



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

**O ESTADO DE GOIÁS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO – SEGPLAN**

**CONCORRÊNCIA PÚBLICA N.º [--]/2017**

**ANEXO III – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA**

**PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA,  
DESTINADA À REESTRUTURAÇÃO, AMPLIAÇÃO, QUALIFICAÇÃO,  
IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO DAS UNIDADES “VAPT VUPT” DO  
ESTADO DE GOIÁS**



## 1. CONTEÚDO DA PROPOSTA TÉCNICA

1.1. O **CONCORRENTE** deverá apresentar Proposta Técnica contendo todos os elementos necessários e suficientes à identificação das atividades inerentes à implantação, operação, manutenção e gestão das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, em conformidade com as demais disposições deste **EDITAL**. A Proposta Técnica deverá conter:

1.1.1. Comprovação de capacidade técnica do **CONCORRENTE**, que servirá como fator de pontuação, por meio de atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado em nome do **CONCORRENTE** individual ou de empresa(s) participante(s) do **CONSÓRCIO**.

1.1.1.1. Para os fins deste item, serão aceitos atestados em que o **CONCORRENTE** individual ou qualquer integrante do **CONSÓRCIO**, individualmente ou como membro de consórcio ou sociedade de propósito específico participou da gestão da execução do empreendimento ou prestação dos serviços. O conteúdo dos atestados será apreciado de acordo com os critérios apresentados nos fatores de pontuação F1 a F6, conforme itens 3.2.1 a 3.2.6, deste anexo, respectivamente.

1.1.2. Análise da situação atual da prestação dos serviços públicos, demonstrando o conhecimento do **CONCORRENTE** em relação ao objeto contratual. No Estado de Goiás, o **CONCORRENTE** deverá realizar um diagnóstico da realidade atual do atendimento público existente, compreendendo os seguintes itens: instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal e solução tecnológica de relacionamento.

1.1.3. Apresentação de **METODOLOGIA DE EXECUÇÃO**, composta por: (i) modelo de gestão integrada; (ii) modelo de gestão de qualidade; (iii) modelo de gestão de pessoas; (iv) modelo de gestão de tecnologia; (v) modelo de gestão operacional; (vi) solução de gerenciamento de atendimento; (vii) plano de manutenção; (viii) descrição de serviços de



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

apoio; e (ix) proposta de plano de desmobilização do **PODER CONCEDENTE** e mobilização inicial da **CONCESSIONÁRIA**.

1.1.3.1. A **METODOLOGIA DE EXECUÇÃO** deve conter, também, uma descrição clara e objetiva da metodologia para a condução dos **SERVIÇOS**, os tipos de dados a serem utilizados para balizar os estudos e as justificativas técnicas, contemplando, ainda, os recursos empregados, as especialidades envolvidas, a previsão, forma e medida de superação de problemas significativos para execução das etapas dos trabalhos, por meio da descrição da solução ofertada, tudo com base nas especificações do Anexo I, do **EDITAL**.

1.1.4. Apresentação de plano de implantação dos **SERVIÇOS**, descrevendo-se as etapas, atividades, recursos e cronograma de implantação.

1.1.5. Descrição de todos os imóveis da capital Goiânia referenciados pelo **PODER CONCEDENTE**, apresentando suas características gerais.

1.1.6. Apresentação de equipe técnica especializada para atender os fatores de pontuação F12 e F13, conforme itens 3.2.12 a 3.2.13, deste anexo, comprovando a capacidade operacional do **CONCORRENTE**.

1.1.7. Apresentação de plantas de *layout* padrão, cortes e elevações das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, sendo 01 (um) conjunto de plantas para a representação de cada tipo de Unidade de:

1.1.7.1. Grande Porte para a dimensão de área total referencial de 36,5m x 55,0m;

1.1.7.2. Médio Porte para a dimensão de área total referencial de 20,0m x 30,0m;

1.1.7.3. Pequeno Porte para a dimensão de área total referencial de 12,5m x 20,0m; e

1.1.7.4. Micro Porte para a dimensão de área total referencial de 8,0m x 12,0m.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

- 1.2. O somatório dos fatores de pontuação F1 a F6, conforme itens 3.2.1 a 3.2.6 poderá ser realizado com, no máximo, 10 (dez) atestados.

