria-Geral do Ministério do Trabalho e Previdência relativas a Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022 e ao pagamento dos Benefício destinado aos Transportadores Autônomos de Carga e aos Motoristas de Táxi;

esclarecimento de dúvidas sobre Benefício destinado aos Transportadores Autônomos de carga e aos Motoristas de Taxi; e

preenchimento do formulário de contato: [https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/canais\\_atendimento/formulario-de-contato](https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/canais_atendimento/formulario-de-contato).

O INSS disponibilizará 50 UPA's, sendo estas alocadas no sítio instalado no município de Caruaru/PE, bem como disponibilizará a infraestrutura de telefonia necessária.

## VI – PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS:

- Contrato Call Center - Valor 60 dias: R\$ 283.210,00 (duzentos e oitenta e três mil e duzentos e dez reais)
- Contrato Telefonia - Valor 60 dias : R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

O repasse deverá ser feito em parcela única.

Valor 60 Dias	Valor Mensal	Valor Unitário	Qtde Mensal	Unidade	Início	Fim
R\$ 283.210,00	R\$ 141.605,00	R\$ 2.832,10	50	UPA	Outubro 2022	Dezembro 2022
R\$ 10.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 0,01	500.000	Minutos	Outubro 2022	Dezembro 2022

<b>R\$ 293.210,00</b>					
-----------------------	--	--	--	--	--

O valor total do TED, com a inclusão desse aditivo de prorrogação por mais 60 dias, fica assim discriminado:

- Contrato Call Center - Valor 120 dias: R\$ 566.420,00 (Quinhentos e sessenta mil e quatrocentos e vinte reais).
- Contrato Telefonia - Valor 120 dias : R\$ 20.000,00 (Vinte mil reais).

Valor 120 Dias	Valor Mensal	Valor Unitário	Qtde Mensal	Unidade	Início	Fim
R\$ 566.420,00	R\$ 141.605,00	R\$ 2.832,10	50	UPA	Agosto 2022	Dezembro 2022
R\$ 20.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 0,01	500.000	Minutos	Agosto 2022	Dezembro 2022
<b>R\$ 586.420,00</b>						

## VII - CHECK-LIST PARA CELEBRAÇÃO DE TED:

( Sim ) Descrição da motivação para a execução dos créditos orçamentários por outro órgão ou entidade, com enquadramento no art. 3º do Decreto nº 10.426, de 2020;

( Sim ) Análise quanto à viabilidade, aos custos, à adequação ao programa e à ação orçamentária e ao período de vigência;

( Sim ) Aprovação do Plano de Trabalho pelas Unidades Descentralizadora e Descentralizada;

( ) Foi atestado que os custos indiretos não ultrapassam o limite de 20% do art. 8º, §2º, salvo nos casos em que custos indiretos superiores sejam imprescindíveis para a execução do objeto, mediante justificativa da unidade descentralizada e aprovação da unidade descentralizadora, conforme §3º do mesmo artigo

( Sim ) Certificação orçamentária com a indicação da classificação funcional programática à conta da qual ocorrerá a despesa;

( Sim ) Autorização do art. 3º do Decreto nº. 10.193/2019 c/c art. 3º da Portaria MP nº 249/2012, tratando-se de atividade de custeio;

( ) Declaração prevista no art. 16, II da Lei Complementar 101, de 2000, na hipótese da despesa incidir no caput do art. 16 (ON/AGU 52/2014);

**OBS:** ON AGU 52: “As despesas ordinárias e rotineiras da administração, já previstas no orçamento e destinadas à manutenção das ações governamentais preexistentes, dispensam as exigências previstas nos incisos I e II do art. 16 da Lei Complementar 101, de 2000.”

( Sim ) Declaração de Compatibilidade de Custos dos itens que compõem o Plano de Trabalho, assinada pela Unidade Descentralizada;

( Sim ) Declaração de Capacidade Técnica da Unidade Descentralizada; e

( Sim ) Atesto de não incidência das vedações do art. 3º, §2º e art. 4º, §2º do Decreto nº 10.426/2020

Utilização de modelos de documentos disponíveis na Plataforma +Brasil:

( X ) Sim

Na celebração de TED que utilize os modelos padronizados e divulgados na Plataforma +Brasil pela Secretaria de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, pode ser **dispensada a análise jurídica**.

( ) Não

Caso não utilize a minuta-padrão do TED e o modelo de Plano de Trabalho disponibilizado pela Secretaria de Gestão - Seges, é **necessária análise jurídica antes da celebração**.

( ) Dispensado o uso de TED

Caso a situação se enquadre no art. 3º, III ou no seu §3º, é dispensada a celebração do Termo de Execução Descentralizada. Nessa situação, também é **dispensada a análise jurídica**.

( Sim ) Comprovação de competência para assinar o TED.

( ) Presença de justificativa para a permissão de subdescentralização, execução por particulares, ou execução descentralizada.

**OBS:** Este requisito só é aplicável se algum dos institutos acima for utilizado no Termo de Execução Descentralizada em questão

<b>VIII - Demanda a ser atendida no exercício</b>							
<b>LOCAL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OUT</b>	<b>NOV</b>	<b>DEZ</b>	<b>MENSAL</b>	<b>VALOR ANUAL</b>
	R\$ 108.563,83	R\$ 141.605,00	R\$ 141.605,00	R\$ 141.605,00	R\$ 33.041,17	R\$ 141.605,00	
	R\$ 3.833,33	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	1.166,67	R\$ 5.000,00	
	<b>R\$ 112.397,17</b>	<b>R\$ 146.605,00</b>	<b>R\$ 146.605,00</b>	<b>R\$ 146.605,00</b>	<b>R\$ 34.207,84</b>	<b>R\$ 146.605,00</b>	
<b>TOTAL ANUAL</b>							<b>R\$ 586.420,00</b>

Brasília, 07 de outubro de 2022.

Documento assinado eletronicamente

JOSÉ CARLOS OLIVEIRA

Ministro de Estado do Trabalho e Previdência

GUILHERME GASTADELLO PINHEIRO SERRANO

Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social

Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME GASTADELLO PINHEIRO SERRANO, Usuário Externo**, em 07/10/2022, às 11:18, 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 **José Carlos Oliveira, Ministro(a) de Estado do Trabalho e Previdência**, em 07/10/2022, às 12:10, 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?](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **28640473**

e o código CRC **B85B7061**.

Referência: Processo nº 19964.111593/2022-92.

SEI nº 28640473