COORDENACAO GERAL DE LICITACOES E CONTRATOS

# Estudo Técnico Preliminar 60/2026

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 35014.096889/2026-95

## 2. Descrição da necessidade

2.1. O presente documento tem por objetivo a realização de estudos técnicos preliminares visando subsidiar a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de telemarketing, compreendendo atendimento telefônico humano e multimeios (telefonia, e-mail, chat, chatbot, SMS, web, vídeo, mídias sociais e comunicadores instantâneos, como Whatsapp, Telegram, Facebook Messenger, entre outros), consulta a banco de dados informatizado, bem como fornecimento e registro de informações ao usuário, incluindo a disponibilização de infraestrutura física e tecnológica e os insumos necessários, nas modalidades de serviço receptivo e ativo.

2.2. Estes estudos têm como objetivo cumprir os requisitos dos artigos 19 a 27 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017, e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 58, de 8 de agosto de 2022.

2.3. Os serviços a serem contratados são indispensáveis para as atividades do Instituto, pois a interrupção dos mesmos pode causar o colapso no atendimento remoto prestado aos cidadãos.

2.4. Após verificação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), constatou-se que o objeto desta contratação não está incluído no Catálogo Eletrônico de Padronização.

## 3. Área requisitante

| Área Requisitante | Responsável |
|---|---|
| Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI | ARUANA ESPINDOLA |

## 4. Descrição dos Requisitos da Contratação

4.1. Descrição dos serviços:

4.1.1. A Central de Atendimento Remoto (Central 135) do INSS é um dos canais de atendimento do Instituto, utilizado para realizar requerimentos de benefícios e serviços do Regime Geral de Previdência Social, conforme Portaria INSS/DIRBEN nº 993, de 28 de março de 2022.

4.1.2. Também são atendidos pela Central 135, os serviços 158 e e-Social, oriundos do Ministério do Trabalho; o serviço 1358, para os servidores e pensionistas do Regime Próprio das Autarquias e Fundações; e o serviço 080001350135, específico para atendimento aos advogados patrocinadores de demandas de cidadãos junto ao INSS.

4.1.3. Em operação desde 2006, a Central 135 estrutura-se atualmente em três unidades de teleatendimento, localizadas em Caruaru (Central Caruaru), Salvador (Central Salvador) e Recife (Central Recife). Em conjunto, essas centrais são responsáveis pelo recebimento de aproximadamente 5,8 milhões de chamadas telefônicas por mês, constituindo um canal essencial de acesso da população aos serviços previdenciários e assistenciais.

4.1.4. O contrato que sustenta a operação da Central Caruaru possui vigência regular até 22 de janeiro de 2027 (40 meses). Todavia, a atual empresa contratada foi sancionada com suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, no âmbito do INSS, pelo prazo de 2 (dois) anos, com fundamento no art. 87, inciso III, da Lei nº 8.666/1993. Tal circunstância inviabiliza eventual prorrogação contratual, tornando necessária a adoção de providências tempestivas para assegurar a continuidade do serviço.

4.1.5. Soma-se a esse cenário o risco de encerramento antecipado do ajuste, em razão de possíveis hipóteses de inexecução contratual, consideradas as dificuldades operacionais já relatadas pela gestão contratual. Diante desse contexto, revela-se prudente e recomendável a célere condução do presente processo de contratação, de modo a mitigar riscos de descontinuidade na prestação dos serviços da Central 135 em Caruaru e a preservar a adequada prestação do atendimento à população.

4.1.6. Analisando o histórico das contratações anteriores, verificamos que, embora tenham ocorrido alterações nos modelos de contratação ao longo dos anos, a operação da Central 135 ocorre de forma contínua desde 2006, incluindo:

4.1.6.1. Três contratos para realização do atendimento humano, realizados com empresas especializadas em teleatendimento. Estes contratos compreendem, além da mão de obra necessária para realizar o atendimento, a infraestrutura predial, dotada de uma rede interna de dados apta a se conectar com os datacenteres do INSS por meio de enlaces de dados providos pelo Instituto e/ou seus provedores contratados;

4.1.6.2. Contrato com empresa especializada para fornecimento, instalação, operação e suporte técnico de solução de tecnologia da informação composta por uma Plataforma de Comutação e Controle para Centrais de Atendimento (PCCCA);

4.1.6.3. Contrato com empresa do STFC, responsável pela coleta e entrega em todo o território nacional das chamadas telefônicas originadas pelos cidadãos e destinadas à Central 135 e, também, no sentido oposto, as chamadas originadas pela Central 135 e destinadas aos cidadãos em todo o território brasileiro;

4.1.6.4. Contrato com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, em cujo datacenter se encontram hospedadas as aplicações e sistemas que são utilizados para a realização do atendimento aos cidadãos, seja esse atendimento eletrônico ou prestado por agentes humanos;

4.1.6.5. Contrato com Telecomunicações Brasileiras S.A. – Telebrás, provedora dos links de comunicação de dados que conectam o datacenter e as Unidades Remotas da Central 135 ao datacenter da Dataprev, para fins de viabilizar a utilização dos sistemas supracitados.

4.1.7. Verifica-se, ainda, que o objeto desta contratação está em conformidade com o § 1º do art. 3º do Decreto n° 9.507, de 21.09.2018, sendo uma atividade auxiliar ou acessória à área de competência legal do órgão licitante.

4.1.8. A terceirização de serviços de Teleatendimento é respaldada pela lei, pois envolve áreas de telecomunicações, informática e atividades complementares aos serviços da Previdência Social. As atividades desenvolvidas pelas Centrais são acessórias ao serviço público e não implicam em terceirização indevida de serviços, pois não envolvem atribuições exclusivas dos servidores da Previdência Social.

4.1.9. Os serviços prestados pelas Centrais de Teleatendimento não incluem análise e concessão de benefícios previdenciários, sendo, portanto, passíveis de terceirização. Os operadores das Centrais atuam como intermediários entre o usuário e as informações disponíveis no site da Previdência Social e em outros sistemas autorizados pelo INSS, facilitando o acesso da população aos serviços do Instituto.

4.1.10. A Central 135 também atua como filtro para agilizar a análise dos requerimentos, retirando da Agências da Previdência Social demandas de usuários que buscam apenas informações simples, tornando mais eficiente o trabalho dos servidores do INSS.

4.1.11. A terceirização desses serviços vai além de facilitar a inclusão digital, especialmente para aqueles sem acesso à internet, onde podem obter informações e utilizar os serviços disponíveis nos sistemas da Previdência Social. Além disso, essa iniciativa permite requerer benefícios e serviços, prestar informações sobre os documentos necessários, esclarecer dúvidas sobre questões previdenciárias, fornecer resultados dos benefícios entre outras atividades.

4.1.12. À luz do Art. 9º da IN/SEGES/MP nº 5, de 2017, a legalidade da presente terceirização se estabelece, também, pelas seguintes razões:

4.1.12.1 No escopo das atividades desenvolvidas pela Central 135 de teleatendimento não se encontram qualquer desses atos citados, a saber, que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional, uma vez que os atendentes estão autorizados a realizar apenas o que está previsto nos manuais e roteiros relacionados à prestação de informações em geral ao público e agendamento de atendimento, servindo apenas de mero intermediário entre o usuário e as informações disponibilizadas pelo INSS, não implicando em análise de mérito ou restrição dos direitos dos segurados.

4.1.13. A contratação dos serviços de teleatendimento deverá ser realizada em conformidade com as justificativas, especificações técnicas, condições de garantia e de execução dos serviços estabelecidas no corpo deste planejamento e seus anexos, bem como no futuro Termo de Referência.

4.2. Fundamentação legal:

4.2.1. Os serviços serão executados pelas contratadas obedecendo ao disposto nas normas e legislação vigentes, dentre as quais destacamos:

· Lei nº 14.133, de 1 de abril de 2021 – Estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos e demais dispositivos legais pertinentes;

· Lei Complementar nº 123, de 2006: Institui o Estatuto Nacional da Micro Empresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências.

· Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2018: Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

· IN SEGES-MP nº 05, de 2017: Dispõe sobre regras e diretrizes para a contratação de serviços;

· IN SEGES-ME nº 73, de 2022: Dispõe sobre licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica;

· IN SEGES-ME nº 65, de 2021: Dispõe sobre a pesquisa de preços para compras e contratação de serviços em geral;

· IN SLTI-MP nº 01, de 2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços.

4.3. Requisitos da localização:

4.3.1. A Central de teleatendimento deverá estar localizada em cidade com mais de 100 (cem) mil habitantes e que possua uma Gerência Executiva do INSS.

4.3.2. Visando mitigar riscos, a Central deverá, ainda, estar localizada em município distinto daqueles que já possuem Centrais (Recife/PE e Salvador /BA).

4.3.2.1. Vários são os fatores de riscos que justificam a exclusão dos municípios onde já existem centrais, dentre os quais podemos citar: a política de prevenção de acidente de trabalho específica em determinados municípios; protocolos de segurança pública transitória por fatores adversos; acidentes ambientais; catástrofes de qualquer ordem; elevação nos custos dos insumos; greves específicas por localidade e/ou greves diversas que afetem toda sociedade local; processos judiciais; ações civis públicas com limitações geográficas; restrição de circulação humana ou de materiais; entre outros.

4.4. Avaliação dos riscos de concentração contratual e medidas de mitigação

4.4.1. Considerando a relevância da Central 135 para a continuidade do atendimento prestado pelo INSS e a estratégia institucional de manutenção de unidades de teleatendimento geograficamente distribuídas, foi avaliado o risco decorrente da eventual concentração de mais de um contrato de operação da Central 135 sob a responsabilidade de uma mesma empresa.

