

PROPOSTA TÉCNICA
PARTE IX



3489

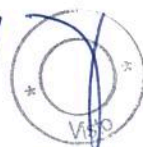


FATOR DE PONTUAÇÃO F11 – Plano de Implantação.
(Pontuação Máxima – 90 pontos)

Requisitos Técnicos:

Descrição do Plano de Implantação: Atividades, etapas, recursos e cronograma com aderência à Metodologia de Execução.

3490



FATOR DE PONTUAÇÃO F11 – PLANO DE IMPLANTAÇÃO

PLANO DE IMPLANTAÇÃO

Conforme edital, Anexo III – Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, item 3.2.11:

Descrição do Plano de Implantação: Atividades, etapas, recursos e cronograma com aderência à Metodologia de Execução.

3491



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO	3
3. FORMALIZAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DOS ÓRGÃOS PARCEIROS NAS UNIDADES GVAPT VUPT, LEVANTAMENTOS E MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	4
4. CONVÊNIOS E CONTRATOS.....	4
4.1. Comercialização de Espaços nas UNIDADES VAPT VUPT.....	4
4.2. Serviços de Malote.....	5
4.3. Serviços de Conservação e Limpeza	5
4.4. Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial.....	6
5. DESMOBILIZAÇÃO DA GESTÃO DO PODER CONCEDENTE	7
6. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	8
7. UNIFORMES E CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL.....	9
8. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO TÉCNICA	9
9. ELABORAÇÃO DOS PROJETOS ARQUITETÔNICOS, DE ENGENHARIA E INSTALAÇÕES	10
10. CONSTRUÇÃO OU REFORMA OU ADAPTAÇÃO DOS IMÓVEIS	10
11. CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS	10
11.1. Soluções Compartilhadas.....	11
11.2. Soluções Locais.....	11
12. AQUISIÇÕES (DE MOBILIÁRIO, UTENSÍLIOS, EQUIPAMENTOS, SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO A OPERAÇÃO E SINALIZAÇÃO INTERNA E EXTERNA)	11
13. INSTALAÇÃO (DE MOBILIÁRIO, EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS, SISTEMAS DE GESTÃO E A SINALIZAÇÃO INTERNA E EXTERNA)	12
14. TESTES E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS, IMPLANTAÇÃO DA ESTRUTURA FUNCIONAL E ROTINAS OPERACIONAIS.....	12
15. FOLHETERIA, IMPRESSOS E MATERIAL DE DIVULGAÇÃO	13
16. PRÉ-OPERAÇÃO	13
17. DIVULGAÇÃO E INAUGURAÇÃO	13
18. CONCLUSÃO	14

3492



1. INTRODUÇÃO

Para a implantação das UNIDADES VAPT VUPT, a CONCESSIONÁRIA obedecerá às diretrizes temporais indicadas no cronograma constante no item 5.1 do “Anexo I – Termo de Referência” do Edital, de forma a realizar a assunção, requalificação física das UNIDADES VAPT VUPT em operação, transição das equipes, inovações tecnológicas de relacionamento e expansão do PROGRAMA VAPT VUPT.

Para todos os efeitos, o início da contagem do prazo começará a ser computado após a DATA DA EFICÁCIA do CONTRATO DE CONCESSÃO, descrito no item 6.3 do “Anexo V – Minuta do Contrato de Concessão Administrativa”.

O novo Modelo de Atendimento e Operação requerido para as UNIDADES VAPT VUPT será 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 ocorrerá 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.

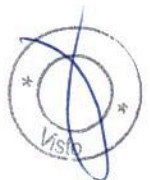
A sequência, descrita neste documento, para a requalificação física das UNIDADES em operação e expansão do PROGRAMA VAPT VUPT poderá sofrer alteração mediante eventuais dificuldades que poderão ser identificadas após recebimento e análise das Diretrizes Municipais e Estaduais pela CONCESSIONÁRIA, assim como características geoambiental dos imóveis / terrenos.

2. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO

A operacionalização do contrato e início da contagem do prazo para a implantação das UNIDADES VAPT VUPT ocorrerá mediante observância das condições descritas a seguir:

- Assinatura do CONTRATO DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA; e
- DATA DA EFICÁCIA DO CONTRATO:
 - Publicação do extrato do CONTRATO no D.O.E.;
 - Emissão, pelo PODER CONCEDENTE, da Ordem de Serviço n.º 01, relativa às UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT e à CENTRAL VAPT VUPT, sendo que o prazo para o início da implantação dessas Unidades somente começará a ser computado após a constituição, pela GOIÁS PARCERIAS, da GARANTIA DE PAGAMENTO DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, nos termos previstos na subcláusula 6.3.3, abaixo;
 - Assinatura, entre PODER CONCEDENTE, CONCESSIONÁRIA, GOIÁS PARCERIAS e AGENTE GARANTIDOR, do Contrato de Nomeação de Agente Garantidor, nos termos do Anexo VIII, deste instrumento;
 - Comprovação de integralização, em dinheiro, de 20% (vinte por cento) do capital social mínimo subscrito da SPE, correspondente ao valor de R\$ 10.000.000,00 (dez milhões de Reais);
 - Contratação, pela CONCESSIONÁRIA, do plano de seguros.

3493



3. FORMALIZAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DOS ÓRGÃOS PARCEIROS NAS UNIDADES GVAPT VUPT, LEVANTAMENTOS E MAPEAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Nesta etapa, a CONCESSIONÁRIA, responsável pela implantação das UNIDADES VAPT VUPT, acompanhará junto ao PODER CONCEDENTE a articulação com os ÓRGÃOS PARCEIROS com vista a formalização da participação de cada um deles nas UNIDADES VAPT VUPT.

Após a formalização das parcerias, através da assinatura de convênio, contrato ou outro instrumento jurídico entre as partes, o PODER CONCEDENTE deverá realizar a análise junto aos ÓRGÃOS PARCEIROS acerca dos serviços que estarão disponíveis nas UNIDADES VAPT VUPT, e autorizar a CONCESSIONÁRIA a realizar o levantamento detalhado dos processos de prestação dos serviços, a modelagem (fluxograma) e a documentação dos mesmos em procedimentos operacionais, identificando os atores, as entradas, saídas, sistemas informatizados e sua relação com os usuários, recursos e áreas envolvidas, documentos reguladores e outros necessários ao seu funcionamento.

Durante os levantamentos serão validadas as estatísticas estimadas de atendimento para cada órgão / serviço, identificadas na fase inicial de estudos técnicos que embasaram o Edital, e que embasarão a elaboração dos quantitativos finais de mobiliário, equipamentos, insumos / suprimentos, recursos humanos etc. necessários para cada UNIDADE VAPT VUPT.

Tento como base o levantamento detalhado, a CONCESSIONÁRIA irá elaborar os Manuais Operacionais dos serviços e submetê-los à aprovação do PODER CONCEDENTE para validação junto aos ÓRGÃOS PARCEIROS.

Nesta etapa serão executadas as seguintes ações:

- Elaborar e firmar convênios, contratos ou outros instrumentos jurídicos com os ÓRGÃOS PARCEIROS pelo PODER CONCEDENTE;
- Realizar o levantamento dos serviços junto aos ÓRGÃOS PARCEIROS, modelando-os e documentando-os em procedimentos operacionais pela CONCESSIONÁRIA;
- Definição de quantitativos de pessoal, mobiliários e equipamentos necessários ao funcionamento de cada UNIDADE VAPT VUPT pela CONCESSIONÁRIA;
- Elaboração dos Manuais Operacionais de Serviços pela CONCESSIONÁRIA e validação junto ao PODER CONCEDENTE e os ÓRGÃOS PARCEIROS.

4. CONVÊNIOS E CONTRATOS

4.1. Comercialização de Espaços nas UNIDADES VAPT VUPT

A lista a seguir descreve a relação das receitas alternativas, complementares e acessórias inerentes aos SERVIÇOS, decorrentes de projetos associados ou de outras atividades empresariais autorizadas pelo PODER CONCEDENTE que poderão ser obtidas pela CONCESSIONÁRIA em cada UNIDADE VAPT VUPT.

