

ENVELOPE 03 – TERMO DE ABERTURA

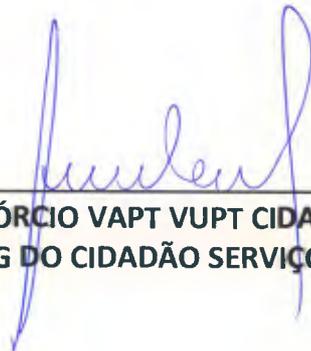
À
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

Ref.: CONCORRÊNCIA PÚBLICA N.º 01/2017

Objeto: Reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão de Unidades de Atendimento Integrado ao Cidadão, localizadas no Estado de Goiás, tudo com vistas à modernização do **PROGRAMA VAPT VUPT**

O **CONSÓRCIO VAPT VUPT CIDADÃO** representado pela empresa líder **SHOPPING DO CIDADÃO SERVIÇOS E INFORMÁTICA S/A**, inscrita no CNPJ nº 07.917.303/0001-12, com endereço na Rua Ramos Batista, 444, 6º andar – Vila Olímpia – São Paulo – SP – CEP: 04552-020, por meio do seu representante legal, promove nesta página de Nº 2239 a abertura do presente envelope de **Nº 3 - PROPOSTA TÉCNICA – CADERNO 7**

São Paulo 04 de janeiro de 2018.



CONSÓRCIO VAPT VUPT CIDADÃO
Empresa líder: **SHOPPING DO CIDADÃO SERVIÇOS E INFORMÁTICA S.A.**



3.2.11. FATOR DE PONTUAÇÃO F11

Plano de Implantação.

(Pontuação Máxima – 90 pontos).

11. Plano de Implantação

Base: requisitos técnicos

FATOR 11 – PESO 1,0

Requisitos Técnicos:

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

Plano de Implantação	PONTOS
a) Atende às atividades, etapas e à metodologia apresentada	90

Unidad

FATOR 11

ANEXO 3.2.11.

**PLANO DE IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES DE
ATENDIMENTO VAPT VUPT**



Sumário

1. Introdução.....	6
2. Modelo Atual e Modelo Proposto	6
3. Planejamento Estratégico	9
3.1. Apresentação do Programa VAPT VUPT sob Gestão do Governo.....	18
3.2. Apresentação das equipes de transição do Poder Concedente e da Proponente.....	18
3.2.1. Matriz de Responsabilidades Pré-definida	19
3.3. Constituição das Equipes em Células de Trabalho	21
3.4. Alinhamento das Responsabilidades na Gestão do Contrato de Concessão	21
3.5. Apresentação da Proponente aos Órgãos Parceiros.....	21
3.6. Desmobilização de Edifícios, Recursos Materiais e Infraestrutura do Poder Concedente	22
3.7. Plano de Desmobilização de Recursos Humanos por Vínculo Empregatício do Poder Concedente.....	24
3.7.1. Objetivos	25
3.7.2. Vínculos Empregatícios	25
3.8. Plano de Mobilização e Capacitação de Recursos Humanos, Materiais e Infraestrutura da Proponente	26
3.8.1. Constituição da SPE.....	26
3.8.2. Constituição da Equipe do Trabalho de Transição.....	26
3.8.3. Plano de Trabalho para Implantação do Contrato de Concessão.....	26
3.8.4. Mobilização de Recursos Humanos	27
3.8.5. Mobilização de Materiais	31
3.8.6. Mobilização de Infraestrutura.....	31
3.9. Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do Programa VAPT VUPT	32
3.9.1. Requalificação de edifícios	32
3.9.2. Início de Operação das Unidades VAPT VUPT.....	43
3.9.3. Expansão do Programa VAPT VUPT	44
4. Descrição das etapas e Atividades.....	46
4.1. Operacionalização do Contrato	46
4.1.1. Assinatura do Contrato	46
4.1.2. Eficácia do Contrato	46
4.1.3. Planejamento e Operacionalização do Contrato	46
4.1.4. Convênios e Contratos	46
4.1.5. Validação dos serviços e necessidades com os órgãos parceiros.....	46
4.1.6. Proposta de Desmobilização da Gestão do Poder Concedente.....	47

4.2.	Central VAPT VUPT	47
4.2.1.	Kick-Off	47
4.2.2.	Seleção do Imóvel	47
4.2.3.	Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel	47
4.2.4.	Aquisição de Materiais e Equipamentos	47
4.2.5.	Instalação Física e de Mobiliário e Equipamentos	47
4.2.6.	Instalação dos Sistemas Central	47
4.2.7.	Alocação da Equipe da SPE	48
4.2.8.	Recrutamento e Seleção de RH da Central	48
4.2.9.	Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento da Central	48
4.2.10.	Aquisição de Uniforme e Crachá da Central	48
4.2.11.	Contratação de Projetos e Obras para as 111 Unidades VAPT VUPT	48
4.3.	Concepção, Desenvolvimento e Implantação de Sistemas e Funcionalidades de TIC... 48	
4.3.1.	Fase 01 – Disponibilização Tecnológica nº1	48
4.3.2.	Fase 02 – Disponibilização tecnológica nº 2	49
4.3.3.	Fase 03 – Disponibilização tecnológica nº 3	49
4.3.4.	Fase 04 – Disponibilização tecnológica nº 4	49
4.4.	Comunicação e Marketing do Programa VAPT VUPT	49
4.5.	VAPT VUPT – Assunção de Unidade	50
4.5.1.	Kick-Off Assunção de Unidade	50
4.5.2.	Avaliação Inicial da Unidade	50
4.5.3.	Projetos	50
4.5.4.	Autorizações e Licenças	50
4.5.5.	Construção Ou Reforma ou Adaptação do Imóvel	50
4.5.6.	Aquisição de materiais e Equipamentos	50
4.5.7.	Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos	51
4.5.8.	Instalação de Infraestrutura Física e de Lógica	51
4.5.9.	Testes e Integração de Sistemas	51
4.5.10.	Recrutamento e Seleção de RH	51
4.5.11.	Contratação de RH	51
4.5.12.	Treinamento e Capacitação Técnica operacional, Comportamental, e Atendimento operacional	51
4.5.13.	Aquisição de Uniforme e Crachá	52
4.5.14.	Desafetação da Unidade Atual pelo Poder Público	52
4.5.15.	Divulgação (comunicação e Marketing da Unidade)	52

4.5.16.	Assunção da Unidade	52
4.5.17.	Operação Assistida	52
4.5.18.	Operação Plena Privada – Fase de Pré Requalificação	52
4.5.19.	Kick-Off Requalificação de Unidade (Início da Reforma)	52
4.5.20.	Projetos	52
4.5.21.	Autorizações e Licenças	53
4.5.22.	Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel	53
4.5.23.	Aquisição de Materiais e Equipamentos.....	53
4.5.24.	Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos.....	53
4.5.25.	Instalação de Infraestrutura Física e Lógica	53
4.5.26.	Instalações dos Sistemas.....	53
4.5.27.	Testes e Integração de Sistemas	53
4.5.28.	Recrutamento e Seleção de RH.....	54
4.5.29.	Contratação de RH	54
4.5.30.	Treinamento e capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento Operacional.....	54
4.5.31.	Aquisição de Uniforme e Crachá	54
4.5.32.	Divulgação (comunicação e Marketing da Unidade)	54
4.5.33.	Inauguração/Reinauguração	54
4.6.	VAPT VUPT – Expansão de Unidade	54
4.6.1.	Kick-Off Expansão para criação de uma nova Unidade	54
4.6.2.	Projetos	54
4.6.3.	Autorizações e Licenças	55
4.6.4.	Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel	55
4.6.5.	Aquisição de Materiais e Equipamentos.....	55
4.6.6.	Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos.....	55
4.6.7.	Instalação de Infraestrutura Física e Lógica	55
4.6.8.	Instalação dos Sistemas	55
4.6.9.	Testes e Integração de Sistemas	55
4.6.10.	Recrutamento e Seleção de RH.....	56
4.6.11.	Contratação de RH	56
4.6.12.	Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento Operacional.....	56
4.6.13.	Aquisição de Uniforme e Crachá	56
4.6.14.	Divulgação (Comunicação e Marketing da Unidade).....	56
4.6.15.	Inauguração.....	56

4.6.16. Operação Assistida	56
5. Cronograma, Recursos e Quantitativo Proposto	57
6. Conclusão	66

Apêndice I – Cronograma



1. Introdução

O Plano de Implantação da **Proponente** da gestão operacional das **Unidades VAPT VUPT** tem por premissa mitigar os riscos em relação à manutenção da qualidade e solução de continuidade da prestação de serviço com o planejamento e diretrizes que nortearão os procedimentos de transferência da gestão operacional e expansão das **Unidades VAPT VUPT** para o ente privado, além de definir as responsabilidades das partes.

A efetivação do Plano de Implantação dar-se-á a partir da eficácia do contrato de concessão no âmbito da Parceria Público-Privada.

O Plano de Implantação contempla a desmobilização do **Poder Concedente**, enquanto que a **Proponente** realizará sua mobilização, alocando sua equipe local, dando início às bases fundamentais de sua estrutura organizacional desde a formalização da Sociedade de Propósito Específico – SPE, como a preparação de um ambiente para início de sua atuação e execução de sua estratégia de migração, reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão das Unidades. A **Proponente** alocará os recursos necessários para atender as demandas mais urgentes referentes à infraestrutura civil, mobiliário, equipamentos e TIC afim de assegurar a melhoria imediata na qualidade dos serviços prestados.

O objetivo deste relatório – Plano de Implantação das Unidades de Atendimento **VAPT VUPT** é descrever as diversas etapas e atividades necessárias à desmobilização do **Poder Concedente**, construção ou adequação das áreas, quantitativo proposto de recursos e cronograma de implantação.

2. Modelo Atual e Modelo Proposto

Com base nas visitas em todas as atuais **Unidades VAPT VUPT** em operação no Estado de Goiás, pode-se resumir que o atual modelo de atendimento, operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT** está funcionando dentro das seguintes condições, abaixo descritas:

- a) **Unidades VAPT VUPT** classificadas em 3 (três) tipos: **Unidade VAPT VUPT** Fixa (implantada na capital e interior); **Unidade Padrão VAPT VUPT** (implantadas na capital, nos próprios órgãos prestadores de serviços); e **Unidades em Condomínio** (implantadas no interior).
- b) Atendimento ao cidadão realizado órgão a órgão, sem nenhum nível de integração entre os mesmos;
- c) Multiplicidade de tipos de contratação de pessoal alocado para realizar o atendimento ao cidadão, como estagiários, celetistas, servidores comissionados, servidores públicos estatutários, criando distorções funcionais e salariais;
- d) Atendentes especializados, realizando serviços ou etapas de um mesmo serviço, com baixo aproveitamento e otimização da mão de obra existente;
- e) O Balcão @tende+, cuja concepção idealizada para funcionar com atendentes multifuncionais para diversos órgãos e serviços, incluindo Departamento Estadual de Trânsito de Goiás – DETRAN, Instituto de Assistência dos Servidores Públicos de Goiás - IPASGO, atualmente, trabalha com guichês exclusivos para os órgãos Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Estado de Goiás - SSP, Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, Instituto de Assistência dos Servidores Públicos de Goiás - IPASGO, Superintendência de Proteção aos Direitos do

- Consumidor - PROCON dentre outros serviços suportados por atendentes generalistas da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN);
- f) Baixa evolução tecnológica;
 - g) Sistema de gestão de filas não padronizado, com utilização de 2 (dois) sistemas independentes;
 - h) Equipamentos de informática fornecidos pelos órgãos parceiros e por terceiros contratados, cuja manutenção e reposição está a cargo dos mesmos, o que não garante uma manutenção adequada às necessidades da Unidade no Modelo Atual;
 - i) Manutenção da infraestrutura centralizada na **Superintendência de Gestão do Programa VAPT VUPT**, que não dispõe de recursos financeiros e logísticos para atender toda a rede (capital e interior) com eficiência e agilidade, gerando impactos na qualidade da infraestrutura física das Unidades;
 - j) Fornecimento de materiais de expediente, de consumo e suprimentos a cargo da **Superintendência de Gestão do Programa VAPT VUPT**, que nem sempre consegue atender com presteza toda a rede (capital e interior), comprometendo a qualidade do atendimento;
 - k) Reposição de uniformes de funcionários sob a responsabilidade da **Superintendência de Gestão do Programa VAPT VUPT**, que não dispõe de recursos orçamentários suficientes para realizar a reposição dentro do período desejável.