4.4.2. A concentração contratual pode ampliar os efeitos de eventual incapacidade econômico-financeira da contratada, inexecução contratual, paralisação trabalhista ou outro evento que comprometa sua capacidade operacional, com potencial repercussão sobre mais de uma unidade de atendimento. Esse risco merece atenção especial em razão do caráter essencial dos serviços prestados pelas Centrais 135 e da necessidade de preservar a continuidade do atendimento à população.

4.4.3. Por outro lado, a vedação à participação de empresas que já possuam contrato vigente com o INSS para operação de outra Central 135 pode restringir o universo de potenciais concorrentes, com possíveis prejuízos à competitividade do certame e à obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração. Considerando, ainda, as ponderações apresentadas pela Procuradoria Federal Especializada no Parecer nº 00084/2026/CGMLPR/PFE /INSS/PGF/AGU quanto à necessidade de demonstrar concretamente a adequação e a necessidade de restrições dessa natureza, optou-se por não estabelecer impedimento à participação de licitantes exclusivamente em razão da existência de contrato anterior dessa natureza com o Instituto.

4.4.4. Como medida de mitigação dos riscos identificados, será reforçada a avaliação da capacidade econômico-financeira das licitantes, mediante a inclusão, no Termo de Referência, de exigência de declaração acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data de apresentação da proposta, não é superior ao patrimônio líquido do interessado. A declaração deverá ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social e, caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na DRE seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o fornecedor deverá apresentar as respectivas justificativas.

4.4.5. A exigência permitirá considerar os compromissos contratuais já assumidos pela licitante na avaliação de sua capacidade econômico-financeira, inclusive na hipótese de ela já operar outra Central 135. Essa medida será aplicada em conjunto com os demais requisitos de habilitação, a garantia contratual, os mecanismos de fiscalização e as medidas de gestão de riscos previstas para a contratação, sem prejuízo da avaliação da capacidade técnica e operacional necessária à execução do objeto.

4.4.6. Dessa forma, busca-se compatibilizar a preservação da continuidade dos serviços da Central 135 com a ampliação da competitividade do certame, mediante a substituição da vedação à participação por mecanismos objetivos de avaliação e mitigação dos riscos associados à capacidade da futura contratada.

4.5. Requisitos do imóvel:

4.5.1. A futura contratada deverá fornecer estrutura física concentrada em edificação única, com ambiente destinado exclusivamente à execução dos serviços contratados e com as características a seguir:

4.5.1.1. As instalações físicas devem ser organizadas de forma vertical ou horizontal, com demarcação e controle de acesso ao perímetro. Essas instalações podem ser compartilhadas com outras atividades da CONTRATADA ou de terceiros, desde que estejam completamente segregadas da operação objeto desta licitação;

4.5.1.2. As instalações físicas da Central 135 deverão ser exclusivas da operação desta contratação e dispor de entrada com controle de acessos, delimitando a área de implantação das unidades;

4.5.1.3. As instalações físicas da Central 135 devem possuir ambientes adicionais compartilhados (refeitório, relaxamento, banheiros, treinamento) a todos os prestadores envolvidos na operação e gestão da Central, compatíveis com a adequada operação da Central de Atendimento.

4.5.1.5. As instalações físicas dentro do controle de acesso principal deverão ser de utilização exclusiva para execução desta contratação, não sendo autorizado o compartilhamento com outras atividades em razão das condições especiais e das informações tratadas em cada atendimento.

4.5.1.6. Disponibilizar posições de atendimento para as equipes de operação, em quantidade e qualidade suficientes, equipadas com CPU, monitor de vídeo, teclado, mouse e headset;

4.5.1.7. Oferecer espaços específicos destinados aos profissionais de supervisão, coordenação, de atividades de apoio e para os gestores do contrato (estes em número mínimo de cinco);

4.5.1.8. Disponibilizar mobiliário para todos os ambientes de trabalho em quantidade e qualidade suficientes, inclusive para os gestores do contrato designados pelo INSS;

4.5.1.9. Disponibilizar uma sala de reunião para dez pessoas e duas salas de treinamento com capacidade de comportar trinta pessoas cada, situadas no mesmo prédio onde funcionará a operação;

4.5.1.10. O prédio onde se localizará a central deverá possuir viabilidade técnica para ativação no prazo de 60 (sessenta) dias de dois links de internet na modalidade de IP dedicado com banda simétrica (download = upload) equivalente a 1Gbps cada. Esses links deverão ser providos pela Contratada por meio de abordagens diferentes na chamada última milha. Os links serão utilizados para o tráfego voz e para a conectividade com a plataforma de comutação e controle, de forma que só serão aceitos meios de transmissão confinados desde o backbone da operadora até o prédio da Central 135.

4.5.1.11. Além dos links citados acima, a aceitação do prédio fica condicionada à viabilidade técnica de ativação pela empresa Telecomunicações Brasileiras S.A. - Telebrás dos links de dados necessários para conexão do prédio ofertado com o datacenter da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - Dataprev.

4.5.1.12. O prédio deverá dispor de Sala adequada para instalação do núcleo da rede lógica e demais equipamentos da contratada, bem como deverá possuir espaço suficiente para suportar a instalação de dois racks de 48U para equipamentos do INSS. Esta sala deverá ser dotada de sistema que disponibilize energia elétrica de maneira contínua, com a utilização de no-break suficiente para manter em funcionamento equipamentos da operação, considerando o disposto na NBR/ABNT 150.414.

4.5.1.13. O prédio deverá dispor de rede de dados implementada conforme norma ABNT NBR 14565, com cabeamento UTP categoria 6, com todos os elementos ativos de rede necessários e com implementação de QoS, uma vez que todas as conversações serão realizadas por meio de Voz sobre IP.

4.5.2. Em eventual aditamento de 25% do contrato, as posições de atendimento e demais estruturas necessárias poderão ser disponibilizadas na mesma edificação ou em local diverso, desde que os andares sejam exclusivos, devendo ser aplicadas todas as observações contidas nos subitens 4.5.1.

4.5.2. A plataforma de comutação e controle da operação será provida pelo INSS.

4.6. Requisitos da vigência:

4.6.1. Nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, e considerando a natureza continuada e essencial dos serviços, o prazo de vigência do futuro contrato será de 5 (cinco) anos, contados da data de sua assinatura, com vistas à obtenção de condições mais vantajosas para a Administração.

4.6.1.1. A implantação e a operação de uma Central de Teleatendimento demandam investimentos iniciais relevantes, especialmente em infraestrutura física, tecnologia, mobiliário, equipamentos, sistemas, capacitação de pessoal e estrutura administrativa. A fixação de prazo contratual mais alongado possibilita a diluição dos custos fixos ao longo da execução contratual, reduzindo o risco econômico da contratação e favorecendo a apresentação de propostas com preços mais competitivos, em consonância com o princípio da economicidade e com a busca da proposta mais vantajosa.

4.6.1.2. Ademais, a estabilidade contratual por período compatível com a amortização dos investimentos contribui para a continuidade, qualidade e eficiência da prestação do serviço, mitigando riscos operacionais decorrentes de sucessivas transições contratuais.

4.6.2. O INSS terá a opção de extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

4.6.2.1. A mencionada extinção ocorrerá apenas na próxima data de aniversário anual do contrato e não poderá ocorrer em prazo inferior a 2 (dois) meses, contado da referida data.

4.6.3. Encerrado o período inicial de 5 (cinco) anos, o contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, até o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência total, desde que demonstrada, a cada prorrogação, a manutenção da vantajosidade das condições e dos preços para o INSS, admitida a negociação com a contratada ou, alternativamente, a extinção contratual sem ônus para as partes, nos termos da legislação vigente.

4.7. Requisitos da mão de obra

4.7.1. A execução dos serviços de teleatendimento da Central 135 demandará a disponibilização, pela futura contratada, de equipe multidisciplinar composta por profissionais de atendimento, supervisão, monitoramento de qualidade, treinamento, planejamento, tecnologia da informação e gestão operacional, em níveis compatíveis com a complexidade, o volume e a criticidade da operação.

4.7.2. A estrutura de pessoal deverá contemplar, de forma geral, operadores de teleatendimento, supervisores de operação e de monitoria, monitores de qualidade, instrutores de treinamento, analistas (operacionais, de planejamento e de tecnologia da informação), coordenadores das diversas áreas (sênior, operações, qualidade, planejamento, treinamento e TI), bem como gerente responsável pela execução contratual, entre outros perfis necessários ao adequado funcionamento da Central.

4.7.3. A contratada deverá dimensionar e alocar os profissionais de acordo com as exigências operacionais, os níveis de serviço estabelecidos e as diretrizes definidas no Termo de Referência, assegurando a continuidade, a qualidade e a eficiência da prestação dos serviços.

4.7.4. No que se refere à formação dos custos de mão de obra, cada licitante deverá adotar, para cada categoria profissional, os salários, benefícios e demais direitos trabalhistas previstos no instrumento coletivo de trabalho ao qual esteja legitimamente vinculado, quando aplicáveis.

4.7.5. Na hipótese de inexistência de previsão específica, no respectivo instrumento coletivo, para determinada categoria profissional necessária à execução contratual, a licitante deverá adotar valores compatíveis com aqueles praticados no mercado para funções equivalentes, observando a complexidade das atividades desempenhadas e o nível de responsabilidade exigido.

4.7.6. Especificamente em relação à função de supervisor de operação, deverá ser observado salário não inferior a 1,5 (um vírgula cinco) vezes o salário atribuído ao operador/atendente, ou ao valor eventualmente estabelecido em instrumento coletivo de trabalho aplicável, o que for maior.

