INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL

Diretoria de Orçamento, Finanças e Logística
Coordenação-Geral de Licitações e Contratos
Coordenação de Gestão de Contratações
Divisão de Licitações

Anexo

ANEXO VII DO EDITAL

MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1.1. A presente Matriz de Alocação de Riscos estabelece a distribuição de responsabilidades entre o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS, na condição de CONTRATANTE, e a CONTRATADA, relativamente aos eventos que possam afetar a execução do contrato de prestação de serviços de atendimento da Central 135, abrangendo atendimento telefônico e multicanal, conforme as condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. A Matriz é estabelecida com fundamento nos arts. 22 e 103 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e integra o contrato para fins de definição das responsabilidades das partes quanto aos riscos nela identificados.

1.3. Cada parte responderá pelos riscos que lhe forem atribuídos nesta Matriz, observadas as obrigações estabelecidas no edital, no Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável.

1.4. A ocorrência de evento previsto nesta Matriz não implicará reconhecimento automático de direito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, alteração de prazos ou afastamento de obrigações contratuais, devendo ser comprovados a ocorrência do evento, o nexo causal e seus efeitos sobre a execução contratual.

1.5. As partes deverão adotar as medidas razoavelmente exigíveis para prevenir ou minimizar os efeitos dos riscos sob sua responsabilidade, comunicando tempestivamente à outra parte os eventos que possam comprometer a execução contratual.

2. MATRIZ DE ALOCAÇÃO DE RISCOS

Risco 1 – Infraestrutura e recursos sob responsabilidade da contratada

Evento:

Falha, indisponibilidade ou insuficiência da infraestrutura física, das instalações, dos equipamentos, dos sistemas, dos softwares ou dos serviços de conectividade cuja disponibilização e manutenção sejam de responsabilidade da CONTRATADA.

Alocação:

CONTRATADA.

Tratamento:

A CONTRATADA deverá adotar as medidas necessárias à prevenção, correção e mitigação das falhas, inclusive as medidas de contingência contratualmente previstas. Os custos e as consequências decorrentes de falhas sob sua responsabilidade serão por ela suportados, observadas as regras de faturamento, medição, glosas e sanções estabelecidas no contrato.

Risco 2 – Gestão de pessoal e execução operacional

Evento:

Insuficiência de pessoal, absenteísmo, rotatividade, dificuldades de recrutamento, falhas de supervisão ou de gestão operacional, bem como descumprimento das obrigações relativas à seleção, disponibilização e capacitação dos profissionais necessários à execução dos serviços.

Alocação:

CONTRATADA.

Tratamento:

A CONTRATADA deverá dimensionar, selecionar, capacitar e administrar sua força de trabalho de modo a assegurar o cumprimento das obrigações contratuais e dos níveis de serviço estabelecidos. Os custos e as consequências decorrentes de fatos inseridos em sua esfera de responsabilidade serão por ela suportados, ressalvados os eventos expressamente alocados ao INSS nesta Matriz.

Risco 3 – Infraestrutura tecnológica sob responsabilidade do INSS

Evento:

Indisponibilidade, falha ou degradação dos serviços da Plataforma de Comutação e Controle da Central 135 – PCCCA, dos sistemas corporativos disponibilizados pelo INSS, inclusive aqueles providos pela Dataprev, e dos serviços de conectividade e demais recursos de infraestrutura tecnológica cuja disponibilização e manutenção sejam de responsabilidade do CONTRATANTE, diretamente ou por intermédio de terceiros contratados, desde que o evento não tenha sido causado ou agravado por ação ou omissão da CONTRATADA.

Alocação:

INSS.

Tratamento:

O INSS deverá adotar, diretamente ou por intermédio dos responsáveis pelos respectivos serviços, as providências cabíveis para restabelecer os recursos afetados, observadas as responsabilidades estabelecidas nos contratos correspondentes.

A identificação da origem, duração e extensão dos eventos deverá ser realizada mediante correlação dos registros operacionais disponibilizados pela CONTRATADA com os registros técnicos da PCCCA, dos serviços de conectividade, dos sistemas corporativos e dos demais componentes envolvidos, conforme aplicável.

