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 I DO TERMO DE REFERÊNCIA

INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

Indicador nº 01	
Item - descrição	IACHD – Índice de Aderência à Curva Histórica de Demanda
Finalidade	Garantir a melhor ocupação das posições de atendimento durante todo período de atendimento 7:00 às 22:00
Meta a cumprir	Ocupação de no mínimo 80% (oitenta por cento) das Posições de Atendimentos contratadas simultaneamente, durante um intervalo de 4 (quatro) horas, correspondente ao horário de maior demanda de ligações (horário de pico), a ser informado pelo INSS através de ofício.
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa informando a quantidade de operadores logados diariamente no intervalo de 4 (quatro) horas definidos como horário de pico.
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IACHD = (Quantidade de operadores logados no horário de pico durante o mês X 100) / (Quantidade de PA's contratadas X total de dias de atendimento), *excluindo os sábados
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses
Faixa de ajuste no pagamento	A partir de 80%, sem aplicação de glosa; De 75% a 79,99%, glosa de 0,5% do valor mensal do contrato; De 70% a 74,99%, glosa de 0,7% do valor mensal do contrato; Abaixo de 70%, glosa de 1,0% do valor mensal do contrato.
Sanções	Aplicar 2,0% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos.

Observações	A Divisão de Gestão das Centrais de Teleatendimento do INSS (DGCT) apresentará o intervalo de 4 (quatro) horas, correspondente ao horário de pico, por meio de ofício. Se identificada necessidade de adequação do intervalo fixado, novo ofício será emitido. A empresa terá o prazo de 30 (trinta) dias da data do recebimento do ofício, para se adequar ao mesmo. Nos horários não compreendidos por esse intervalo fixado pelo INSS como horário de pico, a contratada deverá fazer o melhor planejamento para ocupação das Posições de Atendimento, podendo haver alterações a cargo do gestor do contrato. Para fins de aplicação do mecanismo de cálculo, o número de PA's será limitado ao quantitativo definido em contrato, mesmo que a contratada possua um número superior a este. No caso de existirem outros serviços distintos daqueles atendidos pelo 135, as PA's exclusivamente a eles destinadas não deverão ser contabilizadas para alcance deste indicador.

Indicador nº 02	
Item - descrição	**TMA - Tempo Médio de Atendimento**
Finalidade	Garantir o atendimento breve das chamadas recebidas para atendimento pelo operador
Meta a cumprir	7 (sete) minutos
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	TMA = tempo total de atendimento / volume de chamadas recebidas para atendimento pelo operador
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
Faixa de ajuste no pagamento	Em até 7 minutos sem aplicação de glosa De 7:01 a 8:00 minutos glosa de 0,3% do valor mensal do contrato De 8:01 a 9:00 minutos glosa de 0,5% do valor mensal do contrato Acima de 9:00 minutos glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Considera-se como Tempo Médio de Atendimento o temo total que os operadores levam para atender as ligações recebidas do momento que o operador atende a ligação até a finalização do atendimento nele excluído o empo para registro da demanda(pós-

	atendimento). Será considerado a média mensal para fins de mensuração do indicador(deverá ser informado o TMA diário – médica ponderada – tomado durante o horário de atendimento humano).

Indicador nº 03	
Item - descrição	**IFQR -Avaliação de Qualidade dos Operadores (receptivo)**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pelo INSS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IFQR = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados.
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 85% sem aplicação de glosa De 81% a 84,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 77% a 80,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 77% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 85%. O total de atendimentos avaliados deve serde 4 avaliações mensais por atendente.

Indicador nº 04	
Item - descrição	**ISC -Índice de Satisfação dos Usuários**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com a avaliação do cliente/usuário
Meta a cumprir	90% (noventa por cento)

Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação do usuário
Forma de acompanhamento	Relatório emitido pela empresa
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	ISC = (volume de avaliações que demonstram satisfação com o atendimento x 100) / total de pesquisas realizadas
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 90 sem aplicação de glosa De 86% a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 85,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	O universo a ser pesquisado será estabelecido pelo Contratante, de acordo com o total de ligações recebidas no período. As avaliações serão realizadas sem interferência do operador, com critérios validados previamente pelo INSS.

Indicador nº 05	
Item - descrição	**IAR -Índice de Atendimentos Registrados**
Finalidade	Garantir que todos os atendimentos sejam registrados por tipo de serviço prestado visando extrair gerenciar o atendimento
Meta a cumprir	95% (noventa e cinco por cento)
Instrumento de medição	Sistema de registro de pós-atendimento
Forma de acompanhamento	Relatório emitido pela empresa
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IAR = (total de atendimentos registrados x 100) / total de atendimentos recebidos pelo humano
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 95% sem aplicação de glosa De 91% a 94,99% glosa de 0,3% do valor mensal do contrato De 87 a 90,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato Abaixo de 87% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato

Sanções	Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	A diferença para o total de registros configura-se margem de falha técnica/erro humano. Os registros deverão ser feitos durante ou imediatamente após o atendimento realizado pelo operador.