O novo modelo proposto pelo **Consórcio VAPT VUPT Cidadão** contemplará a requalificação do modelo de atendimento, operação e gestão para as **Unidades VAPT VUPT** que, resumidamente, pode ser sintetizado nos seguintes tópicos:

- a) Gestão eficaz e eficiente para otimização da rede de **Unidades VAPT VUPT**, realocando a demanda de algumas Unidades Fixas na capital e incorporando os atendimentos de boa parte das Unidades Padrão, promovendo uma configuração de Unidades de forma mais eficiente e otimizada;
- b) Implantação um modelo de atendimento otimizado e dinâmico, utilizando a expertise do proponente e seguindo às diretrizes do **Poder Concedente**, com estruturas mais compactas e funcionais para municípios de pequeno porte, facilitando a expansão da rede no interior do Estado;
- c) Classificação das **Unidades VAPT VUPT** por porte, com 4 (quatro) portes definidos: Grande, Médio, Pequeno e Micro Porte, conforme proposto no Anexo I – Termo de Referência do edital, cada um com características bem definidas e com modelo de atendimento pré-definido;
- d) Padronização do atendimento das **Unidades VAPT VUPT**, implantando-se mix de órgãos e serviços padronizado por porte;
- e) Implantação de um Balcão Multisserviços, visando a otimização da oferta de serviços de forma ágil e dinâmica, com a inclusão de vários órgãos prestadores de serviço, utilizando equipe de atendentes multifuncionais aptos a realizar todos os serviços disponíveis no balcão, realizando um atendimento cordial e eficiente ao cidadão;
- f) Otimização do atendimento, com atendentes multitarefas;
- g) Realização do atendimento por servidores públicos especializados apenas nos serviços que requererão a atestação de fé pública ou atuação respaldada por legislação, exclusiva de servidor público;
- h) Desenvolvimento e modernização da gestão e da tecnologia, disponibilizando novos canais de relacionamento com o cidadão, disponibilizando- Portal de Serviços, agendamentos de serviços, apoio através de call center para suporte ao cidadão, totens de autoatendimento nas Unidades

3. Planejamento Estratégico

O novo Modelo de Atendimento e Operação proposto para as **Unidades VAPT VUPT** será implementado de forma planejada pela **Proponente** com as diretrizes e aprovação da Superintendência de Gestão do **Programa VAPT VUPT**, dentro do cronograma de 36 (trinta e seis) meses, a partir da data de eficácia do contrato de concessão, cabendo a partir daí à **Proponente** realizar a gestão por meio da assunção da operação e manutenção das **Unidades VAPT VUPT**.

Comporão o novo modelo as 70 (setenta) **Unidades VAPT VUPT**, compreendidas em: 14 Unidades em Goiânia, sendo 12 (doze) Unidades Fixas e 2 (duas) Unidades Padrão; 56 (cinquenta e seis) Unidades Fixas no interior do estado, sendo 13 (treze) Unidades que atualmente são consideradas Condomínio e 43 (quarenta e três) Unidades Fixas. Além destas, 41 (quarenta e uma) Unidades serão implantadas no interior do estado, conforme tabela abaixo:

As 70 Unidades que serão assumidas serão:

1	Goiânia Araguaia Shopping	30	Cidade de Goiás
2	Goiânia Assembléia	31	Cristalina
3	Goiânia Banana Shopping	32	Formosa
4	Goiânia Buena Vista Shopping	33	Goianésia
5	Goiânia Campinas	34	Goianira
6	Goiânia Central do Empresário	35	Goiatuba
7	Goiânia Central do Servidor	36	Inhumas
8	Goiânia Cidade Jardim Shopping	37	Ipameri
9	Goiânia Detran	38	Iporá
10	Goiânia Lozandes Shopping	39	Itaberaí
11	Goiânia Mangalô Shopping	40	Itapuranga
12	Goiânia Passeio das Águas Shopping	41	Itauçu
13	Goiânia Praça da Bíblia	42	Itumbiara
14	Goiânia SECIMA	43	Jaraguá
15	Águas Lindas de Goiás	44	Jataí
16	Alexânia	45	Luziânia
17	Alvorada do Norte	46	Minaçu
18	Anápolis Centro	47	Mineiros
19	Anápolis Shopping	48	Morrinhos
20	Anicuns	49	Mozarlândia
21	Aparecida de Goiânia Buriti Shopping	50	Nerópolis
22	Aparecida de Goiânia Centro	51	Novo Gama
23	Aparecida de Goiânia Garavelo Shopping	52	Palmeiras de Goiás
24	Bela Vista de Goiás	53	Paraúna
25	Bom Jesus de Goiás	54	Piracanjuba
26	Buriti Alegre	55	Pirenópolis
27	Caldas Novas	56	Pires do Rio
28	Catalão	57	Planaltina
29	Ceres	58	Porangatu

59	Posse	65	Santo Antônio do Descoberto
60	Quirinópolis	66	São Miguel do Araguaia
61	Rialma	67	Senador Canedo
62	Rio Verde	68	Trindade
63	Rubiataba	69	Trindade Maysa
64	Santa Helena de Goiás	70	Valparaíso de Goiás

As 41 Unidades que farão parte da Expansão do **Programa VAPT VUPT** serão:

71	Abadiânia	107	São Simão
72	Acreúna	108	Silvânia
73	Aragarças	109	Uruaçu
74	Barro Alto	110	Uruana
75	Cachoeira Alta	111	Vianópolis
76	Caçu		
77	Caiapônia		
78	Campinorte		
79	Campos Belos		
80	Cidade Ocidental		
81	Cocalzinho de Goiás		
82	Corumbá de Goiás		
83	Crixás		
84	Edeia		
85	Firminópolis		
86	Flores de Goiás		
87	Goianápolis		
88	Guapó		
89	Hidrolândia		
90	Iaciara		
91	Indiara		
92	Itapaci		
93	Jussara		
94	Mara Rosa		
95	Maurilândia		
96	Montividiu		
97	Niquelândia		
98	Nova Crixás		
99	Orizona		
100	Padre Bernardo		
101	Petrolina de Goiás		
102	Piranhas		
103	Pontalina		
104	São Domingos		
105	São João d'Aliança		
106	São Luis de Montes Belos		

Todas essas Unidades VAPT VUPT serão requalificadas, contemplando melhorias e adequações de infraestrutura dos imóveis, instalações elétricas e iluminação, lógica, telefonia, ar condicionado, substituição dos mobiliários, programação visual, equipamentos de informática, entre outros itens essenciais, de forma a dotar as Unidades de todas as condições necessárias e todas as condições previstas no edital e seus anexos, para a boa qualidade do seu funcionamento.

A **Proponente** adotará todas as ações de mitigação de riscos para não comprometer o funcionamento das Unidades e garantir o atendimento ao cidadão dentro dos princípios de qualidade e eficiência operacional apresentados nos modelos de gestão que compõe esta proposta, de forma a não comprometer a imagem institucional do **Programa VAPT VUPT**, amplamente reconhecido pela população como um serviço de excelência há 18 anos.

A cronologia proposta para requalificação das Unidades seguirá o cronograma referencial apresentado no Apêndice I - Cronograma Referencial de Assunção e Expansão das **Unidades VAPT VUPT**, deste relatório, o qual passará por aprovação do **Poder Concedente**, e conhecendo-se a dinâmica que envolve o funcionamento das Unidades, realizar-se-á os ajustes necessários à época de operacionalização do contrato, de forma a priorizar as Unidades que estejam em condições mais críticas, sempre com as devidas autorizações. Dessa forma, a **Proponente** buscará a efetivação do planejamento ao longo dos 36 (trinta e seis) meses.

Todo planejamento apresentado pela proponente considera a reestruturação das Unidades apontado pelo **Poder Concedente** no Anexo I – Termo de Referência do edital, conforme Tabela 1, que segue:

Tabela 1 – Reestruturação da Rede de 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

Unidades VAPT VUPT

Goiânia Padrão - Procon	Realocar Demanda
Goiânia Padrão – Secima	Manter
Goiânia Padrão – Semdit	Realocar Demanda
Goiânia Padrão Teleatendimento e Manutenção	Realocar Demanda
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
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



Unidades VAPT VUPT

Goiás	Manter
Goiatuba	Manter
Guapó	Implantar
Hidrolândia	Implantar
Iaciara	Implantar
Indiara	Implantar
Inhumas	Manter
Ipameri	Manter
Iporá	Manter
Itaberaí	Manter
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
Pirenópolis	Manter
Pires do Rio	Manter
Planaltina	Manter
Pontalina	Implantar
Porangatu	Manter
Posse	Manter

Unidades VAPT VUPT	
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

Fonte: Anexo I – Termo de Referência do edital

De acordo com a nova rede de **Unidades VAPT VUPT** a ser implantada no Estado de Goiás, prevista no Anexo I – Termo de Referência do Edital de licitação, o **Poder Concedente** estabelecerá um novo padrão de classificação das Unidades, refletindo um conceito arrojado, moderno e dinâmico do atendimento ao cidadão. Seguindo este padrão, 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

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, conforme Tabela 2, abaixo:

Tabela 2 – Enquadramento das Unidades

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

Fonte: Edital – Anexo I – Termo de Referência

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, conforme definiu o **Poder Concedente** no Anexo I do edital.

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. Na alocação de uma **Unidade VAPT VUPT** de Pequeno ou Micro Porte, em um determinado município, foram consideradas algumas variáveis pelo **Poder Concedente**, tais como: contingente populacional, representatividade regional, proximidade com outras cidades polo, desenvolvimento econômico.

A classificação de acordo com o porte realizada pelo **Poder Concedente**, de cada Unidade **Unidade VAPT VUPT**, segue na Tabela 3.

Tabela 3 – Classificação pelo Porte das **Unidades VAPT VUPT**

Unidade VAPT VUPT GOIÁS	Demanda Projetada (atend./dia)	Total Unidades
TOTAIS	52.657	111

Unidade VAPT VUPT GOIÂNIA	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
TOTAIS	18.605	
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
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

Unidade VAPT VUPT INTERIOR	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
TOTAIS	23.812	
Aparecida de Goiânia		
• Buriti Shopping	2.164	Grande

Unidade VAPT VUPT INTERIOR	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
· 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
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

Unidade VAPT VUPT INTERIOR	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
TOTAIS	10.240	
Abadiânia	70	Micro
Acreúna	84	Micro
Alexânia	101	Micro
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



Unidade VAPT VUPT INTERIOR	Demanda Projetada (atend./dia)	Porte
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
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
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



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

Fonte: Edital – Anexo I – Termo de Referência

Apesar de existir uma classificação das Unidades com base na quantidade de órgãos presentes e consequentemente na oferta de serviços; a **Proponente** propõem-se a buscar mecanismos e soluções tecnológicas que possam ampliar o acesso da população a maior parte destes serviços, seja nas **Unidades VAPT VUPT**, ou por meio do portal de serviços e dispositivos mobile, consequentes do processo de virtualização do atendimento.

A **Proponente** também terá como premissa a inovação tecnológica na plataforma de relacionamento com o cidadão, permitindo ao **Poder Concedente** ser proativo na oferta de serviços ao cidadão, proporcionando comodidade, agilidade, flexibilidade e segurança aos usuários de seus serviços.

3.1. Apresentação do Programa VAPT VUPT sob Gestão do Governo

A Superintendência de Gestão do **Programa VAPT VUPT** deverá apresentar à **Proponente** o posicionamento do **Programa VAPT VUPT** dentro do Planejamento Estratégico do Estado de Goiás no que tange o processo de transformação e desenvolvimento tecnológico no âmbito do relacionamento com o cidadão do Estado de Goiás.

3.2. Apresentação das equipes de transição do Poder Concedente e da Proponente

A equipe de transição do **Poder Concedente** terá por objetivo colocar em pauta as responsabilidades exigidas pelo **Programa VAPT VUPT**, além de elencar as suas obrigações e ações perante a **Proponente** quanto ao plano de desmobilização física e operacional.

A equipe de transição da **Proponente** terá por objetivo inteirar-se do funcionamento dos procedimentos do **Programa VAPT VUPT**, por consequência dos **Órgãos Parceiros** e empresas privadas quem compõem

as **Unidades VAPT VUPT** para desenvolver seu Plano de Assunção, Requalificação e Expansão do **Programa VAPT VUPT**.

Para tanto, as equipes de transição formarão um comitê gestor com representantes do **Poder Concedente** e da **Proponente** que estabelecerão o alinhamento da relação institucional e seus limites sob novo modelo de gestão operacional para o **Programa VAPT VUPT**, sempre à luz do Contrato de Concessão, ressaltando as habilidades institucionais pública e privada que deverão ter como objetivo celeridade, transparência, eficiência e eficácia na prestação de serviços públicos do Estado de Goiás, tornando o Programa ainda mais reconhecido por sua qualidade, mais dinâmico na sua organização e com acesso ampliado para o cidadão e, além disso, visando também a economicidade para o Estado.

A **Proponente** apresenta no Anexo III – Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, Fator 10, item 1.1.3, subitem (IX) o 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**, estruturados em 04 (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 **Proponente**; e
- Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do **Programa VAPT VUPT**

3.2.1. Matriz de Responsabilidades Pré-definida

Visando a organização e planejamento das atividades, mitigando riscos e servindo de base para início dos trabalhos, segue no Quadro 1 abaixo, a síntese das responsabilidades das partes.

Quadro 1 – Síntese da Responsabilidade das PARTES

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	Poder Concedente	Proponente
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		

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	Poder Concedente	Proponente
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	•	
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 Termo de Cooperação	•	
Denúncia e Recontratação dos Serviços e Fornecedores Operacionais (Energia Elétrica, Telefonia, Link, Manutenção, Segurança, Limpeza, etc.)	•	
Desenvolvimento de projetos arquitetônicos e executivos		•
Obtenção de alvarás		•
Alocação das Garantias Contraprestações e Investimentos	•	
Ordem de início dos Serviços		
Assunção de 70 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		•
Expansão para os novos municípios		•

Fonte: Anexo I – Termo de Referência do Edital

3.3. Constituição das Equipes em Células de Trabalho

A gestão moderna está pautada por exigências de qualidade, velocidade e simplificação dos processos de tomada de decisão.

O surgimento de novos modelos produtivos com a aplicação de inovações tecnológicas e organizacionais carrega em si a reorganização do processo de trabalho bem como a mudança na estrutura de trabalho e a alocação dos recursos profissionais especializados.

