

ENVELOPE 03 – TERMO DE ABERTURA

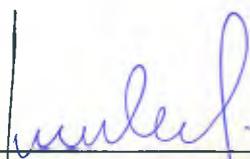
À
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

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 261 a abertura do presente envelope de Nº 3 - **PROPOSTA TÉCNICA – CADERNO 2**

São Paulo 04 de janeiro de 2018.



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



3.2.8. FATOR DE PONTUAÇÃO F8

Capacidade técnica em Gestão e Qualidade.

(Pontuação Máxima – 270 pontos).

8. Conhecimento do Negócio	
Base: requisitos técnicos	
FATOR 8 – PESO 3,0	
Requisitos Técnicos: O CONCORRENTE comprovou possuir sistema de gestão da qualidade com escopo em gestão de atendimento ao público.	
Comprovação com certificação ou metodologia	PONTOS
a) Metodologia em gestão da qualidade e gestão de atendimento ao público, envolvendo equipe, infraestrutura, sistema e metodologia.	270

CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE



000264



FUNDAÇÃO VANZOLINI

CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

A FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

certifica que a organização

SHOPPING DO CIDADÃO SERVIÇOS E INFORMÁTICA S.A.

Rua Ramos Batista, 444, 6º andar – São Paulo – SP – Brasil

Rua Fonseca, 240, Bangu Shopping (2º Pavimento) – Rio de Janeiro – SP – Brasil

para o seguinte escopo:

Gestão de serviços de atendimento ao público, envolvendo equipe, infraestrutura, sistema e metodologia.

implementou e mantém um

Sistema de Gestão da Qualidade

Através de auditoria da Fundação Vanzolini foi comprovado que este Sistema de Gestão cumpre os requisitos da norma:

NBR ISO 9001: 2008

Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos



Este certificado é válido até: 14 de Setembro de 2018

Número do Certificado: SQ-17864

São Paulo, 12 de Agosto de 2016



SQ-M04747

ms

FUNDAÇÃO CARLOS ALBERTO VANZOLINI

Rua Camburiú, 255

Alto da Lapa - São Paulo - SP - Brasil

A validade deste documento poderá ser confirmada em:
<http://vanzolinicert.org.br/validade/>

CÓPIA COLORIDA



FATOR 8
ANEXO III – ITEM 3.2.8. DO EDITAL
CAPACIDADE TÉCNICA EM GESTÃO E QUALIDADE



Sumário

1.	APRESENTAÇÃO.....	5
2.	ABRANGÊNCIA.....	5
3.	ORIENTAÇÕES GERAIS.....	5
4.	CERTIFICAÇÃO DA METODOLOGIA	6
4.1.	METODOLOGIA OPERACIONAL CENTRADA EM ATENDIMENTO	6
5.	PROCESSOS OPERACIONAIS	7
5.1.	PQ_01.00_PAB - ABERTURA DE UNIDADE.....	9
5.2.	PQ_02.00_IDF - IDENTIDADE FUNCIONAL - UNIFORME	11
5.3.	PQ_03.00_TES - TRIAGEM E EMISSÃO DE SENHAS.....	13
5.4.	PQ_04.00_GFA - GERENCIAMENTO DO FLUXO DO ATENDIMENTO	15
5.5.	PQ_05.00_COC - COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO	18
5.6.	PQ_06.00_APN - ATENDIMENTO E PREPARAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS.....	20
5.7.	PQ_07.00_PDS - PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	23
5.8.	PQ_08.00_MAC - MEDIÇÃO E ANÁLISE CRÍTICA.....	25
5.9.	PQ_09.00_ELR - ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS	30
5.10.	PQ_10.00_COA - CONTROLE DE ACESSOS	32
5.11.	PQ_11.00_COT - CONTINGÊNCIA	37
5.12.	PQ_12.00_AVF - AVALIAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS.....	43
5.13.	PQ_13.00_AVC - AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	46
5.14.	PQ_14.00_AUI - AUDITORIA INTERNA.....	56
5.15.	PQ_15.00_BAC - POLÍTICA DE BACKUP.....	61
5.16.	PQ_16.00_FEU - FECHAMENTO DE UNIDADE	66
5.17.	PQ_17.00_TRF - TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIO	68
6.	CONCLUSÃO	73

Figuras

FIGURA 1 – METODOLOGIA DE OPERAÇÃO CENTRADA EM ATENDIMENTO - MOCA ®	7
FIGURA 2 - INTERAÇÃO DOS PROCESSOS. FONTE: AUTORES.	8
FIGURA 3 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_01.00_PAB.....	10
FIGURA 4 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_02.00_IDF.....	12
FIGURA 5 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_03.00_TES.	14
FIGURA 6 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_04.00_GFA.	16
FIGURA 7 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_04.00_GFA. FONTE: AUTORES.	17
FIGURA 8 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_05.00_COC.	19
FIGURA 9 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_06.00_APN.	22
FIGURA 10 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_07.00_PDS.....	24
FIGURA 11 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_08.00_MAC.	27
FIGURA 12 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_08.00_MAC – CONTINUAÇÃO I.....	28
FIGURA 13 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_08.00_MAC - CONTINUAÇÃO II.	29
FIGURA 14 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_09.00_ELR.	31
FIGURA 15 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_10.00_COA.	34
FIGURA 16 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_10.00_COA - CONTINUAÇÃO I.	35
FIGURA 17 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_10.00_COA - CONTINUAÇÃO II.	36
FIGURA 18 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_11.00_COT.	39
FIGURA 19 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_11.00_COT - CONTINUAÇÃO I. FONTE: AUTORES.	40
FIGURA 20 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_11.00_COT - CONTINUAÇÃO II.....	41
FIGURA 21 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_11.00_COT - CONTINUAÇÃO III.....	42
FIGURA 22 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_12.00_AVF.....	44
FIGURA 23 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_12.00_AVF – CONTINUAÇÃO I.....	45
FIGURA 24 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC.	48
FIGURA 25 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO I.....	49
FIGURA 26 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO II.....	50
FIGURA 27- FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO III.....	51
FIGURA 28 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO IV	52
FIGURA 29 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO V.	53
FIGURA 30 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO VI	54
FIGURA 31 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO VII.	55
FIGURA 32 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_14.00_AUI	58
FIGURA 33 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_14.00_AUI - CONTINUAÇÃO I.	59

