



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Termo de Cooperação Nº 010/2018 - SEGPLAN

Que entre si celebram o ESTADO DE GOIÁS, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN e a SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA, para prestação de serviços da Superintendência de Proteção ao Direitos do Consumidos – PROCON, na Unidade Padrão Vapt Vupt.

A **SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO**, órgão público do poder executivo do Estado de Goiás, inscrita no CNPJ sob o nº.02.476.034/0001-82, com sede na Praça Dr. Pedro Ludovico Teixeira, nº 03, 7º andar, Centro, nesta Capital, doravante denominada **SEGPLAN**, ora representada por seu titular **JOAQUIM CLÁUDIO FIGUEIREDO MESQUITA**, brasileiro, divorciado, residente e domiciliado nesta Capital, Cédula de Identidade nº MG-5.452.371 – SSP/MG e no CPF/MF sob o nº 007.306.496-36, e, do outro lado, a **SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA**, com sede na Avenida Anhanguera, nº 7364, Qd 30, Setor Aeroviário, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 01.409.606/0001-48, neste ato representada por seu titular **IRAPUAN COSTA JÚNIOR**, brasileiro, RG nº. 15816 - 2ª via SSP/GO, CPF sob o nº. 002.701.641-20, de mútuo acordo, celebrar o presente Termo de Cooperação, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº. 201700016010861**, resolvem, de mútuo acordo, celebrar o presente Termo de Cooperação, respeitando as normas das Leis Estaduais nº.17.475, de 21 de novembro de 2011, e nº 17.257, de 25 de janeiro de 2011 e nº 17.928, de 27 de dezembro de 2012, com sujeição à Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, e, ainda, em conformidade com as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Termo de Cooperação tem por objeto a implantação da Unidade Padrão Vapt Vupt aos serviços operacionalizados pela Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON, quais sejam: Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à implantação e operacionalização de serviços Extra PROCON, Simples Consulta, Atendimento Preliminar, Cálculo e CIP - Carta de Informações Preliminares, retorno da CIP, Abertura Direta da Reclamação, Atendimento via Plataforma Procon Web e audiências de conciliação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS RESPONSABILIDADES DOS PARTICÍPES

Para consecução do objeto descrito na cláusula primeira, os partícipes, em regime de mútua colaboração, responsabilizam-se a:

I – SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN:

META	ETAPAS/FASES	INÍCIO	FIM
AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO - SEGPLAN:		Na data da assinatura do Termo de Cooperação	Na data do término da vigência do Termo de Cooperação
1	1.1- Traçar diagnóstico da estrutura disponibilizada para o atendimento;		
	1.2- Racionalizar e padronizar os procedimentos adotados na realização dos serviços;		
	1.3- Sugerir a classe de enquadramento da Unidade no Padrão de Atendimento Vapt Vupt;		
	1.4- Analisar o ambiente, propor e elaborar o desenvolvimento de projetos arquitetônicos a serem executados pela Unidade		

Padrão;		
1.5- Verificar a comunicação visual propor adequações e desenvolvimento de projeto a serem executados pela Unidade Padrão;		
1.6- Sugerir melhorias nos projetos de atendimento;		
1.7- Acompanhar processo de seleção de pessoal;		
1.8- Identificar necessidade de treinamento e sugerir a realização dos mesmos;		
1.9- Realizar treinamento nas Unidades fixas de Atendimento do Vapt Vupt, quando necessário;		
1.10- Solicitar treinamento em excelência no atendimento ao público através da Escola de Governo, quando o servidor possuir vínculo com o Estado;		
1.11- Realizar treinamento e capacitação ao novo parceiro e capacitação para coordenação, supervisão, apoio administrativo e apoio de informática;		
1.12- Elaborar os atos normativos do regimento interno da unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt, conforme critérios estabelecidos na Lei que cria a Unidade Padrão Vapt Vupt;		
1.13- Acompanhar a instalação do Padrão de Atendimento Vapt Vupt, e assessorar sobre as melhores práticas de funcionamento da unidade de atendimento;		
1.14- Monitorar e acompanhar o desenvolvimento das atividades das Unidades e propor alterações ou correções sempre que necessário;		
1.15- Receber, analisar e solicitar retificação e/ou esclarecimentos, quando for o caso, dos relatórios mensais de atividades (gerenciamento do atendimento e satisfação dos clientes) e as planilhas Avaliação da Gratificação de Desempenho do Vapt Vupt – GDVV da equipe de atendimento das Unidades;		
1.16- Apurar os valores da gratificação de desempenho a ser atribuída para a equipe de atendimento;		
1.17- Realizar verificação de conformidade ou auditorias periódicas na Unidade de Atendimento Padrão, visando à manutenção do certificado;		
1.18- Determinar horário de funcionamento, inclusive em feriados e pontos facultativos, e zelar pela sua execução.		

II – SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA:

META	ETAPAS/FASES	INÍCIO	FIM
------	--------------	--------	-----

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA E ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SSPAP:			
2	2.1 - Autorizar o acesso nas dependências do local onde será implantada a Unidade Padrão e fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento dos projetos de implantação.	Na data da assinatura do Termo de Cooperação	Na data do término de vigência do Termo de Cooperação
	2.2 - Disponibilizar área para implantação e execução do projeto arquitetônico proposto pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN;		
	2.3 - Selecionar pessoal para compor a equipe de acordo com pré-requisitos estabelecidos com a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN;		
	2.4 - Realizar treinamento específico indicado pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN, para garantir o bom funcionamento da unidade Padrão de atendimento;		
	2.5 - Capacitar servidores da área de atendimento na execução de todos os serviços que serão disponibilizados à população;		
	2.6 - Implantar sistema de monitoramento da satisfação do cliente;		
	2.7 - Implantar avaliação de desempenho da equipe de atendimento;		
	2.8 - Atribuir Gratificação pelo Desempenho em Atividade do Vapt Vupt – GDVV, aos servidores da Unidade de Atendimento;		
	2.9 - Encaminhar, mensalmente, as planilhas de Atendimento e Satisfação dos clientes, Planilhas de Registro de Gratificação de Desempenho do Vapt Vupt – GDVV, Quadro Funcional e outras que forem solicitados pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN;		
	2.10 - Permitir e facilitar o acesso, da equipe de auditoria da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN, a documentação administrativa e Gerencial da Unidade Padrão;		
	2.11 - Cumprir todas as recomendações constantes do Projeto de Implantação para as fases de implantação e manutenção do Padrão de Atendimento Vapt Vupt;		
	2.12 - Encaminhar à Superintendência do Vapt Vupt e Atendimento ao Público, quaisquer alterações, para análise e aprovação, seja na estrutura física ou inclusão/exclusão de serviços, no setor certificado com o Padrão de Atendimento Vapt Vupt;		
	2.13 - Disponibilizar e realizar a manutenção dos equipamentos de informática (estabilizadores, scanners e impressoras) e da fotocopadora de propriedade da Secretaria de Estado de Segurança Pública e Administração Penitenciária - Superintendência de Proteção e defesa do Consumidor – PROCON.		
	2.14 - Disponibilizar pontos de rede telefônica, elétrica e lógica		

com o respectivo software de controle da rede;
2.15 - Disponibilizar, instalar e dar manutenção no Sistema de Climatização da Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt;
2.16 - Responsabilizar-se pela manutenção, no que tange as despesas referentes à instalação e manutenção das linhas e serviços telefônicos da Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt;
2.17 - Cumprir os Procedimentos descritos no Sistema de Gestão do Programa Vapt Vupt e as normas constantes da Portaria 081/2012 da Lei Estadual nº. 17.475/2011;
2.18 - Disponibilizar os serviços de vigilância e limpeza para a Unidade Padrão de Atendimento do Vapt Vupt;
2.19 - Responsabilização com os gastos de Energia Elétrica e água da Unidade Padrão de Atendimento Vapt Vupt;
2.20 - Adquirir e manter mobiliários e equipamentos necessários de acordo com o Padrão Vapt Vupt;
2.21 - Adquirir comunicação visual adequada, conforme proposição da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN;
2.22 - Responsabilizar-se pela descrição dos procedimentos exigidos para solicitar os serviços (documentos, requisitos, condições, formulários, custos e prazos);
2.23 - Responsabilizar-se pela descrição de todo o processo de atendimento;
2.24 - Responsabilizar-se pela Programação Visual dos Locais de Atendimento;
2.25 - Responsabilizar-se pela informação de prazo preciso em caso de retorno do cidadão, quando necessário, para finalização do atendimento ou para retirada de documentos;
2.26 - Responsabilizar-se pelos folhetos de divulgação dos serviços e dos programas devendo estar acessíveis e, quando necessário, servidores devem permanecer à disposição para prestar informações adicionais;
2.27 - Fornecer e manter em bom estado de conservação os uniformes dos servidores da Unidade Padrão;
2.28 - Realizar atualização dos uniformes da Unidade de Atendimento Padrão que apresentam marcas e símbolos do Programa Padrão Vapt Vupt as quais tenham sofrido alteração;
2.29 - Fornecer e manter atualizado boton com a logomarca do Padrão Vapt Vupt, caso o uniforme não tenha identificação do Programa;
2.30 - Fornecer material de expediente e outros, necessários à

	atividade da Unidade Padrão,		
	2.31 - Manter o quadro de pessoal da Unidade completa, indicando, quando for o caso, servidores para processo de monitoramento técnico e prático a cargo da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN.		

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS RECURSOS FINANCEIROS

Não está previsto o repasse de recursos financeiros entre os partícipes. Cada partícipe arcará com o ônus de acordo com as responsabilidades assumidas ao Termo de Cooperação ao qual este Plano de Trabalho está vinculado.