Isto posto, um dos objetivos das equipes de transição de gestão do **Poder Concedente** e da **Proponente** será o levantamento de dados de cada área que suporta o **Programa VAPT VUPT** e o detalhamento técnico das ações de trabalhos dentro do planejamento estratégico definido.

Para atender o contexto do planejamento estratégico, deverá contar com equipes compostas por células de trabalho formadas pela sinergia de especialistas nas áreas de Arquitetura e Engenharia, Infraestrutura, Tecnologia de Informação e Comunicação, Recursos Humanos, Administrativa-Financeira, Atendimento, Qualidade, Jurídica, interrelacionando entre si com o suporte do Escritório de Projetos (PMO).

3.4. Alinhamento das Responsabilidades na Gestão do Contrato de Concessão

Para uma gestão eficaz do contrato de concessão deverá ser efetivada uma equipe multidisciplinar de profissionais do **Poder Concedente** e da **Proponente** que:

- Participará das atividades de acompanhamento e fiscalização do contrato de concessão;
- Definirá os protocolos de comunicação entre **Poder Concedente** e **Proponente**;
- Absorverá e aplicará o método de avaliação da conformidade dos serviços entregues em relação aos indicadores de desempenho e SLA estabelecidos;
- Verificará o cumprimento das obrigações contratuais do **Poder Concedente** e **Proponente**;
- Manterá a vigência das garantias de execução contratual e contraprestação pecuniária;
- Resguardarão os requisitos de efetividade, eficiência, confidencialidade, integridade, disponibilidade, confiabilidade e conformidade, dando aderência às leis, regulamentos e obrigações relacionadas ao **Programa VAPT VUPT** no âmbito da Parceria Público-Privada.

3.5. Apresentação da Proponente aos Órgãos Parceiros

Com a finalidade de fluência das atividades operacionais do **Programa VAPT VUPT** e evolução tecnológica, o **Poder Concedente** haverá de apresentar a **Proponente** aos **Órgãos Parceiros** e repactuar os Termos de Convênio para a manutenção da legalidade na parceria com os Órgãos municipais, estaduais, federais, de economia mista e privados que hoje fazem parte do mix de serviços disponibilizados no programa, sempre sob a ótica do contrato de concessão, deixando as condições, premissas, diretrizes e objetivos claros a todos atores que se envolvem na rede de relacionamento do **VAPT VUPT**, viabilizando as ações para a mesma direção, com objetivos em comum.



3.6. Desmobilização de Edifícios, Recursos Materiais e Infraestrutura do Poder Concedente

Esta etapa do Plano de Implantação consistirá num conjunto de providências e procedimentos a serem adotados pelo **Poder Concedente**, visando a desmobilização física de edifícios, recursos materiais e de infraestrutura sob sua gestão e transferi-las, quando for o caso, para a **Proponente**.

Para solução de continuidade na prestação de serviços ao cidadão o **Poder Concedente** haverá de identificar todos os contratos de prestação de serviços vigentes, levantar e separar passivos financeiros e comerciais, estabelecendo-se como marco, o momento da transição da operação das **Unidades VAPT VUPT** para o ente privado.

A equipe do Comitê Gestor de transição, deverá envolver seus recursos jurídicos, técnicos e operacional afim de garantir a continuidade da prestação de serviços ao cidadão, sem onerar o **Poder Concedente** no momento da realização dos distratos.

Os contratos existentes passaram por processos licitatórios, em concordância com a legislação vigente, e precisam ser alvos de estudo e avaliação no momento do distrato. A negociação da migração dos contratos vigentes poderá ocorrer com um prazo mais amplo, envolvendo o **Poder Concedente**, o Contratado e a **Proponente**, permitindo que se extraia desta mesa de negociações o resultado mais eficiente.

Inicialmente será necessário envolver, no mínimo, os representantes das áreas do **Poder Concedente**:

- a. Superintendência **VAPT VUPT** como gestora do contrato de concessão;
- b. Assessoria Jurídica: assessoria da SEGPLAN, Procuradoria Geral do Estado – PGE ou outra área jurídica que dará suporte à transição;
- c. Contratos: que pode ser da SEGPLAN ou de outra secretaria que realize o controle dos contratos;
- d. Patrimônio: ou área responsável pelo controle dos imóveis públicos que venham sendo utilizados pelas Unidades em operação;
- e. Suporte técnico de engenharia e arquitetura, da SEGPLAN, ou da Secretaria de Infraestrutura ou de outro órgão ou secretaria que se julgar necessário.
- f. Outras áreas que o **Poder Concedente** julgar necessárias.

Por parte da **Proponente**, estarão atuando, entre outros:

- a. Diretor Presidente
- b. Diretor de Backoffice
- c. Gerente de RH
- d. Supervisor de RH
- e. Analista de RH
- f. Analista de RH
- g. Supervisor de DP

- h. Analista de DP
- i. Assistente de DP
- j. Gerente de TIC
- k. Supervisor TIC
- l. Técnico de TI
- m. Analista de Rede
- n. Gerente Administrativo
- o. Supervisor Administrativo
- p. Coordenador Suprimentos
- q. Analista de Compras
- r. Analista de Contratos
- s. Assistente Administrativo/Financeiro
- t. Assistente Suprimentos (Almoxarifado)
- u. Coordenador Tesouraria
- v. Analista Faturamento
- w. Analista Financeiro
- x. Assistente Financeiro
- y. Assessor Jurídico
- z. Assistente Jurídico
- aa. Coordenador de Manutenção
- bb. Supervisor Manutenção
- cc. Técnico em Segurança do Trabalho
- dd. Oficial de Manutenção
- ee. Diretoria de Migração/Implantação;
- ff. Gerente de Retrofit/Implantação;
- gg. Coordenador de Contratos – Negociador
- hh. Coordenador de Obras
- ii. Arquiteto
- jj. Coordenador de Suprimentos
- kk. Analista de Contratos
- ll. Técnico em Segurança do Trabalho
- mm. Assessor Juridico

Estas equipes estarão interagindo no sentido do **Poder Concedente** realizar a desmobilização de edifícios, recursos materiais e infraestrutura, dentro do plano ação proposto abaixo, porém não se esgotando a este:

- Efetuar o Inventário Físico de:
 - ✓ Edifícios, com sua infraestrutura e instalações
 - ✓ Contratos de Aluguéis, Comodatos, Cooperação e Serviços;
 - ✓ Mobiliário;
 - ✓ Equipamentos Operacionais;
 - ✓ Máquinas e Equipamentos Não Operacionais;
 - ✓ Materiais de Operação;
 - ✓ Materiais de expediente.
- Providenciar a desafetação dos imóveis em virtude da denúncia e transferência para a **Proponente**:
 - ✓ dos contratos de aluguel;
 - ✓ dos contratos de comodato;
 - ✓ dos contratos de cooperação, ou qualquer outro formato de contrato que envolvam os imóveis das Unidades em operação;
 - ✓ apuração, negociação e quitação de débitos que envolvam os imóveis das Unidades em operação, seja de aluguel, condomínio, contas de consumo, impostos, taxas ou quaisquer outros relativos;
 - ✓ formalização da rescisão desses contratos e demais posturas de foro imobiliário ou jurídico.
- Rescindir ou transferir os contratos de serviços de segurança, limpeza, transporte, manutenção, comunicação de dados, telefonia, água, energia, e todos demais relativos à operação das Unidades;
- Recolher em locais apropriados ou transferir à **Proponente** os recursos de infraestrutura, recursos materiais, equipamentos operacionais
- , máquinas, materiais de escritório e de expediente, avaliando-se a conveniência sempre à luz contrato, mantendo-se como premissa a manutenção da qualidade e continuidade dos serviços prestados;
- Realocar a capacidade de atendimento das Unidades na capital Goiânia, conforme estabelecido no certame;
- Repactuar todos os Termos de Convênio (ou qualquer outro formato de compromisso que existam entre o **Poder Concedente** e os órgãos Parceiros, participantes do programa **VAPT VUPT**) entre **Poder Concedente**, **Órgãos Parceiros** e a **Proponente**, ajustando-os à luz do contrato de concessão administrativa;

Após a desmobilização efetiva, sugere-se que a equipe de transição representante do **Poder Concedente**, realize um acompanhamento da operação, por um período mínimo de 30 dias, em conjunto com os representantes da **Proponente**, pois dado o quantitativo elevado de **Unidades VAPT VUPT**, bem como as incertezas jurídicas ou comerciais que possam surgir, esta equipe estará a postos para garantir a qualidade e continuidade dos serviços prestados ao cidadão.

3.7. Plano de Desmobilização de Recursos Humanos por Vínculo Empregatício do Poder Concedente

O plano de desmobilização dos recursos humanos do **Programa VAPT VUPT**, a cargo do **Poder Concedente**, será de extrema importância para o Estado de Goiás dada a necessidade de adequação do quadro de pessoal, seja com o pessoal que será responsável pela transição em cada Unidade; com outros que continuarão no papel de responsáveis técnicos pelas Unidades de serviço; ou com a realocação de

mão de obra nos órgãos e departamentos estaduais em suas bases, possibilitando aproveitamento dos profissionais; seja com a redução efetiva, no caso dos profissionais contratados com regime que permita o desligamento, dentro das normas e legislação aplicável.

De toda forma, outro levantamento será necessário para controle e mitigação dos impactos no desvio de função que ficarão a cargo de servidores públicos alocados em funções não delegáveis de cada **Unidade VAPT VUPT**.

O plano de desmobilização dos recursos humanos deverá ser estendido a todas as **Unidades VAPT VUPT** em operação no Estado de Goiás.

3.7.1. Objetivos

Um dos objetivos principais do plano de desmobilização dos recursos humanos no **Programa VAPT VUPT** é o de estabelecer diretrizes para se proceder durante a implantação e operação das **Unidades VAPT VUPT** pela **Proponente**, com vistas a potencializar ao máximo os efeitos positivos da produtividade, assim como, minimizar os possíveis efeitos negativos da desmobilização, sobretudo, quando da conclusão da implantação e operação ao longo do contrato de concessão. Este tem, ainda, os seguintes objetivos:

- Estabelecer mecanismos de desmobilização dos recursos humanos durante a implantação e operação das **Unidades VAPT VUPT** pela **Proponente**;
- Abrir oportunidade para a contratação de mão de obra local;
- Habilitar mão de obra privada local, visando maximizar o aproveitamento dos recursos nas **Unidades VAPT VUPT**;
- Estabelecer mecanismos, juntamente com o sindicato da categoria e entidades locais para minimizar possíveis efeitos negativos decorrentes desta ação junto ao conjunto de Servidores Públicos.

3.7.2. Vínculos Empregatícios

Com as informações disponíveis pode-se vislumbrar 03 (três) formatos de vínculo empregatício a influenciar na estratégia de desmobilização.

3.7.2.1. Servidor Público Concursado

O servidor público concursado que desempenha suas atividades no **VAPT VUPT** pode ser aproveitado de diferentes formas, visando a otimização do quadro de pessoal do **Poder Concedente**:

- a. Ser o supervisor técnico da Unidade de serviço e continuar a colaborar em **Unidade VAPT VUPT**, desde que tenha perfil aderente;
- b. Ser enquadrado com o perfil para desempenhar atividades não delegáveis (aquelas só podem ser desempenhadas por servidor público, que exige fé pública) continuando a colaborar em Unidades;
- c. Preenchidas as vagas necessárias para supervisores técnicos e para atividades não delegáveis nas Unidades, poderá o servidor público concursado ser transferido para repartição pública da administração direta ou órgão público da esfera estadual, conforme diretrizes e decisão do **Poder Concedente**.

3.7.2.2. Cargo em Comissão

O servidor público concursado em cargo de comissão alocado nas **Unidades VAPT VUPT**, poderá passar pelo mesmo enquadramento citado acima (servidor público concursado), mantendo-se o

comissionamento ou não, em uma decisão que cabe à análise e decisão do **Poder Concedente**, sempre observando as normas e legislação pertinentes.

Os cargos em comissão não preenchidos por servidores públicos concursados serão aproveitados conforme análise e decisão do **Poder Concedente**.

3.7.2.3. Outros Vínculos Empregatícios

Caso exista empregado em regime de CLT de empresa pública de economia mista, ou demais casos não previstos aqui, alocados em **Unidade VAPT VUPT**, será analisado caso a caso e a decisão de aproveitamento sempre caberá ao **Poder Concedente**, sempre observando o contrato de concessão, as normas e legislação vigentes.

Os colaboradores que eventualmente forem desligados pelo **Poder Concedente** e **Órgãos Parceiros**, poderão ser contratados pela **Proponente**, desde que o profissional tenha o perfil requerido e passe no processo de recrutamento e seleção interno.

3.8. Plano de Mobilização e Capacitação de Recursos Humanos, Materiais e Infraestrutura da Proponente

Este plano de mobilização apresenta a visão do proponente sobre esta fase inicial da relação do parceiro privado com o **Poder Concedente**, descrevendo as ações que marcarão a estruturação de uma empresa para atender a requalificação física, gestão, operação, manutenção das **Unidades VAPT VUPT**, realizando a atualização tecnológica e melhorias propostas.

3.8.1. Constituição da SPE

Superadas as fases do certame licitatório e estando o resultado homologado e o objeto adjudicado, a **Proponente** será constituída por uma Sociedade de Propósito Específico - SPE, sendo uma sociedade anônima com sede no estado de Goiás, seguindo a legislação brasileira vigente e atendendo as condições previstas no edital e seus anexos.