FIGURA 34 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_14.00_AUI - CONTINUAÇÃO II.	60
FIGURA 35 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_15.00_BAC.	63
FIGURA 36 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_15.00_BAC - CONTINUAÇÃO I.	64
FIGURA 37 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_15.00_BAC - CONTINUAÇÃO II.	65
FIGURA 38 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_16.00_FEU.	67
FIGURA 39 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_17.00_TRF.	70
FIGURA 40 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_17.00_TRF - CONTINUAÇÃO I.	71
FIGURA 41 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_17.00_TRF - CONTINUAÇÃO II.	72

1. APRESENTAÇÃO

Este documento contém a metodologia em gestão da qualidade e gestão de atendimento para Unidades de Atendimento ao Cidadão com o objetivo de padronizar processos, instrumentos de trabalho e disponibilizar uma ferramenta útil para equalizar conhecimentos e estabelecer padrões, colaborando para a melhoria da gestão operacional das **Unidades VAPT VUPT**.

Os procedimentos e formulários aqui incluídos foram elaborados para operações, contendo informações, análise de documentos, estudo de planilhas informatizadas por meio de um sistema de gerenciamento de atendimento e da observação do dia a dia do atendimento e da gestão de Unidades.

Esta documentação de metodologia de operação representa o melhor para a organização do atendimento no momento de sua elaboração, no entanto, devendo sofrer alterações devido à adequação dos processos após a assunção das **Unidades VAPT VUPT**, cabendo à equipe de qualidade, mantê-lo sempre atualizado.

2. ABRANGÊNCIA

Os procedimentos e formulários descritos referem-se à operação de uma Unidade de Atendimento ao Cidadão focado na área de atendimento e ao processo de suporte para esta área.

3. ORIENTAÇÕES GERAIS

Visando a facilidade de entendimento, apresenta-se este documento como Manual de Metodologia da Gestão da Qualidade, adequado ao uso em Unidades de Atendimento, utilizando como base os Procedimentos de Qualidade e os Formulários inerentes, conforme descrito nos próprios procedimentos.

Caberá à **Concessionária** apresentar este manual à **SEGPLAN** e aos colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, conforme cronograma e planejamento a ser aprovado pelo **Poder Concedente**.

Cabe ressaltar que informações complementares poderão ser localizadas na Proposta ao Anexo III – Fator 10 do Edital – Item 3.2.10 subitem (b) - Modelo de Gestão de Qualidade.

4. CERTIFICAÇÃO DA METODOLOGIA

À frente deste relatório, encontra-se o certificado da ISO9001:2008 obtido pelo Proponente integrante do **Consórcio VAPT VUPT Cidadão** com a implementação desta metodologia em Unidades de Atendimento, em cópia autenticada.

4.1. METODOLOGIA OPERACIONAL CENTRADA EM ATENDIMENTO

Com a finalidade de atender às políticas e diretrizes do Poder Concedente e de ofertar serviços ao cidadão com eficiência e eficácia, o **Consórcio VAPT VUPT Cidadão** optou pela adoção de uma **Metodologia de Operação Centrada em Atendimento - MOCA[®]**, que padroniza todo o atendimento e as atividades de apoio. A **MOCA[®]** foi desenvolvida pela consorciada Shopping do Cidadão e surgiu da necessidade de se ter um instrumento para implementação e gestão de unidades de atendimento ao público, que fosse genérica o bastante para ser aplicada às Centrais de Atendimento ao Cidadão.

Baseada no tripé Pessoas, Processos e Sistemas, a **MOCA[®]** permite a operação simultânea e padronizada de um grande número de unidades de atendimento com custos reduzidos dentro dos padrões de governança, qualidade e transparência exigidos principalmente em contratos públicos e consiste na sistematização das práticas de gestão, integrando as diferentes funções existentes na organização

Os macro-processos estabelecidos e complementados pela **MOCA[®]** são:

- **Atendimento** - Trata da uniformização do padrão de atendimento dos diferentes serviços prestados garantindo eficiência e qualidade.
- **Back Office** - Padronização de modelos e processos para as áreas de Manutenção, Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, Financeira e Administrativa.
- **Qualidade** - Busca contínua da melhoria dos processos garantindo o atingimento dos níveis de serviços contratuais (SLAs). Equilibra o mix de serviços otimizando os recursos alocados retroalimentando os processos mapeados.