Indicador nº 6	
Item - descrição	**IFQA -Avaliação de Qualidade dos Operadores (Ativo)**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço ativo
Meta a cumprir	85% (noventa por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pelo INSS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IFQA = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 85% sem aplicação de glosa De 81% a 84,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 77% a 80,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 77% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação. Considera se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 85%.

Indicador nº 7	
Item - descrição	**ISCA -Índice de Satisfação dos Usuários (serviço ativo)**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com avaliação do cliente/usuário

Meta a cumprir	90% (noventa por cento)
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação do usuário
Forma de acompanhamento	Relatório emitido pela empresa
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	ISCA = (volume de avaliações que demonstram satisfação com o atendimento x 100) / total de pesquisas realizadas
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 90% sem aplicação de glosa De 85 a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 84,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas sem interferência do operador, com critérios validados previamente pelo INSS.

Indicador nº 8	
Item - descrição	**IFQM -Avaliação de Qualidade dos Operadores (multimeios)**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento realizado pelo operador do serviço de multimeios
Meta a cumprir	Acima de 85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pelo INSS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IFQM = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 85% sem aplicação de glosa De 81% a 84,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 77% a 80,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato

	Abaixo de 77% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 85%.

Indicador nº 9	
Item - descrição	**ISCM -Índice de Satisfação dos Usuários (multimeios)**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador, de acordo com avaliação do cliente/usuário
Meta a cumprir	90% (noventa por cento)
Instrumento de medição	Pesquisa de satisfação do usuário
Forma de acompanhamento	Relatório emitido pela empresa
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	ISCM = (total de avaliações que demonstram satisfação com o atendimento x 100) / total de pesquisas realizadas
Início de Vigência	Após o início da operação
Faixa de ajuste no pagamento	Igual ou acima de 90% sem aplicação de glosa De 85% a 89,99% glosa de 0,5% do valor mensal do contrato De 80 a 84,99% glosa de 0,7% do valor mensal do contrato Abaixo de 80% glosa de 1,0% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas sem interferência do operador, com critérios validados previamente pelo INSS.

Indicador nº 10	
Item - descrição	**TMACHAT – Tempo Médio de Atendimento (Chat Helô)**

Finalidade	Garantir o atendimento breve dos atendimentos recebidos no chat humanizado
Meta a cumprir	10 (dez) minutos
Instrumento de medição	Relatório emitido pela plataforma
Forma de acompanhamento	Pelo sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	TMACHAT = tempo total de atendimento/volume de atendimentos realizados pelo operador
Início de Vigência	Após os 3 (três) primeiros meses de operação
Faixa de ajuste no pagamento	Acima de 10:00 minutos glosa de 0,3% do valor mensal do contrato
Sanções	Aplicar 0,3% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	Considera-se como Tempo Médio de Atendimento o temo total que os operadores levam para atender ao cidadão, do momento em que o operador inicia o atendimento até a finalização do atendimento

Indicador nº 11	
Item - descrição	**IFQRCHAT - Avaliação de Qualidade dos Operadores (Chat Helô)**
Finalidade	Garantir a qualidade do atendimento prestado pelo operador
Meta a cumprir	85% (oitenta e cinco por cento)
Instrumento de medição	Relatório emitido pela empresa
Forma de acompanhamento	Pelos relatórios validados pelo INSS
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	IFQRCHAT = (total de avaliações que obtiveram bom desempenho na avaliação de qualidade do atendimento x 100) / total de atendimentos avaliados
Início de Vigência	Após os 6 (seis) primeiros meses de operação
Faixa de ajuste no pagamento	Acima de 85%, sem aplicação de glosa; De 81% a 84,99%, glosa de 0,5% do valor mensal do contrato; De 77% a 80,99%, glosa de 0,7% do valor mensal do contrato;

	Abaixo de 77%, glosa de 1,0% do valor mensal do contrato.
Sanções	Aplicar 0,5% sobre o valor mensal do contrato em caso de descumprimento por 03 meses consecutivos
Observações	As avaliações serão realizadas desde o início da operação, mas o índice mínimo exigido deverá ser atingido após 6 meses de operação. Considera-se bom o atendimento cuja nota de monitoria, de acordo com o formulário indicado pelo INSS, obtenha pontuação acima de 90. O total de atendimentos avaliados deve ser de 4 avaliações mensais por atendente.

Documento assinado eletronicamente por **CAROLINE RIOS MATOS**, **Técnico do Seguro Social**, em 16/10/2024, às 14:05, 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 **18090940** e o código CRC **B82555CA**.

Referência: Caso responda este Documento, indicar expressamente o Processo nº 35014.261833/2024-56 SEI nº 18090940