## 2. FATORES DE PONTUAÇÃO

Na avaliação da Proposta Técnica serão considerados os fatores de pontuação abaixo descritos, comparados em relação ao conteúdo mínimo obrigatório, como segue.

2.1. Capacidade técnica do **CONCORRENTE**, a ser comprovada por meio da apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, considerando a reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão de Unidades de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado de Goiás, tudo com vistas à modernização do **PROGRAMA VAPT VUPT**, com a disponibilização total ou parcial de recursos e serviços.

2.2. Conhecimento do Negócio pelo **CONCORRENTE**: análise situacional que caracterize adequadamente as necessidades das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, nas regiões administrativas envolvidas, compreendendo os seguintes itens: instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal e tecnologia.

2.3. Capacidade técnica e experiência do **CONCORRENTE**, a ser comprovada através da apresentação da **METODOLOGIA DE EXECUÇÃO** mencionada no item 1.1.3, acima, incluindo:

2.3.1. Modelo de Gestão Integrada - descrição de modelo de gestão proposto pelo **CONCORRENTE**, envolvendo: a **SEGPLAN, ÓRGÃOS PARCEIROS e CONCESSIONÁRIA**.

2.3.2. Modelo de Gestão da Qualidade - descrição dos fatores a serem utilizados pelo **CONCORRENTE**: Padrões de Atendimento, Avaliação de Desempenho Organizacional, Indicadores de Desempenho, Pesquisa de Satisfação e Normatização.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

- 2.3.3. Modelo de Gestão de Pessoas - descrição do formato a ser utilizado pelo **CONCORRENTE**: Recrutamento e Seleção, Capacitação, Avaliação de Desempenho, Fardamento e Identificação Funcional.
- 2.3.4. Modelo de Gestão de Tecnologia – descrição dos recursos a serem utilizados pelo **CONCORRENTE**: Sistemas Informatizados de Gestão, Rede de Comunicação de Dados, Sistemas e Ferramentas de Relacionamento e outras soluções tecnológicas de relacionamento.
- 2.3.5. Modelo de Gestão Operacional – descrição do formato operacional proposto, incluindo ferramentas e soluções.
- 2.3.6. Solução de gerenciamento do atendimento, apresentando as características técnicas e facilidades do sistema a ser implantado.
- 2.3.7. Modelo de Gestão da Manutenção e Conservação das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, contendo Plano de Manutenção, com descrição das diversas atividades de manutenção das instalações prediais, manutenção e renovação do mobiliário, manutenção e renovação dos equipamentos, manutenção e renovação da Programação Visual.
- 2.3.8. Estruturação dos serviços de apoio: apresentação dos formatos propostos para os serviços de limpeza, conservação, segurança, malotes, etc.
- 2.4. Apresentação de Plano de Implantação das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, com descrição das diversas etapas e atividades necessárias à desmobilização do **PODER CONCEDENTE**, construção ou adequação de espaço, quantitativo proposto e cronograma de implantação, considerando os seguintes requisitos essenciais:
- i. Os dados e informações gerados na operação da **UNIDADE DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, antes da entrada em operação plena do sistema central, deverão ser armazenados nas respectivas **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT** para posterior atualização do sistema central;



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

- ii. Todas as autorizações e licenças necessárias para a implantação das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT** deverão ser de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, portanto, o plano de implantação deverá prever os prazos necessários para a sua obtenção;
- iii. Os sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** estarão disponíveis para testes e operação imediatamente após a instalação das ferramentas de acesso a esses sistemas nas estações de trabalho de cada **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**.

2.4.1. O cronograma de implantação das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, integrante do plano de implantação, deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

2.4.1.1. Em termos de fases, o cronograma deverá conter, no mínimo, as seguintes:

- a) Operacionalização do **CONTRATO**;
- b) Convênios e contratos;
- c) Proposta de Desmobilização da Gestão do **PODER CONCEDENTE**
- d) Recrutamento e seleção;
- e) Treinamento e capacitação técnica;
- f) Construção ou reforma ou adaptação dos imóveis;
- g) Concepção e desenvolvimento de sistemas;
- h) Instalação;
- i) Testes e integração de sistemas;
- j) Divulgação;

