



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

**TERMO DE REFERÊNCIA PARA A CONSTRUÇÃO OU REFORMA,
IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS
UNIDADES VAPT VUPT DO ESTADO DE GOIÁS, NO MODELO DE
PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA - PPP**



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Sumário

1	OBJETO	4
2	JUSTIFICATIVA	4
3	DOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O TERMO DE REFERÊNCIA	5
4	MODELO ATUAL X MODELO REQUERIDO	6
5	ETAPA DE TRANSIÇÃO ENTRE MODELO ATUAL X MODELO REQUERIDO	8
5.1	CRONOGRAMA DE ASSUNÇÃO E EXPANSÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT	14
6	REESTRUTURAÇÃO DA REDE E TIPOS DE UNIDADE VAPT VUPT	24
6.1	REESTRUTURAÇÃO DA REDE DE UNIDADES VAPT VUPT	24
6.2	TIPOS DE UNIDADES VAPT VUPT	29
6.3	CLASSIFICAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT	29
6.3.1	<i>UNIDADE VAPT VUPT de Grande e Médio Porte</i>	30
6.3.2	<i>UNIDADE VAPT VUPT de Pequeno e Micro Porte</i>	32
7	MODELO DE GOVERNANÇA	36
7.1	REDE INTERINSTITUCIONAL	37
7.1.1	<i>Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEGPLAN (PODER CONCEDENTE)</i> 37	
7.1.2	<i>Comitê Consultivo</i>	38
7.1.3	<i>ÓRGÃOS PARCEIROS</i>	40
7.1.4	<i>CONCESSIONÁRIA</i>	41
7.1.5	<i>UNIDADES VAPT VUPT</i>	44
7.1.6	<i>Unidades de Serviços – US</i>	48
8	MODELO DE ATENDIMENTO	49
8.1	PRAÇAS DE ATENDIMENTO	49
8.1.1	<i>VAPT VUPT Conveniências</i>	50
8.1.2	<i>VAPT VUPT Cidadania</i>	52
8.1.3	<i>VAPT VUPT Empresarial</i>	52
8.1.4	<i>VAPT VUPT Multisserviços</i>	52
8.2	<i>ÓRGÃOS PARCEIROS DAS UNIDADES VAPT VUPT</i>	533
8.3	TIPOS DE ATENDIMENTO PREVISTOS PARA O PROGRAMA VAPT VUPT	59
8.3.1	<i>Atendimento Virtual</i>	59
8.3.2	<i>Atendimento Presencial Virtual</i>	61
8.3.3	<i>Atendimento Presencial</i>	61
8.3.4	<i>Etapas do Atendimento VAPT VUPT</i>	61
9	MODELO DE OPERAÇÃO	63
9.1	GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA	64
9.1.1	<i>Gestão Financeira</i>	64
9.1.2	<i>Administração de Material</i>	64
9.1.3	<i>Serviços de Conservação e Limpeza</i>	65
9.1.4	<i>Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial</i>	65
9.1.5	<i>Copa e Refeitório</i>	65
9.2	GESTÃO DE PESSOAS	66
9.2.1	<i>Controle de Pessoal</i>	66
9.2.2	<i>Capacitação e Treinamento</i>	67
9.3	GESTÃO OPERACIONAL.....	68
9.3.1	<i>Abertura e Fechamento das UNIDADES VAPT VUPT</i>	68



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

9.3.2	<i>Operação em Situações de Emergência e Contingência</i>	68
9.3.3	<i>Horário de Funcionamento Operacional</i>	69
9.3.4	<i>Comunicação</i>	69
9.4	GESTÃO DA QUALIDADE	69
9.4.1	<i>Padrões da Qualidade do Atendimento</i>	70
9.4.2	<i>Indicadores de Desempenho</i>	70
9.4.3	<i>Acordo de Nível de Serviço (SLA)</i>	71
9.5	GESTÃO DO ATENDIMENTO	71
9.5.1	<i>Gestão das Filas de Atendimento</i>	72
9.6	GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC	72
9.6.1	<i>Solução de Integração Tecnológica</i>	74
9.6.2	<i>Infraestrutura Tecnológica</i>	76
9.7	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC	77
9.7.1	<i>Serviço de Atendimento Service Desk</i>	78
9.8	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA CIVIL E INSTALAÇÕES	78
10	DEMANDA PROJETADA REFERENCIAL PARA O PROGRAMA VAPT VUPT	80
10.1	CLASSIFICAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT POR PORTE	80
10.2	QUADRO DA DEMANDA PROJETADA PARA AS UNIDADES VAPT VUPT	80
11	DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE ARQUITETURA, ENGENHARIA E INSTALAÇÕES	86



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

1 OBJETO

O presente Termo de Referência e seus Apêndices têm como propósito subsidiar os **CONCORRENTES** quanto a proposta de reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão das Unidades de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado de Goiás, com vistas à modernização do **PROGRAMA VAPT VUPT**, na modalidade de Parceria Público-Privada – PPP.

2 JUSTIFICATIVA

Seguindo a mesma tendência de outros estados brasileiros, o Governo de Goiás implantou em 1999 a primeira unidade do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – **VAPT VUPT**, visando ampliar a oferta de informações e serviços públicos à população com excelência do atendimento, rapidez, eficiência e eficácia.

Devido ao grande sucesso da iniciativa, mensurada pela grande aceitação e reconhecimento da população acerca da qualidade dos serviços prestados, as **UNIDADES VAPT VUPT** foram regulamentadas pela Lei nº 17.475 de 21 de novembro de 2011 e rapidamente se expandiu para todo o Estado, disseminando uma nova forma de prestação de serviços e criação de uma cultura de eficiência e qualidade de atendimento à população.

Houve um nível de transformação tão profunda no quesito da prestação de serviços públicos que os **ÓRGÃOS PARCEIROS** do **PROGRAMA VAPT VUPT** adotaram o padrão de atendimento **VAPT VUPT** para as unidades de atendimento próprias dos órgãos. Esta adesão possibilitou criar as Unidades Padrão **VAPT VUPT**, que consiste em uma espécie de selo que garante a transferência de qualidade no atendimento e padrões aplicados.

Além disso, foram criadas as **UNIDADES VAPT VUPT** em Condomínio, através de parceria com as Prefeituras Municipais, para ampliar ainda mais a capilaridade da rede **VAPT VUPT**, onde, em alguns casos, cabe às prefeituras ofertar o espaço físico, disponibilizar servidores e arcar com a manutenção da infraestrutura.

Tendo como base dezembro de 2015, a rede de **UNIDADES VAPT VUPT** é composta de 48 Unidades Fixas, sendo 12 na capital; 36 no interior; 11 Unidades em Condomínio e 13 Unidades Padrão na capital, num total de 72 (setenta e duas) unidades.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Foram realizados 108.000.000 milhões de atendimentos desde a sua criação, perfazendo um total de, aproximadamente, 800.000 atendimentos/mês e cerca de 32.000 atendimentos/dia. O Índice de Satisfação medido junto ao público usuário, segundo SERPES (empresa de pesquisa de opinião e mercado) para o jornal O POPULAR, é de 80%.

Muitas iniciativas foram realizadas ao longo dos 16 anos de funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**. Contudo, para imprimir ainda mais modernidade à gestão e operação das Unidades, o Governo de Goiás promoveu um modelo de parceria com a iniciativa privada que visará incrementar a prestação de serviços ao cidadão com novos canais de relacionamento e uma oferta ainda mais ampliada de serviços.

Nesse contexto, as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão ser reestruturadas para atender a um padrão de atendimento mais moderno, ágil e interativo, suportado por tecnologia da informação e comunicação, o que dará mais celeridade, transparência, eficiência e eficácia na prestação de serviços público no Estado de Goiás.

3 DOS DOCUMENTOS QUE INTEGRAM O TERMO DE REFERÊNCIA

- Apêndice I.** Demanda e Pontos de Atendimento Projetados;
- Apêndice II.** Quadro de Pessoal e Perfil de Cargos e Funções;
- Apêndice III.** Programa de Formação e Capacitação;
- Apêndice IV.** Especificações de Mobiliários, Equipamentos Específicos e Utensílios;
- Apêndice V.** Especificações de Equipamentos de Informática e Telecomunicações;
- Apêndice VI.** Especificações de Sistemas de Gestão e Apoio à Operação;
- Apêndice VII.** Modelos de Uniformes e Crachá;
- Apêndice VIII.** Indicadores de Desempenho;
- Apêndice IX.** Acordo de Níveis de Serviços;
- Apêndice X.** Diretrizes para Elaboração de Projetos de Arquitetura, Engenharia e Instalações;
- Apêndice XI.** Projeto Básico de Arquitetura Referencial;
- Apêndice XII.** Projeto Básico de Programação Visual.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

4 MODELO ATUAL X MODELO REQUERIDO

O atual modelo de atendimento, operação e gestão das **UNIDADES VAPT VUPT** está funcionando dentro das seguintes condições, abaixo descritas:

- **UNIDADES VAPT VUPT** classificadas em 3 (três) tipos: **UNIDADE VAPT VUPT** Fixa (implantada na capital e interior em municípios de grande e médio porte); Unidade Padrão **VAPT VUPT** (implantadas na capital, nos próprios órgãos prestadores de serviços); e **UNIDADES VAPT VUPT** em Condomínio (implantadas no interior, em municípios de pequeno porte).
- Atendimento ao cidadão realizado órgão a órgão, sem integração entre os mesmos;
- Atendentes especializados, realizando serviços ou etapas de um mesmo serviço;
- O Balcão @tende+, cuja concepção foi idealizada para funcionar com atendentes generalistas (atendendo serviços de diversos órgãos), atualmente, possui guichês exclusivos para os órgãos que o compõem (Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária de Goiás - SSPAP, Departamento Estadual de Trânsito de Goiás - DETRAN, Instituto de Assistência dos Servidores Públicos de Goiás - IPASGO, Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON e outros serviços suportados por atendentes multifuncionais da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN);
- Multiplicidade de tipos de contratação de pessoal alocado para realizar o atendimento ao cidadão, como estagiários, celetistas, cargos comissionados, servidores públicos etc;
- Carência de investimento em evolução tecnológica;
- Equipamentos de informática fornecidos pelos órgãos prestadores de serviço, cuja manutenção e reposição está a cargo dos mesmos, o que não garante a manutenção adequada às necessidades das **UNIDADES VAPT VUPT**;
- Manutenção da infraestrutura centralizada pelo Governo do Estado, que não dispõe de recursos financeiros e logísticos para atender toda a rede (unidades fixas, padrão e em condomínio da capital e interior) com eficiência e agilidade;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Fornecimento de materiais de expediente, consumo e suprimento de uniforme dos colaboradores centralizados, onde nem sempre é possível atender de imediato toda a rede **VAPT VUPT**;

O novo padrão deve contemplar a modernização do modelo de atendimento, operação e gestão das **UNIDADES VAPT VUPT**, detalhado nos capítulos seguintes, mas que, resumidamente, pode ser sintetizado nos seguintes tópicos:

- Otimização da rede de **UNIDADES VAPT VUPT**, realocando a demanda das Unidades Fixas e Padrão da capital, promovendo uma configuração de unidades mais eficientes e otimizadas;
- Implantação de modelo de atendimento otimizado e dinâmico, bem como estruturas mais compactas e funcionais para municípios de pequeno porte, facilitando a expansão da rede no interior do estado;
- Classificação das **UNIDADES VAPT VUPT** por porte, com 4 (quatro) portes definidos: Grande, Médio, Pequeno e Micro Porte, cada um com características bem definidas e com modelo de atendimento pré-definido;
- Implantação de balcão multisserviços, com a inclusão de vários órgãos prestadores de serviço, com atendentes generalistas aptos a realizar o atendimento ao cidadão;
- Atendimento especializado realizado por servidores públicos apenas nos serviços que requerem a atestação da fé pública ou atuação respaldada por legislação, exclusiva de servidor público;
- Adoção de plataforma tecnológica para integração de serviços;
- Ampliação dos canais de atendimento e relacionamento com o cidadão, através de portal de serviços, *call center*, autoatendimento, atendimento virtual, atendimento virtual-presencial;
- Disponibilidade de sistema de gestão do atendimento de forma padronizada para todas as unidades e sistemas de apoio à gestão e operação;
- Gestão e operação baseada em indicadores de desempenho estabelecidos e Acordo de Níveis de Serviços (SLAs);



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Padronização do atendimento das **UNIDADES VAPT VUPT**, com mix de órgãos e serviços por porte;
- Desenvolvimento e modernização da gestão e da tecnologia, disponibilizando novos canais de relacionamento, como portal de serviços, *call center*, autoatendimento, *chat on line*, aplicativos para dispositivos móveis, com a virtualização de serviços;
- Reposição de uniformes e realização de treinamentos, de forma periódica, para a qualificação permanente do atendimento;
- Fornecimento de equipamentos de informática de forma padronizada para todos os órgãos estaduais instalados nas **UNIDADES VAPT VUPT**, bem como a manutenção preventiva e corretiva dos mesmos;
- Fornecimento permanente de material de expediente, de consumo e suprimentos para todas as **UNIDADES VAPT VUPT**;
- Serviços de apoio à estrutura como limpeza, conservação e vigilância;
- Manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais e de ar condicionado;
- Equipe e estrutura de gestão profissionalizada;
- Construção, reforma e adaptações prediais, adequando os imóveis às posturas municipais e estaduais, além de atender as normas regulamentadoras de acessibilidade e segurança.

5 ETAPA DE TRANSIÇÃO ENTRE MODELO ATUAL X MODELO REQUERIDO

O novo Modelo de Atendimento e Operação requerido para as **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser implementado de forma gradual, nos 36 (trinta e seis) primeiros meses da execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO** entre o **PODER CONCEDENTE** e a **CONCESSIONÁRIA**.

Isso deverá ocorrer a partir da **DATA DE EFICÁCIA** do **CONTRATO DE CONCESSÃO** e caberá à **CONCESSIONÁRIA** assumir de imediato a gestão, através da assunção da operação e manutenção das **UNIDADES VAPT VUPT**.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

A equipe de transição do **PODER CONCEDENTE** terá por objetivo apresentar as responsabilidades exigidas pelo **PROGRAMA VAPT VUPT**, além de elencar suas obrigações e ações perante a **CONCESSIONÁRIA** quanto ao plano de desmobilização física e operacional.

A equipe de transição da **CONCESSIONÁRIA** terá por objetivo inteirar-se do funcionamento dos procedimentos do **PROGRAMA VAPT VUPT**, por consequência dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e empresas privadas que compõem as **UNIDADES VAPT VUPT** para desenvolver seu plano de trabalho de implantação e operação das **UNIDADES VAPT VUPT**.

As equipes formarão um comitê gestor de transição com representantes do **PODER CONCEDENTE** e da **CONCESSIONÁRIA** que estabelecerão o alinhamento da relação institucional e seus limites sob um novo modelo de gestão operacional para o **PROGRAMA VAPT VUPT**, à luz do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, objetivando a celeridade, transparência, eficiência e eficácia na prestação de serviços público do Estado de Goiás.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar um plano de desmobilização da gestão operacional das **UNIDADES VAPT VUPT** para o Governo do Estado de forma a mitigar os riscos em relação à manutenção da qualidade e solução de continuidade da prestação de serviço ao cidadão.

Este plano de desmobilização deverá contemplar os procedimentos a serem adotados ao longo dos primeiros 36 (trinta e seis) primeiros meses do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, como a assunção, requalificação física das **UNIDADES VAPT VUPT** em operação, transição das equipes, inovações tecnológicas de relacionamento e expansão do **PROGRAMA VAPT VUPT**, estruturado em 04 subplanos:

- Plano de Desmobilização de Edifícios, Recursos Materiais e Infraestrutura do **PODER CONCEDENTE**;
- Proposta de um Plano de Desmobilização de Recursos Humanos por Vínculo Empregatício do **PODER CONCEDENTE**;
- Plano de Mobilização e Capacitação de Recursos Humanos, Materiais e Infraestrutura da **CONCESSIONÁRIA**; e
- Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do **PROGRAMA VAPT VUPT**.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Todas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão ser requalificadas, contemplando melhorias e adequações em suas infraestruturas imóveis onde as mesmas atualmente funcionam, como obras civis, instalações elétricas e de iluminação, de cabeamento lógico, telefonia e ar condicionado, substituição de todos mobiliários, renovação da programação visual, substituição de todos equipamentos de informática, entre outros itens essenciais, de forma a dotar as Unidades de todas as condições necessárias à boa qualidade do seu funcionamento, podendo, ao longo do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, serem transferidas de local caso não atendam aos requisitos do novo modelo de atendimento, evolução tecnológica e de relacionamento.