A SPE terá como acionistas a mesma formação do proponente, e a empresa terá a direção de seus negócios, investimentos, pessoal, material e tecnologia, voltados para atender ao contrato de concessão, observadas a legislação específica, as instruções e determinações do **Poder Concedente**, bem como na eficácia do contrato de concessão integralizará o capital social mínimo previsto no edital e seus anexos.

3.8.2. Constituição da Equipe do Trabalho de Transição

Para a fase de Assunção, Requalificação e Expansão do **Programa VAPT VUPT**, a **Proponente** constituirá uma equipe técnica especializada, complementar à equipe de gestão da operação.

Essa equipe atuará diretamente com a equipe de transição sugerida ao do **Poder Concedente** para o sucesso do plano de trabalho e atingimento das metas estabelecidas em cronograma.

3.8.3. Plano de Trabalho para Implantação do Contrato de Concessão

Em contrapartida às ações do **Poder Concedente** pactuadas no plano de trabalho, a **Proponente** haverá de adotar um conjunto de providências e procedimentos, visando a mobilização física de recursos humanos, materiais, de infraestrutura, de atendimento, de tecnologia da informação e comunicação –

TIC, para a assunção das **Unidades VAPT VUPT** em operação e submetidas à estrutura de atividades abaixo, mas não se esgotando nela.

Salienta-se que esta proposta visa apresentar as ações a serem adotadas concomitantemente ao Plano de Desmobilização do Governo do Estado de Goiás das Operações das **Unidades VAPT VUPT**, estruturada em 02 (dois) subplanos:

- Mobilização de Recursos Humanos;
- Mobilização de Infraestrutura;

Todas as atividades desses subplanos serão realizadas conforme cronogramas e condições de execução, gerenciados pelo Escritório de Projetos (PMO) e efetivadas no intervalo de 120 dias, a partir da eficácia do contrato de concessão, com rigorosa observância dos seus respectivos detalhes e às exigências contratuais, bem como às normas e condições da legislação vigente e inerentes à operação do **Programa VAPT VUPT**.

3.8.4. Mobilização de Recursos Humanos

Visando garantir um quadro de pessoal com a qualificação necessária para realizar o atendimento de excelência ao cidadão, bem como profissionais capacitados na gestão eficiente das **Unidades VAPT VUPT**, a **Proponente** realizará um processo de recrutamento e seleção de candidatos que atendam aos requisitos do perfil funcional solicitado para cada cargo e função, de acordo com o especificado no Apêndice II – Quadro de Pessoal e Perfil de Cargos e Funções das **Unidades VAPT VUPT**, do Anexo I – Termo de Referência que compõe o Edital de Licitação.

A **Proponente** poderá contratar uma empresa especializada de recursos humanos para recrutamento e seleção do pessoal, supervisionada pelos seus Colaboradores. O detalhamento dos processos de Recursos Humanos estão previstos conforme solicitado no Anexo III do Edital, item 3.2.3 (c) Proposta **Modelo de Gestão de Pessoas**.

A Equipe da **Central VAPT VUPT** será a primeira a ser formada, pois dará diretriz, suporte e realizará controle de todas as ações da SPE, sendo composta com o seguinte quadro de pessoal:

- a. Diretor Presidente
- b. Diretor de Back Office
- c. Diretor Operacional
- d. Secretária de Diretoria
- e. Gerente de Controladoria (*Controller*)
- f. Analista Fiscal
- g. Assistente Fiscal
- h. Analista Contábil e Controladoria
- i. Assistente Contábil e Controladoria
- j. Diretor de Migração e Implantação
- k. Gerente de Retrofit e Implantação
- l. PMO
- m. Coordenador de Contratos – Negociador
- n. Coordenador de Obras
- o. Arquiteto
- p. Coordenador de Suprimentos

- q. Assistente de Suprimentos (*Almoxarifado*)
- r. Analista de Compras
- s. Analista de Contratos
- t. Coordenador de Tesouraria
- u. Analista de Faturamento
- v. Analista Financeiro
- w. Assistente Financeiro
- x. Gerente de Recursos Humanos e Departamento Pessoal
- y. Supervisor de Recursos Humanos
- z. Supervisor de Departamento Pessoal
- aa. Analista de Recursos Humanos
- bb. Analista de Departamento Pessoal
- cc. Assistente de Departamento Pessoal
- dd. Técnico em Segurança do Trabalho
- ee. Médico do Trabalho (Ambulatorial)
- ff. Coordenador de Recrutamento
- gg. Assistente de Recrutamento
- hh. Coordenador de Treinamento
- ii. Assistente de Treinamento
- jj. Gerente Administrativo
- kk. Coordenador de Manutenção
- ll. Supervisor de Manutenção
- mm. Gerente de TIC
- nn. Supervisor de TIC
- oo. Gerente Regional
- pp. Gerente de Processos e Qualidade
- qq. Analista de Processos e Qualidade
- rr. Assessor Jurídico
- ss. Assistente Jurídico
- tt. Assessoria de Marketing

Esta equipe da **Central VAPT VUPT**, será essencial para a estruturação inicial da SPE, pois envolve todas as áreas corporativas da empresa (administrativa, financeira, contábil, fiscal, tesouraria, suprimentos, contratos, jurídica, pessoal, manutenção) e as demais áreas em caráter técnico (atendimento, qualidade e processos, tecnologia da informação e comunicação, arquitetura, engenharia).

Toda a execução das atividades de assunção das unidades serão realizadas por esta equipe, que poderá ser ampliada por contratação de serviços de terceiros caso o volume de atividades e prazos compromissados assim justifique.

Concomitante à alocação e preparação da equipe da **Central VAPT VUPT**, a Proponente estará montando as equipes das unidades com a seguinte estrutura básica:

- a. Gerente de Unidade
- b. Supervisor de Atendimento
- c. Atendente
- d. Atendente (Recepção + Triagem)

- e. Atendente (Posso Ajudar)
- f. Técnico de TIC
- g. Analista de Rede
- h. Supervisor Administrativo
- i. Supervisor Administrativo – Regional
- j. Assistente Administrativo
- k. Vigilante
- l. Motorista
- m. Motoboy
- n. Analista de Logística
- o. Auxiliar de Serviços Gerais
- p. Oficial de Manutenção
- q. Menor Aprendiz

Observações:

- As funções de atendimento serão preenchidas de acordo com a necessidade dos **Órgãos Parceiros** e empresas que estarão presentes em cada unidade;
- As atividades da Equipe de Vigilância, de copa, de limpeza, de Manutenção, de Malotes, de Transportes e de Apoio Operacional poderão ser terceirizadas.

Os profissionais selecionados para a prestação de serviços na **Central VAPT VUPT** e nas **Unidades VAPT VUPT**, sob responsabilidade da **Proponente**, bem como os demais colaboradores, participarão de capacitação técnica, teórica e comportamental, conforme respectiva função, 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.

O corpo de instrutores que serão disponibilizados pela **Proponente** possui experiência comprovada na realização de capacitações dessa natureza, e atuam em projetos de implantação ou **exercício** profissional em Centrais de Atendimento Integrado ao Cidadão em outros estados. Os módulos de capacitação a serem ministrados e descritos no Apêndice III – Programa de Formação e Capacitação do Anexo I – Termo de Referência que compõe o Edital de Licitação, são:

- a. Capacitação Técnica (capacitação para execução dos serviços prestados pelos Órgãos Parceiros);
- b. Capacitação Conceitual;
- c. Capacitação Comportamental 1 – Relações Interpessoais;
- d. Capacitação Comportamental 2 - Liderança;
- e. Capacitação em Desenvolvimento Gerencial;
- f. Capacitação em Atendimento ao Público;
- g. Capacitação em Etiqueta Profissional;
- h. Capacitação em Maquiagem Profissional;
- i. Capacitação no Sistema de Gestão do Atendimento;
- j. Curso de Libras (linguagem para os surdos-mudos);
- k. Uso de DEA (Desfibrilador Externo Automático).

Outras capacitações também serão ministradas aos colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, como:

- Curso de Saúde Ocupacional;

- Técnicas de Primeiros Socorros;
- Segurança do Trabalho (CIPA);
- Brigada de Incêndio.

A atribuição de ministrar treinamento técnico para execução dos serviços prestados pelos **Órgãos Parceiros** será de responsabilidade da **Proponente**, sob a supervisão e conteúdo dos **Órgãos Parceiros**. Para isto o **Poder Concedente** disponibilizará equipe técnica especializada com amplo conhecimento dos sistemas e processos dos **Órgãos Parceiros** para treinamento da equipe de profissionais da Proponente que será responsável pela multiplicação do conhecimento adquirido aos demais colaboradores contratados para execução dos serviços nas **Unidades VAPT VUPT**.

A equipe da **Proponente** multiplicadora de conhecimento Técnico operará seguindo a metodologia de Educação Continuada, contemplando a implantação das **Unidades VAPT VUPT**, as novas contratações para reposição do quadro de pessoas e sempre que existir a necessidade de atualização de informações quanto à execução dos serviços, tais como normas e procedimentos, documentação necessária, formulários, legislação etc.

Caberá ao **Poder Concedente** acompanhar e verificar a qualidade das capacitações e treinamentos ministrados pela equipe multiplicadora da **Proponente**, sendo esta, quando necessário, submetida a avaliação do rendimento e aprendizado pelos respectivos **Órgãos Parceiros**.

Para a etapa inicial da capacitação Técnica será necessária uma grande mobilização integrada entre as partes. Para isto, **Poder Concedente**, **Órgãos Parceiros** e a **Proponente** deverão se reunir antecipadamente para estabelecer diretrizes e recursos necessários para o sucesso do Programa de Formação e Capacitação, levando em consideração:

- As premissas do Contrato de Concessão e seus anexos;
- As diretrizes do **Poder Concedente**;
- Todos os modelos de gestão apresentados nesta proposta técnica pelo **Proponente**;
- A Complexidade envolvida na quantidade de **Unidades VAPT VUPT**;
- A Complexidade da distribuição geográfica das **Unidades VAPT VUPT**;
- Os recursos materiais disponíveis nas localidades e a capacidade de distribuição;
- Material de definição de processos consolidados de gestão de centrais de atendimento ao cidadão já utilizadas pela **Proponente** em outros estados;
- Melhores práticas de ensino à distância com vídeo-aulas e descrição de processos e atividades por área.

A **Proponente** fornecerá toda a infraestrutura para a realização das capacitações, que disponibilizará os espaços físicos necessários, com capacidade condizente com o número de treinando por turma, como auditórios e salas, adequadas e climatizadas de acordo as necessidades do tipo de capacitação ministrada e incluindo recursos audiovisuais (microcomputador, projetor, tela de projeção, som, microfones, caixas de som, *flipchart* etc.).

A **Proponente** buscará locais de fácil acesso, centrais e com facilidade de transporte público e boa infraestrutura, visando a comodidade dos participantes.

Também será fornecido material didático e crachás de identificação, conforme solicitado no Apêndice III – Programa de Formação e Capacitação do Anexo I – Termo de Referência que compõe o Edital de Licitação.

3.8.5. Mobilização de Materiais

Visando suprir a **Central** e as **Unidades VAPT VUPT** com materiais, equipamentos e serviços a **Proponente** contará com a implantação de um sistema corporativo, Enterprise Resource Planning – ERP, conforme disposto no relatório de proposta Modelo de Gestão de Tecnologia.

Utilizando-se deste sistema ERP a empresa poderá cadastrar fornecedores e itens, cadastrar contratos de fornecimento, realizar os pedidos de compras, aprovar os pedidos, controlar as compras aprovadas, controlar estoques, envolvendo todos os materiais necessários à adequação, implantação, manutenção, conservação, operação e gestão da Central e Unidades.

Na mobilização inicial serão atendidos todos os itens previstos no edital e anexos, acrescidos com itens que o proponente julgar necessário ao pleno funcionamento das Unidades, destacando-se:

- i. Materiais operacionais;
- ii. Materiais de escritório;
- iii. Materiais de copa e limpeza;
- iv. Suprimentos de informática;
- v. Materiais e peças de manutenção;
- vi. Equipamentos operacionais;
- vii. Equipamentos de informática;
- viii. Licenças de software e sistemas aplicativos;
- ix. Mobiliários e divisórias
- x. Uniformes e crachás a todos os colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**;
- xi. Material gráfico de divulgação (folheteria);
- xii. Material de comunicação visual;
- xiii. Contratação de serviços: vigilância, limpeza, transporte, malote, etc..

A contratação de serviços de adequação de imóveis poderá incluir materiais ou não, a depender da negociação caso a caso. Quando não estiverem inclusos, os materiais para obra, instalações (elétrica, hidrossanitária, lógica, combate a incêndio, ar condicionado, etc.) revestimentos, coberturas, forros, pinturas, acabamentos, e todos demais envolvidos serão adquiridos ou contratado fornecimento.

O local de entrega e frete dos itens contratados também serão analisados e definidos por uma política da SPE, pois dada a localização da Unidade e a existência de centros de distribuição dos fornecedores, serão otimizados os custos e os prazos de entrega.

3.8.6. Mobilização de Infraestrutura

Como facilidade para formação e mobilização da equipe, alocação inicial de materiais e de infraestrutura, e agilidade para interagir com a equipe do **Poder Concedente**, o proponente planeja instalar o escritório da SPE para alocação da Central **VAPT VUPT**, em área próxima a alguma Unidade de Goiania, preferencialmente atendendo aos seguintes pré-requisitos:

- a. Área de aproximadamente 1.000m², com facilidade de acesso por transporte público;
- b. Disponibilidade de facilidades com instalações: água, energia elétrica, comunicação de dados, ar condicionado;
- c. Local com pouca ou nenhuma necessidade de intervenção de alvenaria: piso, paredes, forro, cobertura, etc.
- d. Área com facilidade para divisão dos ambientes com divisórias;
- e. Preferencialmente em Shopping Center no qual já se possua **Unidade VAPT VUPT** instalada.