A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente as ocorrências identificadas e fornecer os registros e informações sob seu domínio que permitam demonstrar os impactos sobre sua operação. Caberá ao INSS obter, junto aos responsáveis pelos serviços sob sua responsabilidade, os registros técnicos necessários à apuração dos eventos.

Quando comprovado que a indisponibilidade, falha ou degradação comprometeu a capacidade de atendimento da CONTRATADA, os efeitos sobre o faturamento e os indicadores de níveis de serviço serão apurados e ajustados exclusivamente na proporção dos impactos efetivamente decorrentes do evento, observados os critérios e as metodologias estabelecidos no Termo de Referência e na Seção 3 desta Matriz.

A apuração deverá preservar os registros e resultados originais da operação, identificando separadamente os ajustes realizados, os períodos e recursos afetados, os fundamentos técnicos e as respectivas evidências.

Na hipótese de concorrência de causas, inclusive quando a CONTRATADA houver contribuído para a ocorrência ou o agravamento do evento, os efeitos serão individualizados na medida tecnicamente possível, permanecendo cada parte responsável pelas consequências que lhe forem imputáveis.

O reconhecimento dos efeitos decorrentes de eventos alocados ao INSS não afastará as obrigações contratuais da CONTRATADA que não tenham sido diretamente afetadas pela ocorrência.

Risco 4 – Eventos externos extraordinários

Evento:

Ocorrência de fenômenos naturais, calamidades, greves de transporte público ou outros eventos externos, alheios ao controle das partes, que comprometam a capacidade de execução dos serviços.

Alocação:

INSS, quanto aos efeitos econômicos excepcionais expressamente previstos nesta Matriz, desde que comprovados os requisitos para sua aplicação.

Tratamento:

A CONTRATADA deverá comprovar a ocorrência do evento, sua repercussão efetiva na operação e a adoção das medidas razoáveis de contingência destinadas a minimizar seus efeitos.

Quando demonstrado que o evento impediu ou reduziu a capacidade de atendimento, sem contribuição da CONTRATADA, o índice diário de faturamento será ajustado na proporção correspondente à capacidade operacional efetivamente prejudicada, observados os critérios estabelecidos na Seção 3.

Os indicadores de níveis de serviço diretamente afetados serão ajustados na medida necessária para neutralizar os efeitos comprovados do evento, inclusive para fins de apuração de glosas e verificação dos pressupostos para aplicação de sanções.

Os ajustes não abrangerão indicadores ou parcelas de desempenho não afetados pelo evento, nem déficits decorrentes de causas imputáveis à CONTRATADA.

Risco 5 – Atrasos na implantação por responsabilidade do INSS

Evento:

Atraso ou comprometimento da implantação da Central de Atendimento decorrente da indisponibilidade, em tempo hábil, de informações, conteúdos, orientações, validações ou instrutores cuja disponibilização ou atuação seja de responsabilidade do INSS.

Alocação:

INSS.

Tratamento:

A CONTRATADA deverá comunicar tempestivamente o impedimento, demonstrar sua repercussão sobre o cronograma e adotar as providências possíveis para minimizar seus efeitos.

Quando comprovado que o atraso imputável ao INSS afetou o caminho crítico da implantação, o cronograma será ajustado pelo período de impacto efetivo, observados os procedimentos contratuais cabíveis, sem imputação de mora ou aplicação de sanções à CONTRATADA relativamente ao atraso causado pelo INSS.

O ajuste não será automático e ficará limitado ao impacto comprovadamente decorrente do evento.

Risco 6 – Atrasos na implantação por responsabilidade da contratada

Evento:

Atraso ou comprometimento da implantação da Central de Atendimento decorrente do descumprimento, pela CONTRATADA, das obrigações relativas à disponibilização de instalações, equipamentos, pessoal, projetos, treinamentos, recursos ou demais providências necessárias ao início da operação.

Alocação:

CONTRATADA.

Tratamento:

A CONTRATADA deverá cumprir o cronograma e as obrigações de implantação estabelecidos no contrato e no Termo de Referência.