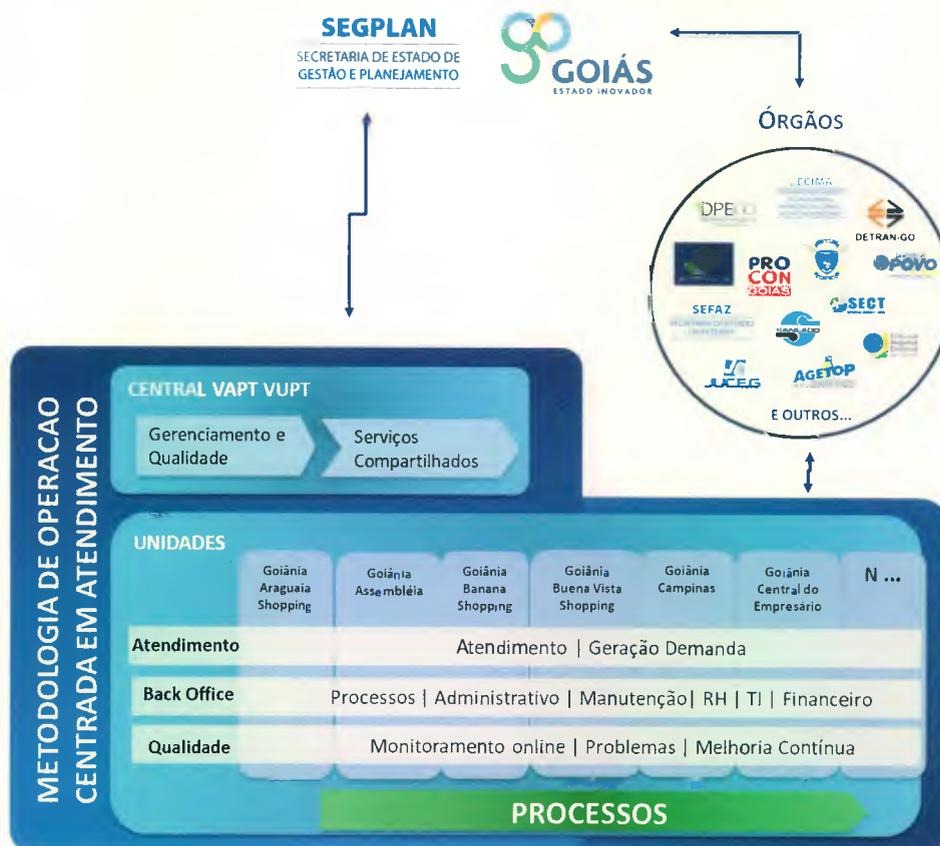
A **MOCA[®]** contempla ainda duas estruturas básicas: a **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT** e as **Unidades VAPT VUPT** e interage com a coordenação do Programa e com os órgãos e empresas prestadores de serviços nas **Unidades VAPT VUPT**. A Imagem 00 a seguir, retrata a **Metodologia de Operação Centrada em Atendimento – MOCA[®]**, para prestação de serviços públicos envolvendo a SPE, o Governo de Goiás e os **Órgãos Parceiros**.

Estas estruturas estão orientadas pelos seguintes processos:

- **Processos de Cliente:** processos de atendimento, que resultam na prestação de serviços diretamente para o cidadão.
- **Processos de Qualidade:** baseados em indicadores de desempenho, com monitoramento constante e correção de desvios, tratamento de problemas e melhoria contínua.
- **Processos Administrativos:** processos de *backoffice* que resultam em produtos invisíveis para os cidadãos, mas essenciais para que os processos de clientes possam ser executados (ex:

- manutenção predial, manutenção de TIC, RH, Financeiro e etc.).
- **Processos de Gerenciamento:** Incluem as decisões que os gestores devem tomar para apoiar os processos do negócio, através do estabelecimento de objetivos, planejamento, análise do desempenho, recompensas e alocação de recursos.

Figura 1 – Metodologia de Operação Centrada em Atendimento - MOCA®



Fonte: Elaboração própria

A seguir descreve-se os processos administrativos e operacionais que serão implantados nas **Unidades VAPT VUPT**, e conduzidas pela **Concessionária** sob a fiscalização da **SEGPLAN**.

5. PROCESSOS OPERACIONAIS

Os processos operacionais de qualidade para a operacionalização de uma Unidade de Atendimento podem ser agrupados por áreas, por exemplo: (i) Atendimento; (ii) Compras; (iii) Suporte; (iv) Qualidade e (v) RH. Em todos os processos, o foco de cada um destes processos deve ter origem nas necessidades dos clientes e visa obter sua satisfação. Os processos operacionais recebem uma sigla ordenada de Processos da Qualidade (PQ_xx_yy_sigla - nome).

A seguir, um detalhamento dos PQ de cada área é apresentado para facilitar o entendimento da organização dos processos operacionais, descrevendo a composição de PQ por área.

- **Atendimento:** (i) Abertura de Unidade; (ii) Identidade Funcional - Uniforme; (iii) Triagem e Emissão de Senha; (iv) Gerenciamento do Fluxo de Atendimento; (v) Comunicação com o Cidadão; (vi) Atendimento e Preparação de Novos Serviços; (vii) Pesquisa de Satisfação e (ix) Fechamento da Unidade.
- **Compras:** (i) Avaliação de Fornecedores; (ii).
- **Suporte:** (i) Controle de Acessos; (ii) Contingência; (iii) Política de Backup.
- **Qualidade:** (i) Medição e Análise Crítica; (ii) Relatórios; (iii) Auditoria Interna.
- **RH:** (i) Avaliação de Funcionários; (ii) Treinamento de Funcionários.