Toda a infraestrutura da SPE deverá dispor de recursos fundamentais para dar agilidade, flexibilidade e mobilidade às ações de seus profissionais, permitindo o controle sistematizado das ações corporativas, de atendimento e de relacionamento com o **Poder Concedente** e com os cidadãos.

Apesar de propor um layout moderno, recursos de comunicação de dados com tráfego de voz, dados e imagens, equipamentos modernos, aplicações mobile, sistemas ERP, de gerenciamento do atendimento, com controle por biometria, energia estabilizada, ambiente climatizado, e muitas outras melhorias, a infraestrutura da **Proponente** permitirá que os profissionais entreguem o melhor de seu desempenho.

Os Profissionais da **Proponente** terão o desafio de atualizar a infraestrutura sempre que esta for um entrave à performance da SPE, inicialmente para atingir os indicadores de desempenho e acordo de nível de serviço, mantendo uma prestação de serviço com qualidade e na sequência do contrato promovendo as melhorias previstas.

3.9. Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do Programa VAPT VUPT

3.9.1. Requalificação de edifícios

O plano de requalificação dos edifícios das **Unidades VAPT VUPT** passa pela formalização em receber o imóvel, seja uma propriedade do **Poder Concedente** ou imóvel locado, realizando-se um termo de cessão ou um novo contrato de locação do imóvel, com inventário de todos os bens instalados no mesmo.

Tratando-se da fase de assunção das Unidades, serão realizados levantamento das condições dos bens inventariados; levantamento dos órgãos e serviços disponíveis com suas correspondentes demandas, mesmo que estimadas; levantamento do processo dos principais serviços, realizando-se as possíveis otimizações e redimensionamento de todos os recursos envolvidos nos processos de atendimento.

Com base nos levantamentos será possível rever o dimensionamento da Unidade e desta forma rever o layout que será a base para o projeto legal e para os projetos executivos: de arquitetura, de engenharia e de instalações (elétrica, lógica, hidrossanitária, ar condicionado, combate a incêndio, etc...).

Seguindo às diretrizes do edital, passa-se à aprovação dos projetos junto à equipe da SEGPLAN, representando o **Poder Concedente**.

Respeitando a legislação vigente e as posturas municipais, serão obtidas as licenças para adequação dos imóveis.

Na fase de elaboração de projetos executivos de arquitetura, engenharia e de instalações para as Unidades VAPT VUPT será considerado pela Proponente requisitos de sustentabilidade que atendam aos preceitos de uso de soluções inovadoras e tecnológicas que contribuam para o equilíbrio do meio ambiente e consequente melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Serão observados princípios básicos e norteadores à elaboração de projetos que propiciem o uso racional e consciente de energia elétrica, água, etc e favoreçam a redução de resíduos tóxicos e não recicláveis, o aproveitamento de iluminação e ventilação natural e a redução de temperatura e propagação sonora, com uso de materiais e soluções técnicas que garantam conforto térmico e acústico às Unidades VAPT VUPT e seus entornos imediatos, atendendo aos requisitos de sustentabilidade constantes no Apêndice X – Diretrizes para Elaboração de Projetos de Arquitetura, de Engenharia e Instalações, previstas no Anexo I do edital de Licitação. Todos os Projetos de Arquitetura, de Engenharia e Instalações respeitarão os termos previstos no Apêndice X – Diretrizes para Elaboração de Projetos de Arquitetura, de Engenharia e Instalações, no Apêndice XI – Projeto Básico de Arquitetura Referencial no Apêndice XII – Projeto Básico de Programação Visual.

Valendo-se dos projetos executivos será possível a contratação dos serviços de adequação, inclusos ou não os materiais, de acordo com a negociação caso a caso.

Após os levantamentos dos bens serão realizados laudos técnicos que indicarão a necessidade de reparo, substituição ou dispensa dos recursos. Esta ação cabe a todos recursos utilizados na Unidade, destacando-se:

- ✓ Mobiliário (mesas, cadeiras, armários, arquivos, etc.);
- ✓ Divisórias (baixa, alta, mista, etc.);
- ✓ Equipamentos de tecnologia da informática e comunicação (microcomputadores, impressoras, servidores de dados, scanners, switches, etc.)
- ✓ Licenças de software e sistemas (sistema operacional, pacote office, antivírus, ERP, sistema de gerenciamento do atendimento, etc.);
- ✓ Comunicação visual (conforme projeto de identidade visual);

Definindo-se a empresa contratada para adequação do imóvel e o decidindo-se o ajuste nos recursos utilizados na Unidade, prepara-se o cronograma de requalificação do edifício, a ser aprovado e autorizada a execução pelo **Poder Concedente**. O cronograma proposto abaixo, de forma sucinta e contemplando as demandas do Anexo III, item 2.4.1 deste Edital, no Apêndice I – Cronograma Referencial da Operacionalização do Contrato, da Eficácia do Contrato, de Assunção, Requalificação e Expansão da Central, das **Unidades VAPT VUPT** e das Ferramentas de Tecnologia, deste relatório.



Nome da tarefa	Duração em Meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40									
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, Comissionados e Terceiros, pelo PODER CONCEDENTE	2 meses			●	●																																														
Recrutamento, Seleção e Contratação de Pessoal	3 meses	●	●	●																																															

002274



Nome da tarefa	Duração em Meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40						
Treinamento e Capacitação Técnica	3 meses		●	●	●																																											
Realocação da Demanda das Unidades de Goiânia	2 meses			●	●																																											
Desafetação dos imóveis atuais	2 meses			●	●																																											
Transferência dos Contratos de Alugueis, 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 de 70 UNIDADES VAPT VUPT em operação	1 mês					●																																										
Operação assistida com Equipe de Migração	1 mês					●																																										
Realocação dos Servidores Públicos,	1 mês						●																																									

0022753



Nome da tarefa	Duração em Meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40												
Comissionados e Terceiros, pelo PODER CONCEDENTE																																																						
Data Limite da Entrega das Unidades Requalificadas (36 meses)																																																						
Goiânia Araguaia Shopping																																																						
Goiânia Banana Shopping																																																						
Goiânia Campinas																																																						
Goiânia Central do Servidor																																																						
Goiânia Cidade Jardim																																																						
Goiânia Detran																																																						
Goiânia Lozandes																																																						
Goiânia Assembléia																																																						
Goiânia Mangalô																																																						
Goiânia Passeio das Águas																																																						
Goiânia Praça da Bíblia																																																						
Goiânia Secima																																																						
Goiânia Central do Empresário																																																						

002276



Em paralelo e monitorado por cronograma por meio do escritório de projetos (*Project Management Office* - PMO) serão realizadas as ações do escopo de recursos humanos, ou seja, recrutamento, seleção, contratação e treinamento de pessoal, de forma que o período de término do treinamento coincida com o do período de operação assistida, no qual também será importante a elaboração de material gráfico (filipetas e folders), bem como, a campanha de divulgação que será previamente aprovada pelo **Poder Concedente**.

Na fase final da requalificação do edifício obtém-se a licença de funcionamento e busca-se aprovação do **Poder Concedente** para definição do início da operação assistida.

3.9.2. Início de Operação das Unidades VAPT VUPT

Após toda adequação física das Unidades, passando desde obra civil, instalações, mobiliários, equipamentos de tecnologia da informação e comunicação, licenças de software e sistemas aplicativos, identidade visual, contratação e treinamento da equipe operacional, fornecimento de uniforme e crachá, mobilização de materiais, fornecimento dos serviços apoio (copa, limpeza, vigilância, transporte, malote, etc.) e todos os demais recursos previstos em edital, serão realizados testes operacionais nos sistemas dos Órgãos Parceiros imediatamente após a instalação das ferramentas de acesso (seja por *browser*, *client*, ou qualquer outra forma de acesso previamente estabelecido durante a fase de operacionalização de contrato entre as equipes da **Proponente** e do **Poder Concedente**) nas estações de trabalho de cada Unidade.

Em período anterior ao início da Operação (Go Live), conforme destacado no Cronograma de Implantação - Apêndice I, será montado um comitê de Tecnologia da Informação que será formado por representantes da Superintendência Central da Tecnologia da Informação da SEGPLAN, representante de TIC de cada Órgão Parceiro e Gestores de TIC da concessionária.

A missão deste comitê será a de criar um alinhamento entre as três partes e definir papéis e responsabilidades de cada envolvido nas atividades predecessoras ao início da Operação, durante a Operação Assistida e posteriormente, na Efetivação da Operação por parte da Concessionária como responsável pela operação.

Este comitê determinará e elegerá representantes que comporão uma equipe técnica que promoverão a construção dos seguintes documentos:

- Estudo técnico e políticas das soluções de comunicação de dados;
- Estudo técnico e políticas de instalação e disponibilização de aplicativos;
- Definição do kit básico (capacidade mínima do hardware, licenças de softwares, softwares aplicativos, acessórios, etc.) para preparação de uma estação de trabalho ter acesso ao sistema de cada Órgão Parceiro;
- Estudo técnico e políticas de segurança e acesso com fornecimento de senhas;
- Estudo técnico de treinamento e capacitação dos aplicativos dos Órgãos aos colaboradores da Concessionária;
- Estudo técnico e políticas das soluções e parâmetros de segurança de dados;
- Definição das rotinas de suporte técnico aos sistemas;
- Definição dos parâmetros para configuração do sistema de gerenciamento do atendimento em conformidade com as regras estabelecidas por cada Órgão Participante;
- Preparação e aplicação de treinamento específico aos Técnicos de TIC locais objetivando aberturas de chamados técnicos destes junto aos Órgãos em apoio aos Operadores da Concessionária na Utilização dos Sistemas dos Órgãos.



Elaborado estes documentos considerados pré-requisitos para o início da Operação, as equipes técnicas os colocarão em prática, dentro do Planejamento constante no Cronograma de Implantação.

Será então dado início ao suporte aos testes operacionais e as equipes de apoio operacional de atendimento, poderão dar início à operação assistida avaliando-se em conjunto, Órgãos Parceiros, **Poder Concedente** e Concessionária, o momento de liberar o início da operação.

A **Proponente** envidará todos esforços para colocar em operação todos os sistemas de controle e gestão da operação (sistema central) antes do início da operação assistida da primeira Unidade sob sua administração, e como medida de rotina de segurança, manterá todos os dados e informações gerados na operação de cada Unidade de Atendimento **VAPT VUPT** armazenados nas suas respectivas bases de dados, para posterior atualização do sistema central, caso seja necessário.

Nesta operação assistida, será o momento de implementar as rotinas de controle da operação, com emissão de relatórios diários, registro das ocorrências, tratamento das manifestações, inspeções diárias por *ckecklist*, registro das pessoas que chegaram antes do início da abertura, registro dos serviços procurados que não estão disponíveis, organização controle das escalas, controle da demanda, planejamento da capacidade operacional às demandas sazonais, reuniões diárias, avisos e alertas.

3.9.3. Expansão do Programa VAPT VUPT

O plano de expansão do Programa **VAPT VUPT** pode ser encarado de duas formas: (i) seja pela atualização tecnológica, que vai ampliar e dinamizar o relacionamento com os cidadãos; (ii) como pela implantação de novas **Unidades VAPT VUPT** em municípios ainda não atendidos.

3.9.3.1. Expansão do Programa VAPT VUPT – Atualização Tecnológica

A velocidade com que a tecnologia da informação e comunicação vem se impondo na vida das pessoas também precisa se refletir na forma como os serviços públicos são ofertados e disponibilizados ao cidadão. É, portanto, razoável que as **Unidades VAPT VUPT** se adequem às novas necessidades e padrões incorporados pela sociedade, que exige cada vez mais do poder público qualidade, agilidade, otimização, interação e resolutividade na prestação dos seus serviços.

Nessa direção, a requalificação do **Programa VAPT VUPT** no aspecto da tecnologia da informação e comunicação, imprimirá maior qualidade no atendimento ao cidadão ao disponibilizar novos canais de relacionamento, como portal de serviços, *call center*, autoatendimento, *chat on-line*, aplicativos 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**.

Estes novos canais irão expandir o alcance dos serviços atualmente prestados, pois não dependerão da presença física do cidadão, bastando-lhe um meio de acesso, o que rompe os limites do estado de Goiás e passa a ser uma questão de acesso a um dispositivo móvel.

Para tanto, a **Proponente** disponibilizará 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.

Nesse contexto, a **Proponente** implantará a solução de interações de sistemas e serviços, de forma gradual, ao longo do prazo estabelecido no cronograma pactuado com o Poder Concedente, esclarecendo-se a descrição completa e detalhada das soluções de tecnologia estão no relatório de proposta Modelo de Gestão de Tecnologia.