2.4.1.2. Em termos de marcos, o cronograma deverá destacar, no mínimo, os seguintes eventos, por **UNIDADE DE ATENDIMENTO VAPT VUPT** (quando se aplicar):

- a) Assinatura do **CONTRATO**;
- b) Conclusão da Operacionalização do **CONTRATO**;
- c) Conclusão da Desmobilização da Gestão do **PODER CONCEDENTE**;



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

- d) Conclusão da instalação;
- e) Conclusão dos testes;
- f) Conclusão do treinamento técnico operacional;
- g) Conclusão do treinamento comportamental e atendimento;
- h) Aceite de cada **UNIDADE DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**;
- i) Entrada em operação do sistema central;

Outras características:

O cronograma deverá ser desenvolvido em ferramenta apropriada, preferencialmente o MS Project;

O cronograma deverá ter semana como unidade de tempo para visualização do diagrama de Gantt;

A duração das etapas, fases e atividades deverá ser expressa em dias;

O calendário deverá considerar todos os feriados oficiais como dias não trabalhados.

2.4.1.3. A numeração de etapas, fases e atividades deverá obedecer ao disposto a seguir:

- a) Nível 1 – etapas - um dígito: Operacionalização do **CONTRATO** e locais;
- b) Nível 2 – fases - dois dígitos: fases;
- c) Nível 3 – atividades - três dígitos: atividades e marcos;

2.4.1.4. Todas as fases e atividades deverão ter suas relações de precedência estabelecidas no cronograma;

2.4.1.5. Cada atualização de cronograma ao longo da implantação da operação das **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT**, resultante de negociação com a **SEGPLAN**, deverá gerar um novo arquivo, com identificação de versão.

2.5. Descrição das características gerais de todos os imóveis da capital Goiânia que serão utilizados na execução do **CONTRATO**: aspectos da localização,



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, aspectos de infraestrutura.

2.6. Equipe técnica do **CONCORRENTE**, a ser comprovada por meio da apresentação de profissionais com experiência específica para os fatores de pontuação F12 e F13, conforme itens 3.2.12 a 3.2.13, comprovadamente com vínculo profissional com o **CONCORRENTE** à época da apresentação das Propostas, nos termos do **EDITAL**.

2.6.1. A comprovação de vínculo profissional far-se-á mediante a apresentação de contrato social, registro na carteira profissional, contrato de trabalho ou contrato de prestação de serviços, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução dos **SERVIÇOS**.

2.6.2. Apresentação de conjunto de plantas indicado, especificamente para cada tipo de Unidade, sendo de:

- a) Grande Porte na dimensão de área total referencial de 36,5m x 55,0m;
- b) Médio Porte na dimensão de área total referencial de 20,0m x 30,0m;
- c) Pequeno Porte na dimensão de área total referencial de 12,5m x 20,0m; e
- d) Micro Porte na dimensão de área total referencial de 8,0m x 12,0m.

2.6.2.1. A planta de *layout* padrão para as **UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT** deverá ser apresentada em escala gráfica de 1:50 a 1:250, indicando os principais ambientes ou setores das referidas Unidades e que demonstrem ponderação adequada dos principais fatores que devem ser considerados em relação ao seu porte mas não se limitando a eles:

- a) Elementos estruturais (pilares, paredes estruturais, etc.) ou outros elementos fixos que podem ser limitantes ao *layout*;
- b) Acessos (público, serviços, carga e descarga);
- c) Recepção geral;
- d) Circulações de público e de serviços;



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

- e) Conjunto funcional de serviços ao público, administrativos e de serviços gerais;
- f) Dimensionamento dos ambientes.

2.6.3. Cortes e elevações em escala 1:100, apresentando cortes esquemáticos e elevações, tantos quanto forem necessários para ilustrar os seguintes aspectos:

- a) Níveis de acesso;
- b) Nível do pavimento;
- c) Pé-direito;
- d) Posicionamento das aberturas;
- e) Indicação dos sistemas estruturais (estrutura de concreto, metálica, etc.).

### **3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA TÉCNICA**

3.1. Somente serão avaliadas as Propostas Técnicas que apresentarem o conteúdo mínimo obrigatório, de acordo com as diretrizes constantes deste Anexo.