4.7.7. Tal exigência justifica-se pela maior complexidade e responsabilidade inerentes à função de supervisão, que compreende, entre outras atribuições, a gestão de equipes, o acompanhamento de indicadores de desempenho, a orientação técnica dos atendimentos e a atuação na solução de ocorrências operacionais em tempo real. A fixação de parâmetro mínimo de remuneração busca assegurar adequada diferenciação hierárquica, contribuir para a retenção de profissionais qualificados e mitigar riscos operacionais decorrentes de elevada rotatividade ou fragilidade na gestão das equipes.

4.7.8. Ressalta-se que a definição desse parâmetro não interfere no enquadramento sindical das licitantes nem na adoção do instrumento coletivo ao qual estejam vinculadas, constituindo-se apenas como requisito mínimo para a adequada estruturação da proposta e para a garantia da qualidade da execução contratual.

4.8. Requisitos da Contratada:

4.8.1. Os serviços serão prestados por empresa que atenda aos seguintes requisitos:

4.8.1.1. Seja devidamente habilitada pelos órgãos de controle e fiscalização da atividade, com utilização de mão de obra detentora de formação profissional específica;

4.8.1.2. Utilize rotinas com definição do perfil de mão de obra para os postos designados, possibilitando maior eficiência do efetivo, desenvolvendo ações preventivas que incluem o uso de equipamentos auxiliares à execução dos serviços;

4.8.1.3. Utilize pessoal e equipamentos adequados, de forma a refletir resultados produtivos e melhoria no atendimento prestado à sociedade;

4.8.1.4. Ofereça proposta que atenda aos parâmetros definidos para o objeto da licitação e apresente preço compatível com a finalidade estabelecida;

4.8.1.5. Possua capacidade técnica e financeira.

4.9. Da natureza continuada

4.9.1. Os serviços que se pretende contratar são essenciais e contínuos, demonstrando serem indispensáveis tanto para o Instituto quanto para a população atendida pelo INSS.

4.9.2. O conceito de serviços contínuos nos é ofertado pela IN MPOG nº 05/2017, da seguinte forma:

*Art. 15. Os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.*

4.9.3. Por sua vez, o Colendo do Tribunal de Contas da União, traz a seguinte definição para os serviços continuados:

*"Serviços de natureza contínua são serviços auxiliares e necessários a Administração no desempenho das respectivas atribuições. São aqueles que, se interrompidos, podem comprometer a continuidade de atividades essenciais e cuja contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro. O que é contínuo para determinado órgão ou entidade pode não ser para outros" (TCU. Licitações e contratos: orientações e jurisprudência do TCU /Tribunal de Contas da União. 4. ed. rev., atual. e ampl. Brasília: TCU, Secretaria-Geral da Presidência; Senado Federal, Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2010, p. 772).*

4.9.4. Assim sendo, é incontestável que, no presente caso, estamos lidando com um serviço de natureza contínua, cuja falta pode impactar negativamente o atendimento pleno do público previdenciário.

4.10. Da Aferição dos Resultados

4.10.1. Todos os indicadores exigidos, incluindo níveis de serviços qualitativos farão parte do Termo de Referência, devendo ser atingidos a partir do terceiro mês de operação da Central de Teleatendimento, quando não especificado outro prazo mais estendido, estando a contratada obrigada a prestar os serviços objeto da licitação com um padrão de atendimento igual ou superior àquele definido como exigido, sob pena de desconto proporcional ao faturamento mensal;

4.10.2. Nos relatórios onde forem detectados índices fora dos limites máximos e mínimos estabelecidos, ou em qualquer outra situação diagnosticada, a Contratada deverá inserir justificativas detalhadas das ocorrências e indicar as ações e prazos para regularizar a situação, ficando a cargo do gestor e fiscal a decisão quanto às aplicações cabíveis. A disponibilização dos relatórios acima referidos não elimina a necessidade de que a Contratada disponibilize ao INSS os demais relatórios operacionais e de gestão;

4.10.3. O INSS poderá reavaliar, a qualquer tempo, os parâmetros determinados para as situações de todos os indicadores exigidos, incluindo níveis de serviços qualitativos estabelecidos no Termo de Referência, desde que a alteração, cumulativamente:

4.10.3.1. Seja tecnicamente justificada;

4.10.3.2. Não configure descaracterização do objeto licitado;

4.10.4. A apuração dos dados para cálculo de todos os indicadores exigidos, incluindo níveis de serviços será automática, por meio de captura de dados e informações via sistema;

4.10.5. Em situações excepcionais, o INSS poderá, previamente, suspender, por prazo determinado, a aplicação dos índices qualitativos exigidos, em decorrência de fatos supervenientes que alterem a rotina do atendimento.

4.10.6. Independentemente da utilização de Acordo de Níveis de Serviço (ANS) ou outra ferramenta semelhante para aferição da qualidade da prestação dos serviços, serão estabelecidas sanções para os casos de descumprimentos das obrigações e prazos.

4.11. Critérios e práticas de sustentabilidade

4.11.1. A presente contratação observará o princípio do desenvolvimento nacional sustentável, nos termos do art. 5º da Lei nº 14.133/2021, incorporando critérios ambientais compatíveis com a natureza do objeto e com as diretrizes do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da AGU, especialmente no que se refere à racionalização de recursos, à mitigação de impactos ambientais e à gestão adequada de resíduos ao longo do ciclo de vida da contratação.

4.11.2. Considerando tratar-se de serviço contínuo com dedicação de mão de obra e uso intensivo de infraestrutura tecnológica e equipamentos eletroeletrônicos, a CONTRATADA deverá adotar práticas voltadas à eficiência energética, ao uso racional de água e insumos, à redução da geração de resíduos e à destinação ambientalmente adequada dos materiais utilizados na execução contratual.

4.11.3. Eficiência Energética e Uso Racional de Recursos

4.11.3.1 A CONTRATADA deverá:

I – priorizar a utilização de equipamentos com maior eficiência energética, preferencialmente certificados pelo INMETRO ou com selo equivalente, quando aplicável;

II – adotar rotinas de operação que reduzam o consumo de energia elétrica, tais como uso de iluminação apenas em áreas ocupadas, instalação de sensores de presença quando viável e manutenção preventiva de sistemas de climatização;

III – implementar medidas de uso racional de água e promover campanhas internas de conscientização junto aos empregados;

IV – priorizar processos digitais e fluxos eletrônicos de informação, de modo a reduzir o consumo de papel e outros insumos.

4.11.4. Aquisição de Equipamentos e Materiais

I – Os bens e equipamentos utilizados na execução contratual não deverão conter substâncias perigosas acima dos limites recomendados por normas técnicas aplicáveis, como a Diretiva RoHS ou equivalente;

II – Sempre que aplicável, deverão ser observados requisitos ambientais e de eficiência energética reconhecidos oficialmente, inclusive certificações do INMETRO;

III – Equipamentos que gerem ruído deverão observar a regulamentação pertinente, inclusive quanto à necessidade de Selo Ruído, quando exigível.

4.11.5. Gestão de Resíduos e Logística Reversa

4.11.5.1. Em consonância com a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos) e com as orientações do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, a CONTRATADA deverá:

I – promover a segregação de resíduos recicláveis e não recicláveis gerados na execução contratual;

II – assegurar a destinação ambientalmente adequada de resíduos eletroeletrônicos, pilhas, baterias, lâmpadas e demais componentes substituídos ou descartados durante a execução do contrato;

III – observar as Resoluções CONAMA nº 401/2008 e nº 424/2010 quanto à aquisição e descarte de pilhas e baterias, respeitando os limites de metais pesados;

IV – adotar procedimentos de logística reversa junto a fabricantes, importadores ou distribuidores, sempre que aplicável, especialmente no caso de equipamentos eletroeletrônicos, lâmpadas e baterias;

V – manter registros da destinação final ambientalmente adequada dos resíduos relevantes, sempre que exigido pela fiscalização contratual.

4.11.6. Saúde Ocupacional e Ambiente de Trabalho

I – A CONTRATADA deverá observar as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis, promovendo ambiente laboral adequado e ergonomicamente compatível com as atividades de teleatendimento;

II – Sempre que houver equipamentos que emitam ruído acima dos níveis recomendados, deverão ser adotadas medidas mitigadoras e fornecidos equipamentos de proteção individual adequados, conforme a legislação trabalhista vigente;

III – Os empregados deverão ser orientados sobre práticas de prevenção de riscos e sobre medidas de uso racional de recursos naturais no ambiente de trabalho.

4.11.7. Monitoramento e Conformidade

4.11.7.1 A CONTRATADA deverá manter controles internos mínimos que permitam demonstrar o cumprimento das obrigações ambientais previstas contratualmente, facultada à fiscalização a verificação das práticas adotadas durante a execução.

4.12. Da Forma de Pagamento

4.12.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço (ANS), integrante do Termo de Referência, para aferir a qualidade da prestação dos serviços, havendo possibilidade de ajuste no pagamento conforme os indicadores ali estabelecidos.

4.12.2. Para efetuar os pagamentos relativos à execução contratual, serão consideradas as unidades de medida para faturamento e avaliação do desempenho, juntamente com os indicadores mínimos para aceitação do serviço ou eventuais deduções.

4.12.3. O INSS realizará pagamentos mensais à CONTRATADA com base na efetiva prestação dos serviços, aplicando os conceitos e métodos delineados no Termo de Referência para alcançar o índice de faturamento mensal.

4.12.4. A opção pela conta-depósito vinculada, em detrimento ao pagamento pelo fato gerador, decorre da decisão do próprio órgão, onde a Coordenação-Geral de Recursos Logísticos formalizou cooperação técnica junto às instituições bancárias para esta finalidade.