3.9.3.2. Expansão do Programa VAPT VUPT – Novas Unidades

O plano de expansão do Programa **VAPT VUPT** com implantação de Unidades fixas em 41 (quarenta e um) novos municípios ainda não atendidos, cuja ordem cronológica consta no Apêndice I - Cronograma Referencial de Assunção e Expansão das **Unidades VAPT VUPT**, deste relatório, trata-se de um processo envolvendo as seguintes etapas:

- a. Definição de órgãos e serviços;
- b. Estimativa da demanda;
- c. Estimativa de dimensionamento com base nos processos mais recentes;
- d. Elaboração de layout básico para estimativa da área mínima necessária;
- e. Seleção do imóvel tomando-se como parâmetros as características do Anexo I – Termo de Referência do Edital;
- f. Elaboração do projeto básico (layout preliminar);
- g. Aprovação do **Poder Concedente** do imóvel com seu projeto básico (layout preliminar);
- h. Elaboração do projeto legal e dos projetos executivos: de arquitetura, de engenharia e de instalações (elétrica, lógica, hidrossanitária, ar condicionado, combate a incêndio, etc...);
- i. Obter a aprovação junto à equipe da SEGPLAN, representando o **Poder Concedente**;
- j. Respeitando a legislação vigente e as posturas municipais, serão obtidas as licenças para adequação ou construção dos imóveis;
- k. Valendo-se dos projetos executivos será possível a contratação dos serviços de adequação ou construção, inclusos ou não os materiais, de acordo com a negociação caso a caso;
- l. Como subproduto dos projetos executivos também será possível refinar o dimensionamento dos recursos necessários e realizar a contratação de todos utilizados na Unidade, destacando-se:
 - ✓ Mobiliário (mesas, cadeiras, armários, arquivos, etc.);
 - ✓ Divisórias (baixa, alta, mista, etc.);
 - ✓ Equipamentos de tecnologia da informática e comunicação (microcomputadores, impressoras, servidores de dados, scanners, switches, etc.);
 - ✓ Licenças de software e sistemas (sistema operacional, pacote office, antivírus, ERP, sistema de gerenciamento do atendimento, etc.);
 - ✓ Comunicação visual (conforme projeto de identidade visual);

Definindo-se a empresa contratada para adequação ou construção do imóvel, prepara-se o cronograma de requalificação do edifício, a ser aprovado e autorizada a execução pelo **Poder Concedente**.

Em paralelo e monitorado por cronograma e escritório de projetos (*Project Management Office - PMO*) serão realizadas as ações do escopo de recursos humanos, ou seja, recrutamento, seleção, contratação e treinamento de pessoal, de forma que o período de término do treinamento coincida o próximo possível do período de operação assistida, no qual também será importante a elaboração de material gráfico (filipetas e folders), bem como, a campanha de divulgação que será previamente aprovada pelo **Poder Concedente**.

Na fase final da implantação obtém-se a licença de funcionamento e busca-se aprovação do **Poder Concedente** para definição do início da operação assistida.



4. Descrição das etapas e Atividades

4.1. Operacionalização do Contrato

4.1.1. Assinatura do Contrato

Atividades inerentes à etapa de Assinatura do Contrato:

- Homologação do Vencedor;
- Prestação de garantia Contratual;
- Constituição da SPE;
- Integralização do Capital Social;
- Assinatura do Contrato.

4.1.2. Eficácia do Contrato

Atividades inerentes à etapa de Eficácia do Contrato:

- Publicação do extrato do contrato no DOE – Diário Oficial do Estado;
- Emissão da ordem de serviço;
- Garantia de pagamento da contraprestação pecuniária;
- Garantia de pagamento dos investimentos;
- Definição do agente Garantidor;
- Assinatura do contrato de nomeação de agente garantidor;
- Comprovação da integralização do capital social;
- Contratação do plano de seguro.

4.1.3. Planejamento e Operacionalização do Contrato

Atividades inerentes à etapa de Planejamento e Operacionalização do Contrato:

- Indicação de responsável da SPE para ser o interlocutor com o Estado;
- Definição das equipes de trabalho e suas responsabilidades;
- Validação do cronograma de implantação;
- Consolidação da solução modelo de atendimento.

4.1.4. Convênios e Contratos

Atividades inerentes à etapa de Convênios e Contratos:

- Assinatura dos Convênios Estaduais;
- Assinatura dos Convênios Federais;
- Assinatura dos Convênios Privados.

4.1.5. Validação dos serviços e necessidades com os órgãos parceiros

Atividades e recursos inerentes à etapa de Validação dos serviços e necessidades com os órgãos parceiros:

- Análise detalhada dos processos e fluxo dos serviços;
- Ratificação da quantidade de pessoal, mobiliário e equipamento junto ao órgão parceiro;
- Elaboração de manuais e procedimentos.

4.1.6. Proposta de Desmobilização da Gestão do Poder Concedente

Atividades inerentes à etapa de Proposta de Desmobilização da Gestão do Poder Concedente:

- Definição dos servidores públicos para equipe multiplicadora de treinamentos;
- Definição dos servidores públicos para funções indelegáveis;
- Definição dos servidores públicos para equipe de migração;
- Plano de realocação dos servidores públicos, comissionados e terceiros;
- Criação do comitê consultivo de tecnologia da informação e tecnologia.

4.2. Central VAPT VUPT

4.2.1. Kick-Off

Atividades inerentes à etapa de Kick-Off:

- Reunião de kick-off.

4.2.2. Seleção do Imóvel

Atividades inerentes à etapa de Seleção do Imóvel:

- Seleção do imóvel;
- Contrato de locação.

4.2.3. Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel

Atividades inerentes à etapa de Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel:

- Reforma ou adaptação do imóvel;
- Contratação de link de internet;
- Rede elétrica;
- Rede lógica (dados e telefonia)
- Ar condicionado.

4.2.4. Aquisição de Materiais e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Materiais e Equipamentos:

- Aquisição e entrega de equipamentos de TIC (hardware e software);
- Aquisição e entrega de mobiliário e equipamentos operacionais;
- Aquisição e entrega de materiais de consumo.

4.2.5. Instalação Física e de Mobiliário e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Instalação Física e de Mobiliário e Equipamentos:

- Instalação de equipamentos de informática;
- Instalação do mobiliário e equipamentos.

4.2.6. Instalação dos Sistemas Central

Atividades inerentes à etapa de Instalação dos Sistemas Central:

- Execução da instalação dos sistemas;
- Realização de testes nos sistemas.

4.2.7. Alocação da Equipe da SPE

Atividades inerentes à etapa de Alocação da Equipe da SPE:

- Alocação da equipe da SPE.

4.2.8. Recrutamento e Seleção de RH da Central

Atividades inerentes à etapa de Recrutamento e Seleção de RH da Central:

- Contratação de RH da Central.

4.2.9. Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento da Central

Atividades inerentes à etapa de Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento da Central:

- Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento da Central.

4.2.10. Aquisição de Uniforme e Crachá da Central

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Uniforme e Crachá da Central:

- Aquisição e entrega dos uniformes e crachás da central;
- Distribuição dos uniformes e crachás.

4.2.11. Contratação de Projetos e Obras para as 111 Unidades VAPT VUPT

Atividades inerentes à etapa de Contratação de Projetos e Obras para as 111 Unidades VAPT VUPT:

- Processo de compras para contratação do escritório de projetos;
- Contratação do escritório de projetos;
- Processo de compras de contratação de construtoras;
- Contratação de construtoras;
- Processo de compras para contratação de gerenciadora de projetos e obras;
- Contratação de gerenciadora de projetos e obras.

4.3. Concepção, Desenvolvimento e Implantação de Sistemas e Funcionalidades de TIC

4.3.1. Fase 01 – Disponibilização Tecnológica nº1

Atividades inerentes à etapa de Fase 01 – Disponibilização tecnológica nº 1:

- Disponibilização do suporte/Datacenter;
- Datacenter – SFW;
- Disponibilização de funcionalidades de sistema – tecnologia de aplicativos;
- Fábrica de *software*;
- Cadastro Cidadão;
- Agendamento;
- Controle e Operação de filas de atendimento;
- Relatórios operacionais de controle de filas (quantidade de atendimentos);
- Gestão de atendimentos;
- Rastreabilidade de atendimentos;
- ERP – Módulos Contábeis e de Controladoria;
- ERP – Módulos de Suprimentos e Materiais;

- ERP – Módulos Financeiros e de faturamento;
- ERP – Recursos Humanos – Fase inicial.

4.3.2. Fase 02 – Disponibilização tecnológica nº 2

Atividades inerentes à etapa de Fase 02 – Disponibilização tecnológica nº 2:

- Disponibilização de novas funcionalidades de agendamento;
- Serviços de *Help Desk*;
- Cadastro Cidadão;
- Interface – cadastro;
- Repositório de conteúdo de intranet;
- Parametrização – tabelas base;
- Controle de serviços e entregas
- Envio de mensagens (SMS e E-mail);
- Treinamento e capacitação.

4.3.3. Fase 03 – Disponibilização tecnológica nº 3

Atividades inerentes à etapa de Fase 03 – Disponibilização tecnológica nº 3:

- Interface do agendamento interno com demais agendamentos de órgãos;
- Gestão de conteúdos;
- Agendamento;
- Portal internet;
- Gestão de conteúdo;
- Proatividade na prestação de serviços;
- *BI* de atendimento – Disponibilização de sala de situação;
- Treinamento e capacitação.

4.3.4. Fase 04 – Disponibilização tecnológica nº 4

Atividades inerentes à etapa de Fase 04 – Disponibilização tecnológica nº 4:

- ERP – recursos Humanos – Fase Complementar
- Solução de evolução cadastro;
- *Interface – Single Sign On*;
- *Interação Single Sign On*;
- *Service Desk* – Complementação;
- *Interface* – Barramento de troca de informações
- *BI* de atendimento – Base informacional e cubos de tomada de decisão;
- Atendimento Virtual presencial – Cidadãos e Colaboradores;
- Ouvidoria – Abertura do canal do Governo para registro de críticas, falhas, elogios e manifestações;
- Treinamento e Capacitação.

4.4. Comunicação e Marketing do Programa VAPT VUPT

Atividades inerentes à etapa de Comunicação e Marketing do programa VAPT VUPT:

- Contratação de agência de publicidade, comunicação, marketing e relações públicas;

- Desenvolvimento da campanha de assunção das Unidades
- Desenvolvimento da comunicação visual das Unidades;
- Definição de plano de mídia;
- Contratação de produtoras de áudio e vídeo;
- Contratação dos veículos de mídia;
- Publicação das campanhas informativas de migração, assunção, requalificação e expansão do programa VAPT VUPT.

4.5. VAPT VUPT – Assunção de Unidade

4.5.1. Kick-Off Assunção de Unidade

Atividades inerentes à etapa de Kick-Off Assunção de Unidade:

- Reunião de Kick-Off (agendado eficácia do contrato).

4.5.2. Avaliação Inicial da Unidade

Atividades inerentes à etapa de Avaliação Inicial da Unidade:

- Arquitetura básica;
- Reformas;
- Mobiliário;
- Equipamentos de TI;
- Infraestrutura;
- Ar condicionado.

4.5.3. Projetos

Atividades inerentes à etapa de Projetos:

- Arquitetura básica;
- Concepção da legalização dos projetos;
- Arquitetura executiva;
- Estruturas;
- Instalações elétricas, hidráulicas e de incêndio;
- Ar condicionado;
- TIC e segurança eletrônica.

4.5.4. Autorizações e Licenças

Atividades inerentes à etapa de Autorização de Licenças:

- Solicitação de autorizações e licenças para implantação;
- Obtenção de autorizações e licenças para implantação.

4.5.5. Construção Ou Reforma ou Adaptação do Imóvel

Atividades inerentes à etapa de Construção Ou Reforma ou Adaptação do Imóvel:

- Adequação/construção – Obra civil;

4.5.6. Aquisição de materiais e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Materiais e Equipamentos:

- Aquisição e entrega equipamentos de TIC (hardware e software);
- Aquisição de mobiliário, divisórias e equipamentos operacionais;
- Aquisição e entrega de materiais de consumo;
- Aquisição da programação visual.

4.5.7. Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos:

- Instalação de equipamentos de informática;
- Instalação do mobiliário, divisórias e equipamentos;
- Instalação e execução da programação visual.

4.5.8. Instalação de Infraestrutura Física e de Lógica

Atividades inerentes à etapa de Instalação de Infraestrutura Física e de Lógica:

- Ar condicionado;
- Rede elétrica;
- Rede estruturada (telefonia e link);
- Incêndio e pane.
- Instalações dos Sistemas
- Atividades e recursos inerentes à etapa de Instalações dos Sistemas;
- Execução da instalação dos sistemas.

4.5.9. Testes e Integração de Sistemas

Atividades inerentes à etapa de Testes e Integração de Sistemas:

- Teste da rede elétrica;
- Testes de equipamentos de informática;
- Teste da rede lógica;
- Teste do sistema de ar condicionado;
- Testes de integração de sistemas de informática.

4.5.10. Recrutamento e Seleção de RH

Atividades inerentes à etapa de Recrutamento e Seleção de RH:

- Recrutamento e Seleção de RH.

4.5.11. Contratação de RH

Atividades inerentes à etapa de Contratação de RH:

- Contratação de RH.

4.5.12. Treinamento e Capacitação Técnica operacional, Comportamental, e Atendimento operacional

Atividades inerentes à etapa de Treinamento e Capacitação Técnica operacional, Comportamental, e Atendimento operacional:

- Treinamento e Capacitação Técnica operacional, Comportamental, e Atendimento operacional.

4.5.13. Aquisição de Uniforme e Crachá

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Uniforme e Crachá:

- Aquisição e entrega dos uniformes;
- Aquisição e entrega dos crachás;
- Distribuição dos uniformes e crachás aos funcionários.