Todo acervo atualmente existente e que será objeto de substituição deverá ser revertido ao **PODER CONCEDENTE**, por ocasião da requalificação de cada unidade.

Os profissionais que atuarão no atendimento ao cidadão e que não terão atribuições exclusivas de servidor público deverão ser contratados diretamente pela **CONCESSIONÁRIA**, que deverá proceder ao recrutamento, seleção e contratação de profissionais necessários e suficientes à prestação dos **SERVIÇOS**, durante todo o prazo da **CONCESSÃO ADMINISTRATIVA**, bem como providenciar os treinamentos técnicos, acordados com os **ÓRGÃOS PARCEIROS**, visando qualificar a equipe para o atendimento de excelência ao cidadão.

Para a efetivação da transição da equipe operacional de atendimento ao cidadão, a **CONCESSIONÁRIA** deverá planejar as seguintes ações:

- Dimensionar a logística e infraestrutura para a capacitação técnica, teórica e comportamental de todos os colaboradores da **CONCESSIONÁRIA** e **PODER CONCEDENTE** no âmbito do **PROGRAMA VAPT VUPT**;
- Dimensionar a equipe de multiplicadores do conhecimento técnico em serviços, a ser treinada e subsidiada de conteúdos técnicos em serviço pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS**;
- Capacitar a equipe de multiplicadores nas disciplinas técnica, teórica e comportamental;
- Capacitar todos os atendentes na disciplina técnica pela equipe de multiplicadores da própria **CONCESSIONÁRIA**, supervisionados pelos prepostos dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, e **PODER CONCEDENTE**;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Treinar todos os colaboradores alocados nas **UNIDADES VAPT VUPT** (servidores públicos com funções indelegáveis, **CONCESSIONÁRIA** e prepostos dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**) nas disciplinas teórica e comportamental de atendimento.

Todo o modelo requerido deverá basear-se em um processo evolutivo ao longo dos anos do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, observando as tendências de melhorias no decorrer do processo e sempre alinhadas às expectativas e orientações do **PODER CONCEDENTE**, de forma a garantir a qualidade e aderente às melhores práticas de atendimento ao cidadão.

Quadro Sintético de Responsabilidade das PARTES

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	PODER CONCEDENTE	CONCESSIONÁRIA
Efetivação do Contrato		
Assinatura do Contrato com SPE	•	•
Apresentação e Planejamento		
Reunião de Apresentação	•	•
Reuniões para planejamento de desmobilização e implantação	•	•
Pré-Operação do Contrato		
Alocação Escritório de Projetos		•
Definição dos Servidores Públicos para Equipe Multiplicadora de Treinamentos	•	
Treinamento da Equipe Multiplicadora nos serviços, rotinas e sistemas para a plena operação das UNIDADES VAPT VUPT	•	
Definição dos Servidores Públicos para Funções Indelegáveis	•	
Definição dos Servidores Públicos para Equipe de Migração	•	
Plano de realocação dos Servidores Públicos, Comissionados e Terceiros, pelo PODER CONCEDENTE	•	



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	PODER CONCEDENTE	CONCESSIONÁRIA
Recrutamento, Seleção e Contratação de Pessoal		•
Treinamento e Capacitação Técnica		•
Desafetação dos imóveis atuais	•	
Realocação da Demanda das Unidades na Capital Goiânia	•	
Transferência dos Contratos de Aluguéis, Comodato ou Cooperação	•	
Denúncia para Recontração dos Serviços e Fornecedores Operacionais (Segurança, Limpeza, etc.) pela Concessionária	•	
Requalificação dos edifícios atuais		•
Desenvolvimento de projetos arquitetônicos e executivos		•
Obtenção de alvarás		•
Alocação das Garantias, Contraprestações e Investimentos	•	
Ordem de início dos Serviços		
Assunção de 60 UNIDADES VAPT VUPT em operação		•
Operação assistida com Equipe de Migração	•	
Realocação dos Servidores Públicos, Comissionados e Terceiros, pelo PODER CONCEDENTE	•	
Requalificação dos edifícios, Montagens, Instalações e Sistemas		•
Comunicação e Marketing		•
Disponibilização das soluções de TIC		•



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	PODER CONCEDENTE	CONCESSIONÁRIA
Expansão para os novos municípios		•

Nos capítulos subsequentes será apresentado um escopo referencial, mas não se limitando a ele para o funcionamento de uma rede ampla e complexa de unidades de atendimento ao cidadão, visando estabelecer uma nova forma de prestação de serviços públicos, baseado em eficiência, qualidade e melhoria contínua, tecnologia de ponta, ampliação dos canais de relacionamento, e satisfação plena do cidadão com os serviços prestados.

Para isso, deve-se observar o cronograma referencial para assunção, transição, modernização e expansão das **UNIDADES VAPT VUPT**, conforme segue:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

5.1 Cronograma de Assunção e Expansão das UNIDADES VAPT VUPT

Nome da tarefa	Duração	Tempo em Meses																																														
		0 0	0 1	0 2	0 3	0 4	0 5	0 6	0 7	0 8	0 9	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0	3 1	3 2	3 3	3 4	3 5	3 6	3 7	3 8	3 9	4 0						
Efetivação do Contrato		•																																														
Assinatura do Contrato com SPE	1 dia	•																																														
Apresentação e Planejamento		•																																														
Reunião de Apresentação Inicial	1 dia	•																																														
Reuniões para planejamento de desmobilização e implantação	1 mês	•																																														
Pré-Operação do Contrato		•	•	•	•																																											
Definição dos Servidores Públicos para Equipe Multiplicadora de Treinamentos	2 meses	•	•																																													
Definição dos Servidores Públicos para Funções Indelegáveis	2 meses			•	•																																											
Definição dos Servidores Públicos para Equipe de Migração	2 meses			•	•																																											
Plano de realocação dos Servidores Públicos, Commissionados e Terceiros, pelo PODER CONCEDENTE	2 meses			•	•																																											
Recrutamento, Seleção e Contratação de Pessoal	3 meses	•	•	•																																												
Treinamento e Capacitação Técnica	3 meses		•	•	•																																											



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Nome da tarefa	Duração	Tempo em Meses																																												
		0 0	0 1	0 2	0 3	0 4	0 5	0 6	0 7	0 8	0 9	1 0	1 1	1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	2 5	2 6	2 7	2 8	2 9	3 0	3 1	3 2	3 3	3 4	3 5	3 6	3 7	3 8	3 9	4 0				
Realocação da Demanda das Unidades de Goiânia	2 meses			•	•																																									
Desafetação dos imóveis atuais	2 meses			•	•																																									
Transferência dos Contratos de Aluguéis, Comodato ou Cooperação	2 meses			•	•																																									
Denúncia e Reconstrução dos Serviços Operacionais (Segurança, Limpeza, etc.)	2 meses			•	•																																									
Requalificação dos edifícios atuais	4 meses	•	•	•	•																																									
Desenvolvimento de projetos arquitetônicos e executivos	4 meses	•	•	•	•																																									
Obtenção de alvarás	4 meses	•	•	•	•																																									
Alocação das Garantias Contraprestações e Investimentos				•	•	•	•	•	•	•	•	•	•	•																																
Ordem de início dos Serviços					•																																									
Assunção das UNIDADES VAPT VUPT em operação	1 mês				•																																									
Operação assistida com Equipe de Migração	1 mês				•																																									
Realocação dos Servidores Públicos, Comissionados e Terceiros, pelo PODER CONCEDENTE	1 mês					•																																								



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Nome da tarefa	Duração	Tempo em Meses																																																
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4								
Crixás		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4									
Edeia																																																		
Firminópolis																																																		
Flores de Goiás																																																		
Goianápolis																																																		
Guapó																																																		
Hidrolândia																																																		
Iaciara																																																		
Indiara																																																		
Itapaci																																																		
Jussara																																																		
Mara Rosa																																																		
Maurilândia																																																		
Montividiu																																																		
Niquelândia																																																		
Nova Crixás																																																		



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

6 REESTRUTURAÇÃO DA REDE E TIPOS DE UNIDADE VAPT VUPT

6.1 Reestruturação da Rede de UNIDADES VAPT VUPT

Visando otimizar a rede de **UNIDADES VAPT VUPT** existente e expandir ainda mais com o objetivo de alcançar a população ainda não atendida é apresentada a seguinte configuração de disponibilidade logística das Unidades:

UNIDADES VAPT VUPT	
Goiânia Araguaia Shopping	Manter
Goiânia Assembléia	Manter
Goiânia Banana Shopping	Manter
Goiânia Buena Vista	Manter
Goiânia Campinas	Manter
Goiânia Central do Empresário	Manter
Goiânia Central do Servidor	Manter
Goiânia Lozandes	Manter
Goiânia Cidade Jardim	Manter
Goiânia Ipiranga	Realocar Demanda
Goiânia Mangalô Shopping	Manter
Goiânia Passeio das Águas	Manter
Goiânia Praça da Bíblia	Manter
Goiânia Padrão - Defensoria Pública	Realocar Demanda
Goiânia Padrão - Delegacia Fiscal de Goiânia	Realocar Demanda
Goiânia Padrão – Detran	Manter
Goiânia Padrão - Gerência de Saúde e Prevenção	Realocar Demanda
Goiânia Padrão – Goiasprev	Realocar Demanda
Goiânia Padrão - Ipasgo	Realocar Demanda
Goiânia Padrão - Procon	Realocar Demanda



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	
Goiânia Padrão – Secima	Manter
Goiânia Padrão – Semdit	Realocar Demanda
Goiânia Padrão Teleatendimento e Manutenção	Realocar Demanda
UNIDADES VAPT VUPT - Interior	
Águas Lindas de Goiás	Manter
Anápolis	
· Anápolis Shopping	Manter
· Anápolis Centro	Manter
Aparecida de Goiânia	
· Buriti Shopping	Manter
· Garavelo	Manter
· Centro	Manter
Abadiânia	Implantar
Acreúna	Implantar
Alexânia	Manter
Alvorada do Norte	Manter
Anicuns	Manter
Aragarças	Implantar
Barro Alto	Implantar
Bela Vista de Goiás	Manter
Bom Jesus de Goiás	Manter
Buriti Alegre	Manter
Cachoeira Alta	Implantar
Caçu	Implantar
Caiapônia	Implantar
Caldas Novas	Manter



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	
Campinorte	Implantar
Campos Belos	Implantar
Catalão	Manter
Ceres	Manter
Cidade Ocidental	Implantar
Cocalzinho de Goiás	Implantar
Corumbá de Goiás	Implantar
Cristalina	Manter
Crixás	Implantar
Edeia	Implantar
Firminópolis	Implantar
Flores de Goiás	Implantar
Formosa	Manter
Goianápolis	Implantar
Goianésia	Manter
Goianira	Manter
Goiás	Manter
Goiatuba	Manter
Guapó	Implantar
Hidrolândia	Implantar
Iaciara	Implantar
Indiara	Implantar
Inhumas	Manter
Ipameri	Manter
Iporá	Manter
Itaberaí	Manter



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	
Itapaci	Implantar
Itapuranga	Manter
Itauçu	Manter
Itumbiara	Manter
Jaraguá	Manter
Jataí	Manter
Jussara	Implantar
Luziânia	Manter
Mara Rosa	Implantar
Maurilândia	Implantar
Minaçu	Manter
Mineiros	Manter
Montividiu	Implantar
Morrinhos	Manter
Mozarlândia	Manter
Nerópolis	Manter
Niquelândia	Implantar
Nova Crixás	Implantar
Novo Gama	Manter
Orizona	Implantar
Padre Bernardo	Implantar
Palmeiras de Goiás	Manter
Paraúna	Manter
Petrolina de Goiás	Implantar
Piracanjuba	Manter
Piranhas	Implantar



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	
Pirenópolis	Manter
Pires do Rio	Manter
Planaltina	Manter
Pontalina	Implantar
Porangatu	Manter
Posse	Manter
Quirinópolis	Manter
Rialma	Manter
Rio Verde	Manter
Rubiataba	Manter
Santa Helena de Goiás	Manter
Santo Antônio do Descoberto	Manter
São Domingos	Implantar
São João d'Aliança	Implantar
São Luís de Montes Belos	Implantar
São Miguel do Araguaia	Manter
São Simão	Implantar
Senador Canedo	Manter
Silvânia	Implantar
Trindade	Manter
Trindade Maysa	Manter
Uruaçu	Implantar
Uruana	Implantar
Valparaíso de Goiás	Manter
Vianópolis	Implantar



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Em resumo, a rede de **UNIDADES VAPT VUPT** está contabilizada da seguinte forma:

- 14 (quatorze) Unidades assumidas na capital Goiânia, sendo 12 (doze) Unidades Fixas e 02 (duas) Unidades Padrão mantidas em Goiânia;
- 56 (cinquenta e seis) Unidades Fixas e em Condomínio que serão assumidas no interior do Estado;
- 41 (quarenta e uma) novas Unidades a serem implantadas no interior de Goiás;
- 09 (nove) Unidades que terão suas demandas realocadas na capital Goiânia, sendo 01 (uma) Unidade Fixa e 08 (nove) Unidades Padrão.

Assim, teremos um total de 120 (cento e vinte) **UNIDADES VAPT VUPT** em operação na capital e interior do Estado de Goiás.

6.2 Tipos de UNIDADES VAPT VUPT

De acordo com a nova rede de **UNIDADES VAPT VUPT** a ser implantada no Estado de Goiás foi necessário criar um novo padrão de classificação das unidades, refletindo um conceito ainda mais moderno e dinâmico do atendimento ao cidadão.

Dessa forma, as **UNIDADES VAPT VUPT** foram classificadas da seguinte forma:

- **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande e Médio Porte;
- **UNIDADES VAPT VUPT** de Pequeno e Micro Porte.

6.3 Classificação das UNIDADES VAPT VUPT

O enquadramento de porte das **UNIDADES VAPT VUPT** foi definido a partir de critérios objetivos, como população alvo, quantidade de **ÓRGÃOS PARCEIROS**, dentre outros aspectos.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Porte da Unidade	Qtde. Órgãos	População Alvo (nº. Habitantes)
Grande	>20	>350.000
Médio	16 a 20	80.000 a 350.000
Pequeno ou Micro	Até 15	10.001 a 79.999

6.3.1 UNIDADE VAPT VUPT de Grande e Médio Porte

As **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande e Médio Porte serão aquelas que funcionarão de forma fixa, realizando o atendimento ao cidadão dos municípios de grande e médio porte do Estado de Goiás e devem possuir um modelo de atendimento com uma oferta ampliada de órgãos e serviços.

A partir dos estudos de demanda realizados e o estabelecimento dos critérios acima, as **UNIDADES VAPT VUPT** da região metropolitana de Goiânia e do interior do estado estão assim classificadas no município de Goiânia:

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Goiânia Araguaia Shopping	1.932	Grande
Goiânia Assembléia	122	Pequeno
Goiânia Banana Shopping	1.773	Grande
Goiânia Campinas	2.425	Grande
Goiânia Cidade Jardim	2.518	Grande
Goiânia Buena Vista	2.325	Grande
Goiânia Central do Empresário	1.071	Médio
Goiânia Central do Servidor	456	Médio



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Goiânia Lozandes	909	Médio
Goiânia Mangalô Shopping	1.222	Médio
Goiânia Passeio das Águas	938	Médio
Goiânia Praça da Bíblia	1.457	Médio
Goiânia Padrão Detran-GO	1.249	Médio
Goiânia Padrão Secima	208	Médio

No interior do Estado, as unidades foram classificadas da seguinte forma:

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Aparecida de Goiânia		
· Buriti Shopping	2.164	Grande
· Garavelo	1.181	Médio
· Centro	1.016	Médio
Anápolis		
· Anápolis Shopping	1.455	Médio
· Anápolis Centro	1.455	Médio
Águas Lindas de Goiás	1.613	Médio
Caldas Novas	726	Médio
Catalão	1.211	Médio
Formosa	1.061	Médio
Goianésia	1.224	Médio
Itumbiara	1.282	Médio
Jataí	833	Médio



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Luziânia	1.048	Médio
Morrinhos	891	Médio
Novo Gama	1.028	Médio
Rio Verde	1.661	Médio
Senador Canedo	1.333	Médio
Trindade	913	Médio
Trindade Maysa	392	Médio
Valparaíso de Goiás	1.325	Médio

6.3.2 UNIDADE VAPT VUPT de Pequeno e Micro Porte

As **UNIDADES VAPT VUPT** de Pequeno e Micro Porte deverão ser implantadas em municípios de médio e pequeno porte do interior do Estado de Goiás, visando proporcionar à população atendimento para os serviços de maior necessidade do cidadão por um modelo moderno, em formato mais compacto e funcional, porém com a mesma eficiência das unidades de médio e grande porte.