3.2. A Proposta Técnica será avaliada com base na apuração dos fatores de pontuação descritos abaixo.



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.1. FATOR DE PONTUAÇÃO F1 – Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo teleinformática e infraestrutura.  
(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<b>1. Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo teleinformática e infraestrutura.</b> <b>Base: área do empreendimento</b>	
<b>FATOR 1 – PESO 2,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços de implantação e operação de Unidade de Atendimento, englobando a disponibilização de recursos de teleinformática e a administração geral de infraestrutura de imóveis cuja área mínima somada seja igual ou superior a 10.000 m <sup>2</sup> (dez mil metros quadrados);	
Metragem da área comprovada	PONTOS
a) acima de 20.000 m <sup>2</sup> ;	90
b) de 15.001 a 20.000 m <sup>2</sup> ;	45
c) de 10.000 a 15.000 m <sup>2</sup> .	10
Nota máxima no fator 1	90
Valor máximo ponderado no fator 1 (90 x 2,0)	180



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.2. FATOR DE PONTUAÇÃO F2 – Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo serviços de recepção, orientação, informação e atendimento.

(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<b>2. Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo serviços de recepção, orientação, informação e atendimento.</b> <b>Base: atendimentos por dia</b>	
<b>FATOR 2 – PESO 2,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços de implantação e operação de Unidade de Atendimento, englobando obrigatoriamente a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial, com volume mínimo somado de 10.000 (dez mil).	
Volume de atendimento comprovado	PONTOS
a) acima de 20.000 atendimentos por dia;	90
b) de 15.001 a 20.000 atendimentos por dia;	45
c) de 10.000 a 15.000 atendimentos por dia;	10
Nota máxima no fator 2	90
Valor máximo ponderado no fator 2 (90 x 2,0)	180



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.3. FATOR DE PONTUAÇÃO F3 - Capacidade técnica em gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de multisserviços.  
(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<b>3. Capacidade técnica em gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de multisserviços.</b> <b>Base: Quantidade de serviços</b>	
<b>FATOR 3 – PESO 2,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado no Conselho Regional de Administração - CRA, experiência anterior na gestão, gerenciamento ou administração em atendimento de multisserviços com, no mínimo, 100 (cem) serviços diferentes, desde que contenha uma Unidade de Atendimento com volume mínimo de 1.200 atendimentos por dia e 100 (cem) serviços diferentes;	
Quantidade de serviços comprovada	PONTOS
a) acima de 200 serviços diferentes;	90
b) de 151 a 200 serviços diferentes;	45
c) de 100 a 150 serviços diferentes.	10
Nota máxima no fator 3	90
Valor máximo ponderado no fator 3 (90 x 2,0)	180



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.4. FATOR DE PONTUAÇÃO F4 – Capacidade técnica em implantação, envolvendo disponibilização de espaço, projeto executivo e sua execução.

(Pontuação Máxima – 270 pontos)

<b>4. Capacidade técnica em implantação, envolvendo disponibilização de projeto executivo e sua execução.</b> <b>Base: quantidade de Unidades de Atendimento</b>	
<b>FATOR 4 – PESO 3,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação de Unidade de Atendimento, cuja área mínima somada seja igual ou superior a 3.000 m <sup>2</sup> (três mil metros quadrados), englobando, obrigatoriamente, o desenvolvimento de projeto executivo, bem como a efetiva realização dos seguintes itens: <i>layout</i> , comunicação visual, sistema de gerenciamento de atendimento e sistema de teleinformática;	
Capacidade e experiência comprovada	<b>PONTOS</b>
a) acima de 7(sete) Unidades de Atendimento;	90
b) de 04 (quatro) a 7 (sete) Unidades de Atendimento;	45
c) somente 03 (três) Unidades de Atendimento.	10
Nota máxima no fator 4	90
Valor máximo ponderado no fator 4 (90 x 3,0)	270



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.5. FATOR DE PONTUAÇÃO F5 – Capacidade técnica em sistema de gerenciamento do atendimento.