4.12.5. Em tese, tanto o pagamento pelo fato gerador quanto pela conta-depósito vinculada, como estratégia de mitigação de riscos, proporciona à Administração um controle mais efetivo no acompanhamento e fiscalização dos contratos que envolvem a cessão de mão de obra. Isso ocorre porque a abordagem preventiva, especialmente em relação aos direitos trabalhistas tutelados e verbas rescisórias, ajuda a evitar litígios que poderiam ser judicializados.

4.12.6. A complexidade operacional do modelo do fato gerador reside na necessidade de a Administração gerir os recursos de terceiros de forma sistemática e individualizada para cada empregado alocado no contrato. Isso exige uma capacitação mais ampla de todos os envolvidos e ferramentas adequadas para reter valores orçamentários, que só serão liberados em eventos específicos do contrato, incluindo situações futuras e incertas como licenças maternidade e paternidade, acidentes de trabalho, auxílio-doença, entre outras. Esse formato impõe um ônus significativo para o órgão, pois qualquer atraso na liberação dos pagamentos relativos às obrigações trabalhistas da empresa contratada pode resultar em responsabilização.

4.12.7. Diante das dificuldades operacionais associadas ao fato gerador, o INSS tem optado pela utilização da conta-depósito vinculada. Neste sentido, o órgão capacitou servidores, estabeleceu termo de cooperação técnica com instituição bancária e ajustou os sistemas informatizados de gestão de contratos e pagamentos (GCWeb e APWEB) para viabilizar esse procedimento.

4.12.8. Além disso, por meio da Portaria DIROFL/INSS nº 728, de 07 de julho de 2022, foram estabelecidas diretrizes e procedimentos para o uso da conta-depósito vinculada em contratos continuados com dedicação exclusiva de mão de obra. A implantação dessa modalidade de pagamento é obrigatória para contratos com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses, conforme previsto nos artigos destacados abaixo:

*Portaria DIROFL/INSS nº 728/2022*
*Art. 4º Os editais deverão conter expressamente as regras quanto à utilização da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação no futuro contrato.*
*(...)*
*Art. 26. A Implantação da Conta-Depósito Vinculada - bloqueada para movimentação será obrigatória nos contratos com prazo de vigência igual ou superior a 12 (doze) meses (...)*

4.13. Da modalidade, tipo e regime de licitação

4.13.1. Esta atividade se enquadra na categoria de Serviço Comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado (art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021).

4.13.2. Sendo assim, a contratação deverá ser conduzida por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço e no regime de empreitada por preço global, conforme estabelecido no artigo 6º, incisos XXIX e XLI, da Lei nº 14.133, de 2021, nas quantidades e demais condições de execução a serem estabelecidas no corpo deste planejamento, bem como no Termo de Referência.

4.14. Das politicas de inclusão e acessibilidade para pessoas surdas ou com deficiência auditiva.

4.14.1. O compromisso com a inclusão é importante, sendo necessário buscar soluções que atendam bem ao público-alvo de forma eficiente.

4.14.2 Para a implantação do atendimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais) nesta Central 135 faz-se necessário abordar diversos aspectos técnicos, operacionais e econômicos. Aqui estão alguns pontos a serem considerados:

4.14.2.1. Demanda e Alcance do Público

· Estimativa da Demanda: Avaliar a real demanda do público surdo que utiliza Libras em comparação com aqueles que preferem ou estão acostumados a utilizar comunicação escrita (texto). Pode ser que a demanda por atendimento em Libras seja significativamente menor, o que pode não justificar o investimento.

· Acesso e Adaptação: Grande parte dos usuários surdos já está adaptada ao uso de textos, incluindo o uso de SMS, chat, e-mail e outros comunicadores instantâneos. Essa adaptação pré-existente reduz a urgência de implementar um novo sistema de comunicação.

4.14.2.2. Recursos Humanos e Treinamento

· Especialização e Capacitação: Profissionais que atendem em Libras precisam de treinamento especializado. O recrutamento, treinamento e retenção desses profissionais pode ser um desafio significativo, tanto em termos de tempo quanto de custo.

· Disponibilidade de Intérpretes: A disponibilidade de intérpretes de Libras qualificados e a necessidade de garantir que haja intérpretes suficientes para atender a demanda de chamadas pode ser um obstáculo operacional.

4.14.2.3. Infraestrutura e Tecnologia

· Implementação Tecnológica: A infraestrutura necessária para suportar atendimento em Libras inclui equipamentos de vídeo e softwares específicos para garantir a clareza e qualidade da comunicação visual. Esses investimentos podem ser substanciais e envolver atualizações tecnológicas contínuas.

· Manutenção e Suporte: Além da implementação inicial, haverá custos contínuos de manutenção e suporte técnico para garantir que a infraestrutura de vídeo esteja sempre operacional.

· Existem no mercado plataformas que fazem tradução simultânea envolvendo Libras, que podem ser contratadas independentemente do contrato da Central 135. Estas plataformas fariam a intermediação entre a pessoa surda e a Central do INSS e poderiam ser contratadas após estudo de viabilidade.

4.14.2.4. Custo-Benefício

· Investimento versus Retorno: Considerando o investimento necessário para montar uma infraestrutura completa para atendimento em Libras e comparando-o com o retorno esperado, pode ser que os recursos sejam mais eficientemente alocados para melhorar e expandir os canais de atendimento já existentes, como chat, e-mail e SMS, que também são acessíveis para pessoas com deficiência auditiva.

· Alternativas Eficientes: O atendimento por texto supre a necessidade de comunicação eficiente para parte das pessoas surdas, proporcionando uma alternativa viável e de baixo custo em comparação com o atendimento por Libras.

4.14.3. Considerando o desconhecimento da demanda potencial, os custos de implementação e manutenção, a disponibilidade limitada de intérpretes qualificados e a eficiência do atendimento por texto para pessoas surdas, a implementação do atendimento em Libras pode não ser viável tecnicamente e economicamente neste momento.

4.14.4 No entanto, é crucial continuar monitorando as necessidades dos usuários e buscar soluções que promovam a inclusão de forma eficaz e sustentável e, sendo assim, seria mais eficiente a contratação de uma plataforma que faça esta intermediação com a Central 135, em vez de incluir essa solução neste contrato.

4.15. Da adequação da jornada de trabalho e da operação aos sábados

4.15.1. Durante a fase de planejamento da presente contratação, sobreveio a publicação da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 148, de 13 de abril de 2026, que alterou a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 190, de 5 de dezembro de 2024, estabelecendo a jornada semanal de 40 (quarenta) horas para os contratos de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra no âmbito da Administração Pública Federal.

4.15.2. Paralelamente, encontra-se em tramitação no Congresso Nacional proposta de alteração da legislação trabalhista relacionada à denominada escala 6x1, sem que exista, até o presente momento, definição quanto ao texto final a ser eventualmente aprovado, à sua data de entrada em vigor e aos impactos que produzirá sobre os contratos administrativos que envolvem dedicação exclusiva de mão de obra.

4.15.3. Considerando que a presente contratação possui cronograma sensível, em razão da necessidade de assegurar a continuidade dos serviços atualmente prestados pela Central Caruaru, verificou-se a existência de risco relevante de que eventual alteração legislativa durante a fase licitatória possa impactar diretamente o dimensionamento da solução, os quantitativos de profissionais, as escalas de trabalho e as planilhas de custos e formação de preços utilizadas para estimativa do valor da contratação.

4.15.4. Em cenário dessa natureza, poderá surgir a necessidade de revisão dos artefatos de planejamento, atualização de estudos técnicos, adequação do Termo de Referência, revisão da pesquisa de preços e eventual republicação do instrumento convocatório, com reflexos sobre o cronograma da contratação e potencial risco para a transição contratual planejada.

4.15.5. Diante desse contexto de incerteza normativa, buscou-se estruturar a presente contratação de forma a reduzir a exposição do certame aos possíveis impactos decorrentes de alterações legislativas relacionadas à jornada semanal de trabalho e à escala 6x1.

4.15.6. Registra-se que a demanda observada aos sábados é significativamente inferior à verificada nos dias úteis, razão pela qual as Centrais 135 atualmente em operação funcionam nesse dia com capacidade reduzida, utilizando 25% do quantitativo de operadores empregado de segunda a sexta-feira. Além disso, parcela significativa dos profissionais atualmente alocados nas centrais já atua exclusivamente de segunda a sexta-feira (5 dias na semana).

4.15.7. Considerando que a operação da Central 135 é atualmente distribuída entre três unidades distintas e geograficamente segregadas, localizadas em Recife, Salvador e Caruaru, e que os contratos das Centrais Recife e Salvador permanecerão vigentes, concluiu-se ser tecnicamente recomendável que a presente contratação seja estruturada com funcionamento de segunda a sexta-feira, uma vez que tal modelagem reduz significativamente o risco de que alterações normativas ou legislativas supervenientes imponham ajustes nos artefatos da contratação, com a consequente republicação do certame e impactos no cronograma necessário à substituição do contrato atualmente vigente.

4.15.8. A adoção desse modelo não implica descontinuidade do atendimento aos sábados, uma vez que tal atendimento permanecerá sendo realizado pelas demais centrais em operação. Adicionalmente, caso os estudos operacionais e de conveniência demonstrem a necessidade de ampliação da capacidade de atendimento nesse dia, o INSS poderá avaliar a redistribuição das escalas existentes, o aumento do percentual de profissionais alocados aos sábados nas demais centrais ou outras medidas de ajuste operacional compatíveis com os contratos vigentes. Se, no entanto, os estudos futuros concluírem pela desnecessidade da manutenção do atendimento aos sábados, o INSS poderá promover a adequação dos contratos vigentes, com a consequente descontinuidade da prestação desse serviço nesse dia da semana.