Para que um município recebesse uma **UNIDADE VAPT VUPT** de Pequeno ou Micro Porte foram consideradas algumas variáveis, tais como: contingente populacional, representatividade regional, proximidade com outras cidades polo, desenvolvimento econômico.

Os municípios que deverão receber unidades de Pequeno ou Micro Porte são:

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Abadiânia	70	Micro
Acreúna	84	Micro
Alexânia	101	Micro



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Alvorada do Norte	33	Micro
Anicuns	84	Micro
Aragarças	75	Micro
Barro Alto	39	Micro
Bela Vista de Goiás	108	Micro
Bom Jesus de Goiás	90	Micro
Buriti Alegre	36	Micro
Cachoeira Alta	45	Micro
Caçu	58	Micro
Caiapônia	70	Micro
Campinorte	47	Micro
Campos Belos	76	Micro
Ceres	85	Micro
Cocalzinho de Goiás	75	Micro
Corumbá de Goiás	44	Micro
Crixás	65	Micro
Edeia	47	Micro
Firminópolis	50	Micro
Flores de Goiás	56	Micro
Goianápolis	44	Micro
Goianira	154	Micro
Goiás	95	Micro
Goiatuba	133	Micro



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Guapó	56	Micro
Hidrolândia	76	Micro
Iaciara	52	Micro
Indiara	58	Micro
Ipameri	103	Micro
Itapaci	81	Micro
Itapuranga	103	Micro
Itauçu	36	Micro
Jussara	75	Micro
Mara Rosa	40	Micro
Maurilândia	50	Micro
Minaçu	120	Micro
Montividiu	47	Micro
Mozarlândia	58	Micro
Nerópolis	106	Micro
Niquelândia	177	Micro
Nova Crixás	50	Micro
Orizona	59	Micro
Padre Bernardo	121	Micro
Palmeira de Goiás	103	Micro
Paraúna	44	Micro
Petrolina de Goiás	40	Micro
Piracanjuba	96	Micro



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Piranhas	44	Micro
Pirenópolis	95	Micro
Pires do Rio	120	Micro
Pontalina	70	Micro
Porangatu	175	Micro
Rialma	44	Micro
Rubiataba	76	Micro
Santa Helena de Goiás	150	Micro
São Domingos	49	Micro
São João d'Aliança	47	Micro
São Luís de Montes Belos	126	Micro
São Miguel do Araguaia	89	Micro
São Simão	75	Micro
Silvânia	79	Micro
Uruaçu	154	Micro
Uruana	55	Micro
Vianópolis	52	Micro
Cidade Ocidental	359	Pequeno
Cristalina	373	Pequeno
Inhumas	405	Pequeno
Iporá	475	Pequeno
Itaberaí	571	Pequeno
Jaraguá	611	Pequeno



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADE VAPT VUPT	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
Mineiros	730	Pequeno
Planaltina	432	Pequeno
Posse	242	Pequeno
Quirinópolis	499	Pequeno
Santo Antônio do Descoberto	428	Pequeno

A classificação do porte das **UNIDADES VAPT VUPT** está contabilizada da seguinte forma:

- 06 de Grande Porte, sendo 05 em Goiânia e 01 em Aparecida de Goiânia.
- 27 de Médio Porte, sendo 08 em Goiânia e 19 no interior de Goiás;
- 78 Unidades serão classificadas como de Pequeno ou Micro Porte.

Assim, compondo o total de 111 (cento e onze) **UNIDADES VAPT VUPT**, entre Grande, Médio, Pequeno e Micro Porte, na capital e interior do Estado de Goiás.

7 MODELO DE GOVERNANÇA

Dada a dimensão do **PROGRAMA VAPT VUPT** e a complexidade da gestão operacional, na modalidade parceria público privada, é necessário estabelecer um eficiente Modelo de Governança que garanta que todos os atores envolvidos (**PODER CONCEDENTE, CONCESSIONÁRIA e ÓRGÃOS PARCEIROS**) convivam de forma harmônica e alinhados às expectativas de alta qualidade na prestação de serviços públicos, aplicando as melhores práticas de gestão, transparência, foco nos resultados a serem alcançados e cumprimento de metas.

O Modelo de Governança referencial, que embasará a gestão das **UNIDADES VAPT VUPT**, tem como pressuposto básico para a sua efetivação a estruturação de uma Rede Interinstitucional, abrangendo os diversos atores envolvidos na prestação de serviços nas unidades, cujas responsabilidades estão descritas a seguir.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

7.1 Rede Interinstitucional

Para que o Modelo de Governança das **UNIDADES VAPT VUPT** obtenha o êxito pretendido é necessária a adoção de um arranjo organizacional, com papéis claramente definidos, favorecendo a agilidade nos processos decisórios, clareza nas comunicações e delimitação das responsabilidades dos diversos atores da Rede Interinstitucional.

A Rede Interinstitucional do **PROGRAMA VAPT VUPT** deverá contar com os principais integrantes:

- o Governo do Estado de Goiás, denominado **PODER CONCEDENTE**, através da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – **SEGPLAN**;
- o Comitê Consultivo com representantes dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**;
- a SPE, denominada **CONCESSIONÁRIA**, que irá implantar, gerir e operar as **UNIDADES VAPT VUPT**;
- os **ÓRGÃOS PARCEIROS** que prestarão serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT** e
- as **UNIDADES VAPT VUPT** propriamente ditas.

Fazer com que essa Rede Interinstitucional funcione sob os aspectos de governança e alinhada aos objetivos do **PROGRAMA VAPT VUPT** é fundamental estabelecer práticas de gestão que deverão ser absorvidas pelos componentes dessa Rede Interinstitucional

A seguir serão detalhadas as características e as responsabilidades.

7.1.1 Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - **SEGPLAN (PODER CONCEDENTE)**

O **PODER CONCEDENTE** deverá gerir o **CONTRATO DE CONCESSÃO** por meio das áreas organizacionais designadas na gestão do **PROGRAMA VAPT VUPT** e, conseqüentemente, o monitoramento do funcionamento e da qualidade do atendimento das **UNIDADES VAPT VUPT**.

A **SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO VAPT VUPT** é uma unidade organizacional que integra a estrutura da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - **SEGPLAN**,



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

responsável pela gestão estratégica e o monitoramento da operação das **UNIDADES VAPT VUPT**, cujas competências estão descritas a seguir:

- Promover a articulação dos órgãos prestadores de serviço nas **UNIDADES VAPT VUPT**, de forma a estreitar os laços de parceria e facilitar a busca da melhoria contínua dos serviços prestados, bem como a incorporação das inovações tecnológicas que se refletirão na qualidade do atendimento;
- Promover a formalização do relacionamento entre as entidades parceiras e o **PROGRAMA VAPT VUPT**, através da celebração de **CONVÊNIO DE TERMO DE COOPERAÇÃO** com os órgãos da Administração Pública, nas diferentes esferas governamentais, ou de **CONTRATO DE ADESÃO** com instituições, fundações, empresas públicas e empresas privadas;
- O monitoramento permanente da qualidade e a busca pela excelência do atendimento através de ações sistemáticas e coordenadas em conjunto com a **CONCESSIONÁRIA**;
- A gestão do **CONTRATO DE CONCESSÃO** com a aferição dos resultados alcançados, o cumprimento das condições contratuais, normas e padrões estabelecidos, recebimento das faturas mensais e autorização do pagamento da **CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA** à **CONCESSIONÁRIA**, desde que cumpridas todas as exigências legais.

7.1.2 Comitê Consultivo

O **COMITÊ CONSULTIVO** é uma entidade colegiada que deverá ser formalizada e que terá por finalidade acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas nas **UNIDADES VAPT VUPT**, tendo como integrantes os representantes institucionais designados pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS, SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO VAPT VUPT e CONCESSIONÁRIA**.

Sua importância reside no fato de ser uma instância consultiva, cujos integrantes serão designados pela experiência e capacidade de formar opinião acerca de temas relevantes na prestação de serviços públicos, convocados para respaldar a tomada de decisões que tenham impacto no funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**, assim como dar ciência da implantação de ações estratégicas que repercutirão no atendimento oferecido ao cidadão pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS**.



7.1.2.1 Compete ao Comitê Consultivo

- Propor medidas que assegurem a modernização, a melhoria e a ampliação dos serviços prestados;
- Buscar o alinhamento das ações dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** com as diretrizes e estratégias estabelecidas pela **SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO VAPT VUPT**, assegurando o cumprimento das metas estabelecidas;
- Opinar e emitir parecer sobre temas voltados para a melhoria do funcionamento e da prestação dos serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT**;
- Divulgar as recomendações pertinentes aos **ÓRGÃOS PARCEIROS**.

7.1.2.2 Composição do Comitê Consultivo

O Comitê Consultivo deverá ser composto por membros e igual número de suplentes, assim constituído:

- 01 (um) representante da **SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO VAPT VUPT**, que o presidirá ou suplente designado pelo mesmo;
- 01 (um) representante de cada Órgão Parceiro integrante do **PROGRAMA VAPT VUPT** e participante da Rede Interinstitucional;
- 01 (um) representante da **CONCESSIONÁRIA**.

Os membros do Comitê Consultivo deverão apresentar requisitos específicos necessários ao desempenho das atividades, na forma a seguir indicada:

- Conhecimento técnico sobre a administração e funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT** e do órgão que representa;
- Capacidade de articulação com as unidades funcionais do órgão que representa, com vistas a agilizar decisões e recursos que assegurem o bom funcionamento dos mesmos dentro das **UNIDADES VAPT VUPT**;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- O Comitê Consultivo deverá se reunir periodicamente, ou mediante convocação extraordinária, por solicitação da **SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO VAPT VUPT**.

7.1.3 ÓRGÃOS PARCEIROS

São os órgãos participantes do **PROGRAMA VAPT VUPT** de todas as esferas de governo, seja municipal, estadual ou federal, bem como empresas públicas e privadas ou empresas de qualquer natureza que prestem serviços ao cidadão nas **UNIDADES VAPT VUPT** por meio de suas Unidades de Serviços, tendo por diretriz normas e padrões previamente aceitos e acordados em Convênio ou outro instrumento jurídico.

7.1.3.1 Competências dos ÓRGÃOS PARCEIROS

Em relação às **UNIDADES VAPT VUPT**, os **ÓRGÃOS PARCEIROS** apresentarão as seguintes competências:

- Definir os serviços a serem prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**;
- Fornecer conteúdo e supervisionar a capacitação dos funcionários contratados da **CONCESSIONÁRIA** nos procedimentos e sistemas operacionais da prestação dos serviços ao cidadão;
- Designar um servidor público de seu quadro de pessoal para atuar como Supervisor nas Unidades de Serviços correspondentes, dando respaldo técnico aos funcionários da **CONCESSIONÁRIA** que realizarão o atendimento ao cidadão;
- Planejar e coordenar as atividades de Supervisão nas respectivas Unidades de Serviços em relação aos procedimentos de orientação e atendimento dos serviços prestados;
- Proceder a análise estatística dos serviços prestados visando redimensionar o atendimento, caso necessário, em articulação com a **SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DO VAPT VUPT** e a **CONCESSIONÁRIA**;
- Articular com o Gerente da **UNIDADE VAPT VUPT** as necessidades de reciclagem técnica dos funcionários visando adotar medidas para a melhoria da qualidade do atendimento;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Indicar as necessidades materiais e técnicas para padronizar a qualidade dos serviços prestados;
- Suprir as **UNIDADES VAPT VUPT** com materiais específicos exclusivos de sua competência para a prestação dos serviços ao cidadão;
- Acompanhar a implantação de medidas de caráter normativo para assegurar o cumprimento dos prazos e a qualidade dos serviços prestados;
- Realizar a simplificação dos seus processos operacionais e de atendimento visando à desburocratização dos serviços prestados ao cidadão;
- Exercer outras tarefas que resultem da aplicação de leis, regulamentos ou que sejam determinadas no âmbito da sua tutela.
- Cumprir e fazer cumprir as diretrizes, conceitos e normas internas do **PROGRAMA VAPT VUPT**.

7.1.4 CONCESSIONÁRIA

A empresa vencedora do certame para a reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão das **UNIDADES VAPT VUPT** em todo o Estado de Goiás deverá constituir uma **SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO – SPE**, empresa especificamente criada para essa finalidade, neste caso a **CONCESSIONÁRIA**, cuja existência estará vinculada à vigência do **CONTRATO DE CONCESSÃO**.

As principais responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** serão:

- Implantar no município de Goiânia uma **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT**, que realizará toda a gestão operacional das **UNIDADES VAPT VUPT** no Estado de Goiás;
- A realização dos projetos executivos para construção, reforma ou adaptação de imóveis onde serão implantadas as **UNIDADES VAPT VUPT**;
- A aquisição de todo o mobiliário, utensílios, equipamentos de informática, soluções de gestão e apoio à operação, uniformes e todos os insumos necessários ao funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- A contratação de todos os profissionais necessários e suficientes à realização atividades de atendimento , como recepção, orientação, triagem e atendimento direto ao cidadão;
- A definição do horário e da escala de trabalho dos funcionários sob a sua responsabilidade, bem como realizar o controle de frequência, férias, controle funcional, produtividade, avaliação de desempenho etc;
- A realização de todas as capacitações e treinamentos durante todo o transcorrer do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, desde a fase inicial, antes da implantação, assim como ao longo da operação;
- Desenvolvimento de solução e gestão da tecnologia para a disponibilização de novos canais de relacionamento, como portal de serviços, *call center*, autoatendimento, *chat on line*, aplicativos para dispositivos móveis, com a virtualização de serviços;
- A manutenção da infraestrutura física das **UNIDADES VAPT VUPT**, compreendendo todas as edificações onde funcionarão as unidades, ambientes internos e externos, ar condicionado, estruturas, instalações elétricas, hidráulicas, cabeamento estruturado, pavimentação, coberturas, fachadas, sinalização etc.;
- A manutenção do mobiliário, equipamentos de informática, telecomunicações, soluções de gestão e apoio à operação, entre outros itens, no âmbito das **UNIDADES VAPT VUPT**;
- O monitoramento da qualidade do atendimento, assim como a qualidade das instalações e do funcionamento global da unidade.

A **CONCESSIONÁRIA** será a responsável por realizar as atividades de implantação, gestão administrativa e operacional definida no **CONTRATO DE CONCESSÃO** e, para isso, deverá possuir uma estrutura adequada para realizar todas as atividades decorrentes do referido contrato.

Nesse contexto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar uma estrutura organizacional funcional, composta por unidades organizacionais com competências definidas que irão abarcar as atividades operacionais, bem como as atividades administrativas que garantam o bom funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**.

A estrutura da **CONCESSIONÁRIA** poderá sofrer adequações a depender das necessidades operacionais no decorrer da vigência do **CONTRATO DE CONCESSÃO**, com



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

a inclusão ou exclusão de áreas funcionais, sempre visando o atendimento às diretrizes do **PROGRAMA VAPT VUPT** e aos indicadores de desempenho do **CONTRATO DE CONCESSÃO**.

Com o objetivo de gerir as **UNIDADES VAPT VUPT** no Estado de Goiás, a **CONCESSIONÁRIA** deverá criar uma estrutura centralizada de comando e operação, denominada **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT**, a qual todas as **UNIDADES VAPT VUPT** estarão subordinadas administrativamente.