(Pontuação Máxima – 270 pontos)

<b>5. Capacidade técnica em implantação de sistema de gerenciamento do atendimento.</b> <b>Base: quantidade de pontos de atendimento.</b>	
<b>FATOR 5 – PESO 3,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto desta Licitação, em contrato semelhante no que se refere à implantação e operação de sistema de gerenciamento do atendimento, com o fornecimento de sistema (software) e equipamentos (hardware) que permitam ao gestor público acessar os dados referentes ao desempenho operacional de cada Unidade de Atendimento. Para o fim específico deste fator de pontuação, a comprovação deverá contemplar ao menos um conjunto de unidades sob a mesma administração com, no mínimo, 300 (trezentos) posições de atendimento presencial.	
Capacidade e experiência comprovada	PONTOS
a) acima de 700 posições de atendimento;	90
b) de 501 a 700 posições de atendimento;	45
c) de 300 a 500 posições de atendimento.	10
Nota máxima no fator 5	90
Valor máximo ponderado no fator 5 (90 x 3,0)	270



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.6. FATOR DE PONTUAÇÃO F6 – Capacidade técnica em Gestão e Operação.

(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<b>6. Capacidade técnica em Gestão e Operação.</b> <b>Base: gestão de pessoas por Unidade de Atendimento.</b>	
<b>FATOR 6 – PESO 2,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, já ter realizado a gestão de, ao menos, um conjunto de unidades sob a mesma administração, cuja quantidade mínima somada de colaboradores seja igual ou superior a 300 pessoas, e desde que contenha uma Unidade de Atendimento com no mínimo de 70 pessoas (colaboradores).	
Capacidade e experiência comprovada	<b>PONTOS</b>
a) gestão acima de 700 pessoas;	90
b) gestão de 601 a 700 pessoas;	60
c) gestão de 501 a 600 pessoas;	45
d) gestão de 300 a 500 pessoas.	10
Nota máxima no fator 6	90
Valor máximo ponderado no fator 6 (90 x 2,0)	180



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.7. FATOR DE PONTUAÇÃO F7 – Capacidade técnica em Implantação,  
Gestão e Operação.

(Pontuação Máxima – 270 pontos)

<b>7. Capacidade técnica em Implantação, Gestão e Operação.</b> <b>Base: Quantidade de Unidades de Atendimento.</b>	
<b>FATOR 7 – PESO 3,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, já ter realizado a implantação com elaboração de projeto executivo, gestão e operação de Unidade de Atendimento, envolvendo atendimento presencial, com área mínima de 800 m <sup>2</sup> (oitocentos metros quadrados) por unidade.	
Capacidade e experiência comprovada	PONTOS
a) igual ou acima de 03 (três) Unidades de Atendimento;	90
b) 02 (duas) Unidades de Atendimento;	45
c) somente 01 (uma) Unidades de Atendimento.	10
Nota máxima no fator 7	90
Valor máximo ponderado no fator 7 (90 x 3,0)	270



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.8. FATOR DE PONTUAÇÃO F8 – Capacidade técnica em Gestão e Qualidade.

(Pontuação Máxima – 270 pontos)

<b>8. Capacidade técnica em Gestão e Qualidade.</b> <b>Base: gestão da qualidade em Unidade de Atendimento.</b>	
<b>FATOR 8 – PESO 3,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou possuir sistema de gestão da qualidade com escopo em gestão de atendimento ao público.	
Comprovação com certificação ou metodologia	<b>PONTOS</b>
a) certificado ISO 9001, em sistema de gestão da qualidade em gestão de serviços de atendimento ao público, envolvendo equipe, infraestrutura, sistema e metodologia.	90
b) metodologia em gestão da qualidade e gestão de atendimento ao público, envolvendo equipe, infraestrutura, sistema e metodologia.	45
c) metodologia em gestão da qualidade.	10
Nota máxima no fator 8	90
Valor máximo ponderado no fator 8 (90 x 3,0)	270



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.9. FATOR DE PONTUAÇÃO F9 – Conhecimento do Negócio.  
(Pontuação Máxima – 45 pontos)

<b>9. Conhecimento do Negócio</b> <b>Base: requisitos técnicos</b>	
<b>FATOR 9 – PESO 1,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> Análise da situação atual da prestação dos serviços públicos, realizando um diagnóstico técnico nas regiões administrativas envolvidas, compreendendo os seguintes itens: instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal e tecnologia.	
Conhecimento demonstrado	PONTOS
a) Atendeu exigido, demonstrando conhecimento;	45
b) Demonstrou conhecimento parcial;	10
c) Não demonstrou conhecimento do negócio.	0
Nota máxima no fator 9	45
Valor máximo ponderado no fator 9 (45 x 1,0)	45