Estes processos operacionais de qualidade, os PQ's, proporcionam entendimento do negócio e do suporte necessário à operação das Unidades de Atendimento, sendo representada a interação destes processos na Figura 1, na qual dispõem-se os processos de Atendimento, Compras, Suporte, Qualidade e RH em conexão com Clientes, Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e Alta Direção.

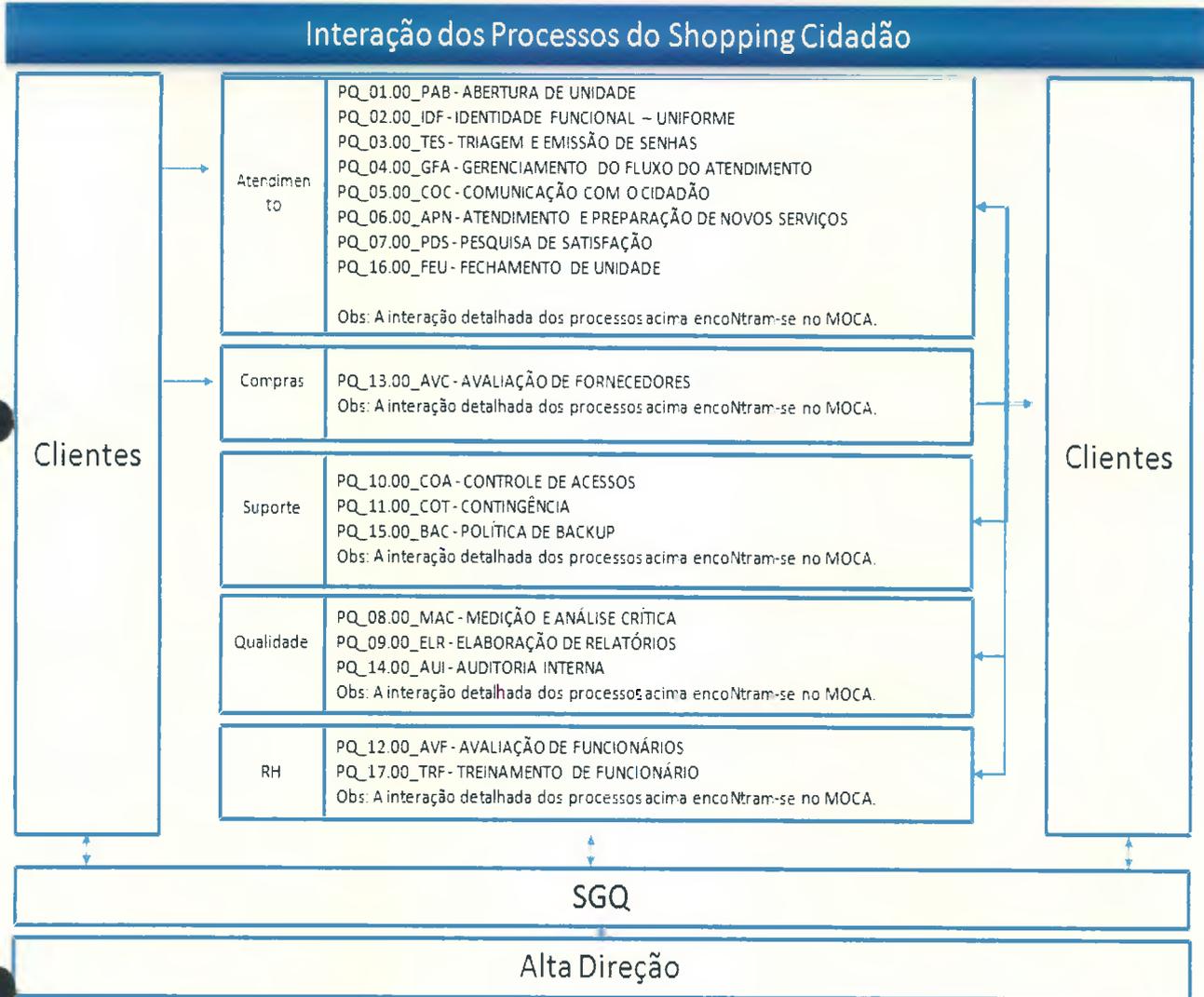


Figura 2 - Interação dos Processos. Fonte: Autores.

5.1. PQ_01.00_PAB - ABERTURA DE UNIDADE

O processo de Abertura de Unidade visa organizar, instruir e ajudar os requerentes, no momento de entrada da Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Disponibilização de formulário - Imprimir e disponibilizar o formulário, de abertura de unidade para a área de atendimento.

Do (D):

2. Organização das filas - Fazer a separação dos requerentes na fila de entrada entre atendimentos normais e preferenciais.
3. Ligação dos equipamentos - Ligar os painéis de senha, computadores e impressoras térmicas.
4. Entrevista com os requerentes - Entrevistar o requerente visando identificar qual o serviço que ele procura.
5. Preenchimento do formulário - Preencher o formulário de acordo com as informações dos requerentes entrevistados na fila.
6. Recolhimento do formulário - Recolher o formulário guardando-o na pasta de documentos padrão.