Os atrasos e as consequências decorrentes de descumprimento a ela imputável serão de sua responsabilidade, sem prejuízo da aplicação das medidas contratuais cabíveis.

Na hipótese de ocorrência simultânea de fatos imputáveis ao INSS e à CONTRATADA, deverá ser identificada a contribuição de cada parte e o impacto efetivo sobre o cronograma.

Risco 7 – Alteração unilateral das condições de execução

Evento:

Alteração unilateral das condições de execução do contrato determinada pelo INSS, com repercussão comprovada nos encargos ou custos da CONTRATADA.

Alocação:

INSS, nos limites e condições estabelecidos na legislação.

Tratamento:

Os efeitos econômicos da alteração serão avaliados e tratados conforme a Lei nº 14.133/2021 e as disposições contratuais aplicáveis, observados o nexo entre a alteração e os encargos afetados, a comprovação dos impactos e os requisitos legais para eventual recomposição do equilíbrio econômico-financeiro.

3. CRITÉRIOS DE APURAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS EFEITOS DOS RISCOS

3.1. Efeitos sobre o faturamento mensal

3.1.1. Nos eventos alocados ao INSS que comprovadamente impeçam ou reduzam a capacidade de atendimento da CONTRATADA, os efeitos sobre o faturamento serão apurados mediante ajuste do Índice de Faturamento Diário – IFD, observada a metodologia prevista no Termo de Referência.

3.1.2. Quando o evento comprometer integralmente a capacidade de atendimento prevista para determinado dia, e ficar comprovado que a insuficiência do índice diário decorreu integralmente desse evento, será considerado atingido, exclusivamente para fins de faturamento, o índice diário exigido para o respectivo dia.

3.1.3. Quando o impacto for parcial, o ajuste ficará limitado à parcela do índice diário que comprovadamente deixou de ser alcançada em decorrência do evento, observado o limite do índice diário exigido.

3.1.4. O Índice de Faturamento Mensal – IFM será apurado mediante o somatório dos índices diários efetivamente alcançados e dos ajustes reconhecidos nos termos desta Matriz, respeitados os limites estabelecidos no Termo de Referência.

3.1.5. O valor mensal da fatura será calculado pela fórmula prevista no Termo de Referência:

$$VMF = (IFM / IFMMAX \times SMS) + RC$$

Onde:

- VMF = Valor Mensal da Fatura;
- IFM = Índice de Faturamento Mensal, considerados os ajustes reconhecidos;
- IFMMAX = Quantidade Máxima Possível de IFM;
- SMS = Subtotal Mensal do Serviço;
- RC = Reembolso-creche.

3.1.6. Os ajustes previstos nesta subseção não implicarão pagamento superior aos limites estabelecidos no Termo de Referência, nem afastarão as demais glosas relativas a obrigações não afetadas pelo evento.

3.2. Efeitos sobre os indicadores de níveis de serviço

3.2.1. Os eventos alocados ao INSS que comprovadamente comprometam o atendimento dos indicadores previstos no Acordo de Níveis de Serviço – ANS ensejarão ajustes na respectiva apuração, limitados aos efeitos diretamente decorrentes do evento.

3.2.2. Conforme a natureza do indicador e sua metodologia de cálculo, o ajuste poderá compreender:

a) a exclusão do período afetado do universo de apuração, quando tecnicamente possível e compatível com a metodologia do indicador;

b) a adequação proporcional da meta ou dos dados utilizados no cálculo, quando necessária para neutralizar os efeitos comprovados do evento; ou

c) outro procedimento tecnicamente fundamentado que preserve a finalidade do indicador e impeça a atribuição à CONTRATADA de resultados decorrentes de riscos alocados ao INSS.

3.2.3. Os ajustes deverão ser realizados individualmente para cada indicador afetado, não sendo admitida a exclusão generalizada de indicadores ou a dispensa de metas não relacionadas ao evento.

3.2.4. Os resultados ajustados serão considerados para fins de aplicação das faixas de glosa previstas no ANS e para verificação dos pressupostos de aplicação de sanções vinculadas ao descumprimento dos respectivos indicadores.

3.2.5. Quando o descumprimento de determinado indicador decorrer exclusivamente de evento alocado ao INSS, não haverá aplicação de glosa ou sanção em razão desse descumprimento.