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.10. FATOR DE PONTUAÇÃO F10 – **METODOLOGIA DE EXECUÇÃO.**  
(Pontuação Máxima – 270 pontos)

<b>10. Metodologia de Execução - Base: requisitos técnicos</b>	
<b>FATOR 10 – PESO 3,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> deverá apresentar descrição, clara e objetiva, da metodologia para a condução dos trabalhos, as ferramentas a serem utilizadas, os tipos de dados a serem utilizados para balizar os estudos e as justificativas técnicas de sua solução proposta, contemplando: a) Modelo de gestão integrada; b) Modelo de gestão de qualidade; c) Modelo de gestão de pessoas; d) Modelo de gestão de tecnologia; e) Modelo de gestão operacional; f) Solução de gerenciamento de atendimento; g) Plano de manutenção; e h) Descrição de serviços de apoio, para as <b>Unidades VAPT VUPT.</b>	
Metodologia de Execução Apresentada	PONTOS
Ótima: Texto com informações completas para a compreensão da Metodologia de Trabalho, atendendo plenamente o solicitado no item.	90
Boa: Texto com informações incompletas para a compreensão da Metodologia de Trabalho, atendendo parcialmente o solicitado no item.	60
Regular: Texto com informações incoerentes para a compreensão da Metodologia de Trabalho, ou cuja abordagem fuja parcialmente do solicitado no item.	45
Não abordada: Texto sem informações para a compreensão da Metodologia de Trabalho, ou cuja abordagem fuja totalmente do solicitado no item.	0
Nota máxima no fator 10	90
Valor máximo ponderado no fator 10 (90 x 3,0)	270



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.11. FATOR DE PONTUAÇÃO F11 – Plano de Implantação.  
(Pontuação Máxima – 90 pontos)

<b>11. Plano de Implantação</b> <b>Base: requisitos técnicos</b>	
<b>FATOR 11 – PESO 1,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> Descrição do Plano de Implantação: Atividades, etapas, recursos e cronograma com aderência à Metodologia de Execução.	
Plano de Implantação	PONTOS
a) Atende às atividades, etapas e à metodologia apresentada	90
b) Atende parcialmente às atividades, etapas e à metodologia apresentada	45
c) Não atende às atividades, etapas e à metodologia apresentada.	0
Nota máxima no fator 11	90
Valor máximo ponderado no fator 11 (90 x 1,0)	90



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.12. FATOR DE PONTUAÇÃO F12 - Equipe técnica para gestão.  
(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<b>12. Equipe técnica para gestão.</b> <b>Base: experiência especializada.</b>	
<b>FATOR 12 – PESO 1,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou possuir na equipe, por meio de <i>curriculum Lattes</i> ou atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, 01 (um) profissional com no mínimo 03 (três) anos de experiência em coordenar a operação simultânea de, pelo menos, 03 (três) Unidades de Atendimento, envolvendo gestão de pessoal, manutenção de infraestrutura e gestão da qualidade.	
Experiência comprovada	PONTOS
a) acima de 05 (cinco) anos de experiência	90
b) acima de 04 (quatro) até 05 (cinco) anos de experiência	45
c) de 03 (três) a 04 (quatro) anos de experiência	10
Nota máxima no fator 12	90
Valor máximo ponderado no fator 12 (90 x 2,0)	180



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3.2.13. FATOR DE PONTUAÇÃO F13 – Equipe técnica para operação.  
(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<b>13. Equipe técnica para operação.</b> <b>Base: experiência especializada.</b>	
<b>FATOR 13 – PESO 2,0</b>	
<b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> comprovou possuir na equipe, por meio de <i>curriculum Lattes</i> ou atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, <b>01 (um) profissional com pelo menos 3 (três) anos de experiência como Administrador, Gerente ou Coordenador Geral; e pelo menos 01 (um) profissional com no mínimo 3 (três) anos de experiência como Coordenador ou Supervisor de Área de Atendimento ou de Infraestrutura, ambos tendo desempenhado suas atividades em Unidades de Atendimento, com área mínima de 800 m<sup>2</sup> (oitocentos metros quadrados) e realizando no mínimo 1.000 (hum mil) atendimentos presenciais por dia.</b>	
Quantidade de profissionais comprovada	<b>PONTOS</b>
a) todos profissionais com acima de 05 (cinco) anos de experiência	90
b) todos profissionais com no mínimo de 04 (quatro) anos de experiência	45
c) todos profissionais com no mínimo de 03 (três) anos de experiência	10
Nota máxima no fator 13	90
Valor máximo ponderado no fator 13 (90 x 2,0)	180