Check (C):

7. Submissão do formulário - Submeter o formulário à apreciação da área de atendimento.
8. Análise do formulário - Analisar o preenchimento do formulário.
9. Arquivamento do formulário - Arquivar o formulário na pasta de controle da abertura da unidade.

Action (A):

10. Acompanhamento do histórico - Acompanhar o volume de requerentes na abertura com base nos históricos contidos nos formulários de abertura de unidade.
11. Ações de melhoria - Executar ações de melhorias para a abertura da Unidade com base nos históricos de volume de requerentes.

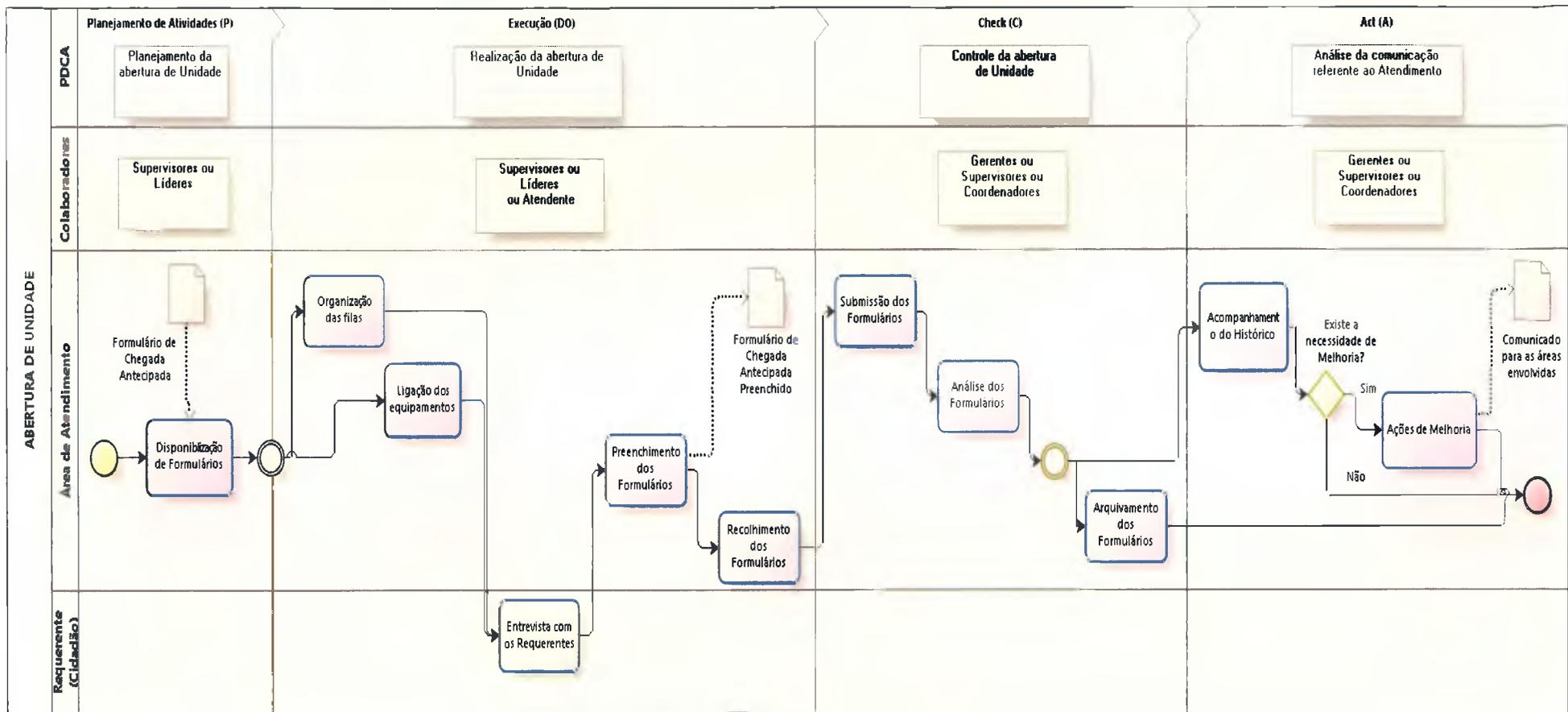


FIGURA 3 - Fluxograma do processo PQ_01.00_PAB. Fonte: Autores.

Handwritten marks in blue ink.

000274

5.2. PQ_02.00_IDF - IDENTIDADE FUNCIONAL - UNIFORME

O processo de Identificação Funcional visa certificar que os uniformes, propostos pela concessionária para os funcionários atuarem na operação, estão sendo utilizados de forma apropriada por estes colaboradores.

Plan (P):

1. Disponibilização do uniforme - Disponibilizar o *kit* de uniforme para os colaboradores e ou parceiros recém-admitidos e ou lotados na Unidade.
2. Disponibilização dos formulários - Disponibiliza os formulários.

Do (D):

3. Vistoria de uniformes - Vistoriar diariamente se os atendentes e ou parceiros estão utilizando o uniforme corretamente.
4. Preenchimento dos formulários - Preenche os formulários de acordo com resultado da vistoria.
5. Análise da vistoria - Analisar a vistoria diária.
6. *Feedback* da vistoria - Aplicar o *feedback* no atendente vistoriado.
7. Envio para o Governo - Enviar o resumo semanal das vistorias dos parceiros.