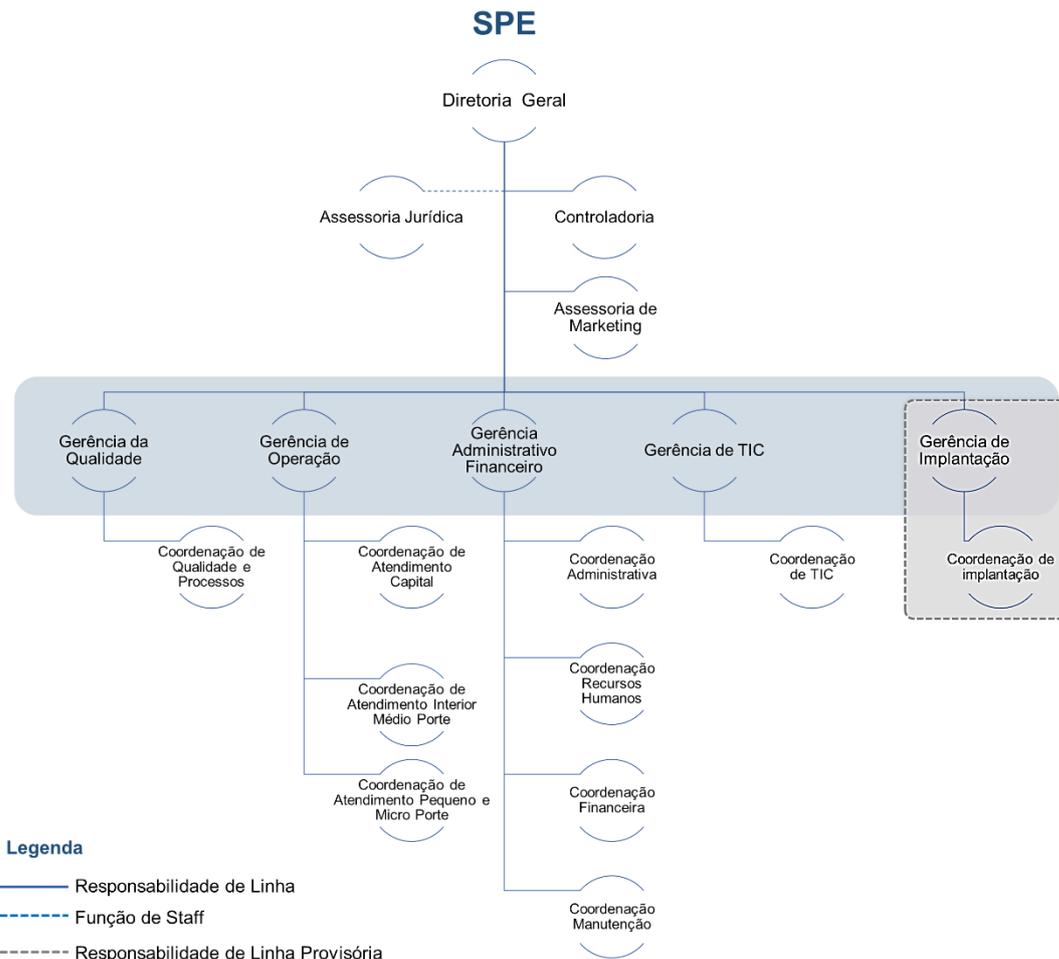
A **CONCESSIONÁRIA** deverá estabelecer as competências e atribuições da **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT**, incluindo a coordenação do processo de construção ou reforma dos imóveis e a implantação das **UNIDADES VAPT VUPT**, bem como de toda a operação.

O arranjo organizacional da **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT** apresentado a seguir é referencial, podendo a **CONCESSIONÁRIA** adotar a melhor estrutura que lhe convier, desde que cumpra com os requisitos das boas práticas de governança.

DIAGRAMA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL REFERENCIAL PARA A CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação



Os perfis funcionais referenciais dos profissionais para atuarem no âmbito da **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT** estão descritos no **Apêndice II - Quadro de Pessoal e Perfil de Cargos e Funções**.

7.1.5 UNIDADES VAPT VUPT

As **UNIDADES VAPT VUPT** terão por finalidade prestar atendimento com qualidade, eficiência e comodidade aos cidadãos através dos diversos órgãos prestadores de serviços públicos em um mesmo local, de forma padronizada e estruturada. Para alcançar tal objetivo a **CONCESSIONÁRIA** deverá adotar uma estrutura administrativa que respalde todo o funcionamento e gestão das unidades, atuando de maneira harmônica e equilibrada no papel de gestora do atendimento e da prestação dos serviços ao cidadão.

As **UNIDADES VAPT VUPT** foram divididas por tipo e por porte e seus arranjos organizacionais apresentados a seguir são referenciais, podendo a **CONCESSIONÁRIA**



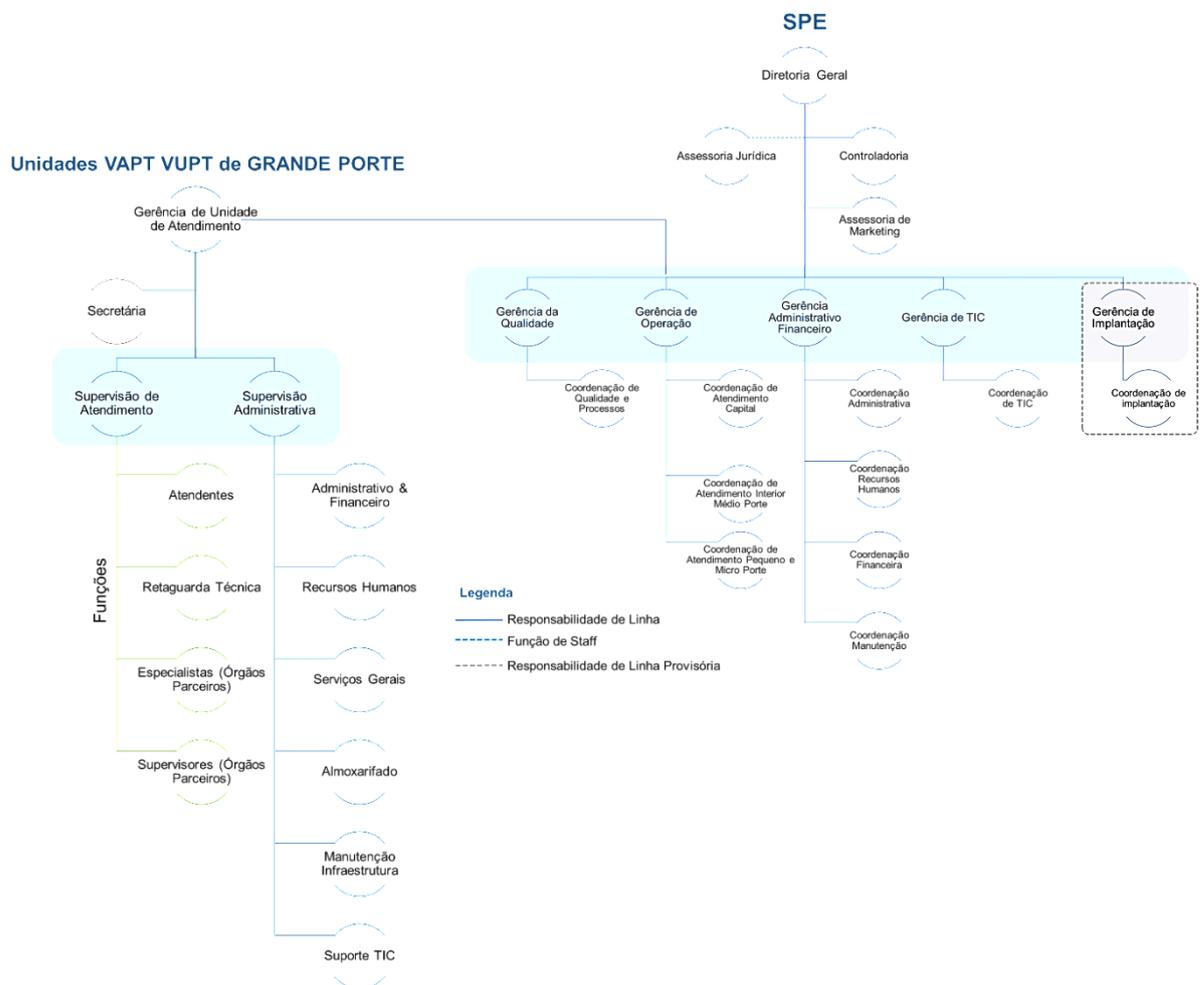
ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

adequá-lo à realidade das **UNIDADES VAPT VUPT**, desde que represente ganhos na gestão logística e operacional.

Os perfis funcionais referenciais para atuarem no âmbito das **UNIDADES VAPT VUPT** estão descritos no **Apêndice II - Quadro de Pessoal e Perfil de Cargos e Funções**.

7.1.5.1 UNIDADE VAPT VUPT de Grande Porte

A seguir a estrutura organizacional referencial para as **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande Porte.



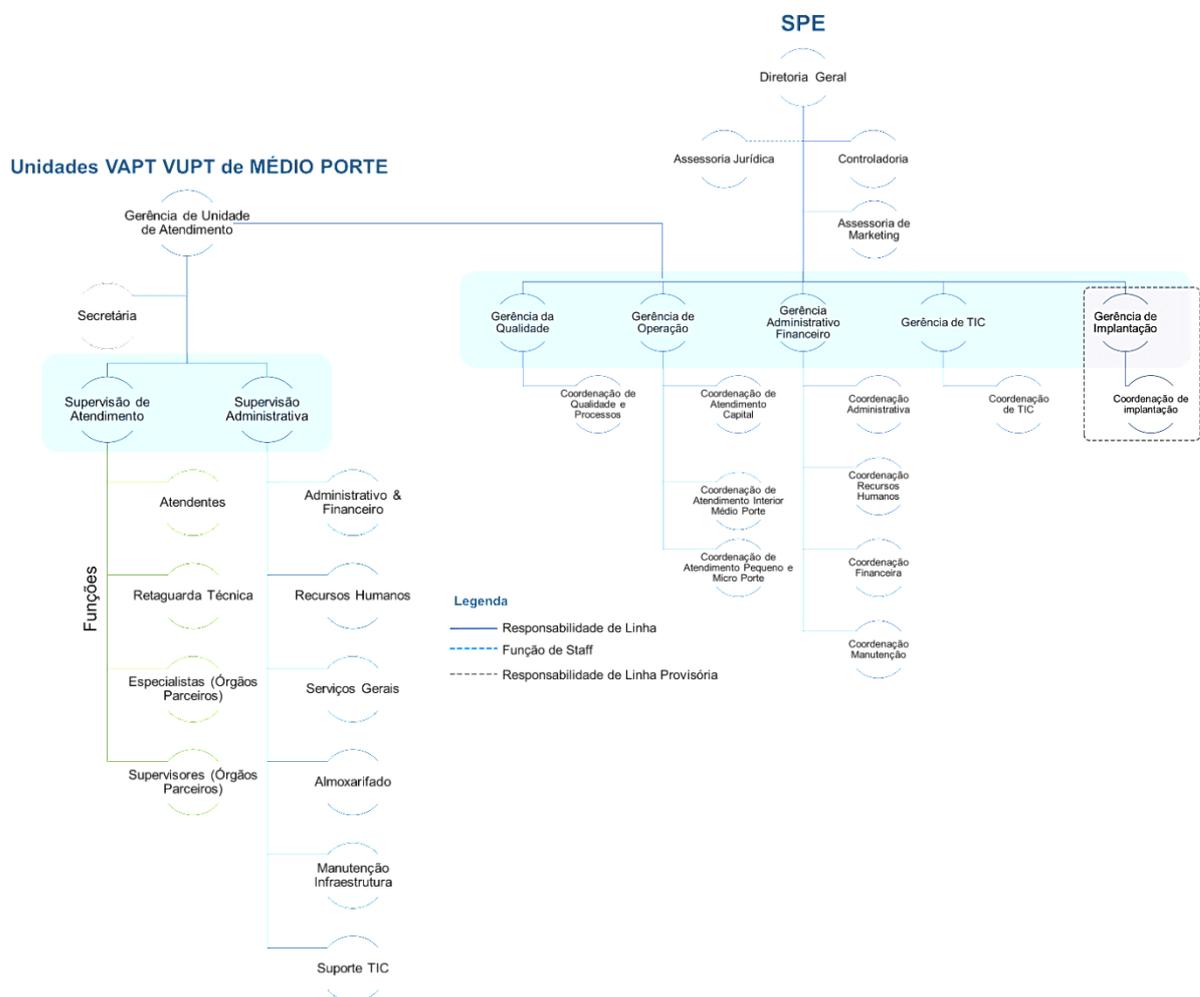


ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

7.1.5.2 UNIDADE VAPT VUPT de Médio porte

A estrutura organizacional referencial da Unidade de Médio Porte é semelhante à Unidade de Grande Porte, variando apenas as áreas de Manutenção de Infraestrutura e Suporte de TIC que pressupõe-se no atendimento às demandas não apenas locais, mas também regionais como suporte às Unidades de Pequeno e Micro Porte.

A seguir a estrutura organizacional referencial para as **UNIDADES VAPT VUPT** de Médio Porte.



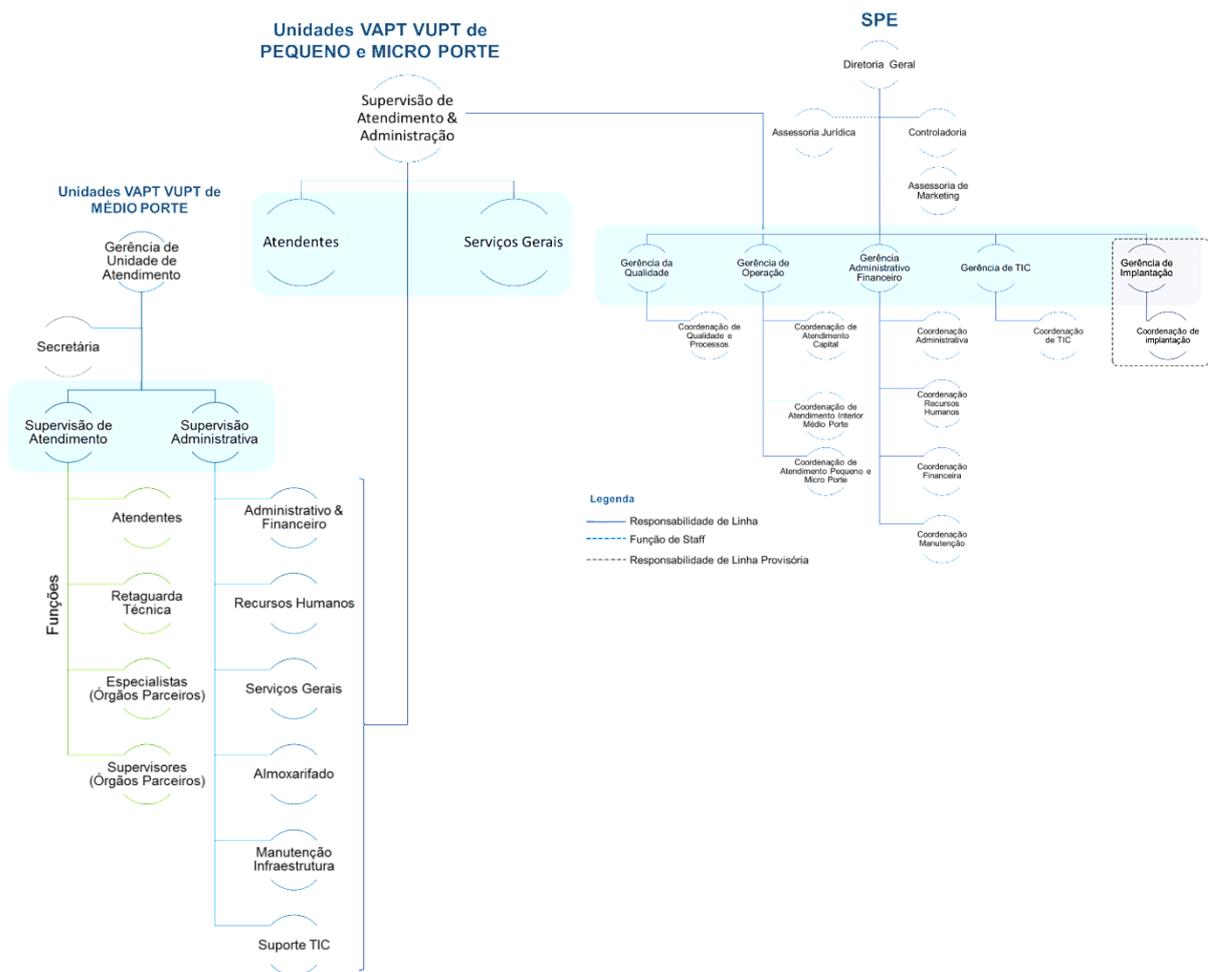


ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

7.1.5.3 UNIDADE VAPT VUPT de Pequeno e Micro Porte

Para as Unidades de Pequeno e Micro Porte pressupõe-se uma estrutura referencial de gestão otimizada.