CLÁUSULA QUARTA – DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIDORES

A remuneração dos servidores, designados para o desempenho dos serviços disponibilizados pela Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor- PROCON-GO através da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária – SSP, dentro na Unidade Vapt Vupt dar-se-á da seguinte forma:

Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária – SSP caberá o pagamento da remuneração, encargos sociais e trabalhistas aos seus servidores disponibilizados nas Unidades de atendimento Vapt Vupt, sem que este implique em vínculo de natureza trabalhista ou funcional com o Governo do Estado de Goiás, bem como pagamento da Gratificação de Desempenho (GDVV), aos servidores estaduais colocados à disposição desta Secretaria, atribuída com vistas ao desempenho junto ao Vapt Vupt - Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão, prevista no Art. 22, da Lei Estadual nº. 17.475/11, sem que este procedimento implique em vínculo de natureza trabalhista ou funcional com o Governo do Estado de Goiás.

CLÁUSULA QUINTA - DA VIGÊNCIA

De comum acordo, estipula-se a vigência do presente Termo de Cooperação para um período de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de sua assinatura.

CLÁUSULA SEXTA - DOS TERMOS ADITIVOS

Durante a vigência deste Termo de Cooperação será lícita a inclusão de novas cláusulas e/ou condições, bem assim quaisquer alterações, exceto relacionadas ao objeto definido na Cláusula Primeira, desde que as mesmas sejam efetuadas mediante acordo entre os partícipes e incorporadas por meio de Termo Aditivo.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA OPERACIONALIZAÇÃO

7.1 – Do treinamento:

I) Os servidores designados para atender no posto da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária - Superintendência de Proteção e defesa do Consumidor – PROCON , deverão ser capacitados por este e pela Escola de Governo, obedecendo ao cronograma previamente definido. Em caso de necessidade de reciclagem, os mesmos deverão solicitar suas inscrições com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

II) As partes ficam obrigadas a comunicar uma a outra, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a substituição de qualquer servidor indicado.

7.2 – Dos horários de atendimento das Unidades Fixas de Atendimento do Vapt Vupt:

O posto de atendimento da Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária – Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON funcionará de acordo com os horários/ dias estabelecidos para a Unidade Fixa de Atendimento do Vapt Vupt em que estiver como condômino.

7.3 – Do endereço:

Em caso de mudança de local, a Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN deverá informar a referida transferência, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO

Como condição indispensável para a eficácia deste Termo de Cooperação, ele será publicado, sob forma de extrato, pela Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN no Diário Oficial do Estado de Goiás.

CLÁUSULA NONA – DO PLANO DE APLICAÇÃO DOS RECURSOS FINANCEIROS

Não está previsto o repasse de recursos financeiros entre os partícipes. Cada partícipe arcará com o ônus de acordo com as responsabilidades assumidas ao Termo de Cooperação ao qual este Plano de Trabalho está vinculado.

CLÁUSULA DÉCIMA - DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos ou excepcionais, não previstos neste Termo de Cooperação, serão resolvidos conjuntamente pelos partícipes, respeitadas e observadas às disposições legais pertinentes e os Regimentos de cada um dos partícipes.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

O presente instrumento poderá ser rescindido de pleno direito em caso de inadimplemento de qualquer de suas cláusulas, ou ainda, em caso de descumprimento das normas estabelecidas na legislação vigente ou em virtude de superveniência de norma legal ou fato que torne material ou formalmente inexecutável.

SUBCLÁUSULA ÚNICA – Caso algum dos partícipes queira finalizar o termo antes da data de vencimento, poderá fazê-lo por notificação oficial, com trinta dias de antecedência. Entretanto, o encerramento antecipado do presente termo não prejudicará a conclusão das atividades já iniciadas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

Fica eleito o foro desta Capital, com a renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas, controvérsias e casos omissos, oriundos deste Termo de Cooperação que não possam ser resolvidas amigável e administrativamente.

E assim, por estarem de pleno acordo com as cláusulas e condições expressas neste Termo de Cooperação, os partícipes assinam este instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, para que produzam entre si os efeitos legais, em juízo e fora dele.

Goiânia (GO), aos ____ dias de _____ de 2018

JOAQUIM CLÁUDIO FIGUEIREDO MESQUITA

Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento

IRAPUAN COSTAJÚNIOR

Secretaria de Estado de Segurança Pública e Administração Penitenciária

Goiânia (GO), 27 de março de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **IRAPUAN COSTA JUNIOR, SECRETÁRIO DE ESTADO**, em 27/03/2018, às 16:13, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **JOAQUIM CLAUDIO FIGUEIREDO MESQUITA, Secretário**, em 27/03/2018, às 20:32, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **1955503** e o código CRC **69696A43**.



NÚCLEO DE LICITAÇÕES, CONTRATOS, SUPRIMENTOS E LOGÍSTICA
PRACA DOUTOR PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA 3 - Bairro SETOR CENTRAL - CEP 74003-010 - GOIANIA - GO -



Referência: Processo nº 201700016010861



SEI 1955503