Check (C):

8. Análise dos resultados - Analisar os resultados das vistorias realizadas.
9. Submissão dos formulários - Submeter os formulários a apreciação da área de atendimento.
10. Arquivamento dos formulários - Arquivar os formulários nas pastas específicas.

Action (A):

11. Acompanhamento do histórico - Acompanhar os históricos das ocorrências nos formulários utilizados no fechamento de unidade.
12. Ações de melhorias - Executar ações de melhorias no processo de fechamento de unidade com base nos históricos contido nos formulários.

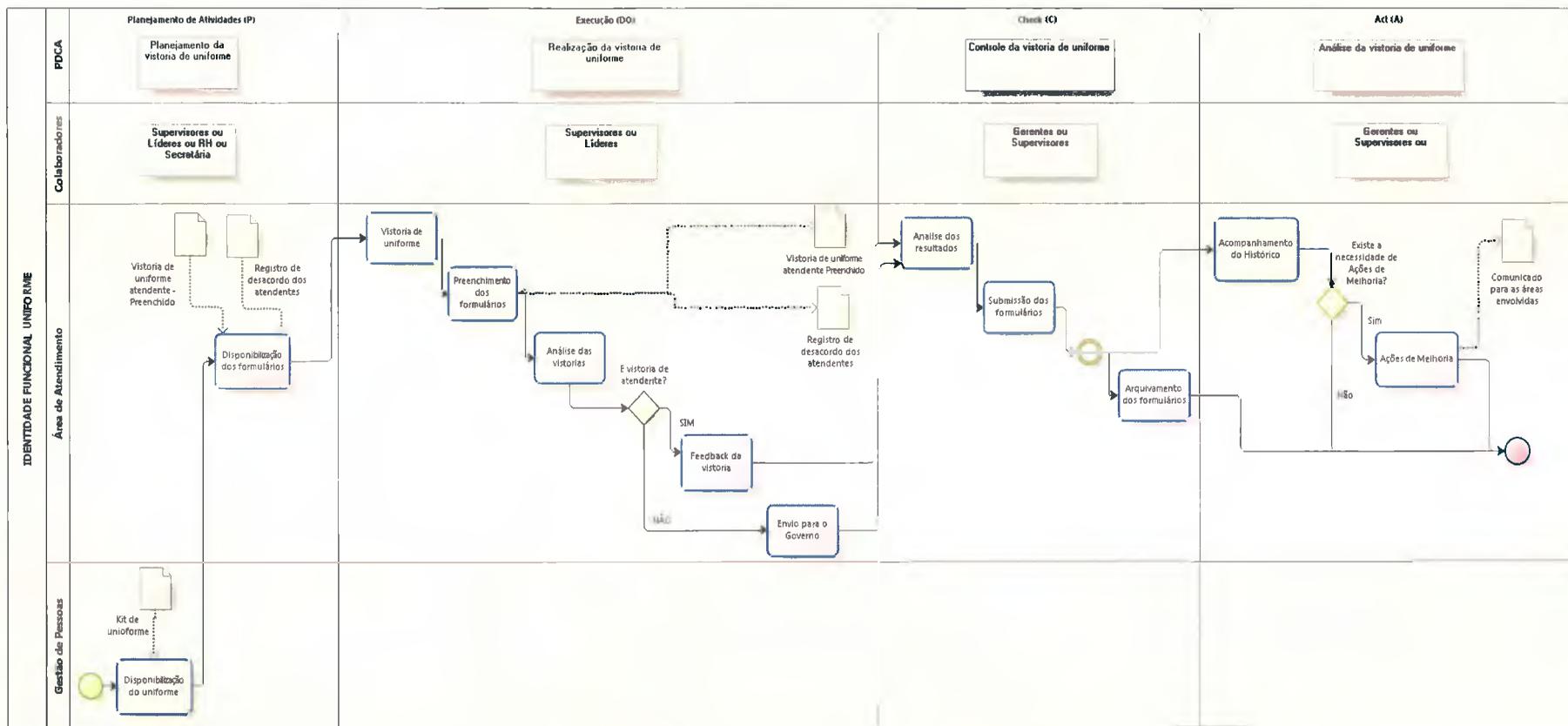


Figura 4 – Fluxograma do processo PQ_02.00_IDF. Fonte: Autores.

5.3. PQ_03.00_TES - TRIAGEM E EMISSÃO DE SENHAS

O processo de Triagem e Emissão de Senhas visa atender aos requerentes visando informar, orientar, organizar e emitir senhas para que os requerentes sejam atendidos dentro da Unidade de Atendimento; de forma organizada, sistematizada e controlada.

Plan (P):

1. Disponibilização de material - Disponibilizar bobina para impressora térmica e o formulário de Cidadãos Dispensados.

Do (D):

2. Cumprimento ao requerente - Fazer o cumprimento da hora: bom dia, boa tarde acompanhado de sr (a), etc.
3. Observação ao requerente - Buscar identificar se cabe atendimento preferencial a este requerente ou não.
4. Avaliação do serviço - Avaliar o serviço procurado pelo requerente.
5. Avaliação dos documentos - Avaliar se a documentação apresentada pelo requerente serve para o serviço solicitado.
6. Registro no sistema de gestão de atendimento - Registrar no sistema de gestão de atendimento ou no formulário de Cidadãos Dispensados o motivo da dispensa.
7. Entrega da senha - Entregar a senha normal ou preferencial.
8. Chamada ao próximo requerente - Chamar o próximo requerente da fila para o atendimento seguinte.