- Aluguel ou arrendamento de espaços para prestadores de serviços da iniciativa privada – VAPT VUPT CONVENIÊNCIAS;
- Execução / exploração de serviços de apoio não integrantes do escopo original do CONTRATO, tais como disponibilização de lanchonetes, serviços de cópias reprográficas, micro seguros, dentre outros.
- Comercialização de espaços publicitários em mídia, eletrônica ou não;
- Exibição e distribuição de informações em sistemas de áudio e vídeo, celulares, modems, dispositivos de comunicação, totens eletrônicos ou quaisquer outros mecanismos de transmissão ou recepção;

4.2. Serviços de Malote

A CONCESSIONÁRIA será responsável por prover um serviço de malote para atender às necessidades de comunicação das UNIDADES VAPT VUPT e CONCESSIONÁRIA, bem como do PODER CONCEDENTE e os ÓRGÃOS PARCEIROS.

O transporte será realizado em veículo destinado a este fim e a coleta e triagem será realizada pela Administração da UNIDADE VAPT VUPT.

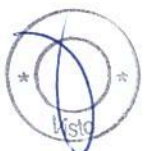
Poderão tramitar nos malotes todos os documentos de natureza administrativa, regulares e eventuais, como ofícios, envelopes, folders institucionais, bem como processos, relatórios, achados e perdidos para devolução aos ÓRGÃOS PARCEIROS e outros documentos estabelecidos pela Gerência da Unidade.

Não devem tramitar nos malotes valores como papel-moeda, pedras / artigos preciosos etc., bem como materiais cujo manuseio ou transporte constituam perigo ou possam causar danos, e os que ofereçam riscos de acidentes ao serem transportados.

4.3. Serviços de Conservação e Limpeza

As atividades de Conservação e Limpeza das áreas comuns, também denominados serviços de apoio, serão internalizadas e / ou realizadas através de contrato com empresas especializadas na prestação dos referidos serviços, cujas obrigações e responsabilidades serão estabelecidas em contrato junto a CONCESSIONÁRIA, baseado nos seguintes critérios:

- Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- Fornecer todos os materiais de limpeza, inclusive sacos plásticos para acondicionamento de detritos, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas para a correta execução dos serviços;
- Fornecer papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha de primeira qualidade em quantidades necessárias a sua utilização;
- Fornecer a mão de obra adequada aos serviços a serem executados, selecionando e preparando rigorosamente seus empregados, só admitindo profissionais com função



3495

- legalmente registrada em suas carteiras de trabalho, e que sejam portadores de atestados de boa conduta e demais referências;
- Manter o pessoal uniformizado, identificando-os através de crachás funcionais, com fotografia recente, não sendo permitido o uso de uniformes incompletos, sujos ou desgastados, bem como prover os Equipamentos de Proteção Individual – EPI’s – quando a execução do trabalho assim o exigir, de acordo com as normas legais. Os uniformes e os equipamentos devem ser substituídos sempre que necessário e mantidos em perfeitas condições de uso;
 - Executar os serviços, sempre que possível, em horários que não interfiram com o bom andamento da rotina de funcionamento das Unidades;
 - Buscar a manutenção da disciplina nos locais de execução dos serviços substituindo qualquer prestador de serviço após notificação de conduta considerada inconveniente pela Gestão das UNIDADES VAPT VUPT;
 - Preparar os funcionários quanto às normas de prevenção de incêndios nas áreas das UNIDADES VAPT VUPT;
 - Registrar e controlar diariamente a assiduidade e a pontualidade dos prestadores de serviços, bem como as ocorrências havidas;
 - Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;
 - Manter todos os equipamentos e utensílios necessários a execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, garantindo a substituição dos danificados.

4.4. Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial

O Serviço de Vigilância e Segurança Patrimonial das UNIDADES VAPT VUPT serão prestados por funcionários terceirizados, através de contratos firmados com as empresas subcontratadas, tendo como finalidade vigiar, proteger os bens móveis e imóveis, evitando roubos e depredações, assim como garantir segurança para os cidadãos, funcionários e prestadores de serviços, visando à manutenção da ordem e garantia da segurança interna dos ambientes e cidadãos durante as atividades de atendimento.

O serviço de vigilância desarmada será prestado de acordo com a legislação aplicável vigente. Para todas as Unidades, este serviço será prestado continuamente, de segunda a domingo, 24 horas por dia.

A quantidade de postos de trabalho por unidade será estabelecida considerando-se, dentre outros, critérios como volume de demanda estimada, projeto arquitetônico da edificação e características do bairro local.