3.2.14. FATOR DE PONTUAÇÃO F14 – Plantas de arquitetura.  
(Pontuação Máxima – 180 pontos)

<p><b>14. Plantas de arquitetura.</b> <b>Base: Requisitos técnicos.</b></p>
<p><b>FATOR 14 – PESO 2,0</b></p>
<p><b>Requisitos Técnicos:</b> O <b>CONCORRENTE</b> apresentou planta de <i>layout</i> padrão para as <b>UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT</b> indicado especificamente para cada tipo de Unidade, sendo de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Grande Porte na dimensão de área total referencial de 36,5m x 55,0m;</li><li>b) Médio Porte na dimensão de área total referencial de 20,0m x 30,0m;</li><li>c) Pequeno Porte na dimensão de área total referencial de 12,5m x 20,0m; e</li><li>d) Micro Porte na dimensão de área total referencial de 8,0m x 12,0m.</li></ul> <p>A planta de <i>layout</i> padrão para as <b>UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT</b> foi apresentada em escala gráfica de 1:50 a 1:250, indicando os principais ambientes ou setores das referidas Unidades e demonstrou ponderação adequada dos principais fatores considerados em relação ao seu porte mas não se limitando a eles:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Elementos estruturais (pilares, paredes estruturais, etc.) ou outros elementos fixos que podem ser limitantes ao <i>layout</i>;</li><li>b) Acessos (público, serviços, carga e descarga);</li><li>c) Recepção geral;</li><li>d) Circulações de público e de serviços;</li><li>e) Conjunto funcional de serviços ao público, administrativos e de serviços gerais;</li><li>f) Dimensionamento dos ambientes.</li></ul> <p>O <b>CONCORRENTE</b> apresentou também Cortes e elevações em escala 1:100, apresentando cortes esquemáticos e elevações, tantos quanto forem necessários para ilustrar os seguintes aspectos:</p>



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

<b>14. Plantas de arquitetura.</b> <b>Base: Requisitos técnicos.</b>	
<b>FATOR 14 – PESO 2,0</b>	
a) Níveis de acesso; b) Nível do pavimento; c) Pé-direito; d) Posicionamento das aberturas; e) Indicação dos sistemas estruturais (estrutura de concreto, metálica, etc.).	
Requisitos técnicos das plantas apresentadas	PONTOS
a) atenderam ao solicitado;	90
b) atenderam parcialmente ao solicitado;	45
c) não atenderam ao solicitado.	00
Nota máxima no fator 14	90
Valor máximo ponderado no fator 14 (90 x 2,0)	180

Ao final da Proposta Técnica, deverá constar a seguinte declaração:

Declaramos, expressamente, que:

- a) Concordamos, integralmente e sem qualquer restrição, com as condições da contratação;
- b) Temos pleno conhecimento do local e das condições e exigências de execução dos trabalhos.

Atenciosamente,

---

(assinatura do representante legal)



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO  
Comissão Permanente de Licitações

3. **CÁLCULO DA NOTA TÉCNICA:**

A Nota Técnica equivale à somatória dos fatores F1 a F14, sendo que o valor de cada fator será calculado considerando-se a nota obtida e o seu peso, multiplicada por “100” e dividida pelo “total de pontos possíveis”:

$$NT = \frac{100 \times (F1+F2+F3+F4+F5+F6+F7+F8+F9+F10+F11+F12+F13+F14)}{\text{(Total de pontos possíveis)}}$$

Onde:

- NT é a Nota Técnica do **CONCORRENTE**.
- F1 a F14 são os valores de cada fator, calculados com base na nota obtida multiplicada pelo respectivo peso.

Serão desclassificados todos os **CONCORRENTES** que obtiverem pontuação inferior a 70% (setenta por cento) do valor máximo dos pontos possíveis, ou cuja Proposta Técnica, por estar em desacordo com qualquer exigência disposta no **EDITAL**, tenha sido considerada inadequada.