4.5.14. Desafetação da Unidade Atual pelo Poder Público

Atividades inerentes à etapa de Desafetação da Unidade Atual pelo Poder Público:

- Transferência dos contratos de alugueis, comodato ou cooperação;
- Denúncia e recontração dos serviços operacionais (segurança, limpeza, etc...);
- Desmobilização da Unidade pela iniciativa pública;

4.5.15. Divulgação (comunicação e Marketing da Unidade)

Atividades inerentes à etapa de Divulgação (comunicação e Marketing da Unidade):

- Confecção do material da divulgação;
- Execução da divulgação.

4.5.16. Assunção da Unidade

Atividades inerentes à etapa de Assunção da Unidade:

- Obtenção da licença para funcionamento (habite-se);
- Pré operação;
- Preparação para inauguração;
- Ato inaugural da Unidade;
- Aceite/Entrega da Unidade.

4.5.17. Operação Assistida

Atividades inerentes à etapa de Operação Assistida:

- Operação assistida com equipe de migração.

4.5.18. Operação Plena Privada – Fase de Pré Requalificação

Atividades inerentes à etapa de Operação Plena Privada – Fase de Pré Requalificação:

- Operação Pré reforma;
- Realocação de equipe de atendimento durante a reforma;
- Realocação da demanda da Unidade durante a reforma.

4.5.19. Kick-Off Requalificação de Unidade (Início da Reforma)

Atividades inerentes à etapa de Kick-Off Requalificação de Unidade (Início da Reforma):

- Reunião de kick-off.

4.5.20. Projetos

Atividades inerentes à etapa de Projetos:

- Arquitetura básica;
- Concepção da legalização dos projetos;

- Arquitetura executiva;
- Estruturas;
- Instalações elétricas, hidráulicas e de incêndio;
- Ar condicionado;
- TIC e segurança eletrônica.

4.5.21. Autorizações e Licenças

Atividades inerentes à etapa Autorização e Licenças:

- Solicitação de autorizações e licenças para implantação;
- Obtenção das autorizações e licenças para implantação.

4.5.22. Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel

Atividades inerentes à etapa Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel:

- Adequação/construção – obra civil.

4.5.23. Aquisição de Materiais e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Materiais e Equipamentos:

- Aquisição e entrega de equipamentos de TIC (hardware e software);
- Aquisição de mobiliário, divisórias e equipamentos operacionais;
- Aquisição e entrega de materiais de consumo;
- Aquisição da programação visual.

4.5.24. Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Materiais e Equipamentos:

- Instalação de equipamentos de informática;
- Instalação do mobiliário, divisórias e equipamentos;
- Contratação e execução da programação visual.

4.5.25. Instalação de Infraestrutura Física e Lógica

Atividades inerentes à etapa de Instalação de Infraestrutura Física e Lógica:

- Ar condicionado;
- Rede elétrica;
- Rede estruturada (telefonía e link);
- Incêndio e pane.

4.5.26. Instalações dos Sistemas

Atividades inerentes à etapa de Instalações dos Sistemas:

- Execução da instalação dos sistemas.

4.5.27. Testes e Integração de Sistemas

Atividades inerentes à etapa de Testes e Integração de Sistemas:

- Teste da rede elétrica;
- Testes de equipamentos de informática;
- Testes da rede lógica;

- Teste sistema de ar condicionado;
- Teste de integração de sistemas de informática.

4.5.28. Recrutamento e Seleção de RH

Atividades inerentes à etapa de Recrutamento e Seleção de RH:

- Recrutamento e Seleção de RH.

4.5.29. Contratação de RH

Atividades inerentes à etapa de Contratação de RH:

- Contratação de RH.

4.5.30. Treinamento e capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento Operacional

Atividades inerentes à etapa de Treinamento e capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento Operacional:

- Treinamento e capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento Operacional.

4.5.31. Aquisição de Uniforme e Crachá

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Uniforme e Crachá:

- Aquisição e entrega dos uniformes;
- Aquisição e entrega dos crachás;
- Distribuição dos uniformes e crachás aos funcionários.

4.5.32. Divulgação (comunicação e Marketing da Unidade)

Atividades inerentes à etapa de Divulgação (comunicação e Marketing da Unidade):

- Confecção do material de divulgação;
- Execução da divulgação.

4.5.33. Inauguração/Reinauguração

Atividades inerentes à etapa de Inauguração/Reinauguração:

- Obtenção da licença para funcionamento (habite-se);
- Preparação para inauguração/reinauguração;
- Ato inaugural/reinaugural da Unidade;
- Aceite/Entrega da Unidade.

4.6. VAPT VUPT – Expansão de Unidade

4.6.1. Kick-Off Expansão para criação de uma nova Unidade

Atividades inerentes à etapa de Kick-Off Expansão para criação de uma nova Unidade:

- Planejamento para a Ampliação;
- Reunião de kick-off.

4.6.2. Projetos

Atividades inerentes à etapa de Projetos:

- Arquitetura Básica;
- Conceção da legalização dos projetos;
- Arquitetura executiva;
- Estruturas;
- Instalações elétrica, hidráulica e incêndio;
- Ar condicionado;
- TIC e segurança eletrônica.

4.6.3. Autorizações e Licenças

Atividades inerentes à etapa de Autorizações e Licenças:

- Solicitação de Autorizações e Licenças para Implantação;
- Obtenção da Autorizações e Licenças para Implantação.

4.6.4. Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel

Atividades inerentes à etapa de Construção ou Reforma ou Adaptação do Imóvel:

- Adequação/construção - Obra civil

4.6.5. Aquisição de Materiais e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Materiais e Equipamentos:

- Aquisição e entrega de equipamentos de TIC (hardware e software);
- Aquisição mobiliário, divisórias e equipamentos operacionais;
- Aquisição e entrega de materiais de consumo;
- Aquisição da programação visual.

4.6.6. Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos

Atividades inerentes à etapa de Instalação Física de Mobiliário e Equipamentos:

- Instalação de equipamentos de informática;
- Instalação do mobiliário, divisórias e equipamentos;
- Contratação e execução da programação visual.

4.6.7. Instalação de Infraestrutura Física e Lógica

Atividades inerentes à etapa de Instalação de Infraestrutura Física e Lógica:

- Ar condicionado;
- Rede Elétrica;
- Rede Estruturada (Telefonia e Link);
- Incêndio e Pane.

4.6.8. Instalação dos Sistemas

Atividades inerentes à etapa de Instalação dos Sistemas:

- Executar a instalação dos sistemas.

4.6.9. Testes e Integração de Sistemas

Atividades inerentes à etapa de Testes e Integração de Sistemas:

- Teste da rede elétrica;

- Testes de equipamentos de informática;
- Teste da rede lógica;
- Teste sistema de ar condicionado;
- Testes de integração de sistemas de informática.

4.6.10. Recrutamento e Seleção de RH

Atividades inerentes à etapa de Recrutamento e Seleção de RH:

- Recrutamento e Seleção de RH.

4.6.11. Contratação de RH

Atividades inerentes à etapa de Contratação de RH:

- Contratação de RH.

4.6.12. Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento

Atividades inerentes à etapa de Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento:

- Treinamento e Capacitação Técnica Operacional, Comportamental e Atendimento.

4.6.13. Aquisição de Uniforme e Crachá

Atividades inerentes à etapa de Aquisição de Uniforme e Crachá:

- Aquisição e entrega dos uniformes;
- Aquisição e entrega dos crachás;
- Distribuição dos uniformes e crachás aos funcionários.

4.6.14. Divulgação (Comunicação e Marketing da Unidade)

Atividades inerentes à etapa de Divulgação (Comunicação e Marketing da Unidade):

- Confeção do material da divulgação;
- Execução da divulgação.

4.6.15. Inauguração

Atividades inerentes à etapa de Inauguração:

- Obtenção da licença para funcionamento (Habite-se e AVCB);
- Pré Operação;
- Preparação para inauguração;
- Ato Inaugural da Unidade;
- Aceite / Entrega da unidade.

4.6.16. Operação Assistida

Atividades inerentes à etapa de Operação Assistida:

- Operação Assistida.

5. Cronograma, Recursos e Quantitativo Proposto

O cronograma detalhado com as atividades, etapas e recursos envolvidos para cada uma das Unidades VAPT VUPT está apresentado neste documento no Apêndice I.

- Apêndice I – Cronograma de Assunção, Requalificação e Expansão das Unidades VAPT VUPT.

5.1. Dimensionamento e RH

Cargo	2.598
Diretor Presidente	1
Secretária da Diretoria	1
Controler	1
Analista Fiscal	1
Assistente Fiscal	4
Analista Contábil	1
Assistente Contábil	1
Diretor Operacional	1
Gerente Regional	4
Gerente	111
Supervisor de Atendimento	40
Atendentes	1.285
Recepção + Triagem	136
Posso Ajudar	21
Auxiliar de Serviços Gerais (Limpeza e Copa)	58
Menor Aprendiz	75
Gerente de Processos e Qualidade	1
Analista de Processos e Qualidade	8
Médico Ambulatorial	1
Diretor Backoffice	1
Gerente de RH	1
Supervisor de RH	5
Analista de RH	5
Analista de RH	24
Supervisor de DP	1
Analista de DP	3
Assistente de DP	3
Gerente de TIC	1
Supervisor TIC	5
Técnico de TI	63
Analista de Rede	6
Gerente Administrativo	4

Supervisor Administrativo	31
Coordenador Suprimentos	1
Analista de Compras	5
Analista de Contratos	5
Assistente Administrativo/Financeiro	6
Assistente Suprimentos (Almoxarifado)	1
Coordenador Tesouraria	1
Analista Faturamento	2
Analista Financeiro	2
Assistente Financeiro	5
Assessor Jurídico	1
Assistente Jurídico	1
Coordenador de Manutenção	1
Supervisor Manutenção	5
Técnico em Segurança do Trabalho	1
Oficial de Manutenção	42
Diretor Migração/Implantação	1
PMO	5
Gerente de Retrofit/Implantação	2
Arquiteto	1
Coordenador de Contratos (Negociador)	22
Coordenador de Obras	22
Órgãos Parceiros	
RH - Supervisor (Órgão)	324
RH - Atendente(Órgão)	57
RH - Coleta Biométrica (DETRAN Terceirizado)	52
RH - Conciliador (Órgão)	17
RH - Médico (Órgão)	31
RH - Psicólogo (Órgão)	14
RH - Assistente Social (Órgão)	14
RH - Atendente Banco	53



5.2. Dimensionamento e Quantitativos

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
Computadores	2.271
Tablet Tela 10"	143
Impressora Térmica para Senha	134
Outsourcing de Impressão	111
Coletor de Assinatura Digital CTPS	80
Headset	173
Leitor Biométrico - CTPS	79
Leitor Optico Código de Barras	355
Scanner - CPTS	164
Scanner	-
Scanner Brother ADS-2000	-
TEF para Pagamento de Taxas	392
Webcam USB (Para captura de Foto) CTPS	167
Dispositivo de Captura de Imagens Digitais - SSP E DETRAN	283
Dispositivo de Captura de Impressões Digitais - SSP e DETRAN	283
Coletor de Assinatura Digital (Pad de Assinatura) - SSP e DETRAN	283
Teclado Prova Eletronica	291
Totem Autoatendimento	173
Totem Presencial Virtual	149
Cisco - N300 Series Access Points (pequenas unidades)	73
Cisco - N450 Series Access Points (médias unidades)	30
Cisco Aironet 2600 Series Access (Grandes unidades)	9
Switch KVM - unidade média e grande	45
Unidade de Fita Dell PowerVault LTO 6	75
Unidade de Fita de Backup LTO 6	42
Fita de Backup LTO 6	3.340
Cleaning Tape PROD - Cleaning Tape	232
Rack 42U	43
Rack 6U	73
Servidor - Processador Intel® Xeon® E5-2609 v4, 16GB de memória e 2 HDs de 1TB Hot Plug	80
Servidor - Processador Intel® Xeon® E5-2609 v4, 16GB de memória e 2 HDs de 1TB Hot Plug - MANUT	80
Servidor - Processador Intel® Xeon® E3-1220 v6, 08GB de memória e 2HDs de 1TB em Raid 1.	42
Servidor - Processador Intel® Xeon® E3-1220 v6, 08GB de memória e 2HDs de 1TB em Raid 1. - MANUT	42
Servidor - Processador Intel® Xeon® E5-2609 v4, 32GB de memória e 2 HDs de 1TB Hot Plug	73
Servidor - Processador Intel® Xeon® E5-2609 v4, 32GB de memória e 2 HDs de 1TB Hot Plug - MANUT	73
Switch HPE OfficeConnect 1920-48G-PoE+ (48 Portas Gigabit PoE + 4x portas 1G SFP 370WPoE) (JG928A)	42