Check (C):

9. Consolidação das análises dos atendimentos - Consolidar as análises dos atendimentos.
10. Análise dos atendimentos - Analisar a quantidade de atendimentos procurados no setor no dia.
11. Encaminhamento dos resultados - Encaminhar os resultados da capacidade de atendimento.

Action (A):

12. Ações de melhoria - Verificar a possibilidade de melhorias no processo.

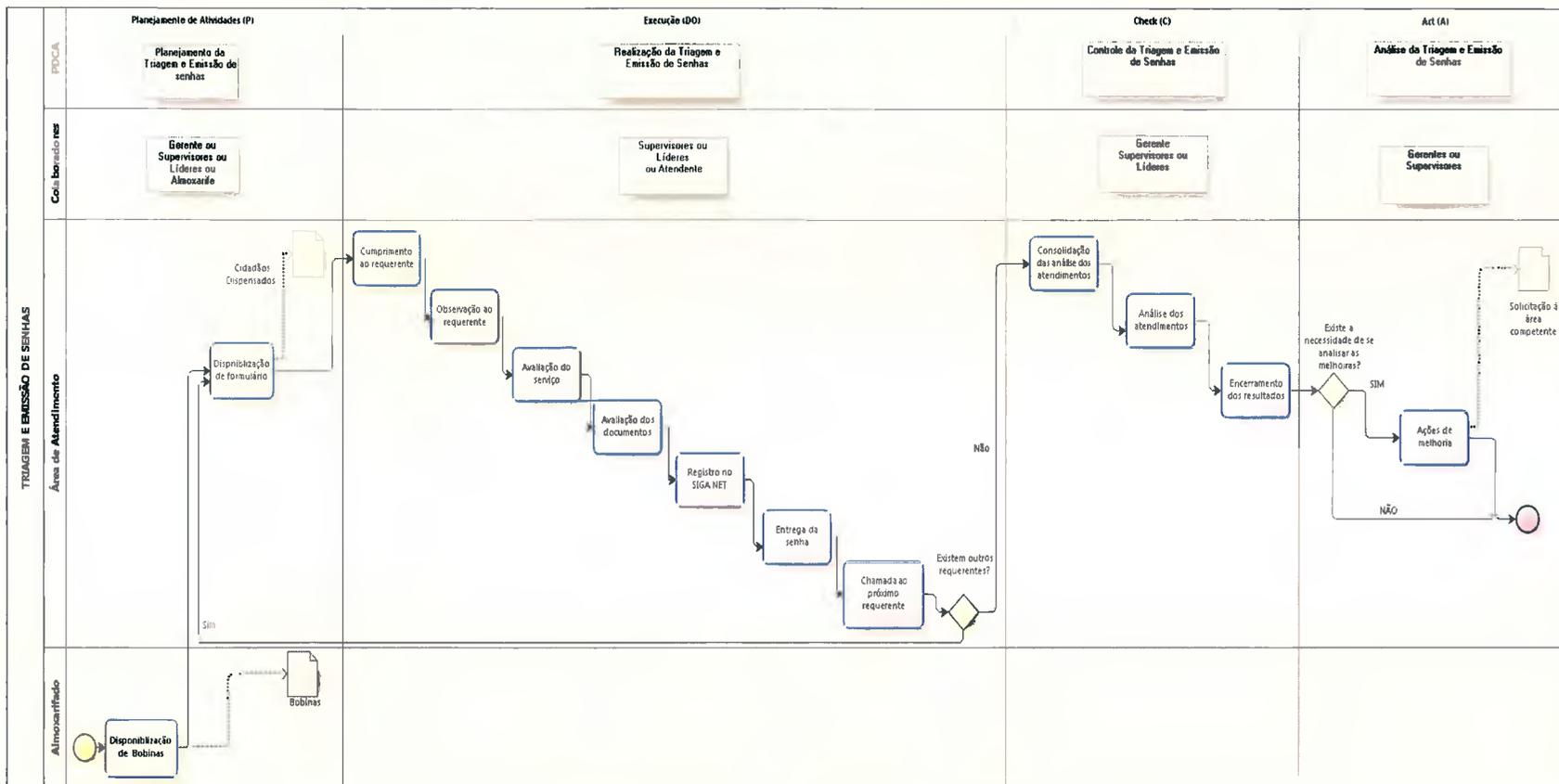


Figura 5 -

Fluxograma do processo PQ_03.00_TES. Fonte: Autores.

5.4. PQ_04.00_GFA - GERENCIAMENTO DO FLUXO DO ATENDIMENTO

O processo de Gerenciamento do Fluxo de Atendimento visa gerenciar os funcionários da Unidade, visando manter o padrão de qualidade durante a organização dos requerentes durante a prestação de serviços na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Disponibilização de formulários - Disponibilizar os formulários: Chegada Antecipada, Cidadãos Dispensados e Escala de Orientadores.
2. Disponibilização de rádios - Distribuir os rádios para a equipe de atendimento.