O serviço de vigilância desarmada indicado será exercido por vigilantes registrados, devidamente uniformizados, sem portar ou utilizar armas. Haverá, no mínimo, dois vigilantes por UNIDADE VAPT VUPT em período integral (dia e noite).

As principais funções da vigilância desarmada são:

3496



- Colaborar com as autoridades policiais nas ocorrências internas à Unidade;
- Zelar pelo patrimônio da Unidade;
- Comunicar imediatamente à Unidade qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias;
- Comunicar à área de segurança da Unidade todo acontecimento entendido como irregular e que atente contra seu patrimônio;
- Manter afixado na Unidade, em local visível, o número do telefone da Central de Polícia, do Corpo de Bombeiros, dos responsáveis pela gerência e outros de interesse;
- Observar a movimentação de indivíduos suspeitos nas imediações da Unidade, adotando as medidas de segurança conforme orientação recebida, bem como aquelas que entenderem como oportunas;
- Permitir o ingresso nas instalações somente de pessoas previamente autorizadas e identificadas;
- Fiscalizar a entrada e saída de materiais, mediante conferência das notas fiscais ou de controles próprios da Unidade;
- Colaborar com as Polícias Civil e Militar nas ocorrências de ordem policial dentro das instalações da Unidade, facilitando, dentro do possível, a atuação das mesmas, inclusive na indicação de testemunhas presenciais de eventual acontecimento;
- Proibir o ingresso de vendedores e ambulantes às instalações, sem que estes estejam devida e previamente autorizados pela gerência da Unidade;
- Não se ausentar da Unidade durante o horário de trabalho;
- Colaborar nos casos de emergência ou abandono das instalações, visando à manutenção das condições de segurança;
- Repassar para o(s) vigilante(s) que está(ão) assumindo a Unidade, quando da rendição, todas as orientações recebidas, bem como uma eventual anomalia observada nas instalações;
- As ações dos vigilantes devem se restringir aos limites das instalações da Unidade e estarem circunscritas à sua área de atuação estabelecida pela legislação específica.

5. DESMOBILIZAÇÃO DA GESTÃO DO PODER CONCEDENTE

Esta etapa será iniciada após a assinatura e publicação do extrato do CONTRATO DE CONCESSÃO com a SPE – SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO ou CONCESSIONÁRIA com o PODER CONCEDENTE no D.O.E., e representa o marco oficial de início dos trabalhos, visando, principalmente, conceber e planejar diretrizes, definir critérios e ações indispensáveis para realizar a assunção, requalificação física das UNIDADES VAPT VUPT em operação, transição das equipes, inovações tecnológicas de relacionamento e expansão do PROGRAMA VAPT VUPT.

- Definir representantes da CONCESSIONÁRIA na equipe de transição para 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



3497

- Estabelecer comitê gestor de transição, com representantes do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA, para estabelecer 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.
- 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, estruturado em 4 (quatro) 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.
 - Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do PROGRAMA VAPT VUPT.

Para a efetivação da transição da equipe operacional de atendimento ao cidadão, a CONCESSIONÁRIA planejará 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;

6. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Nesta etapa a CONCESSIONÁRIA realizará o recrutamento, seleção e contratação de pessoal para as funções sob sua competência, de acordo com o quadro definido e ajustado para funcionamento das UNIDADES VAPT VUPT, em conformidade com os critérios estabelecidos.

A CONCESSIONÁRIA apresentará a relação dos funcionários que trabalharão nos postos de trabalho ao PODER CONCEDENTE, que por sua vez, apresentará a relação dos servidores públicos que atuarão nas UNIDADES VAPT VUPT exercendo função de Supervisão ou desenvolvendo atividades exclusivas, consideradas indelegáveis.

Essa relação embasará a aquisição de uniformes e crachás pela CONCESSIONÁRIA, para todos os recursos humanos lotados nas UNIDADES VAPT VUPT, sejam funcionários próprios ou servidores públicos.