A seguir apresentamos a estrutura organizacional referencial para as **UNIDADES VAPT VUPT** de Pequeno e Micro Porte.





ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

7.1.6 Unidades de Serviços – US

As **Unidades de Serviços – US** serão a representação dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** nas **UNIDADES VAPT VUPT**, responsáveis pela prestação dos serviços ao cidadão, segundo os critérios técnicos do órgão e as normas de funcionamento estabelecidas.

As **Unidades de Serviços – US** que prestarão serviços de âmbito Municipal, Federal e Privado, deverão apresentar seus próprios funcionários para função de atendentes, sendo que a **CONCESSIONÁRIA** contratará os atendentes para as Unidades de Serviços que prestarão serviços Estaduais e estes estarão subordinados tecnicamente ao Supervisor da Unidade de Serviço e, administrativamente, à Gerência de Unidade de Atendimento.

Excetuam-se os casos em que o Estado mantém convênios específicos com **ÓRGÃOS PARCEIROS** por meio dos quais a responsabilidade pela disponibilidade de funcionários é atribuída ao **PODER CONCEDENTE**. O mesmo ocorre em relação à responsabilidade pelo fornecimento de equipamentos necessários à prestação dos serviços.

Toda a infraestrutura física e de equipamentos necessários à prestação dos serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT** serão disponibilizados pela **CONCESSIONÁRIA**, exceto os equipamentos específicos das entidades Federais, Municipais e Privadas.

Todas as **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande e Médio Porte deverão contar com Supervisores nas Unidades de Serviços.

O Supervisor será responsável pela supervisão técnica dos serviços prestados pelo órgão e atuar junto à Gerência de Unidade de Atendimento da **UNIDADE VAPT VUPT** no âmbito da gestão dos atendimentos, buscando soluções e melhorias para os problemas identificados e visando sempre a excelência dos serviços prestados.

Esse Supervisor deverá ser um servidor efetivo ou funcionário do Órgão Parceiro, com amplo conhecimento acerca dos procedimentos necessários para a prestação dos serviços, garantindo, assim, a conformidade técnica e a responsabilidade da fé pública dos atendimentos, visando a legalidade jurídica dos mesmos. O papel do Supervisor é fundamental para respaldar os serviços prestados e a escolha desse servidor por parte do órgão deverá ser realizada dentro de critérios técnicos, obedecendo ao perfil necessário para assumir tamanha responsabilidade.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Além dos Supervisores, as Unidades de Serviços deverão ser compostas por Atendentes, responsáveis pelo atendimento direto ao cidadão e pela execução das etapas dos serviços que serão realizadas na **UNIDADE VAPT VUPT**, bem como pela entrega do documento final.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá atuar junto aos **ÓRGÃOS PARCEIROS** na adoção de soluções que visem a melhoria dos serviços e a excelência no atendimento ao cidadão e, portanto, a interação entre o Supervisor da Unidade de Serviços e a Supervisão de Atendimento e a Gerência de Unidade de Atendimento da **CONCESSIONÁRIA** deverá ocorrer da forma harmônica e de parceria, visando alcançar a plena satisfação do cidadão com os serviços prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

8 MODELO DE ATENDIMENTO

8.1 Praças de Atendimento

Visando garantir a eficiência e rapidez na prestação dos serviços públicos e melhorar o padrão de qualidade do **PROGRAMA VAPT VUPT**, o novo modelo de atendimento haverá de ser implementado de forma evolutiva dentro do **CONTRATO DE CONCESSÃO** oferecendo ao cidadão serviços públicos com qualidade e de forma estruturada para proporcionar maior agilidade e conforto no atendimento ao cidadão.

Para implantação desse conceito nas **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande Porte, quando estas atingirem uma área igual ou superior a 2.000m², deve ser considerado o agrupamento dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** em Praças de Atendimento específicas por segmento de serviços prestados, proporcionando, assim, melhor distribuição do fluxo de pessoas nessas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Nas **UNIDADES VAPT VUPT** de Médio, Pequeno e Micro Porte não necessitarão desse agrupamento em Praças de Atendimento, uma vez que serão implantadas em áreas mais reduzidas.

As Praças de Atendimento nas **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande Porte deverão de ser identificadas por cores específicas e possuírem uma estrutura própria para a execução de todas as etapas do atendimento, contando com totens de autoatendimento para emissão de



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

senhas, balcão de triagem, áreas de espera, as unidades de serviços dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, etc.

As Praças de Atendimento para as unidades de Grande Porte serão constituídas conforme modelo referencial a seguir, podendo ser alterado à medida que novos **ÓRGÃOS PARCEIROS** venham a se integrar às **UNIDADES VAPT VUPT**.

8.1.1 VAPT VUPT Conveniências

Visando oportunizar aos cidadãos a ampliação da oferta de produtos e serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT**, a **CONCESSIONÁRIA** poderá disponibilizar nas áreas internas das unidades serviços complementares, voltados a agregar valor aos serviços já oferecidos pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS**.

Nesse sentido, poderá contemplar, totens de auto atendimento, lotérica, cafeteria, bem como oferecer serviços de apelo popular visando criar um acultramento e inclusão social, uma vez que não são facilmente encontrados em um mesmo ambiente.

Particularmente no que se refere aos serviços bancários, prestados diretamente pelos próprios bancos, ou através de prepostos, ou ainda através de sistemas de auto atendimento, caberá sempre ao **PODER CONCEDENTE** o estabelecimento e definição, através de mecanismo próprio, do(s) agente(s) financeiro(s) que poderá(ão) se estabelecer e operar no interior das **UNIDADES VAPT VUPT**

São sugeridos os seguintes serviços de conveniência:

- Copiadora – oferecer o serviço de fotocópias, encadernações, papelaria de pequeno porte com preços populares e atrativos;
- Café / Lanches – oferta de alimentação e bebidas aos cidadãos enquanto em atendimento, com oferta de produtos saudáveis, regionais e com preços acessíveis;
- Serviços Financeiros / Microcrédito – os cidadãos poderão ter acesso à cooperativas de crédito que oferecerão modalidades de financiamento de pequenos projetos para microempreendedores, iniciativas de comprovado sucesso mundial;
- Seguros Populares – oferta de diversos tipos de seguros desenvolvidos especialmente para a população de baixa renda, a seguir:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Seguro residencial de baixo custo com serviços de assistência gratuitos, tais como limpeza de caixas d'água, chaveiro, encanador, eletricitista etc.;
- Seguros de vida com adicionais de perda de renda, funeral etc.;
- Seguros de automóveis populares com menor burocracia e custos competitivos;
- Seguros diversos para equipamentos, como telefones celulares e outros.
- Produtos Populares para Casa – ofertas de produtos populares para casa, consórcios de eletrodomésticos, mantimentos etc.;
- Cosméticos – ofertas de cosméticos, com preferência para empresas que possam investir em cursos para melhor utilização ou mesmo profissionalização;
- Passagens Aéreas e Terrestres – a popularização do transporte aéreo tornou o preço das passagens aéreas bastante competitivo, concorrendo diretamente com as passagens de ônibus nas grandes distâncias. Podem ser oferecidas vendas de passagens para os cidadãos que não adquiriram ainda esse hábito, e, portanto, podem ser de grande valia, gerando bons resultados financeiros para as Cias Aéreas.
- Turismo – oferta de pacotes turísticos; passagens de ônibus intermunicipais e interestaduais, passagens aéreas, pacotes de navios e cruzeiros etc.
- Cursos Diversos – a alta concentração de público pode ser oportunidade de oferta de cursos de diversas categorias e com preços populares, sendo que serão ministrados fora das **UNIDADES VAPT VUPT**; somente a venda e demonstrações poderão ser feitas internamente;
- Produtos para Saúde – suplementos alimentares, vitaminas e diversos produtos podem ser oferecidos com demonstrações da correta utilização/aplicação devido à disponibilidade do auditório;
- TV por Assinatura – oferta de pacotes principalmente pré-pagos de TV por assinatura;
- Telefonia – além da oferta de planos de telefonia, as Operadoras de Telefonia poderão ter espaço para atendimento aos atuais clientes que estão nas **UNIDADES VAPT VUPT**;
- Campanhas Sazonais – oportunidade de oferta de produtos sazonais com utilização por tempo determinado em épocas específicas do ano, como campanhas de Natal, Páscoa etc.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

8.1.1.1 Modelo de locação de espaços publicitários nos novos canais de relacionamento

Nas **UNIDADES VAPT VUPT** e nos novos canais de relacionamento com o cidadão poderão ser disponibilizados outros serviços, mediante negociação com o PODER CONCEDENTE, através de espaços publicitários para locação.

Deverá ser disponibilizado espaços para inserções comerciais nas **UNIDADES VAPT VUPT** ou nas mídias eletrônicas relacionadas às mesmas, desde que complementares e/ou compatíveis com o objetivo principal das **UNIDADES VAPT VUPT**.

8.1.2 VAPT VUPT Cidadania

Essa Praça de Atendimento deverá reunir os **ÓRGÃOS PARCEIROS** prestadores de serviços públicos considerados essenciais para o exercício da cidadania: carteira de identidade, título de eleitor, seguro desemprego; serviços públicos de caráter obrigatório: carteira de habilitação, documentos de veículos, passaporte; serviços de utilidade pública: água e energia; serviços de justiça: Defensoria Pública e Procon; dentre outros serviços necessários aos cidadãos.

8.1.3 VAPT VUPT Empresarial

Constitui-se numa Praça de Atendimento voltada à prestação de serviços de orientação, constituição e formalização empresarial, bem como serviços complementares, como vistorias e outros inerentes às pessoas jurídicas.

8.1.4 VAPT VUPT Multisserviços

Essa Praça de Atendimento deverá ser voltada à prestação de multisserviços para o cidadão, com atendimento generalista, onde num mesmo ponto de atendimento seja possível realizar diversos serviços de resolução imediata e facilidade de atendimento devido à baixa complexidade dos serviços prestados.

Também, nessa praça, haverão de ser disponibilizados totens de autoatendimento e de atendimento presencial virtual.



8.2 ÓRGÃOS PARCEIROS das UNIDADES VAPT VUPT

A composição do mix de **ÓRGÃOS PARCEIROS** nas **UNIDADES VAPT VUPT** será definida com base na expectativa das necessidades do seu público alvo.

Caberá ao **PODER CONCEDENTE** definir, na etapa de implantação das unidades, quais órgãos e/ou empresas serão acrescentados e comporão efetivamente essas unidades, em função das negociações e articulações institucionais que haverão de ser realizadas junto aos mesmos, ficando, entretanto, estabelecido que não poderá haver descontinuidade de qualquer serviço atualmente prestado, independente de classificação do porte das UNIDADES VAPT VUPT, bem como, independente de se tratar de serviços federais, estaduais ou municipais. Nestes termos, todos os serviços atualmente demandados nas UNIDADES VAPT VUPT deverão ser atendidos. Uma eventual recomposição do mix caberá ao **PODER CONCEDENTE** ao longo da operação.

A seguir, o quadro dos órgãos e empresas que comporão as **UNIDADES VAPT VUPT**, por porte.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
VAPT VUPT CIDADANIA					
AGETOP	Agência Goiana de Transporte e Obras	•			
BANCO DO POVO	Banco do Povo		•		
CBM	Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás	•	•		
DPE-GO	Defensoria Pública do Estado de Goiás	•	•		
DETRAN-GO	Departamento Estadual de Trânsito	•	•	•	•
JUCEG	Junta Comercial do Estado de Goiás	•	•		
JSM	Junta do Serviço Militar	•	•		
PFB	Polícia Federal do Brasil	•			
PREFEITURA MUNICIPAL	Prefeitura Local - Espaço Municipal	•	•	•	
PROCON	Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor	•	•		
SANEAGO	Saneamento de Goiás S.A	•	•	•	
SEAP	Secretaria Executiva de Administração Prisional	•			



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
SEFAZ	Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás	•	•	•	•
SCT	Secretaria de Estado de Cidadania e Trabalho	•	•	•	•
SSP	Secretaria da Segurança Pública	•	•	•	•
T.R.E	Tribunal Regional Eleitoral	•	•		

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
VAPT VUPT MULTISSERVIÇOS					
AGRODEFESA	Agência Goiana de Defesa Agropecuária	•	•	•	•
CDL	Clube de Dirigentes Lojistas	•	•	•	•
GOIÁSPREV	Goiás Previdência	•	•	•	•
IPASGO	Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás	•	•	•	•
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social	•	•	•	•



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
PC	Polícia Civil	•	•	•	•
RFB	Receita Federal do Brasil	•	•	•	•
SANEAGO	Saneamento de Goiás S.A	•	•	•	•
SECIMA	Secretaria do Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos	•	•	•	•
TJ-GO	Tribunal de Justiça do Estado de Goiás	•	•	•	•
INFOCENTRO	Acesso Internet	•			

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
VAPT VUPT EMPRESARIAL					
ACIEG	Associação Comercial Industrial e de Serviços do Estado de Goiás	•			
CERTIFICADO DIGITAL	Certificado Digital	•			
CBM	Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás	•			



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
CORTE DE CONC E ARBIT	Corte de Conciliação e Arbitragem	•			
GOIÁS FOMENTO	Goiás Fomento	•			
JUCEG	Junta Comercial do Estado de Goiás	•			
PREFEITURA MUNICIPAL		•			
SECIMA	Secretaria do Meio Ambiente, Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos	•			
SEFAZ	Secretaria da Fazenda do Estado de Goiás	•			
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas	•			

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
VAPT VUPT CONVENIÊNCIAS					
AGÊNCIA BANCÁRIA	Agência Bancária	•			
AGÊNCIA LOTÉRICA	Agência Lotérica	•			



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

SIGLA	ÓRGÃO	UNIDADES VAPT VUPT			
		Grande Porte	Médio Porte	Pequeno Porte	Micro Porte
CORRESPONDENTE BANCÁRIO	Correspondente Bancário	•	•	•	
COPIADORA	Copiadora	•	•		
CAFETERIA/LANCHONETE	Cafeteria / Lanchonete	•			



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

8.3 TIPOS DE ATENDIMENTO PREVISTOS PARA O PROGRAMA VAPT VUPT

Ao buscar o atendimento em órgãos públicos ou em unidades estruturadas de atendimento como as **UNIDADES VAPT VUPT**, o cidadão espera obter serviços com presteza, eficiência, transparência, agilidade, cortesia, conforto e tantos outros aspectos que poderão ser enumerados, mas, sobretudo, o cidadão espera encontrar uma forma mais interativa e, na medida do possível, mais assertiva na prestação de serviços públicos. Isso só é possível quando os agentes promotores dos serviços estão verdadeiramente empenhados em ofertar ao cidadão formas mais eficientes e inteligentes de prestação de serviços públicos.

Dentro dessa diretriz, a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar a prestação dos serviços ao cidadão promovendo inovações tecnológicas que agreguem valor, estabelecendo o marco diferencial da forma como atualmente os serviços são prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**, ampliando os canais de relacionamento com o objetivo de levar aos cidadãos mais agilidade e facilidade na realização de serviços públicos.

Nesse contexto, o atendimento ao cidadão se dará através de várias modalidades, abaixo relacionados:

- Atendimento Virtual;
- Atendimento Presencial Virtual;
- Atendimento Presencial.

8.3.1 Atendimento Virtual

Entende-se como atendimento virtual aquele que o cidadão pode executar serviços sem a necessidade de mediação de um atendente na realização do serviço, da forma mais conveniente que achar, seja de casa, local de trabalho, qualquer outro local remoto ou até nas próprias **UNIDADES VAPT VUPT**, desde que os serviços estejam disponíveis em meio eletrônico.

O atendimento virtual é uma das formas mais modernas de ofertar serviços à população, evitando-se deslocamentos desnecessários, propiciando ao cidadão a conveniência de realizar serviços de seu interesse, como consultas, informações, agendamentos, solicitação e/ou emissão de serviços de baixa complexidade. Para isso, a **CONCESSIONÁRIA** deverá



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

disponibilizar, nos novos canais de relacionamento, a oferta de serviços cujo atendimento possa se dar na forma virtual.