3.2.6. Na hipótese de causas concorrentes, os ajustes ficarão limitados à parcela comprovadamente atribuível ao evento alocado ao INSS, permanecendo a CONTRATADA responsável pelas consequências decorrentes de falhas que lhe sejam imputáveis.

3.3. Efeitos sobre o cronograma de implantação

3.3.1. Nos eventos de atraso de implantação alocados ao INSS, o impacto será quantificado pelo número de dias em que o cumprimento do cronograma tenha sido efetivamente prejudicado por fato imputável ao CONTRATANTE.

3.3.2. O ajuste do cronograma ficará limitado ao período de impacto comprovado sobre as atividades necessárias ao início da operação, considerando a possibilidade de execução de atividades paralelas e a existência de medidas alternativas razoavelmente exigíveis.

3.3.3. O período de atraso reconhecido como decorrente de fato imputável ao INSS não será considerado para fins de caracterização de mora ou aplicação de sanções à CONTRATADA.

3.3.4. O reconhecimento do atraso não implicará, por si só, pagamento adicional à CONTRATADA, sem prejuízo da análise de eventual direito à recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, quando atendidos os pressupostos legais e contratuais.

3.4. Comprovação e reconhecimento dos efeitos

3.4.1. A CONTRATADA deverá comunicar ao INSS a ocorrência de evento que possa ensejar a aplicação desta Matriz tão logo tenha conhecimento de seus efeitos sobre a execução contratual.

3.4.2. A comunicação deverá ser acompanhada, conforme a natureza do evento, de documentos, registros operacionais, relatórios, informações sobre a capacidade de atendimento afetada e demonstração das medidas de contingência adotadas.

3.4.3. Caberá à fiscalização e à gestão contratual analisar os elementos apresentados, confrontá-los com os registros disponíveis e fundamentar a decisão quanto ao reconhecimento do evento e à extensão de seus efeitos.

3.4.4. A apuração deverá identificar, sempre que possível, o período afetado, a capacidade operacional comprometida, os indicadores atingidos e os reflexos sobre o faturamento, as glosas, as sanções ou o cronograma de implantação.

3.4.5. O reconhecimento dos efeitos previstos nesta Matriz não afasta as obrigações contratuais não afetadas pelo evento, nem impede a apuração de responsabilidades por fatos imputáveis à CONTRATADA.

4. DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1. A alocação dos riscos estabelecida nesta Matriz deverá ser observada na execução contratual e na análise de eventuais pedidos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, respeitadas as hipóteses legalmente admitidas.

4.2. A materialização de risco atribuído à CONTRATADA não constituirá, por si só, fundamento para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro em seu favor.

4.3. A materialização de risco atribuído ao INSS será tratada conforme os critérios previstos nesta Matriz, sem prejuízo da aplicação das disposições legais relativas ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

4.4. Os riscos não expressamente previstos nesta Matriz serão analisados conforme a legislação aplicável, as disposições contratuais e as obrigações atribuídas a cada parte.

4.5. A aplicação desta Matriz observará, em todos os casos, a comprovação do evento, de seus efeitos e do nexo causal, bem como a vedação à atribuição de consequências à parte que não tenha assumido o respectivo risco, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.

CAROLINE RIOS MATOS
Membro da Equipe de Planejamento

LUIZ OTÁVIO SOARES DA SILVA
Membro da Equipe de Planejamento

ROBERTO CÂMARA VILELA DA SILVA
Membro da Equipe de Planejamento

Documento assinado eletronicamente por **CAROLINE RIOS MATOS**, **Chefe de Divisão de Gerenciamento das Centrais de Atendimento**, em 04/11/2026, às 11:15, 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 **LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**, **Integrante Técnico**, em 04/11/2026, às 11:32, 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 **ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA**, **Técnico do Seguro Social**, em 04/11/2026, às 11:36, 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.inss.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **27510851** e o código CRC **A9CEB188**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.096889/2026-95 SEI nº 27510851

Criado por roberto.vilela, versão 5 por roberto.vilela em 20/10/2026 11:41:27.