3493

Os resultados dessa etapa serão:

- Recrutamento e seleção de funcionários para formação da equipe da CONCESSIONÁRIA nas UNIDADES VAPT VUPT com base no Perfil de Funções descrito no “Apêndice II – Quadro de Perfil de Cargos e Funções das UNIDADES VAPT VUPT”;
- Contratação de pessoal;
- Funcionários da CONCESSIONÁRIA e servidores públicos das funções indelegáveis destacados e à disposição para participarem do Programa de Formação e Capacitação inicial das UNIDADES VAPT VUPT.

7. UNIFORMES E CRACHÁ DE IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL

Após a contratação dos funcionários, a CONCESSIONÁRIA realizará a aquisição dos uniformes e dos crachás de identificação, com base nas especificações do modelo de uniformes e crachá descritos no “Apêndice VII – Modelos de Uniforme e Crachá das UNIDADES VAPT VUPT”, no gênero e tamanhos obtidos junto aos funcionários contratados e servidores públicos.

Os resultados dessa etapa serão:

- Aquisição dos uniformes com base em padrão preestabelecido;
- Distribuição dos uniformes aos funcionários contratados da CONCESSIONÁRIA e aos servidores públicos indicados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS para atuarem nas UNIDADES VAPT VUPT.

8. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO TÉCNICA

Concluída a contratação de pessoal, serão realizadas as capacitações previstas no Programa de Formação e Capacitação descritos no “Apêndice III – Programa de Formação e Capacitação das UNIDADES VAPT VUPT”. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA organizará as turmas de acordo com os quantitativos estabelecidos, contratará os profissionais ou Empresas Especializadas para ministrar as capacitações previstas e providenciará a infraestrutura para sua realização de acordo com os critérios preestabelecidos.

Os treinamentos técnicos serão ministrados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS em suas próprias sedes ou em local que será disponibilizado pela CONCESSIONÁRIA visando preparar os funcionários contratados da CONCESSIONÁRIA que realizarão o atendimento ao cidadão na prestação dos serviços. Cada ÓRGÃO PARCEIRO deverá definir o prazo necessário para o treinamento técnico, de forma a garantir o bom aprendizado nos processos dos serviços e sua execução.

Após a definição e a capacitação das equipes, as mesmas estarão habilitadas a atuarem nas UNIDADES VAPT VUPT, e será providenciada a entrega dos kits de uniforme para cada funcionário e servidores públicos, com base no gênero e tamanho.

Os resultados dessa etapa serão:



3499



- Contratação de profissionais ou Empresa Especializados em capacitação de pessoas com foco em centrais de atendimento ao cidadão;
- Quadro funcional capacitado.

9. ELABORAÇÃO DOS PROJETOS ARQUITETÔNICOS, DE ENGENHARIA E INSTALAÇÕES

Após a definição dos órgãos que comporão cada UNIDADE VAPT VUPT e a realização do levantamento e documentação dos processos dos serviços prestados, serão elaborados os projetos arquitetônicos, seguindo as orientações e requisitos estabelecidos no “Apêndice X – Diretrizes para Elaboração de Projetos de Arquitetura, de Engenharia e de Instalações das UNIDADES VAPT VUPT”.

O leiaute proposto para cada órgão será validado e, após a realização dos ajustes no projeto arquitetônico, deverão ser elaborados os projetos de engenharia e instalações: estrutural, elétrico, hidrossanitário, ar condicionado, segurança, incêndio e pânico, cabeamento estruturado, telefonia, dentre outros que se façam necessários.

Os resultados dessa etapa serão:

- Elaboração dos Projetos Arquitetônicos das UNIDADES VAPT VUPT juntamente com os memoriais descritivos e as especificações técnicas;
- Elaboração dos Projetos de Engenharia e Instalações com os memoriais descritivos e especificações técnicas.

10. CONSTRUÇÃO OU REFORMA OU ADAPTAÇÃO DOS IMÓVEIS

A CONCESSIONÁRIA designará um responsável para acompanhamento das obras civis, a serem realizadas por Empresa de Engenharia Especializada contratada da CONCESSIONÁRIA, visando o cumprimento dos prazos previstos de implantação de cada unidade.

Antes do início da execução das obras civis a CONCESSIONÁRIA buscará obter as licenças de construção e / ou reforma dos imóveis onde serão alocadas as UNIDADES VAPT VUPT junto aos órgãos competentes, através da análise dos projetos de arquitetura, engenharia e instalações, buscando a conformidade dos mesmos em relação aos parâmetros técnicos e legais estabelecidos pelas normas técnicas brasileiras e pela legislação de uso do solo nos municípios onde as mesmas serão implantadas.