Os serviços disponibilizados por meio do atendimento virtual, pelo **PROGRAMA VAPT VUPT**, poderão ser realizados pelos seguintes canais de relacionamento:

- Totens de autoatendimento instalados nas **UNIDADES VAP VUPT**, ofertando serviços disponibilizados pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS** na *web*, tais como informações, solicitações e emissão de documentos, desde que possuam respaldo legal para a sua execução nesse tipo de ambiente tecnológico, bem como realização de cadastro e agendamento do atendimento nas unidades, entre outros;
- Portal **VAPT VUPT** na *web*, com a oferta de serviços disponibilizados pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, horário de funcionamento e localização das unidades, realização de cadastro e agendamento do atendimento, consultas de protocolos de atendimento, entre outras informações;
- Serviços por aplicativos móveis através de app, para dispositivos móveis como *smartphones*, *tablets*, etc., permitindo agilidade, conectividade e disponibilidade de serviços para o cidadão, que também poderá realizar consultas, informações, serviços dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, cadastro e agendamento do atendimento nas **UNIDADES VAPT VUPT**, dentre outros serviços.

Nenhum serviço prestado pelos canais de relacionamento poderá ser realizado sem a emissão de protocolo digital, pois o mesmo contabilizará o atendimento efetivado, também, permitirá o gerenciamento do mesmo, como medição do tempo de espera, tempo de atendimento e a avaliação da satisfação do cidadão ao final do atendimento realizado.

Todo serviço prestado pelos canais de relacionamento será precedido de **PROTOCOLO DE SERVIÇOS**, a ser aprovado pelo **PODER CONCEDENTE**, por meio do qual estarão estabelecidos as formas de prestação, a metodologia de contabilização do atendimento e do seu gerenciamento, bem como, se será remunerado por meio de **VALOR POR ATENDIMENTO (VPA)** e as condições para tal ocorra .



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

8.3.2 Atendimento Presencial Virtual

Na nova dinâmica de atendimento para as **UNIDADES VAPT VUPT**, que visará imprimir modernidade e ampliar a oferta de serviços com a incorporação de novos canais de relacionamento, deverá ser disponibilizada também na forma presencial virtual.

O atendimento presencial virtual consiste na disponibilização de terminal de atendimento, onde o cidadão possa realizar o serviço através do contato visual e auditivo com um atendente em ambiente remoto, sob a gestão da **CONCESSIONÁRIA**.

Caberá ao atendente remoto, de forma *online*, realizar toda a *interface* com o cidadão, solicitar e validar as informações pertinentes ao serviço desejado e efetuar os procedimentos necessários para a realização do serviço solicitado.

Os serviços prestados nesta modalidade também estarão sujeitos ao **PROTOCOLO DE SERVIÇOS**.

8.3.3 Atendimento Presencial

O atendimento presencial é o tipo de atendimento que requer a presença física do atendente realizando serviços de informação, apoio e os serviços solicitados pelo cidadão nas **UNIDADES VAPT VUPT** com a interação direta, acessando os sistemas operacionais dos órgãos prestadores de serviço e realizando todos os procedimentos necessários de acordo com o serviço solicitado.

Os serviços bancários em geral também estarão sujeitos ao **PROTOCOLO DE SERVIÇOS**.

8.3.4 Etapas do Atendimento VAPT VUPT

8.3.4.1 Informações

A primeira etapa do atendimento consiste na disponibilização de informações acerca dos serviços prestados ao cidadão nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

As informações poderão ser obtidas de forma presencial na recepção da **UNIDADE VAPT VUPT**, que tem a finalidade de recepcionar o cidadão e disponibilizar material informativo



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

(folders, filipetas etc.) acerca dos serviços prestados pela unidade, como requisitos e documentação exigida para a realização de cada serviço disponível.

As mesmas informações estarão disponíveis também pelos outros canais de relacionamento, como Portal **VAPT VUPT**, *Call Center*, dispositivos móveis e totens de autoatendimento, etc.

8.3.4.2 Agendamento

Visando proporcionar ao cidadão comodidade e economia de tempo, deverá ser disponibilizado pela **CONCESSIONÁRIA** o agendamento do atendimento presencial nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

O agendamento do atendimento poderá ser feito presencialmente na recepção das **UNIDADES VAPT VUPT** ou através do Portal **VAPT VUPT**, Totens de Autoatendimento, *Call Center* ou dispositivos móveis, possibilitando ao cidadão marcar o dia e horário de sua conveniência, mediante disponibilidade, para realizar os serviços de sua necessidade e interesse.

Com o cidadão deverá receber a confirmação através de e-mail e SMS, ou outro meio digital, e caso tenha algum impedimento de comparecer na data e hora programados poderá solicitar alteração pelos mesmos canais de relacionamento.

As mesmas informações deverão estar disponíveis também nos outros canais de relacionamento, como Portal **VAPT VUPT**, *Call Center*, dispositivos móveis e totens de autoatendimento.

8.3.4.3 Triagem

O cidadão que desejar realizar qualquer dos serviços ofertados pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS** presentes nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá se dirigir ao balcão de triagem para solicitar o serviço desejado e fazer a conferência da documentação requerida para sua execução. Caso os documentos estejam em conformidade é emitida a senha de atendimento.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** manter os funcionários devidamente treinados e disponibilizar, através de sistema informatizado, a relação de todos os serviços prestados por **UNIDADE VAPT VUPT**, com informações a respeito dos requisitos e documentação exigida para a realização de cada serviço.

Nenhum serviço prestado pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS** nas **UNIDADES VAPT VUPT** poderá ser realizado sem a emissão da senha de atendimento, pois a mesma contabiliza o atendimento fornecido e, também, permite o gerenciamento do mesmo, como medição do tempo de espera, tempo de atendimento e a avaliação da satisfação do cidadão ao final do atendimento realizado.

8.3.4.4 Atendimento

Esta etapa se inicia com a chamada da senha de atendimento para a respectiva mesa de atendimento do **ÓRGÃO PARCEIRO** prestador do serviço solicitado pelo cidadão, de acordo com o número indicado no monitor ou painel eletrônico de chamada de senhas.

O resultado do serviço realizado (informação, protocolo ou documento) poderá ser obtido de forma imediata ou demandar o retorno posterior do cidadão à **UNIDADE VAPT VUPT** para retirada do documento não emitido no momento do atendimento, de acordo com o prazo de entrega do documento definido pelo órgão emissor. Nesse caso, o atendente deverá informar ao cidadão a data de retorno para recebimento do documento.

Após a realização do atendimento, o cidadão deverá avaliar a qualidade do serviço prestado, objetivando qualificar a sua satisfação em relação ao atendimento recebido, através de terminal de avaliação disponível na mesa ou ponto de atendimento e se constitui em um dos mais importantes indicadores que possibilitarão o acompanhamento e monitoramento da qualidade do atendimento prestado nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

9 MODELO DE OPERAÇÃO

A operação das **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser estruturada dentro de um modelo sistêmico e integrado, no qual todas as unidades seguirão as mesmas normas e procedimentos com base nas diretrizes estabelecidas pelo **PODER CONCEDENTE**, apresentando o mesmo padrão de atendimento e de gestão administrativa e operacional.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

O Modelo de Operação deverá ser composto dos seguintes submodelos:

- Gestão Administrativa e Financeira;
- Gestão de Pessoas;
- Gestão Operacional;
- Gestão da Qualidade;
- Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação;
- Gestão de Infraestrutura.

9.1 Gestão Administrativa e Financeira

9.1.1 Gestão Financeira

A **CONCESSIONÁRIA** deverá cumprir sua responsabilidade na gestão financeira do **CONTRATO DE CONCESSÃO** das **UNIDADES VAPT VUPT** realizando as ações de gestão e acompanhamento da execução do **CONTRATO DE CONCESSÃO** durante todo o período de vigência, minimizando riscos que possam afetar o equilíbrio econômico-financeiro e garantindo a plena execução dos objetivos de melhoria da prestação de serviços de atendimento ao cidadão.

- Apurar os resultados obtidos na gestão e operação das **UNIDADES VAPT VUPT** para apresentação mensal dos **INDICADORES DE DESEMPENHO E QUALIDADE** ao **PODER CONCEDENTE**, de acordo com os requisitos estabelecidos no **CONTRATO DE CONCESSÃO**;
- Realizar e controlar o pagamento de todas as despesas de gestão e operação das **UNIDADES VAPT VUPT**, tais como: despesas com pessoal, fornecedores, serviços terceirizados, impostos e encargos, luz, água, telefonia etc., de forma a garantir a continuidade dos serviços;

9.1.2 Administração de Material

Os materiais e suprimentos de uso contínuo e necessários à operação das **UNIDADES VAPT VUPT**, de competência da **CONCESSIONÁRIA**, deverão ser geridos de forma a garantir que as atividades sejam realizadas ininterruptamente, além de promover a eficiência da prestação de serviços ao cidadão.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Em cada **UNIDADE VAPT VUPT** a gestão do estoque deverá prever a quantidade mínima de material, em área específica (Almoxarifado), cabendo à **CONCESSIONÁRIA** controlar o ponto de ressuprimento de cada item para garantir a disponibilidade dos mesmos. Para o armazenamento deverão ser consideradas as características intrínsecas de cada material.

9.1.3 Serviços de Conservação e Limpeza

Com o objetivo de dotar as **UNIDADES VAPT VUPT** de condições necessárias de salubridade e higiene, os serviços de limpeza e conservação serão de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, podendo ser realizados diretamente pela mesma ou através de contrato com empresas especializadas.

9.1.4 Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial

Esses serviços deverão ser realizados de forma continuada dentro dos limites das **UNIDADES VAPT VUPT**, com a finalidade de garantir a incolumidade física dos cidadãos, funcionários e prestadores de serviços, bem como a integridade do patrimônio no local, evitando roubos, depredações e proporcionando segurança durante as atividades de atendimento.

Deverá ser contratada empresa especializada para execução do serviço que estará sob gestão e responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**.

9.1.5 Copa e Refeitório

Visando o conforto e comodidade dos seus funcionários cada uma das **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande e Médio porte deverão contar com um ambiente de copa e refeitório.

A copa e o refeitório de cada **UNIDADE VAPT VUPT** serão de uso de todos os funcionários, sejam os contratados da **CONCESSIONÁRIA** ou demais colaboradores vinculados à prestação de serviço nas Unidades.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

9.2 Gestão de Pessoas

As **UNIDADES VAPT VUPT** deverão operar com funcionários recrutados no mercado de trabalho mediante perfil funcional referencial apresentado e contratados para exercer as funções estabelecidas na gestão administrativa (gerentes, técnicos, analistas, suportes administrativos etc.) e na operação, como os atendentes (recepção e apoio, triagem e atendimento nos órgãos), funcionários de apoio (auxiliar de serviços gerais, copeira, vigilantes, entre outros).

É responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** estabelecer procedimentos visando propiciar o aumento da produtividade, integração das equipes de trabalho e satisfação dos seus funcionários, de forma que estes se sintam efetivamente envolvidos e comprometidos com o alcance dos objetivos estabelecidos, além de subsidiar a promoção de treinamentos, desenvolvimento e movimentação de pessoal.

Os servidores públicos que atuarão nas **UNIDADES VAPT VUPT** das **Unidades de Serviços** ou servidores exercendo atividades indelegáveis deverão ser selecionados pelos próprios **ÓRGÃOS PARCEIROS** mediante critérios estabelecidos e de acordo aos objetivos do **PROGRAMA VAPT VUPT**.

9.2.1 Controle de Pessoal

A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar o controle de pessoal dos funcionários contratados observando a frequência, o desempenho e a conduta dos mesmos, de forma a atender às necessidades e cumprimento das diretrizes estabelecidas para o bom funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**.

9.2.1.1 Carga Horária

Os funcionários sob a responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** deverão ser contratados respeitando a carga horária permitida pelo Ministério do Trabalho.

9.2.1.2 Escalas de Trabalho

As **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande Porte na capital e interior deverão funcionar no mínimo de segunda a sexta-feira no intervalo das 7h00 as 19h00 e aos sábados das 8h00



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

as 13h00, conforme a necessidade por demanda; e as **UNIDADES VAPT VUPT** de Médio, Pequeno e Micro Porte de segunda a sexta-feira, no intervalo das 8h00 as 17h00.

O funcionamento em horário ampliado das **UNIDADES VAPT VUPT** exigirá que se realize um escalonamento na equipe de trabalho para que a carga horária dos funcionários seja distribuída de maneira a assegurar a continuidade na prestação dos serviços.

Fica estabelecido que não poderá haver redução de horário de funcionamento atualmente em vigor, independente de classificação do porte das UNIDADES VAPT VUPT.

Uma eventual recomposição dos horários de atendimento dependerá de aprovação prévia do **PODER CONCEDENTE**.

9.2.1.3 Uso de Uniforme e Crachá

Todos os funcionários das **UNIDADES VAPT VUPT** deverão estar devidamente uniformizados e utilizar o crachá de identificação funcional, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** o controle do uso adequado dos uniformes e crachás pelo pessoal, inclusive os servidores públicos.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá fornecer, anualmente, os uniformes e crachás tanto dos funcionários sob sua responsabilidade direta, quanto para os demais colaboradores que trabalharão nas **UNIDADES VAPT VUPT**, excetuando àqueles profissionais que por força de legislação vigente estejam obrigados a utilizarem os uniformes em destaque dos demais funcionários.

9.2.2 Capacitação e Treinamento

Os profissionais selecionados para a prestação de serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT**, sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, bem como os demais colaboradores, deverão participar de capacitação técnica, teórica e comportamental, de acordo com a área de atuação de cada um e as necessidades relativas às atividades que serão desenvolvidas, com o objetivo de compreenderem a filosofia e o conceito do **PROGRAMA VAPT VUPT**, além de adquirirem o pleno domínio dos procedimentos operacionais das atividades e serviços prestados.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

As capacitações e treinamentos iniciais e continuados estão referenciados no **Apêndice III - PROGRAMA de Formação e Capacitação**.

O treinamento técnico deverá ser ministrado pela **CONCESSIONÁRIA**, sob a supervisão e conteúdos dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** em suas próprias unidades de atendimento, uma vez que é necessário o acesso aos sistemas informatizados e procedimentos específicos. Caso não seja possível para o Órgão Parceiro realizar o treinamento técnico em suas instalações, a **CONCESSIONÁRIA** poderá prover a infraestrutura necessária.

A instrutória para as capacitações conceitual e comportamental deverá ser fornecida pela **CONCESSIONÁRIA**, com o conteúdo e carga horária definidos no **Apêndice III - PROGRAMA de Formação e Capacitação**.

Será de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE** acompanhar e verificar a qualidade das capacitações e treinamentos ministrados pela **CONCESSIONÁRIA**.

9.3 Gestão Operacional

9.3.1 Abertura e Fechamento das UNIDADES VAPT VUPT

Antes da abertura das **UNIDADES VAPT VUPT** e após o encerramento das atividades de atendimento ao público deverão ser realizados alguns procedimentos básicos, garantindo que todos os requisitos essenciais à operação diária sejam atendidos e que a prestação de serviços ao cidadão transcorra conforme o padrão de qualidade estabelecido.

É necessário que esses procedimentos, além de documentados e disponibilizados para todos os funcionários através de Sistema de Gestão da Qualidade, contenham o plano de contingência a ser adotado, com as providências a serem aplicadas para cada situação de anormalidade ou não conformidade identificada, visando garantir a eficiência, a qualidade e a segurança da prestação de serviço ao cidadão.

9.3.2 Operação em Situações de Emergência e Contingência

A operação das **UNIDADES VAPT VUPT** deverá levar em consideração as situações de contingência que interferem no seu funcionamento pleno, considerando o nível de dependência apresentado em relação aos sistemas informatizados dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** como aspecto fundamental para a realização dos serviços prestados.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Dessa forma, será necessário estabelecer procedimentos de contingência e de emergência que deverão ser detalhados em Manual Operacional a ser elaborado pela **CONCESSIONÁRIA**, descrevendo papéis e responsabilidade desempenhados pelos integrantes da equipe da **UNIDADE VAPT VUPT**, incluindo os profissionais responsáveis por funções gerenciais e os da área técnica, como tecnologia da informação e comunicação, manutenção, entre outros.

9.3.3 Horário de Funcionamento Operacional

As **UNIDADES VAPT VUPT** de Grande Porte na capital e interior deverão funcionar de segunda a sexta-feira no intervalo das 7h00 as 19h00 e aos sábados das 8h00 as 13h00, conforme a necessidade por demanda; as **UNIDADES VAPT VUPT** de Médio, Pequeno e Micro Porte de segunda a sexta-feira, no intervalo das 8h00 as 17h00, conforme disposto em 9.2.1.2.