4.15.9. Registra-se, ainda, que a adequação imediata decorrente da Instrução Normativa SEGES/MGI nº 148/2026 já exigirá ajustes na estrutura de pessoal prevista para esta contratação, especialmente em relação às categorias atualmente submetidas à jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, as quais deverão observar o novo limite de 40 (quarenta) horas semanais. Tais adequações, contudo, não afetam diretamente os operadores de teleatendimento submetidos às jornadas especiais previstas na legislação trabalhista aplicável ao setor (30 e 36 horas semanais).

4.15.10. Após a definição do marco normativo definitivo relacionado à jornada de trabalho e à eventual alteração da escala 6x1, o INSS poderá reavaliar a conveniência e a oportunidade da manutenção do modelo ora adotado, promovendo, se necessário, as adequações contratuais cabíveis, mediante os instrumentos legalmente previstos.

4.15.11. Sem prejuízo do modelo operacional ora adotado, a Administração poderá, após a consolidação do cenário normativo aplicável à jornada de trabalho e mediante demonstração de conveniência, oportunidade e vantajosidade, avaliar a inclusão do atendimento aos sábados na presente contratação. Caso tal medida se revele necessária para atendimento do interesse público e para a adequada prestação dos serviços da Central 135, a alteração poderá ser promovida por meio de termo aditivo, observados os limites, requisitos e demais condições previstos na legislação vigente.

4.15.12. Dessa forma, a definição da operação da nova Central de Teleatendimento de segunda a sexta-feira constitui medida de gestão de riscos voltada à preservação da estabilidade do processo licitatório, à mitigação de incertezas regulatórias, à redução da probabilidade de retrabalho dos artefatos da contratação e à proteção do cronograma necessário para assegurar a continuidade dos serviços prestados à população.

## 5. Levantamento de Mercado

5.1. Consta nos autos o resultado consolidado da pesquisa de preços realizada nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021, com a devida identificação das fontes consultadas, metodologia empregada, critérios de tratamento dos dados e memória de cálculo, permitindo a rastreabilidade das informações e a verificação da compatibilidade dos valores estimados com aqueles praticados no mercado.

5.2. O levantamento mercadológico evidencia a existência de número significativo de empresas especializadas na prestação de serviços de teleatendimento, com capacidade técnica e operacional compatível com o objeto pretendido, demonstrando a viabilidade competitiva da contratação e a inexistência de restrição indevida à participação no certame.

5.3. As análises prospectivas constantes do processo administrativo indicam que as Centrais de Atendimento contratadas por órgãos e entidades públicas apresentam modelagens diversas, estruturadas de acordo com as especificidades institucionais, volume de demanda, criticidade do serviço, perfil do público atendido e grau de dependência tecnológica.

5.4. Verificou-se, a partir da análise dos contratos examinados, a coexistência de diferentes modelagens no mercado. Parte dos órgãos adota modelo integrado, no qual a contratada assume conjuntamente a disponibilização de infraestrutura física, tecnologia, conectividade com o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e mão de obra necessária à operação da central.

5.5. Por outro lado, identificaram-se contratações em que o objeto se restringe, predominantemente, ao fornecimento de mão de obra especializada para operação do atendimento, permanecendo sob responsabilidade do órgão contratante a infraestrutura tecnológica, os sistemas corporativos, a conectividade e demais elementos estruturais.

5.6. Tais modelagens mostram-se adequadas às realidades institucionais específicas de cada órgão ou entidade, especialmente quando operam com apenas uma central de atendimento, em única localidade, com escala reduzida e menor complexidade sistêmica.

5.7. No caso do INSS, entretanto, a existência de três centrais geograficamente distribuídas, com elevado volume de chamadas mensais, integração com sistemas corporativos críticos e papel estruturante no acesso a benefícios previdenciários e assistenciais, demanda modelagem contratual própria, estruturada com foco em resiliência operacional, segregação de riscos, controle institucional da infraestrutura estratégica e padronização nacional do atendimento.

5.8. A pesquisa realizada no portal Compras.gov.br, considerando contratações formalizadas nos últimos 12 (doze) meses, identificou predominância do modelo de remuneração por posto de serviço (10 contratações), enquanto, em menor número (2 contratações), verificou-se a adoção de unidade de medida baseada na quantidade de atendimentos realizados.

5.9. Nos casos em que a remuneração se deu por atendimento, as planilhas de formação de preços apresentaram o quantitativo de mão de obra envolvido na operação, o que permitiu a conversão metodológica dos valores para a unidade de Posição de Atendimento (uPA), exclusivamente para fins comparativos.

5.10. A análise demonstrou que, após a conversão técnica, os valores praticados nessas contratações mostraram-se superiores aos atualmente contratados pelo INSS em suas três centrais (conforme planilha juntada aos autos), o que reforça a adequação e a competitividade do modelo adotado pela Autarquia.

5.11. Registra-se, ainda, que nos estudos realizados em 2024 para a contratação da Central 135 de Recife (Processo nº 35014.261833/2024-56), ocasião em que se analisou amostra ampliada de contratações públicas com diferentes modelagens remuneratórias, verificou-se que tanto os valores médios praticados nas centrais então em operação quanto o valor estimado para a nova contratação - adotando-se a unidade de medida uPA - mostravam-se inferiores, após a devida conversão metodológica para fins comparativos, aos valores médios observados em contratos de outros órgãos que utilizavam unidades de medida distintas, tais como quantidade de atendimentos realizados ou tempo de atendimento em minutos (Planilha SEI nº 17341563).

5.12. Modelos de remuneração analisados

5.12.1. No curso do levantamento de mercado e da análise das experiências de contratação observadas em outros órgãos públicos, foram identificadas diferentes modelagens de remuneração aplicáveis à operação de centrais de teleatendimento.

5.12.2. Considerando essas referências e as características específicas da operação da Central 135 do INSS, foram analisados três cenários principais de modelagem contratual para remuneração dos serviços de atendimento humano:

5.12.3. Cenário 1 – Remuneração por atendimento realizado

5.12.3.1. Nesse modelo, o pagamento à contratada seria calculado com base na quantidade de atendimentos efetivamente realizados pelos operadores humanos ao longo do período de faturamento.

5.12.3.2. Cada interação concluída com o cidadão corresponderia a uma unidade de remuneração previamente estabelecida no contrato, sendo o valor total mensal obtido pelo produto entre o número de atendimentos realizados e o valor unitário definido para cada atendimento.

5.12.3.3. Esse modelo pressupõe a definição prévia de quantitativos estimados de atendimentos ao longo do contrato, os quais serviriam de referência para a elaboração da proposta comercial e para o planejamento orçamentário da contratação.

5.12.4. Cenário 2 – Remuneração por tempo de atendimento (minutos utilizados)

5.12.4.1. Nesse modelo, o pagamento seria realizado com base no tempo efetivamente consumido na realização dos atendimentos humanos, medido em minutos ou outra unidade temporal equivalente.

5.12.4.2. O valor mensal a ser pago corresponderia ao total de minutos de atendimento registrados no período de faturamento, multiplicado pelo valor unitário estabelecido para cada minuto de atendimento.

5.12.4.3. Assim como no modelo anterior, a contratação exigiria a definição prévia de estimativas de volume de atendimento, convertidas em minutos previstos de utilização do serviço ao longo do contrato.

5.12.5. Cenário 3 – Remuneração por Unidade de Posição de Atendimento (uPA)

5.12.5.1. O terceiro cenário analisado corresponde ao modelo atualmente utilizado pelo INSS, baseado na contratação de capacidade operacional medida por Unidade de Posição de Atendimento (uPA).

5.12.5.2. Nesse modelo, a remuneração não está diretamente vinculada ao número de chamadas atendidas ou ao tempo total de conversação, mas sim à capacidade de atendimento disponibilizada pela contratada, medida a partir da ocupação efetiva das posições de atendimento ao longo da jornada de trabalho.

5.12.5.3. A aferição da execução contratual considera o tempo de ocupação efetiva dos operadores nas posições de atendimento, calculado com base em parâmetros técnicos definidos no Termo de Referência.

5.12.5.4. Para fins de faturamento, utiliza-se o Índice de Faturamento Diário por Operador (IFDOp), obtido a partir da relação entre o tempo efetivamente ocupado pelo operador em atendimento e o tempo de referência correspondente a uma unidade de posição de atendimento.

5.12.5.5. O faturamento mensal resulta da consolidação desses índices diários, observados os limites máximos de capacidade contratada, sendo ainda aplicado o Acordo de Níveis de Serviço (ANS) como mecanismo de avaliação da qualidade da prestação dos serviços e de eventual ajuste no pagamento.

5.12.5.6. O ANS estabelece indicadores de desempenho relacionados à ocupação das posições de atendimento, tempo médio de atendimento, qualidade do atendimento prestado pelos operadores, satisfação dos usuários e registro adequado das interações, podendo resultar em glosas ou sanções em caso de descumprimento das metas estabelecidas.

5.13. Análise comparativa e escolha do modelo

5.13.1. A análise comparativa desses três cenários considerou aspectos financeiros, operacionais, gerenciais e de risco, especialmente no que se refere à continuidade do serviço, previsibilidade orçamentária, estabilidade da força de trabalho, qualidade do atendimento e aderência às características da demanda da Central 135.

5.13.2. A partir dessa avaliação, concluiu-se que o modelo baseado em Unidade de Posição de Atendimento (uPA) apresenta maior aderência às necessidades institucionais do INSS, razão pela qual se optou pela manutenção dessa modelagem contratual.

5.14. Justificativa da Manutenção do Modelo de Remuneração por Unidade de Posição de Atendimento (uPA)

5.14.1. Para além da comparação estritamente financeira entre modelos de remuneração, procedeu-se à análise técnica, operacional e gerencial das alternativas identificadas no mercado, considerando aspectos relacionados à continuidade do serviço, previsibilidade orçamentária, qualidade do atendimento, estabilidade da força de trabalho, segurança da informação e mitigação de riscos contratuais.