Os resultados dessa fase são:

- Licenças de construção ou reforma do imóvel obtidas;
- Obras de construção / adequação dos imóveis realizadas.

11. CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

A CONCESSIONÁRIA realizará a Concepção, Desenvolvimento, Implantação e Manutenção dos sistemas informatizados que irão suportar a gestão e operação das UNIDADES VAPT VUPT.

3500

11.1. Soluções Compartilhadas

A lista a seguir descreve a relação das soluções, descritas no documento “Fator de Pontuação 10 – Metodologia de Execução, item d: Modelo de Gestão de Tecnologia”, que serão instalados no Data Center do PODER CONCEDENTE:

- Software de Gerenciamento de Servidores;
- Software de Gerenciamento da Infraestrutura de TIC;
- Software de Gerenciamento de Service Desk;
- Sistema para Chamadas de Senhas e Gestão de Atendimentos;
- Sistema de Canal do Cidadão;
- Solução para Call Center;
- Sistema de Gerenciamento de Indicadores de Desempenho e Qualidade;
- Sistema de Gerenciamento de Estoque do Almoxarifado.

11.2. Soluções Locais

A lista a seguir descreve a relação das soluções, descritas no documento “Fator de Pontuação 10 – Metodologia de Execução, item d: Modelo de Gestão de Tecnologia”, que serão instalados no Centro de Processamento de Dados de cada UNIDADE VAPT VUPT:

- Sistema Telefônico – PABX;
- Software Antivírus;
- Front-end do Sistema para Chamadas de Senhas e Gestão de Atendimentos;
- CFTV – Circuito Fechado de Televisão;
- Sistema de Controle Eletrônico (Software para Gerenciamento do Ponto Eletrônico dos Funcionários);
- Software de Controle de Utilização do Infocentro;
- Front-end do Sistema de Gerenciamento de Estoque do Almoxarifado.

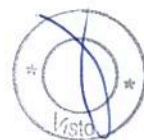
12. AQUISIÇÕES (DE MOBILIÁRIO, UTENSÍLIOS, EQUIPAMENTOS, SISTEMAS DE GESTÃO E APOIO A OPERAÇÃO E SINALIZAÇÃO INTERNA E EXTERNA)

Nessa etapa a CONCESSIONÁRIA executará as contratações e aquisições de mobiliário, utensílios, equipamentos, sistemas de gestão e apoio à operação e a sinalização, que possibilitarão suprir as UNIDADES VAPT VUPT de toda a estrutura necessária para o seu funcionamento.

Os resultados dessa etapa serão:

- Aquisição de mobiliário, utensílios e outros equipamentos;
- Aquisição de equipamentos de teleinformática;
- Aquisição de sistemas informatizados para suporte à gestão e operação das UNIDADES VAPT VUPT;

3501



- Contratação da sinalização interna e externa das UNIDADES VAPT VUPT conforme projeto específico.

13. INSTALAÇÃO (DE MOBILIÁRIO, EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS, SISTEMAS DE GESTÃO E A SINALIZAÇÃO INTERNA E EXTERNA)

Nesta etapa a CONCESSIONÁRIA realizará a instalação do mobiliário e equipamentos operacionais, dos equipamentos de teleinformática, soluções tecnológicas e a sinalização interna e externa das UNIDADES VAPT VUPT.

Os resultados dessa etapa serão:

- Instalação dos equipamentos de informática, mobiliários e equipamentos operacionais;
- Implantação das soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, principalmente os sistemas informatizados que darão sustentação à operação e gestão da unidade;
- Implantação dos sistemas operacionais dos Órgãos Parceiros prestadores de serviço;
- Instalação de sinalização interna e externa;
- Obras civis executadas e toda a infraestrutura pronta e entregue para testes operacionais.

14. TESTES E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS OPERACIONAIS, IMPLANTAÇÃO DA ESTRUTURA FUNCIONAL E ROTINAS OPERACIONAIS

Nessa fase a CONCESSIONÁRIA realizará os testes dos sistemas operacionais dos órgãos prestadores de serviço, sistemas de gestão e apoio à operação. Também será realizado os testes operacionais da rede lógica e elétrica, quando será executado um teste de carga total do prédio onde está instalada a UNIDADE VAPT VUPT visando garantir que as instalações estejam totalmente ajustadas ao funcionamento das mesmas.