9.3.4 Comunicação

Uma imagem organizacional positiva é um dos fatores que contribuem para o aumento da satisfação do cidadão. Nesse sentido, para que as **UNIDADES VAPT VUPT** tenham uma imagem positiva e consolidada perante a sociedade, será necessário promover uma política de comunicação interna e externa, a partir do estreitamento do relacionamento com seu público alvo, consolidação de imagem e o aperfeiçoamento do fluxo da informação interna.

Será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** adotar mecanismos de comunicação interna necessários à operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT**.

9.4 Gestão da Qualidade

A Gestão da Qualidade a ser implementada nas **UNIDADES VAPT VUPT** tem como objetivo estabelecer padrões relativos à qualidade no serviço prestado pelas referidas unidades e está estruturada contemplando os seguintes aspectos:

- Padrões de Qualidade do Atendimento;
- Sistema de Gestão da Qualidade;
- Indicadores de Desempenho;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Acordo de Nível de Serviços - SLA.

9.4.1 Padrões da Qualidade do Atendimento

Entende-se por padrões de atendimento no serviço público todos os compromissos definidos e, publicamente, assumidos pelos órgãos para atender a todo e qualquer cidadão com eficiência e eficácia. Os padrões a serem adotados deverão ter como premissas: ampliar o acesso da população aos serviços prestados pelos órgãos públicos, melhorar a qualidade do atendimento prestado e estimular a participação dos cidadãos no monitoramento do setor público.

Na definição dos padrões de atendimento devem ser observados os critérios que garantirão a sua efetiva utilidade. Eles devem ser exequíveis, mensuráveis e compreendidos por todos, sendo que a não observância dessas características poderá resultar em desestímulo à organização pela adoção de padrões inatingíveis. Além disso, há que se ter a garantia de que todas as **UNIDADES VAPT VUPT** adotarão os padrões definidos, assegurando ao cidadão a mesma qualidade de atendimento em todas as unidades.

9.4.2 Indicadores de Desempenho

A necessidade de monitoramento e avaliação do atendimento prestado pelo serviço público torna-se cada dia mais premente, sendo a excelência na qualidade do atendimento buscada em todas as esferas governamentais.

A evolução observada nessa área é irreversível e a cada dia novas soluções são implementadas buscando atender bem o cidadão, portanto, oferecer um bom atendimento se tornou um dos grandes desafios das organizações, tanto públicas quanto privadas. Avaliar e monitorar esse atendimento passou a ser uma atividade imprescindível e a melhor forma de fazê-lo é através de indicadores de desempenho.

Os indicadores de desempenho são índices desenvolvidos e implantados dentro das organizações, de acordo com sua realidade, objetivando a medição dos principais pontos que afetam a sua gestão e seu resultado organizacional. Permitem a aferição dos dados em termos de qualidade, resultado, impacto etc., dos processos e dos objetivos das intervenções. Os indicadores podem ser expressos em número, percentual, descrição de



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

processos, percepções ou fatos que indiquem a mudança qualitativa e/ou quantitativa de uma condição ou situação específica.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá atender aos indicadores de desempenho estabelecidos no **Apêndice VIII - Indicadores de Desempenho**.

9.4.3 Acordo de Nível de Serviço (SLA)

O Acordo de Nível de Serviço (SLA) referente à gestão de infraestrutura das **UNIDADES VAPT VUPT** objetiva estabelecer responsabilidades e permitir o acompanhamento do desempenho da **CONCESSIONÁRIA**, de forma a assegurar os indicadores de desempenho estabelecidos.

Tendo em vista definir claramente as responsabilidades da **CONCESSIONÁRIA** quanto ao desempenho e qualidade dos serviços que deverão ser prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**, o SLA foi estabelecido no **Apêndice IX - Acordo de Níveis de Serviços**.

9.5 Gestão do Atendimento

A **CONCESSIONÁRIA** deverá disponibilizar solução tecnológica para a gestão integral do atendimento ao cidadão, compreendendo todas as etapas, com o objetivo de garantir uma gestão eficiente do atendimento, sendo o monitoramento a chave para o sucesso da operação dos serviços a serem prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá gerir, planejar e administrar as atividades operacionais das **UNIDADES VAPT VUPT** com o objetivo de manter em alto nível a qualidade dos serviços de atendimento prestados ao cidadão. Para tanto, deverá realizar o monitoramento contínuo e em tempo real e rastreamento do fluxo de atendimento a fim de identificar gargalos e pontos críticos e, de imediato, agir para solucioná-los visando a melhoria do desempenho do atendimento e a satisfação do cidadão.

Todos os atendimentos realizados deverão ser registrados e contabilizados na solução a ser adotada para a Gestão do Atendimento, de forma a garantir a confiabilidade das estatísticas de atendimento, bem como possibilitar o gerenciamento dos tempos de espera e de



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

atendimento, produtividade dos funcionários, execução dos serviços nos tempos previstos, entre outros.

Durante o processo de atendimento deverão ser monitorados os picos e vales de demanda, bem como do fluxo de cidadãos na recepção e nas esperas, visando a tomada imediata de ações a fim de otimizar o atendimento.

9.5.1 Gestão das Filas de Atendimento

O gerenciamento das filas nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser realizado através da solução a ser adotada para a Gestão do Atendimento, com a emissão de senhas de atendimento nas Triagens.

A solução a ser adotada para a Gestão do Atendimento deverá contemplar o conceito de senha única de atendimento para o cidadão que desejar realizar mais de um serviço na **Unidade VAPT VUPT**. Dessa forma, a mesma senha é transferida desde a triagem e depois de órgão a órgão, a partir da conclusão do primeiro serviço executado.

Deverão ser emitidas senhas prioritárias em obediência a Lei Federal N° 10.048/2000, tais como os idosos, os deficientes, gestantes, lactantes e pessoas com crianças de colo.

A solução a ser adotada para a Gestão do Atendimento deverá permitir a configuração para emissão de alarmes com sinalizadores, identificando quando os parâmetros previamente estabelecidos estão comprometidos ou excedidos, a exemplo de grandes filas de atendimento, comprometimento do TME - Tempo Médio de Espera e do Tempo Médio de Atendimento – T.M.A., possibilitando, dessa forma, a imediata tomada de decisão.

A especificação mínima desse sistema está descrita no **Apêndice VI - Especificações de Sistemas de Gestão e Apoio à Operação**.

9.6 Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC

Desde a sua implantação, o modelo de atendimento das **UNIDADES VAPT VUPT** baseou-se no atendimento presencial, que implica na necessidade de o cidadão ir pessoalmente às



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

unidades para realizar os serviços prestados pelos diversos entes públicos presentes nas referidas unidades.

As **UNIDADES VAPT VUPT** precisam acompanhar a evolução tecnológica que hoje ocorre de forma muito acelerada em todo o mundo, permitindo que cada vez mais as pessoas estejam conectadas a tudo, a todos e a todo o momento, onde tempo e resolutividade são recursos de alto valor agregado e a tecnologia não tem limites para alcançar cada vez mais pessoas, onde quer que elas se encontrem.

Nessa direção, de acordo com o cronograma de assunção e expansão das **UNIDADES VAPT VUPT**, o **PROGRAMA VAPT VUPT** deverá ser modernizado nos aspectos da gestão e da tecnologia, imprimindo ainda maior qualidade no atendimento ao cidadão ao disponibilizar novos canais de relacionamento, como portal de serviços, *call center*, autoatendimento, *chat online*, *apps em dispositivos móveis*, virtualização de serviços, dentre outros, que irão facilitar a vida do cidadão que necessita realizar os serviços prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Aliado a isso, é importante modernizar a prestação do serviço propriamente dito, realizado pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS** integrantes do **PROGRAMA VAPT VUPT**. Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá prover uma solução tecnológica que permita integrar os diferentes órgãos e serviços prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**, de maneira a ofertar serviços ainda mais ágeis e eficientes, diminuindo o tempo de execução dos mesmos, compartilhando recursos e promovendo ganhos de eficiência e eficácia.

Será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** incorporar em sua gestão soluções tecnológicas capazes de diversificar as formas de prestação dos serviços e tornar os atendimentos das **UNIDADES VAPT VUPT** mais eficientes, interativos e dinâmicos, bem como implementar processos e instrumentos de monitoramento e transparência dos níveis de qualidade e satisfação do atendimento, além de gerir os recursos que apoiam na tomada de decisão.

A ampliação dos canais de relacionamento e aferição da qualidade dos serviços prestados são requisitos indispensáveis para estreitar o relacionamento com o cidadão e valorar a satisfação da população em relação aos serviços prestados.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Para tanto, deverá disponibilizar ferramentas e instrumentos com foco na gestão integrada de todas as ações voltadas à prestação dos serviços com qualidade e eficiência, a partir de meios que garantam tanto a confiabilidade dos dados apresentados, como a sua constante atualização e disponibilidade.

Deverá ainda providenciar ordinariamente atualização tecnológica de forma a se contrapor à obsolescência dos equipamentos e sistemas, sempre com vistas à modernização continuada na prestação dos serviços e ganhos de produtividade.

Assim, a partir da gestão e monitoramento contínuo será possível:

- interagir de forma organizada e sistemática com todos os agentes envolvidos nos processos da prestação de serviços, empenhando esforços contínuos na formação de equipes e no comprometimento de cada elo da Rede Interinstitucional **VAPT VUPT**;
- monitorar resultados, para verificar a efetividade das ações, programas e políticas definidas e implantadas, a partir do acompanhamento do alcance das metas previstas;
- medir o desempenho do atendimento e a satisfação do cidadão;
- garantir informações confiáveis, tornando o processo de tomada de decisão eficaz, visando o efetivo desenvolvimento da prestação dos serviços.

9.6.1 Solução de Integração Tecnológica

Dentro de um mundo globalizado e moderno é imprescindível que a tecnologia que venha suporta a prestação dos serviços possua a flexibilidade necessária para executar mudanças rapidamente, simplificando e agilizando processos do empreendimento, a partir da padronização e do inter-relacionamento dos serviços.

Para alcançar esses resultados é fundamental que seja implementada uma base centralizada e integrada de conhecimento que reúna as demandas da população e monitore os encaminhamentos e o cumprimento destas demandas em um sólido modelo de gestão integrada de processos. Esta base possibilitará maior assertividade dos órgãos responsáveis na prestação dos serviços oriundos das demandas registradas, permitindo, inclusive, medir o índice de satisfação do cidadão em relação à prestação dos serviços.

Ao implementar novos canais de atendimento de forma integrada, deverá ser possível:



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- criar um modelo de atendimento focado nas necessidades do cidadão;
- aproximar os interesses dos órgãos públicos prestadores de serviço e da população, por configurar-se como uma solução de gestão integrada participativa;
- promover a transparência da Administração Pública, através de ações decisórias organizadas e descentralizadas;
- ouvir os cidadãos em um processo democrático, criando condições de aferir o comportamento e os resultados da ação dos entes públicos;
- organizar e estruturar a rede de conhecimento do Poder Público acerca das necessidades do cidadão, antecipando-se às mesmas e agindo proativamente;
- racionalizar recursos e otimizar processos de prestação de serviços públicos;
- monitorar e gestionar o desempenho dos serviços prestados, sugerindo planos de melhoria contínua em todas as cadeias de serviço.

Nesse contexto, caberá à **CONCESSIONÁRIA** adotar e implantar uma solução de interação de sistemas e serviços, estabelecendo uma prestação de serviços mais célere a partir de uma plataforma única, compartilhada entre todos os canais de atendimento, permitindo o acesso rápido e compartilhado das informações relacionadas ao atendimento ao cidadão.

A solução de integração deverá possibilitar a disponibilização de serviços e informações a partir de meios virtuais com o uso da internet. A partir desses canais de relacionamento, dando ao cidadão mais autonomia e comodidade para realização de serviços *online*, disponíveis na *web*, agendamento de hora marcada para execução de serviços presenciais, obtenção de informações ou, ainda, responder pesquisas de satisfação e registrar manifestações diversas.

Seguindo a tendência de modernidade e comodidade, deverá ser promovida a virtualização dos serviços que hoje são prestados presencialmente nas **UNIDADES VAPT VUPT**, possibilitando a sua realização direta e de forma interativa pelo cidadão.

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** realizar visita técnica prévia ao Data Center do **PODER CONCEDENTE** e apresentar projeto com proposta de provisionamento de espaço físico de hospedagem de todos equipamentos da solução, respeitando as especificações e pré requisitos técnicos e manutenção vigente.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

A proposta de provisionamento deverá observar que qualquer instalação lógica, elétrica e outras que se fizerem necessárias deverão observar os padrões pré estabelecidos e de responsabilidade da Contratada e Mantenedora durante a vigência do contrato de fornecimento de todos os serviços relacionados ao Data Center.

Observadas as condições e sendo a proposta aprovada por equipe técnica designada pelo **PODER CONCEDENTE**, caberá a este o provimento do espaço físico de *Data Center* para hospedagem da solução, sendo responsável pela sua integridade e garantia de funcionamento em conformidade à norma TIA 942 de classificação de *Data Centers*.

As especificações técnicas mínimas referenciais para a solução de gestão do atendimento estão descritas no **Apêndice VI - Especificações das Soluções de Gestão e de Apoio à Operação**.

9.6.2 Infraestrutura Tecnológica

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a disponibilização de todo o parque de *hardware* para hospedar o *suite* de tecnologia contida na solução tecnológica, inclusive com a integração dos sistemas dos órgãos conveniados, sendo que estes continuarão sob a responsabilidade dos seus respectivos provedores conveniados ao **PROGRAMA VAPT VUPT**.

Com a implantação das **UNIDADES VAPT VUPT** distribuídas em diferentes localidades do Estado de Goiás, será necessária a implantação de uma Rede de Comunicação de Dados e Voz interligando todas as unidades e a **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT**, de maneira a permitir a comunicação de dados, voz e imagem.

Em conformidade com a política de segurança da informação do Estado de Goiás, será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** a contratação do serviço de banda larga ou outros serviços de conectividade e formação de rede entre as **UNIDADES VAPT VUPT** e os órgãos prestadores de serviços e a respectiva disponibilização de infraestrutura.

Os equipamentos de teleinformática serão de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** e deverão abranger todas as necessidades da operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT**, como microcomputadores e seus componentes, *notebooks*, impressoras, *scanners*, equipamentos de rede de comunicação de dados local e remota, equipamentos de rede



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

elétrica, central telefônica, e todos os demais equipamentos, envolvendo *hardwares*, *softwares* e acessórios específicos a cada serviço.

Para garantir a política de segurança da informação no âmbito do **PROGRAMA VAPT VUPT**, será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** implantar mecanismos de controle visando restringir as ameaças físicas, como, por exemplo, fenômenos naturais e manuseio inadequado e as ameaças lógicas, tanto as não intencionais (remoção acidental de importantes arquivos de sistema ou aplicação) como as intencionais; acessos indevidos; *downloads* não autorizados, violação de senha etc.

As especificações técnicas mínimas dos equipamentos de teleinformática estão descritas no **Apêndice V – Especificações de Equipamentos de Teleinformática**.

9.7 Gestão da Infraestrutura de TIC

A gestão da infraestrutura de TIC das **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser realizada diretamente pela **CONCESSIONÁRIA**, no momento que todos os sistemas que darão apoio à gestão e operação das **UNIDADES VAPT VUPT** entrem em operação, de acordo com o cronograma de assunção e expansão das **UNIDADES VAPT VUPT**.

Para garantir o perfeito funcionamento do ambiente de TIC, que suportará todos os processos de atendimento das **UNIDADES VAPT VUPT**, caberá à **CONCESSIONÁRIA** realizar gestão proativa e efetiva, na qual toda a infraestrutura tecnológica seja monitorada 24 horas por dia, 7 dias por semana, visando a não interrupção e qualidade da prestação dos serviços.

Para as situações que não possam ser solucionadas de forma remota, os técnicos da **CONCESSIONÁRIA** deverão ser notificados, imediatamente, garantindo a não interrupção na prestação do serviço nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Deverão ser disponibilizados relatórios com os resultados dos indicadores relevantes aos processos de gestão do ambiente de tecnologia, para acompanhamento do bom desempenho da TIC, bem como dos registros de ocorrências registradas e a intervenção adotada para a solução.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

O gerenciamento da infraestrutura de TIC a ser realizado pela **CONCESSIONÁRIA** nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá garantir:

- segurança, disponibilidade, estabilidade e desempenho de todo o ambiente de tecnologia e em todos os canais de atendimento, 24 horas, 7 dias por semana (banco de dados, servidores, sistemas operacionais, links, redes, aplicações etc.);
- gestão do Acordo de Nível de Serviços – SLAs, visando a não interrupção dos serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT**, cujo impacto será mensurado pelos indicadores de desempenho;
- documentação e estudos para planejamento proativo de capacidade;
- acompanhamento e execução de problemas e mudanças no ambiente para garantir a transparência em relação aos processos que envolvem os usuários e o funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**.