5.14.2. A partir dessa avaliação, concluiu-se pela manutenção do modelo de contratação com base na Unidade de Posição de Atendimento (uPA) para a nova Central de Teleatendimento do INSS, por se mostrar mais aderente às características estruturais do serviço e ao perfil da demanda institucional.

5.15. Adequação às Características da Clientela do INSS

5.15.1. A clientela do INSS apresenta características específicas, com predominância de idosos, pessoas com deficiência e cidadãos com baixa familiaridade tecnológica, o que demanda atendimento claro, paciente e tecnicamente seguro, sobretudo em razão da complexidade das matérias previdenciárias e assistenciais.

5.15.2. O modelo de remuneração por uPA proporciona aos atendentes maior estabilidade operacional e reduz incentivos à aceleração artificial do atendimento, permitindo que o tempo de interação seja compatível com a natureza da demanda apresentada.

5.15.3. Ademais, o INSS dispõe de indicadores históricos consolidados que permitem dimensionar o tempo médio adequado para cada tipo de demanda, assegurando que a produtividade seja acompanhada por parâmetros técnicos internos, e não exclusivamente por métricas comerciais de volume ou duração de chamadas.

5.15.4. Dessa forma, o modelo por uPA revela-se compatível com a necessidade de atendimento humanizado e tecnicamente responsável, preservando a resolutividade e a qualidade da informação prestada ao cidadão.

5.16. Continuidade do Atendimento e Mitigação de Risco de Interrupção

5.16.1. Modelos baseados exclusivamente em quantidade de chamadas ou minutos estão sujeitos ao risco de esgotamento do quantitativo contratado em situações de aumento inesperado de demanda, o que pode gerar necessidade de aditivos contratuais ou restrições operacionais.

5.16.1.1. A título ilustrativo, caso o contrato preveja quantitativo máximo estimado de atendimentos para determinado período e a demanda real supere esse limite, a Administração poderá enfrentar restrições legais e orçamentárias para autorizar a execução além do quantitativo contratado, exigindo a formalização de instrumento aditivo, dentro do limite legal, ou a adoção de medidas de contingência, com potencial impacto na continuidade ou regularidade do atendimento.

5.16.2. No modelo por uPA, o limite contratual está vinculado à estrutura disponibilizada, e não ao volume exato de chamadas realizadas, de modo que eventuais oscilações de demanda repercutem, em regra, em aumento do tempo de espera, mas não na interrupção do serviço.

5.16.3. Tal característica contribui para a preservação do princípio da continuidade do serviço público, especialmente considerando o papel essencial da Central 135 como canal de entrada para requerimentos de benefícios.

5.17. Previsibilidade e Gestão Orçamentária

5.17.1. A remuneração por atendimento exige estimativas quantitativas de demanda, as quais, embora tecnicamente fundamentadas, permanecem sujeitas a variáveis externas, como alterações normativas, eventos sociais ou mudanças no comportamento dos usuários.

5.17.2. Para evitar risco de insuficiência contratual, seria necessário estimar quantitativos superiores à média histórica, o que poderia comprometer o planejamento orçamentário do Instituto.

5.17.3. O modelo por uPA, ao vincular a despesa à estrutura operacional contratada, proporciona maior previsibilidade financeira, permitindo planejamento estável e compatível com os limites orçamentários da Autarquia.

5.18. Dimensionamento de Custos e Impacto na Formação de Preços

5.18.1. No modelo por uPA, a formação de preços baseia-se em estrutura de custos claramente identificável, composta por mão de obra dedicada, encargos trabalhistas, infraestrutura, equipamentos, tecnologia e despesas administrativas.

5.18.2. Em contrapartida, modelos baseados exclusivamente em volume de chamadas introduzem maior incerteza quanto à receita da contratada, o que pode levar à incorporação de margens de segurança nos preços ofertados.

5.18.3. A necessidade de manutenção de capacidade instalada para absorver variações de demanda, sem garantia de utilização contínua, tende a influenciar o cálculo econômico do risco pelo particular.

5.18.4. Estudos anteriores realizados pelo INSS (SEI nº 17341563) indicaram que, após conversões metodológicas para fins comparativos, o modelo por atendimento apresentou valores superiores aos praticados no modelo por uPA.

5.19. Estabilidade da Força de Trabalho e Qualidade do Atendimento

5.19.1. A contratação por uPA pressupõe dedicação exclusiva de equipe dimensionada de forma estruturada, favorecendo menor rotatividade e maior consolidação da curva de aprendizagem.

5.19.2. Modelos com flutuação frequente de quantitativo de operadores podem aumentar a rotatividade, com reflexos potenciais na qualidade e na uniformidade das informações prestadas.

5.19.3. Considerando que a Central 135 constitui canal estruturante para acesso a direitos previdenciários, a estabilidade operacional da equipe revela-se elemento relevante para a manutenção da qualidade do serviço.

5.20. Flexibilidade no Dimensionamento Operacional

5.20.1. O modelo por uPA permite ao INSS ajustar o quantitativo de posições de atendimento com base em estudos de curva histórica de demanda, inclusive com previsão de posições dinâmicas para absorção de picos sazonais.

5.20.2. Essa flexibilidade possibilita melhor distribuição da força de trabalho ao longo do dia, sem comprometer a previsibilidade financeira do contrato.

5.21. Incentivos à Qualidade do Atendimento

5.21.1. No modelo por uPA, a remuneração não está diretamente vinculada ao volume de chamadas ou ao tempo de atendimento, reduzindo incentivos econômicos para aceleração ou prolongamento artificial das ligações.

5.21.2. A qualidade é aferida por meio de Acordo de Níveis de Serviço (ANS), com aplicação de descontos proporcionais em caso de descumprimento, alinhando o interesse econômico da contratada ao desempenho qualitativo exigido pela Administração.

5.22. Continuidade e Aprimoramento do Modelo Institucional

5.22.1. O modelo por uPA vem sendo adotado nas centrais do INSS, permitindo evolução contínua de parâmetros de controle, dimensionamento e fiscalização.

5.22.2. A manutenção do modelo reduz riscos de transição abrupta e aproveita a experiência institucional acumulada na gestão contratual.

5.23. Ferramentas de Controle e Gestão

5.23.1. O modelo por uPA está associado a instrumentos consolidados de monitoramento, incluindo indicadores como Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Espera, Índice de Aderência à Curva de Demanda e Avaliação de Qualidade.

5.23.2. O faturamento mensal está condicionado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, não se tratando de remuneração automática por posto disponibilizado.

5.23.3. Eventual alteração estrutural do modelo de remuneração demandaria redefinição integral dos indicadores de desempenho e mecanismos de controle, com impactos operacionais relevantes.

5.24. Conclusão

5.22.1. À luz do levantamento de mercado realizado e da análise comparativa entre os modelos identificados, conclui-se que a manutenção da contratação por Unidade de Posição de Atendimento (uPA) constitui escolha técnica adequada às especificidades da Central 135 do INSS, assegurando previsibilidade orçamentária, continuidade do serviço, estabilidade operacional, mitigação de riscos e preservação da qualidade do atendimento prestado à população.

## 6. Descrição da solução como um todo

6.1. A contratação será regida pelas seguintes premissas:

6.1.1. Será prestado um serviço continuado de atendimento humano através de diversos canais (telefone, webchat, comunicadores instantâneos e e-mail) para a operacionalização da Central 135 do INSS. Isso inclui a disponibilização de mão de obra dedicada exclusivamente para esse fim, instalações prediais, mobiliário e equipamentos de informática interligados em uma rede lógica de dados.

6.1.2. O regime de execução adotado será o de empreitada por preço global.

6.2. Do Padrão de Qualidade do Atendimento:

6.2.1. A avaliação da execução do objeto será realizada utilizando o Acordo de Níveis de Serviço (ANS), ou outra ferramenta similar, para medir a qualidade da prestação dos serviços. Havendo discrepâncias nos resultados, falta de execução, ou execução abaixo dos padrões mínimos de qualidade das atividades contratadas por parte da futura contratada, haverá um ajuste no pagamento com base nos indicadores estabelecidos. Isso ocorrerá sempre que:

a) Não forem alcançados os resultados esperados, ocorrer falhas na execução, ou não for mantido o padrão mínimo de qualidade exigido nas atividades contratadas; ou

b) Não forem utilizados os recursos físicos, tecnológicos e humanos necessários para a execução do serviço, ou se forem utilizados em quantidade ou qualidade inferior ao exigido.

6.6.2. A avaliação da execução contratual para fins de pagamento será baseada nos seguintes critérios:

a) Estabelecimento de uma unidade de medida para faturamento e avaliação dos resultados; e

b) Definição de indicadores mínimos de desempenho para a aceitação do serviço ou para possíveis descontos no pagamento, em caso de falhas.

6.3. Critérios de Controle, Avaliação, Acompanhamento e Aceitação dos Serviços.

6.3.1. Para acompanhamentos periódicos dos serviços, serão designados servidores responsáveis, garantindo, com isto, a qualidade dos serviços executados, facilitando ainda sua supervisão e acompanhamento pelo órgão gestor.

6.3.2. A gestão do contrato seguirá as diretrizes estabelecidas na Lei nº 14.133/2021 e na IN/SEGES/MP nº 05/2017. Essa responsabilidade será atribuída a um servidor designado, que poderá contar com o apoio do fiscal técnico e do fiscal administrativo do contrato, além da participação do público usuário. Adicionalmente, é permitido que o responsável pela gestão do contrato receba assistência ou suporte de terceiros contratados para esse fim, mediante a devida justificativa da necessidade de expertise.