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
Switch Core - HPE Switch 5130-48G-PoE+-4SFP+ EI com 48x PoE + 10/100/100Mbps RJ45 + 4x portas SFP 1G/10G (PoE máx. 370W) (empilhável até 9 unidades) Código do produto: 21769	42
Switch HPE OfficeConnect 1420-16G (16 Portas Gigabit Mbps) (JH016A)	73
Switch HPE OfficeConnect 1820-24G-PoE+ (24 Portas Gigabit sendo 12 Portas POE + 2 SFP) (J9983A)	42
Firewall Fortigate 100D	9
Firewall Fortigate 100D - MANUT	9
Firewall Fortigate 30D	73
Firewall Fortigate 30D - MANUT	73
Firewall Fortigate 60D	30
Firewall Fortigate 60D - MANUT	30
Red Hat Enterprise Linux - Load Balance - 1 Ano	135
Red Hat Enterprise Linux -High Availability - 1 Ano	135
Red Hat Enterprise Linux Server, Standard (Physical or Virtual Nodes) - 1 Ano - 8x5	135
Virtualization -VMware vSphere Essentials Kits	203
Virtualization -VMware vSphere Essentials Kits - MANUT (valido por 3 anos)	209
Aparelho Telefônicos Analógico	999
Aparelho Telefônicos Digital	98
Estrela de audio conferência	43
Central PABX Impacta 300 Rack Com Placa 24 rd	43
Central PABX Intelbras Impacta 68i com 02 linhas e 04 ramais AnalógicosPABX - Intelbras Impacta 220 - 4 ramais	73
Televisor Led 42"	169
Totem Emissão de Senha de Atendimento	134
Alicate de Climpar	43
Aspirador de Pó Portátil - Informática	43
Compressor de Ar - Informática	43
Decaptador de Cabo	43
FLUKE NETWORKS ms2-100	43
Gravador Externo DE CD e DVD R/RW	43
HD Externo Portátil 1TB USB 3.0	43
MALA DE FERRAMENTAS - manutenção de TIC	43
Multímetro	43
Rotulador Digital	43
TESTADOR DE CABOS UTP CAT-6	43
Instalação Sistema CFTV para Unidade de Grande Porte	9
Instalação Sistema CFTV para Unidade de Médio Porte	27
Instalação Sistema CFTV para Unidade de Pequeno Porte	72
Câmera de segurança Speed Dome HD 720P 15x Zoom VHD 3115 SD	42
Câmera Infra 20 mts HD 2,8 mm VHD 3120 B Geração 3	968
DVR Stand Alone 16CSN 1016 c/ HD 1TB Multi HD	73

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
DVR Stand Alone 32CSN Tribrido Full HD 3132	38
HD Interno 4Tb Sata	73
HD Interno 8Tb Sata	38
Mesa Controladora de Speed Dome	38
Marcador (Relógio) de Ponto Biométrico	117
Link de Dados 20Mb	111
Link de Internet 10Mb	27
Link de Internet 20Mb	11
Cal Windows Server	1.818
Microsoft Windows Server 2016 ou superior	211
Microsoft Windows Server 2016 ou superior - MANUT	221
Arcserve Backup r17.5 for Windows File Server Module	42
Arcserve Backup r17.5 for Windows File Server Module - MANUT	42
Nagios Open Source - Gerenciamento de Servidores	229
Antivirus kaspersky - reinvestimento a cada 3 anos (estações de trabalho)	1.896
Software Controle de Utilização do Infocentro	29
MS Office STD	359
MS Office PRO	181
Fornecimento e Instalação do sistema (instalação, configuração, testes e treinamento) - unidade de grande porte	111
Licença de Uso Software de Supervisão (Local)	301
Licença de Uso Software Gerenciamento - Servidor Web (Corporativo)	1
Licença de Uso Software Gerenciamento - Servidor Net (Unidade)	107
Licença uso do software Módulo Emissor de Senhas - Balcão	344
Licença de Uso Software Processamento Monitor	200
Licença de Uso Software Terminal Físico de Atendimento	238
Licença de Uso Software Terminal Virtual de Atendimento (PC Guichê*Triagem)	1.401
Licença de Uso Software Terminal Individual de Avaliação	1.265
Terminal Individual de Avaliação	1.265
Terminal Físico de Atendimento	238
Software de Cursos EAD - Grupo NT	89
No break simples - 03KVA	73
No break trifásico - 10KVA - APC	47
Funcionalidade de Folha de pagamento para atendimento aos funcionários CLTs	2.014
Funcionalidade de Ponto Eletrônico para atendimento aos funcionários CLTs	2.014
Valor da licença + HOSTING TOTVS para atendimento ao Backoffice da Operação de Goiás - licença concorrente e hosting	150
Armário Baixo	451
Armário Alto Prateleiras	255
Armário Alto para Pastas Suspensas	165
Armário Aéreo	87
Armário Roupeiro 6 portas - 2 Colunas	292

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
Armário Roupeiro 8 Portas - 2 Colunas	199
Balcão Modular de Recepção (Principal)	27
Balcão Modular de Triagem	110
Balcão para Entrega de Documentos	94
Mesa de Reunião Redonda	-
Mesa Acoplada de Reunião	31
Mesa de Reunião Retangular (1500mm x 700mm x 750mm)	30
Mesa de Reunião Retangular (2400 x 1000mm x 750mm)	24
Mesa para Refeitório	51
Mesa de Trabalho 1200mm x 700mm x 750mm	1.134
Mesa de Trabalho 1000mm x 700mm x 750mm	201
Mesa de Apoio 800mm x 700mm x 750mm	711
Mesa de Apoio 800mm x 600mm x 750mm	299
Estação de Trabalho (1300mm x 700mm) x (1200mm x 600mm) x 750mm	25
Cadeira Giratória Baixa Com Rodízios e Com Braços	1.027
Cadeira Giratória Baixa Com Rodízios e Sem Braços	728
Cadeira Baixa Fixa Sem Braços	797
Cadeira Baixa Fixa Com Prancheta	906
Cadeira Giratória Alta Sem Rodízio	266
Cadeira Fixa de Polipropileno para Refeitório	121
Longarina de 3 Lugares	352
Longarina de 4 Lugares	297
Sofá 3 Lugares	54
Sofá 2 Lugares	44
Sofá 1 Lugar	24
Puff	153
Divisória Branca para Foto	298
Divisória Cega Baixa (h) = 1100mm	544
Divisória Cega Alta (h) = 2800mm	709
Divisória Cega Alta (h) = 2140mm	412
Divisória Cega Baixa (h) = 1600mm	645
Divisória Mista Com Vidro (h) = 2140mm	73
Divisória Mista Com Vidro (h) = 2800mm	103
Divisória Branco Fosco (h) = 1500mm	-
Painel Separador de Mesas	1.574
Porta 0,80m (h) = 2800mm	-
Porta 0,80m (h) x 1600mm	122
Porta 0,80m (h) = 1100mm	112
Porta 0,90m (h) = 2140mm	478
Porta Sanfonada dupla em Alumínio 1,60 (h) x 2500mm	37
Carro Coletor de Lixo	16
Cesto de Lixo - Box Sanitário	249

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
Cesto de Lixo para Papel - Área de Trabalho	762
Cinzeiro Lixeira de Chão	88
Lixeira 100L (Copa)	20
Lixeira 50L (Copa)	47
Lixeira Com Pedal Médicos	65
Lixeira de Aço Polido de Piso	186
Lixeira de Polipropileno 70cm de Altura Banheiro	288
Lixeira Recicláveis	108
Pórtico de Entrada/Letreiro (pequeno e micro porte)	72
Totem Externo (grande e médio porte)	35
Totem Externo (pequeno e micro porte)	72
Pórtico de Entrada/Letreiro (grande e médio porte)	35
Painel de Recepção (grande e médio porte)	35
Painel de Recepção (pequeno e micro porte)	72
Totens Internos de Sinalização	124
Painel de Triagem	100
Placa Indicativas em Portas	512
Placa Aérea de Identificação dos Órgãos e Serviços	357
Placa Aérea Direcional 1400mm x 400mm	151
Placa Aérea Direcional 700mm x 400mm	130
Sinalização de Pontos de Atendimento	609
Sinalização Orientação do Cidadão Salvamento (Incêndio)	184
Totem Manifestação do Cidadão	77
Adesivo Porta de Vidro	83
Sinalização Pictogramas	1.227
Aparelho de Microondas	86
Bebedouro	200
Cafeteira Elétrica Industrial 10 litros	54
Cafeteira Elétrica Industrial 30 litros	12
Garrafa Térmica	283
Geladeira Refrigerador Duplex	86
Relógio de Parede	155
Cadeira de Rodas	84
Cofre 300Kg	134
Escadinha de 2 Degraus	35
Kit Desfibrilador Portátil	26
Maca de Exame	35
Organizador Pedestal para Fila com Fita Retrátil	202
Prancha de Emergência	35
Rádio Comunicador	117
Aparador de Granito	64
Aparelho de Áudio Conferência	66

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
Aparelho de DVD	-
Assento Industrial Manutenção Predial	65
Bancada de Trabalho para Manutenção Predial	31
Banco para Vestiário	87
Câmera Fotográfica	72
Estante Padrão Almoxarifado	268
Fechadura Biométrica (Data Center)	66
Flip Charter	72
Fone de Ouvido	141
Fragmentadora de Papel	114
Microfone Sem Fio	-
Porta Banner Tripé	92
Porta Folder em Acrílico	92
Projetor Multimídia	21
Quadro Branco	35
Quadro de Aviso	63
Quadro de Avisos Magnético	16
Relógio de Ponto Eletrônico - Barras e Biometria	-
Som Portátil	-
Suporte de TV	243
Tapete em Vinil	108
Tela de Projeção elétrica	21
Dispenser Papel Higiênico	227
Dispenser Sabonete Líquido	217
Secador de mão automático	156
Roteador Cisco 2911-V/K9	2
Roteador - MANUT	3
Implantação da Solução de Folha de Pagamento (setup) das Funcionalidade de Folha de pagamento para atendimento aos funcionários CLTs da SPE	41
Implantação da Solução de Ponto Eletrônico para atendimento aos funcionários CLTs da SPE	41
Licença SAAS + CDU Produtos Microsoft (INFRA + Software + Licenças)	1
Library PROD (High Level) - LTO Library (High Level) ; 2xReaders	2
Library PROD (High Level) - LTO Library (High Level) ; 2xReaders - MANUT	3
Backup solution Oracle Secure	2
Backup solution Oracle Secure - MANUT	3
Veritas Netbackup Enterprise Backup & Recovery	2
Veritas Netbackup Enterprise Backup & Recovery - MANUT	3
Definição de Padrões e Modelo Tecnológico para Implantação/Operação de Unidades	2
Facilites de Colocation - m2 ,energia, segurança, etc..... Custo mensal de 30 equipamentos	3

ITEM	DIMENSIONAMENTO TOTAL
Balanceador de carga de Rede ISR4321-SEC/K9 Cisco Router	4
Balanceador de carga de Rede ISR4321-SEC/K9 Cisco Router - MANUT	6
External firewall - Firewall (IPS)	4
External firewall - Firewall (IPS) - MANUT	6
Internal firewall - Firewall (Standard)	4
Internal firewall - Firewall (Standard) - MANUT	6
Inter-site firewall	2
Inter-site firewall - MANUT	3
Switch 48p - BACKBONE	4
Switch 48p - BACKBONE - MANUT	6
Top-of-rack Switch 24p	2
Top-of-rack Switch 24p - MANUT	3
Web Application Firewall (bundle)	4
Web Application Firewall (bundle) - MANUT	6
Web Application Firewall (WAF)	4
Web Application Firewall (WAF) - MANUT	6
Servidor - 1U , 1*6C E5-2620v3 2.4GHz, 64GB RAM, 2x300GB HDD	28
Servidor - 1U , 1*6C E5-2620v3 2.4GHz, 64GB RAM, 2x300GB HDD - MANUT	42
Servidor - 2U 1*6C E5-2620v3 2.4GHz, 32GB RAM, 2400GB HDD 1*2*10Gb eth, 2*2*8Gb FC, 0*SAS HBA	8
Servidor - 2U 1*6C E5-2620v3 2.4GHz, 32GB RAM, 2400GB HDD 1*2*10Gb eth, 2*2*8Gb FC, 0*SAS HBA - MANUT	12
Server 1U - CPU E5-2630v2 , 2xCPU , RAM 256GB, HDD 2x300GB + 0x600GB, 0 FC cards	2
Server 1U - CPU E5-2630v2 , 2xCPU , RAM 256GB, HDD 2x300GB + 0x600GB, 0 FC cards - MANUT	3
Oracle Database Standard Edition por Processor	8
Oracle Database Standard Edition por Processor - MANUT	12
Application server - JBOSS	4
Application server - JBOSS - MANUT	6
Dual controler V7000 8GB FC, 24*600 GB 10k HDD 2,5 inch	4
Dual controler V7000 8GB FC, 24*600 GB 10k HDD 2,5 inch - MANUT	6
SAN Switches FC 24 ports	4
SAN Switches FC 24 ports - MANUT	6



6. Conclusão

No contexto do Plano de Implantação, percebe-se no planejamento um movimento intenso no qual as equipes deverão estar articuladas, de forma que os objetivos estejam claros e a comunicação seja eficiente, pois o conceito da parceria público-privada será exercido no mais alto grau de execução pois se trata de assumir a operação de 70 (setenta) Unidades, implantar 41 (quarenta e uma) e realizar uma atualização tecnológica no atendimento ao cidadão que transformará o relacionamento abrindo novos canais de comunicação e de prestação de serviço.

No desafio deste Plano de Implantação carrega-se a oportunidade de se estabelecer a quebra de paradigmas no atendimento ao cidadão, trazendo-se excelência ao serviço público, conjugada com a economicidade ao **Poder Concedente**.

Todo o Plano de Implantação teve como premissa atender a este Edital de Licitação, seus Anexos e Apêndices. A Proponente assume o compromisso de atender a todos os itens citados no referidos documentos, bem como a Legislação vigente.

FATOR 11
ANEXO 3.2.11
PLANO DE IMPLANTAÇÃO DAS UNIDADES DE
ATENDIMENTO VAPT VUPT
APÊNDICE I – CRONOGRAMA

