



MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA  
Gabinete do Ministro

## PLANO DE TRABALHO

### I - BASE LEGAL E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Os Benefícios destinado 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 5570 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 3119, 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, 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 de 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

### III – IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

**Definição do objeto:** Prestação de serviços especializados em *Call Center* destinados ao 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.

#### V – PREVISÃO DE INICIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO.

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

#### VI – 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. 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 úteis;

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

Os indicadores serão mensurados durante o período experimental de 15 dias, para que, se necessário, haja ajustes nos quantitativos pactuados.

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

A estimativa mensal e para toda a vigência do instrumento de atendimentos que deverão ser feitos através deste Termo de Execução Descentralizada é:

| Mensal                           | 60 Dias                           |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| Atendimentos Alô Trabalho 52.000 | Atendimentos Alô Trabalho 104.000 |

**Desse total mensal, está prevista como meta física o quantitativo de 41.600 atendimentos referentes aos Transportadores Autônomos de Carga - TAC, e 10.400 atendimentos referentes aos Motoristas de Táxi.**

A quantidade de atendimentos poderá ser revista, pois esse fator está diretamente relacionado ao Tempo Médio de Atendimento que é determinado pela complexidade do atendimento e pelo público que efetivamente procurar o serviço.

Descrição dos produtos ou serviços solicitados:

- a) esclarecimento de dúvidas relativas a Emenda Constitucional nº 123, de 14 de julho de 2022;
- b) 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;
- c) orientação e suporte quanto ao uso das plataformas web Carteira de Trabalho e Gov.br;
- d) 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;
- e) esclarecimento de dúvidas sobre Benefício destinado aos Transportadores Autônomos de carga e aos Motoristas de Taxi; e
- f) 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).

Para o início da operação, 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.

#### VII - 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     | Agosto 2022 | Outubro 2022 |
| R\$ 10.000,00         | R\$ 5.000,00   | R\$ 0,01       | 500.000     | Minutos | Agosto 2022 | Outubro 2022 |
| <b>R\$ 293.210,00</b> |                |                |             |         |             |              |

#### VIII - DEMANDA A SER ATENDIDA NO EXERCÍCIO

| LOCAL | AGO | SET | OUT | MENSAL | VALOR TOTAL |
|-------|-----|-----|-----|--------|-------------|
|-------|-----|-----|-----|--------|-------------|

|              |                       |                       |                      |                       |                       |
|--------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| UPA          | R\$ 108.563,83        | R\$ 141.605,00        | R\$ 33.041,17        | R\$ 141.605,00        |                       |
| TELEFONIA    | R\$ 3.833,33          | R\$ 5.000,00          | R\$ 1.166,67         | R\$ 5.000,00          |                       |
|              | <b>R\$ 112.397,17</b> | <b>R\$ 146.605,00</b> | <b>R\$ 34.207,83</b> | <b>R\$ 146.605,00</b> |                       |
| <b>TOTAL</b> |                       |                       |                      |                       | <b>R\$ 293.210,00</b> |

Brasília, 10 de agosto de 2022.

Documento assinado eletronicamente

JOSÉ CARLOS OLIVEIRA

Ministro do Trabalho e Previdência

GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO  
Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME GASTALDELLO PINHEIRO SERRANO, Usuário Externo**, em 10/08/2022, às 15:20, 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 10/08/2022, às 16:17, 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](https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **27130193** e o código CRC **D4A6F15A**.