## 7. Estimativa das Quantidades a serem Contratadas

7.1. A Contratada deverá fornecer diariamente a capacidade equivalente a 1.700 (um mil e setecentas) Unidades de Posição de Atendimento – uPAs, distribuídas no horário entre 07h00min e 22h00min, de segunda a sexta-feira, conforme definições e detalhamentos que serão ajustadas conforme a demanda verificada no decorrer da operação.

7.2. Profissionais serão disponibilizados em regime de dedicação exclusiva de mão de obra para o teleatendimento humano receptivo e ativo, seguindo os quantitativos, funções e perfis a serem definidos no Termo de Referência.

7.3. Além disso, será necessária a disponibilização de uma estrutura física para um mínimo de 1.050 (um mil e cinquenta) Posições de Atendimento – PAs, correspondentes à quantidade de posições que estarão em funcionamento simultaneamente nos horários de pico.

## 8. Estimativa do Valor da Contratação

**Valor (R$):** 568.755.999,00

8.1. O valor estimado para esta contratação foi calculado considerando-se a pesquisa de preços realizada de acordo com as diretrizes estabelecidas na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 2021. Ademais, foram minuciosamente identificados e considerados todos os custos associados à implementação da solução, utilizando-se, para isto, uma Planilha de Custos e Formação de Preços.

| | |
|---|---|
| Valor Mensal dos Serviços | R$ 9.479.266,66 |
| Valor Mensal por uPA | R$ 5.426,70 |
| Valor Global (60 meses) | R$ 568.755.999,60 |

8.2. Os preços unitários referenciais, as memórias de cálculo e os documentos que dão suporte à estimativa do valor da contratação constam dos anexos deste estudo técnico.

# 9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

**9. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução**

9.1. A escolha da licitação pelo critério de julgamento de menor preço global decorre da adequada compatibilidade dessa sistemática com as características do objeto, cuja execução exige integração operacional plena e disponibilização simultânea de toda a infraestrutura física, tecnológica e de pessoal necessária ao funcionamento da Central de Teleatendimento. O fracionamento indevido poderia comprometer a eficiência da operação e dificultar a responsabilização contratual.

9.2. A Central de Teleatendimento constitui solução composta por elementos funcionalmente interdependentes, envolvendo infraestrutura predial, rede lógica, equipamentos, mão de obra especializada, integração sistêmica e padrões de desempenho previamente definidos. É prática consolidada no mercado que empresas do setor de call center ofertem solução completa para execução do atendimento humano, compreendendo infraestrutura e recursos humanos, o que demonstra que a modelagem adotada não restringe a competitividade do certame.

9.3. Até novembro de 2020, o INSS operava sua Central de Atendimento Remoto por meio de três contratos independentes para atendimento humano, cada qual com plataforma própria de comutação e controle. Essa estrutura dificultava o gerenciamento integrado da operação, exigindo consolidação manual de informações e limitando a visão sistêmica do desempenho global.

9.4. Ademais, o tráfego telefônico era distribuído entre as centrais com base predominantemente em critérios geográficos, o que gerava ineficiências operacionais, como a existência de filas em determinada unidade enquanto havia capacidade ociosa em outra.

9.5. A partir de novembro de 2020, a plataforma de comutação e controle passou a ser objeto de contrato específico, permitindo a unificação tecnológica e a centralização inteligente do tráfego telefônico. Essa reestruturação contribuiu para maior racionalização do atendimento, redução de filas, melhor aproveitamento da força de trabalho e aprimoramento do gerenciamento operacional.

9.6. 9.6. O INSS entende que o modelo atualmente adotado, estruturado em seis contratos distintos, encontra-se adequadamente organizado segundo critérios técnicos, operacionais e de gestão de riscos. Essa estrutura permite a separação funcional dos componentes da solução e a definição de responsabilidades específicas, favorecendo a especialização contratual, o controle institucional e a gestão integrada da operação.

9.6.1. A fragmentação vigente promove a separação funcional entre componentes estratégicos da solução, assegurando especialização contratual, segregação de responsabilidades e maior controle institucional sobre a operação como um todo.

9.6.2. Não se identifica viabilidade técnica, econômica ou gerencial para parcelamento adicional da solução, uma vez que a estrutura atualmente adotada atende aos princípios da eficiência, da competitividade, da economicidade e da adequada gestão de riscos. Eventual subdivisão adicional poderia comprometer a coordenação operacional, ampliar custos administrativos, fragmentar responsabilidades e fragilizar a governança da operação.

9.6.3. A modelagem atualmente vigente encontra-se estruturada da seguinte forma:

a) Três contratos distintos, sediadas em municípios diversos, destinados à execução do atendimento humano da Central 135, contemplando a disponibilização de mão de obra especializada, infraestrutura física adequada e estrutura operacional necessária, de forma a assegurar descentralização geográfica, segregação de riscos e continuidade do serviço em caso de eventual indisponibilidade de uma das unidades;

b) Um contrato para a prestação de serviços de atendimento eletrônico, bem como para a disponibilização da Plataforma de Comutação e Controle da operação (PCCCA), responsável pela recepção, tratamento e roteamento das interações telefônicas;

c) Um contrato com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, responsável por hospedar em seus datacenters os sistemas e aplicações utilizados tanto no atendimento humano quanto no eletrônico;

d) Um contrato com empresa prestadora de serviços de telecomunicações, responsável pela coleta das chamadas originadas em telefonia fixa e móvel em todo o território nacional e sua entrega no datacenter que centraliza o núcleo operacional da Central 135;

e) Um contrato com a Telecomunicações Brasileiras S/A – Telebrás, responsável pelo fornecimento dos links de dados que interligam as centrais de atendimento humano, o datacenter da PCCCA e os datacenters da Dataprev

9.7. A presente contratação t em por objeto a substituição de um dos contratos referidos na alínea “a” do item 9.6.3, mantendo-se inalterada a arquitetura geral da solução e a lógica de fragmentação atualmente vigente.

## 10. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes

10.1 A operação do Atendimento Remoto ao Cidadão envolve uma série de contratações correlatas e interdependentes, além dos contratos que têm o mesmo escopo da presente licitação, que é a prestação de serviços de atendimento humano por meio de diversos canais de comunicação:

10.1.1 Um contrato com uma empresa de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através do qual as interações telefônicas dos cidadãos em todo o território nacional são coletadas e encaminhadas para o datacenter do INSS;

10.1.2 Um contrato que engloba a prestação de serviços de atendimento eletrônico e o controle do atendimento humano. Esse contrato inclui a disponibilização da Plataforma de Comutação e Controle da operação (PCCCA), responsável por receber as interações telefônicas, realizar o atendimento eletrônico e direcionar as chamadas que necessitam de atendimento humano para as centrais de atendimento.

10.1.3 Um contrato com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social – Dataprev, responsável por hospedar em seus datacenteres os sistemas e aplicativos utilizados para viabilizar tanto o atendimento humano quanto o eletrônico;

10.1.4 Um contrato com a Telecomunicações Brasileiras S/A – Telebrás, que fornece os links de dados que conectam as centrais de atendimento humano, o datacenter onde a PCCCA está instalada e os datacenteres da Dataprev.

10.2 A operação da Central de Atendimento 135 do INSS depende da harmonia entre todos esses contratos para garantir o sucesso do atendimento ao cidadão. A falha ou inoperância de qualquer um deles pode comprometer ou até interromper o atendimento de parcelas significativas da população.

## 11. Alinhamento entre a Contratação e o Planejamento

11.1. A presente contratação encontra-se devidamente registrada no Plano Anual de Contratações do INSS, em observância ao art. 7º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022 e ao Decreto nº 10.947/2022, estando compatível com o planejamento orçamentário e com as diretrizes estratégicas da Autarquia.

11.2. A contratação da Central 135 está alinhada às diretrizes da Estratégia Nacional de Governo Digital 2024–2027 e da Estratégia Federal de Governo Digital 2024–2027, que orientam a transformação digital da Administração Pública para a oferta de serviços mais simples, acessíveis, eficientes e centrados no cidadão, com ênfase na interoperabilidade, na ampliação do acesso remoto aos serviços públicos, na integração de canais e na resiliência da infraestrutura tecnológica.

11.3. No âmbito institucional, a contratação encontra-se alinhada ao Planejamento Estratégico do INSS 2024–2027, aprovado pela RS CEGOV/INSS nº 33, de 21 de setembro de 2023, especialmente no que se refere aos objetivos estratégicos voltados à excelência no atendimento ao cidadão, à ampliação do acesso aos serviços previdenciários, à melhoria da experiência do usuário e ao fortalecimento da governança e da eficiência operacional.

11.3.1. A Central 135 constitui instrumento estruturante para a concretização da missão institucional de “Garantir a Proteção Social por meio do efetivo reconhecimento de direitos”, contribuindo diretamente para a visão de futuro do INSS de ser reconhecido pela excelência na prestação de serviços.

11.4. No que se refere ao Plano de Logística Sustentável do INSS – PLS/INSS, aprovado pela Portaria PRES/INSS nº 1.704, de 12 de junho de 2024, vigente até junho de 2027, a presente contratação está alinhada às diretrizes institucionais que orientam a incorporação de critérios de sustentabilidade em todo o ciclo da contratação, desde o planejamento até a execução e a destinação final de bens e resíduos, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

11.5. Especificamente, a contratação da Central 135 atende às seguintes diretrizes e eixos estruturantes do PLS/INSS:

I – Observância do princípio do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações, conforme previsto no art. 11 da Lei nº 14.133/2021 e reiterado no PLS/INSS, ao incorporar critérios de sustentabilidade ambiental, racionalização de recursos e avaliação de custos indiretos ao longo do ciclo de vida do contrato;

II – Eixo “Promoção da Racionalização e do Consumo Consciente de Bens e Serviços”, ao exigir da contratada práticas de uso racional de energia, água e insumos, bem como adoção de medidas de redução de desperdícios e de gestão adequada de resíduos;

III – Eixo “Identificação dos Objetos de Menor Impacto Ambiental”, mediante a previsão de especificações técnicas que contemplem critérios de eficiência energética, menor impacto ambiental e observância às normas ambientais aplicáveis;

IV – Eixo “Inclusão dos Negócios de Impacto nas Contratações Públicas”, considerando que a contratação de serviços intensivos em mão de obra contribui para a geração de empregos formais, o desenvolvimento econômico local e a adoção de práticas empresariais responsáveis;

V – Diretrizes de incentivo à inovação e à melhoria contínua dos processos de contratação, ao prever mecanismos de aferição de desempenho (ANS), gestão por indicadores e avaliação contínua da eficiência operacional.