9.7.1 Serviço de Atendimento Service Desk

O serviço de atendimento Service Desk, deverá entrar em operação de acordo com o cronograma de assunção e expansão das **UNIDADES VAPT VUPT**.

Todos os chamados realizados deverão ser recebidos, registrados e centralizados através de *software* de *service desk* específico para esse fim.

Os chamados deverão ser sempre priorizados de acordo com nível de severidade, critérios e demais classificações definidas pela **CENTRAL DE GESTÃO E OPERAÇÃO VAPT VUPT**, de acordo com seus procedimentos internos.

Os chamados deverão ser repassados automaticamente aos técnicos do Service Desk, que terão a responsabilidade de encaminhar o problema e registrar a solução no *software* de *service desk*.

9.8 Gestão da Infraestrutura Civil e Instalações

Será responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** promover toda a manutenção das **UNIDADES VAPT VUPT** no âmbito das edificações, compreendendo as instalações prediais



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

e de instalações, mobiliários e infraestrutura de TIC, de acordo com o cronograma de assunção e expansão das **UNIDADES VAPT VUPT**.

A gestão de infraestrutura é de grande relevância para o funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT** e essencial à manutenção da humanização e acolhimento indispensáveis a boa prestação do atendimento ao cidadão, sendo de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** proporcionar um ambiente adequado à plena execução das atividades.

Dessa forma, a gestão de infraestrutura envolve a realização de atividades de manutenção e conservação das instalações prediais, mobiliários, equipamentos e soluções de informática e programação visual, bem como todos os elementos que garantam o conforto ambiental para os funcionários e para o cidadão no âmbito das **UNIDADES VAPT VUPT**.

O objetivo da gestão eficiente da infraestrutura é garantir que os diversos equipamentos, instalações e sistemas estejam em operação conforme as especificações de cada um deles, de forma a evitar que venham a oferecer riscos ou provocar interrupções na operação normal por uso inadequado ou degradação.

A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pelas mudanças de *layout* necessárias às adequações oriundas de expansão ou redução de espaços de atendimento nas **Unidades de Serviço**, entrada ou saída de **ÓRGÃOS PARCEIROS** das **UNIDADES VAPT VUPT**, validada pelo **PODER CONCEDENTE**, fornecendo a infraestrutura, mobiliários e equipamentos operacionais necessários.

As especificações mínimas de mobiliários estão descritas no **Apêndice IV – Especificações de Mobiliários, Equipamentos Específicos e Utensílios**.

As especificações mínimas de equipamentos estão descritas no **Apêndice V – Especificações de Equipamentos de Informática e Telecomunicações**.

As diretrizes para elaboração de projetos arquitetônicos e engenharia estão descritas no **Apêndice X – Diretrizes para Elaboração de Projetos de Arquitetura, Engenharia e Instalações**.

O Projeto de programação Visual referencial para as **UNIDADES VAPT VUPT** está definido no **Apêndice XII - Projeto Básico de Programação Visual**.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

10 DEMANDA PROJETADA REFERENCIAL PARA O PROGRAMA VAPT VUPT

Visando o redimensionamento e adequação às novas diretrizes que embasarão a implantação, gestão, operação e manutenção das **UNIDADES VAPT VUPT** foi estimada a demanda referencial de atendimento para as **UNIDADES VAPT VUPT** que comporão a nova rede de **UNIDADES VAPT VUPT**, considerando a operação atual e sua expansão com a implantação de novas unidades, em função do novo modelo de gestão e operação definido.

Em 2015, a população total do Estado de Goiás estava estimada pelo IBGE em 6.610.681 de habitantes, sendo a população alvo do **PROGRAMA VAPT VUPT** calculada a partir desta base.

A demanda projetada para as **UNIDADES VAPT VUPT** é auferida para os 03 (três) tipos de atendimentos conceituados e definidos neste **TERMO DE REFERÊNCIA**: atendimento presencial, presencial-virtual e virtual.

10.1 Classificação das UNIDADES VAPT VUPT por Porte

Porte da Unidade	Qtde. Órgãos	População Alvo (nº. Habitantes)
Grande	>20	>350.000
Médio	16 a 20	80.000 a 350.000
Pequeno ou Micro	Até 15	10.001 a 79.999

10.2 Quadro da Demanda Projetada para as UNIDADES VAPT VUPT

UNIDADES VAPT VUPT	População Alvo Estimada	Demanda Projetada	% Demanda pela População Alvo	% População Alvo pela População Goiás
Goiânia Araguaia Shopping	125.428	1.932	1,54%	1,90%



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	População Alvo Estimada	Demanda Projetada	% Demanda pela População Alvo	% População Alvo pela População Goiás
Goiânia Assembléia	12.168	122	1,00%	0,18%
Goiânia Banana Shopping	137.455	1.773	1,29%	2,08%
Goiânia Buena Vista	227.932	2.325	1,02%	3,45%
Goiânia Campinas	185.417	2.425	1,31%	2,80%
Goiânia Central do Empresário	1.430.697	236	0,02%	21,64%
Goiânia Lozandes	85.266	909	1,07%	1,29%
Goiânia Central do Servidor	1.430.697	456	0,03%	21,64%
Goiânia Cidade Jardim	235.043	2.518	1,07%	3,56%
Goiânia Mangalô Shopping	142.483	1.222	0,86%	2,16%
Goiânia Passeio das Águas	148.262	938	0,63%	2,24%
Goiânia Praça da Bíblia	131.243	1.457	1,11%	1,99%
Goiânia Padrão - Detran	1.430.697	1.249	0,16%	21,64%
Goiânia Padrão - SECIMA	1.430.697	208	0,01%	21,64%
Abadiânia	18.069	70	0,39%	0,27%
Acreúna	21.730	84	0,39%	0,33%
Águas Lindas de Goiás	187.789	1.613	0,86%	2,84%
Alexânia	26.135	101	0,39%	0,40%
Alvorada do Norte	8.549	34	0,39%	0,13%
Anápolis Shopping	195.671	1.455	0,74%	2,96%
Anápolis Centro	195.671	1.455	0,74%	2,96%
Anicuns	21.478	84	0,39%	0,32%
Aparecida de Goiânia Buriti	259.951	2.164	0,83%	3,93%



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	População Alvo Estimada	Demanda Projetada	% Demanda pela População Alvo	% População Alvo pela População Goiás
Aparecida de Goiânia Centro	140.807	1.016	0,72%	2,13%
Aparecida de Goiânia Garavelo	140.807	1.181	0,84%	2,13%
Aragarças	19.583	75	0,39%	0,30%
Barro Alto	10.031	39	0,39%	0,15%
Bela Vista de Goiás	27.628	108	0,39%	0,42%
Bom Jesus de Goiás	23.257	90	0,39%	0,35%
Buriti Alegre	9.467	36	0,39%	0,14%
Cachoeira Alta	11.683	45	0,39%	0,18%
Caçu	14.837	58	0,39%	0,22%
Caiapônia	18.148	70	0,39%	0,27%
Caldas Novas	83.771	726	0,87%	1,27%
Campinorte	12.071	47	0,39%	0,18%
Campos Belos	19.540	76	0,39%	0,30%
Catalão	107.401	1.211	1,13%	1,62%
Ceres	21.909	85	0,39%	0,33%
Cidade Ocidental	64.229	359	0,56%	0,97%
Cocalzinho de Goiás	19.115	75	0,39%	0,29%
Corumbá de Goiás	10.961	44	0,39%	0,17%
Cristalina	53.300	373	0,70%	0,81%
Crixás	16.695	65	0,39%	0,25%
Edeia	12.047	47	0,39%	0,18%
Firminópolis	12.640	50	0,39%	0,19%



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	População Alvo Estimada	Demanda Projetada	% Demanda pela População Alvo	% População Alvo pela População Goiás
Flores de Goiás	14.372	56	0,39%	0,22%
Formosa	113.040	1.061	0,94%	1,71%
Goianópolis	11.024	44	0,39%	0,17%
Goianésia	76.152	1.224	1,61%	1,15%
Goianira	39.484	154	0,39%	0,60%
Goiás	24.439	95	0,39%	0,37%
Goiatuba	34.043	133	0,39%	0,51%
Guapó	14.441	56	0,39%	0,22%
Hidrolândia	19.761	76	0,39%	0,30%
Iaciara	13.423	52	0,39%	0,20%
Indiara	14.895	58	0,39%	0,23%
Inhumas	51.543	405	0,79%	0,78%
Ipameri	26.373	103	0,39%	0,40%
Iporá	38.026	475	1,25%	0,58%
Itaberaí	39.629	571	1,69%	0,60%
Itapaci	20.945	81	0,39%	0,32%
Itapuranga	26.639	103	0,39%	0,40%
Itauçu	8.957	36	0,39%	0,14%
Itumbiara	105.120	1.282	1,22%	1,59%
Jaraguá	54.719	610	1,22%	0,83%
Jataí	96.546	833	0,86%	1,46%
Jussara	19.346	75	0,39%	0,29%



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	População Alvo Estimada	Demanda Projetada	% Demanda pela População Alvo	% População Alvo pela População Goiás
Luziânia	194.300	1.048	0,54%	2,94%
Mara Rosa	10.414	40	0,39%	0,16%
Maurilândia	12.956	50	0,39%	0,20%
Minaçu	31.031	120	0,39%	0,47%
Mineiros	61.740	730	1,09%	0,93%
Montividiu	12.101	47	0,39%	0,18%
Morrinhos	44.607	891	2,00%	0,67%
Mozarlândia	14.752	58	0,39%	0,22%
Nerópolis	27.341	106	0,39%	0,41%
Niquelândia	47.217	177	0,37%	0,71%
Nova Crixás	12.653	50	0,39%	0,19%
Novo Gama	106.938	1.027	0,96%	1,62%
Orizona	15.254	59	0,39%	0,23%
Padre Bernardo	31.129	121	0,39%	0,47%
Palmeira de Goiás	26.393	103	0,39%	0,40%
Paraúna	11.199	44	0,39%	0,17%
Petrolina de Goiás	10.547	40	0,39%	0,16%
Piracanjuba	24.772	96	0,39%	0,37%
Piranhas	11.164	44	0,39%	0,17%
Pirenópolis	24.444	95	0,39%	0,37%
Pires do Rio	30.703	120	0,39%	0,46%
Planaltina	87.612	432	0,49%	1,33%



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

UNIDADES VAPT VUPT	População Alvo Estimada	Demanda Projetada	% Demanda pela População Alvo	% População Alvo pela População Goiás
Pontalina	17.873	70	0,39%	0,27%
Porangatu	44.983	175	0,39%	0,68%
Posse	45.281	242	0,53%	0,68%
Quirinópolis	47.377	499	1,05%	0,72%
Rialma	10.969	44	0,39%	0,17%
Rio Verde	219.227	1.661	0,76%	3,32%
Rubiataba	19.832	76	0,39%	0,30%
Santa Helena de Goiás	38.378	150	0,39%	0,58%
Santo Antônio do Descoberto	71.471	428	0,60%	1,08%
São Domingos	12.307	49	0,39%	0,19%
São João d'Aliança	12.070	47	0,39%	0,18%
São Luís de Montes Belos	32.491	126	0,39%	0,49%
São Miguel do Araguaia	22.728	89	0,39%	0,34%
São Simão	19.110	75	0,39%	0,29%
Senador Canedo	105.497	1.333	1,26%	1,60%
Silvânia	20.233	79	0,39%	0,31%
Trindade	90.090	913	1,01%	1,36%
Trindade Maysa	38.681	392	1,01%	0,59%
Uruaçu	39.483	154	0,39%	0,60%
Uruana	14.190	55	0,39%	0,21%
Valparaíso de Goiás	153.255	1.325	0,87%	2,32%
Vianópolis	13.456	52	0,39%	0,20%



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

As diretrizes referenciais sobre demanda estão descritas no **Apêndice I - Demanda e Pontos de Atendimento Projetados**.

11 DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DE PROJETOS DE ARQUITETURA, ENGENHARIA E INSTALAÇÕES

Com o objetivo de assegurar a padronização das **UNIDADES VAPT VUPT** é necessário estabelecer parâmetros que direcionem a elaboração dos projetos executivos de arquitetura, engenharia e instalações, de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, garantindo a uniformidade construtiva e padrões de instalações.

Ao longo dos primeiros 36 (trinta e seis) primeiros meses a partir da efetividade do **CONTRATO DE CONCESSÃO** todas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão passar pela requalificação das suas estruturas. As unidades deverão ser reconfiguradas dentro de um modelo otimizado de atendimento e, para isso, todos os ajustes de *layout* deverão ser realizados para atender essa iniciativa.

Diante disso, inicialmente, as áreas das **UNIDADES VAPT VUPT** serão as mesmas dos imóveis atualmente ocupadas e, progressivamente, as mesmas poderão ser transferidas de local caso não atendam aos requisitos do novo modelo de atendimento, evolução tecnológica e de relacionamento.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá apropriar-se padrões referenciados neste documento quanto às orientações para elaboração de projetos, bem como atender às posturas municipais, normas da ABNT e demais normas pertinentes.

As recomendações contidas neste documento visam estabelecer escopo, diretrizes e especificações mínimas referentes aos serviços que são necessários à elaboração dos projetos técnicos de arquitetura, engenharia e instalações para a construção e/ou reforma das **UNIDADES VAPT VUPT**.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá apresentar os seguintes estudos e projetos:

- Levantamentos planialtimétricos, cadastrais e sondagens, em caso de construção;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

- Projetos executivos de arquitetura, fundações, estruturas (concreto e metálicas), instalações hidráulicas, instalações elétricas, climatização (ar condicionado, ventilação forçada e exaustão mecânica) e de sistemas mecânicos (plataformas elevatórias e elevadores), cabeamento estruturado, acústica, CFTV, segurança, incêndio e pânico.
- Os projetos executivos deverão ser apresentados e aprovados nos órgãos competentes dos municípios onde serão implantadas as **UNIDADES VAPT VUPT** e no Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás;
- Os profissionais e empresas responsáveis pela elaboração dos projetos deverão estar legalmente habilitados pelos seus respectivos Conselhos Profissionais. Todas as peças técnicas que compõem os projetos deverão conter o nome completo, o número de registro no Conselho e a rubrica dos responsáveis. Todos os responsáveis pelas áreas técnicas específicas deverão apresentar ART's (Anotação de Responsabilidade Técnica - CREA) ou RRT's (Registro de Responsabilidade Técnica - CAU), pelos projetos executados.
- Os projetos deverão ser elaborados em observância das leis, decretos, regulamentos, portarias; normas federais, estaduais, municipais e normas técnicas, em sua versão mais atualizada, mesmo que não mencionadas neste documento.

Os projetos, em geral, deverão atender:

- Às disposições do código de obras e de posturas dos municípios onde serão implantadas as **UNIDADES VAPT VUPT**;
- Normas Técnicas (NBR's) da ABNT;
- Leis Nº 18.204/2013 e 15.802/2006 que institui o Código Estadual de Segurança contra Incêndio e Pânico do Estado de Goiás e dá outras providências;
- A NBR 9050/2004 e ao Decreto Federal 5.296 de 02 de Dezembro de 2004 que regulamenta as Leis Federais nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO
Comissão Especial de Licitação

Todos os projetos executivos de arquitetura, engenharia e instalações elaborados pela **CONCESSIONÁRIA** deverão ser compartilhados e validados pelo **PODER CONCEDENTE** seguindo as recomendações abaixo:

- O memorial descritivo deverá fazer uma exposição geral do projeto, das partes que o compõem e dos princípios em que se baseou, apresentando, ainda, justificativa que evidencie o atendimento às exigências estabelecidas pelas respectivas normas técnicas .
- Os projetos de engenharia e instalações deverão ter suas soluções apresentadas evidenciando a sua compatibilidade com o projeto arquitetônico e com os demais projetos especializados e sua exequibilidade.
- A apresentação gráfica dos projetos deverá ser desenvolvida em softwares, aplicativos das áreas de engenharia e arquitetura, entregues uma cópia em mídia digital e uma cópia impressa em formato e tamanho legíveis.

As diretrizes para elaboração de projetos arquitetônicos e engenharia estão descritas no **Apêndice X – Diretrizes para Elaboração de Projetos de Arquitetura, Engenharia e Instalações**.