Serão implantadas a estrutura funcional da CONCESSIONÁRIA (Gerência de Unidade de Atendimento e suas unidades funcionais), as rotinas operacionais descritas no Manual Operacional e os fluxos de trabalho das unidades, assim como dos órgãos prestadores de serviço.

Os resultados dessa etapa serão:

- Teste de equipamentos e sistemas de informática;
- Testes da rede lógica;
- Testes da rede elétrica;
- Testes no sistema de ar condicionado;
- Implantação de estrutura funcional da CONCESSIONÁRIA na UNIDADE VAPT VUPT;
- Implantação de rotinas e procedimentos operacionais;
- Implantação de fluxos e rotinas administrativas;
- Implantação de controles administrativos (crachás, ponto eletrônico etc.);

3502

- Unidade pronta para operação.

15. FOLHETERIA, IMPRESSOS E MATERIAL DE DIVULGAÇÃO

Nessa etapa a CONCESSIONÁRIA providenciará a confecção de impressos e material de divulgação, personalizando as informações por UNIDADE VAPT VUPT de acordo com o Plano de Comunicação e Marketing, previamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE nas quantidades necessárias à operação.

Os resultados dessa etapa serão:

- Confecção do material de divulgação e folheteria;
- Disponibilização dos impressos nos locais adequados para distribuição.

16. PRÉ-OPERAÇÃO

A pré-operação das UNIDADES VAPT VUPT consiste em realizar todos os testes e ajustes necessários para que as unidades possam funcionar adequadamente e com qualidade.

Serão testados todos os sistemas operacionais dos ÓRGÃOS PARCEIROS, bem como todos os outros sistemas de gestão e apoio à operação, de forma a garantir o pleno funcionamento das unidades.

Essa etapa terá uma duração mínima de 10 dias úteis visando ajustar o funcionamento das unidades e solucionar os possíveis problemas, de forma a minimizar qualquer risco operacional.

As equipes deverão operar as soluções de tecnologia da informação, tirar dúvidas e realizar os procedimentos operacionais, conhecer o material informativo, bem como os requisitos para a efetiva realização dos serviços até que as equipes estejam prontas para iniciar a operação propriamente dita.

Os resultados dessa etapa são:

- Realização de testes e homologações;
- Realização de testes de acessos aos sistemas operacionais dos ÓRGÃOS PARCEIROS;
- Adequação de ajustes para procedimentos operacionais e sistemas.

17. DIVULGAÇÃO E INAUGURAÇÃO

O PODER CONCEDENTE deverá fornecer à CONCESSIONÁRIA o calendário de inauguração das UNIDADES VAPT VUPT. Qualquer alteração no calendário de inauguração deverá ser previamente notificada à CONCESSIONÁRIA.

Será de responsabilidade do PODER CONCEDENTE convocar as autoridades, informar a imprensa e realizar a divulgação nos meios de comunicação do início da operação das UNIDADES VAPT VUPT de acordo com o Plano de Comunicação e Marketing.

3503



A CONCESSIONÁRIA preparará a UNIDADE VAPT VUPT a ser inaugurada no que diz respeito à infraestrutura necessária à realização do evento, como tablado para as autoridades, equipamentos de som, entre outras providências que serão orientadas pelo PODER CONCEDENTE.

As atividades previstas para esta etapa serão:

- Elaboração do calendário de inauguração;
- Envio de comunicação para autoridades e imprensa;
- Preparação do ambiente pela CONCESSIONÁRIA;
- Ato inaugural da UNIDADE VAPT VUPT.

18. CONCLUSÃO

Para o cumprimento das diretrizes temporais é necessário o planejamento, articulação e gestão de uma série de ações, com cronologias específicas, cujo cumprimento são essenciais para o êxito da implantação das UNIDADES VAPT VUPT.

Neste documento a CONCESSIONÁRIA apresentou o Plano de Implantação das UNIDADES VAPT VUPT, contendo o Cronograma de Implantação, de acordo com as etapas citadas anteriormente.



3504