11.6. Ademais, a contratação contribui diretamente para a consolidação dos valores institucionais do INSS - especialmente Sustentabilidade, Inovação, Segurança e Profissionalismo - e está em consonância com a diretriz estratégica de aprimoramento da governança pública e da eficiência administrativa, com foco na entrega efetiva, segura e qualificada de serviços ao cidadão.

## 12. Benefícios a serem alcançados com a contratação

12.1. A contratação pretendida permitirá ao INSS manter e aprimorar a prestação de serviços de atendimento remoto ao cidadão, assegurando a continuidade e a eficiência da operação da Central de Atendimento 135, canal que constitui uma das principais portas de entrada da população aos serviços previdenciários e assistenciais disponibilizados pela Autarquia.

12.2. A Central 135 desempenha papel estratégico no relacionamento entre o INSS e a sociedade, possibilitando que milhões de cidadãos em todo o território nacional tenham acesso a informações, orientações e diversos serviços previdenciários sem a necessidade de deslocamento até uma Agência da Previdência Social.

12.3. Ao longo dos anos, o canal consolidou-se como importante instrumento de ampliação do acesso aos serviços públicos, permitindo a realização de diversos procedimentos que anteriormente exigiam atendimento presencial nas Agências da Previdência Social, tais como consultas, orientações, acompanhamento de requerimentos e registro de demandas junto ao Instituto. Essa evolução contribui para reduzir a necessidade de deslocamentos, minimizar filas nas unidades físicas e facilitar o acesso da população aos serviços previdenciários, especialmente para idosos, pessoas com deficiência e cidadãos residentes em localidades distantes das unidades de atendimento.

12.4. Sob a perspectiva institucional, a contratação de empresa especializada possibilita que o INSS concentre seus recursos humanos e administrativos nas atividades finalísticas do Instituto, evitando a necessidade de investimentos diretos em estrutura voltada à implantação e gestão de centrais de teleatendimento, como contratação e gestão de pessoal próprio, aquisição ou locação de imóveis, equipamentos, sistemas e demais insumos necessários à operação.

12.5. A utilização de empresas especializadas no setor de teleatendimento contribui, ainda, para a melhoria da eficiência operacional da Central 135, uma vez que tais empresas dispõem de experiência, metodologias e tecnologias voltadas à gestão de operações de grande escala, favorecendo a padronização dos processos de atendimento e a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

12.6. A contratação também fortalece os mecanismos de governança e controle da prestação do serviço, uma vez que o modelo contratual prevê a utilização de indicadores objetivos de desempenho e qualidade, por meio de Acordo de Níveis de Serviço (ANS), permitindo o acompanhamento sistemático da operação e a aplicação de glosas ou sanções em caso de descumprimento dos padrões estabelecidos.

12.7. Sob a ótica da gestão de riscos, a manutenção da operação da Central 135 por meio de contratos especializados contribui para a resiliência da prestação do serviço público, permitindo ao INSS estruturar a operação de forma distribuída e monitorada, com mecanismos de controle e acompanhamento capazes de identificar eventuais falhas operacionais e adotar medidas corretivas tempestivas.

12.8. Do ponto de vista econômico, a competitividade proporcionada pelo processo licitatório — a ser conduzido na modalidade de Pregão Eletrônico — possibilita a participação de diversas empresas do setor, ampliando a concorrência e favorecendo a obtenção de propostas mais vantajosas para a Administração.

12.9. Ademais, a escala nacional da operação da Central 135 permite a obtenção de ganhos de eficiência e de economia de escala, uma vez que a contratação de serviços especializados em grande volume tende a reduzir custos unitários e otimizar a utilização dos recursos públicos.

12.10. A alternativa à presente contratação consistiria na internalização integral da operação pelo próprio INSS, mediante utilização de recursos humanos e materiais próprios. Todavia, além de exigir significativo investimento inicial em infraestrutura, tecnologia, instalações físicas e contratação de pessoal especializado, tal modelo demandaria estrutura administrativa adicional para gestão da operação, com custos potencialmente superiores ao modelo de terceirização ora adotado, sem necessariamente assegurar ganhos equivalentes de eficiência operacional.

12.11. Dessa forma, conclui-se que a contratação proposta apresenta-se como solução mais eficiente, econômica e aderente às necessidades institucionais do INSS, contribuindo simultaneamente para a continuidade do atendimento à população, para a ampliação do acesso aos serviços previdenciários e para a adequada gestão dos recursos públicos.

## 13. Providências a serem Adotadas

13.1. Os serviços serão executados conforme as necessidades da Administração, seguindo boas práticas operacionais e requisitos de segurança.

13.2. Não será necessário adaptar o ambiente físico do INSS, pois a Central de Teleatendimento funcionará em um imóvel disponibilizado pela contratada, que deverá estar de acordo com as exigências estabelecidas no Termo de Referência.

13.3. Uma reunião inicial do contrato será realizada na sede do INSS em Brasília/DF, com ata registrada, até 5 (cinco) dias após a assinatura do Contrato. Na ocasião, a contratada deverá fornecer o endereço completo e as coordenadas geográficas do prédio onde a Central será instalada. Reuniões quinzenais serão realizadas posteriormente para acompanhar o plano de implantação, em local a ser definido pelas partes.

13.4. O prazo para a implantação dos serviços será de no máximo 90 (noventa) dias a partir da data da assinatura do contrato, conforme cronograma abaixo:

a) Apresentação do prédio para a instalação da Central: 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias se o primeiro local não for aceito pelo INSS;

b) Início da operação: a contratada deverá iniciar a operação plena em até 90 (noventa) dias a partir da data da assinatura do contrato;

c) Entrega dos equipamentos e infraestrutura física e lógica para vistoria pelo INSS: até 20 (vinte) dias antes da data prevista para o início da operação;

d) Treinamento e contratação: os empregados deverão estar treinados e contratados até 5 (cinco) dias úteis antes do início da operação;

e) Toda a operação deverá estar em pleno funcionamento dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias a partir da data da assinatura do contrato.

13.5. O início da entrada em operação estará condicionado à aprovação prévia pelo INSS, devendo ser consignado em ata própria.

13.6. O INSS designará servidores para atuarem como Gestor e Fiscais, nos termos da IN/SEGES/MP nº 5/2017, com o intuito do acompanhamento da execução contratual, além de outros atores que julgar necessários à perfeita prestação dos serviços.

## 14. Possíveis Impactos Ambientais

14.1. A empresa a ser contratada deverá observar os possíveis impactos ambientais decorrentes da execução contratual, adotando as medidas necessárias para sua prevenção, mitigação e controle, bem como garantindo o cumprimento dos critérios e práticas de sustentabilidade estabelecidos no item 4.10 e respectivos subitens deste Estudo Técnico Preliminar.

## 15. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 15.1. Justificativa da Viabilidade

15.1.1. Conforme demonstrado ao longo deste Estudo Técnico Preliminar, o modelo de contratação proposto está alinhado à experiência acumulada pelo INSS na contratação e gestão de serviços de teleatendimento ao longo dos últimos anos. Trata-se de modelagem já consolidada na operação da Central de Atendimento 135, cuja adoção sucessiva em contratações anteriores permitiu o aperfeiçoamento gradual dos instrumentos de gestão, fiscalização e mensuração de resultados, incorporando melhorias decorrentes da experiência prática adquirida pela Administração.

15.1.2. Esse histórico de utilização e aperfeiçoamento contínuo do modelo contratual proporciona maior previsibilidade operacional, reduz riscos associados à implantação de novas soluções e contribui para a estabilidade da prestação dos serviços, uma vez que os requisitos técnicos, operacionais e de desempenho encontram-se devidamente amadurecidos e alinhados às necessidades institucionais do INSS.

15.1.3. Ademais, os serviços objeto da presente contratação são indispensáveis para o funcionamento regular do atendimento remoto ao cidadão, constituindo um dos principais canais de acesso da população aos serviços previdenciários e assistenciais oferecidos pela Autarquia.

15.1.4. Nesse contexto, eventual interrupção ou descontinuidade da operação da Central 135 poderia comprometer significativamente a capacidade do Instituto de prestar informações, orientar segurados e viabilizar o acesso a serviços previdenciários, gerando impactos relevantes para milhões de cidadãos que dependem desse canal de atendimento.

15.1.5. Diante disso, conclui-se que a solução proposta mostra-se tecnicamente viável e adequada às necessidades institucionais do INSS, garantindo a continuidade da prestação do serviço público, a manutenção da qualidade do atendimento oferecido à população e a utilização eficiente dos recursos públicos.

## 16. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de

2020.

**CAROLINE RIOS MATOS**

Equipe de Planejamento da Contratação

*Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 01:06:40.*

**LUIZ OTAVIO SOARES DA SILVA**

Equipe de Planejamento da Contratação

*Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 08:28:26.*

**ROBERTO CAMARA VILELA DA SILVA**

Equipe de Planejamento da Contratação

*Assinou eletronicamente em 29/10/2026 às 10:05:13.*