Do (D):

3. Supervisão da chegada - Supervisionar a chegada dos atendentes.
4. Alocação no posto - Alocar no posto de trabalho de acordo com sua escala de trabalho no dia, exceto quando a alocação necessite de treinamento específico.
5. Registro no formulário - Registrar no formulário as ocorrências de chegada antecipada, dispensados.
6. Abordagem ao cidadão - Abordar os cidadãos de demonstrarem dúvida.
7. Orientação ao cidadão - Orientar os cidadãos de acordo como serviço que este informa procurar, tempo de atendimento etc.
8. Controle das rendições - Controlar as rendições da equipe de atendimento durante o almoço e ou banheiro etc.
9. Acompanhamento do sistema de gestão de atendimento - Acompanhar o volume de atendimento pela ferramenta sistema de gestão de atendimento, módulo supervisão.
10. Organização das filas - Organizar as filas nas unidades de serviço.

Check (C):

11. Análise de ocorrências - Analisar as ocorrências de serviços muito procurados no dia.
12. Atendimento ao cidadão - Atender casos de cidadãos inquietos e ou reclamantes.
13. Realocação de atendentes - Realocar atendentes em órgãos que estão com alta procura e necessitem reforço.
14. Recolhimento de formulários - Recolher os formulários preenchidos durante o dia.
15. Arquivo dos formulários - Arquivar os formulários preenchidos.

Action (A):

16. Análise do histórico - Analisar o histórico dos atendimentos realizados visando ações de melhoria.
17. Solicitação de melhorias - Solicitar e ou elaborar ações de melhorias.

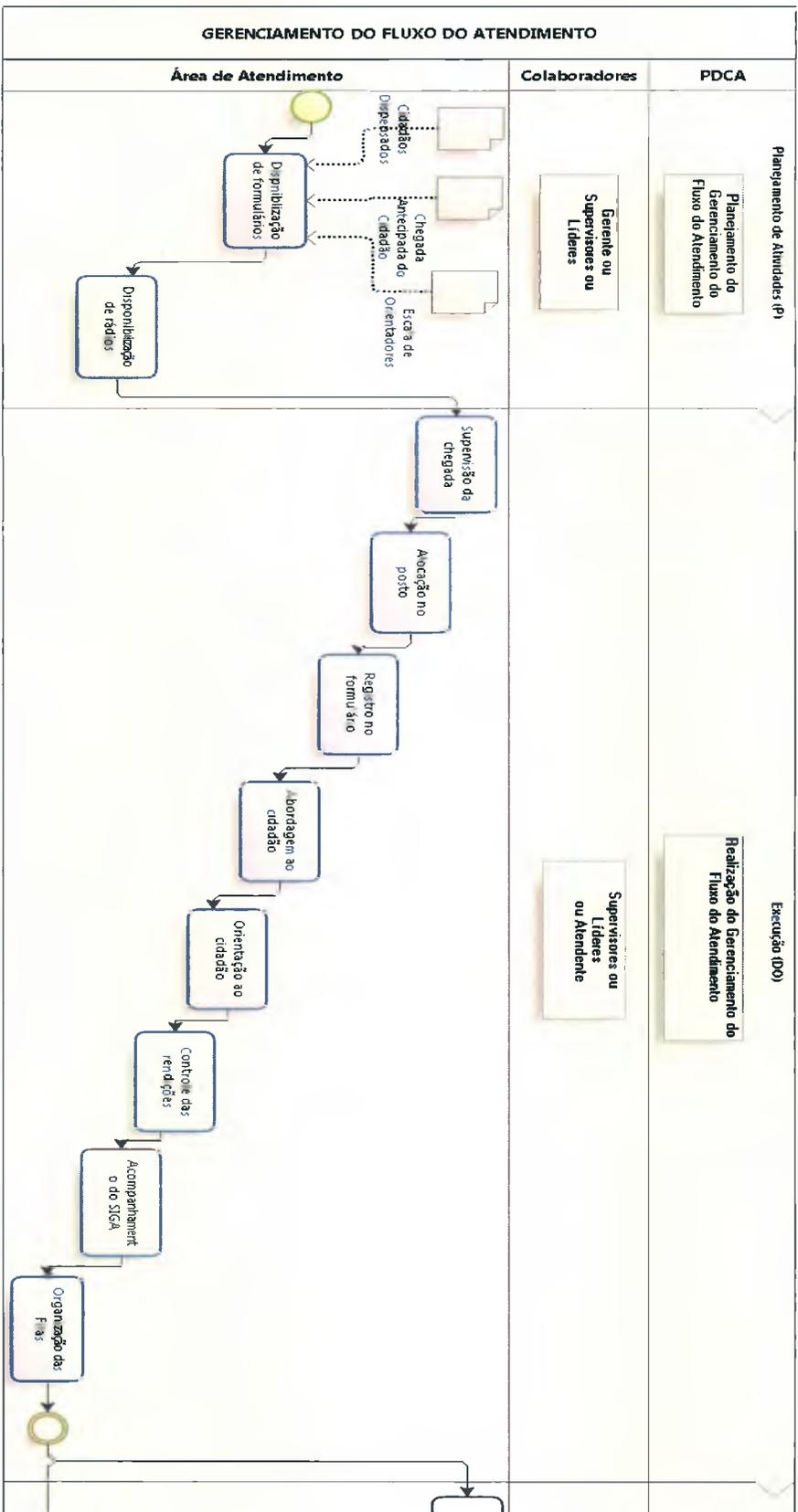


Figura 6 - Fluxograma do processo PQ_04_00_GFA. Fonte: Autores

(Handwritten mark)

(Handwritten mark)

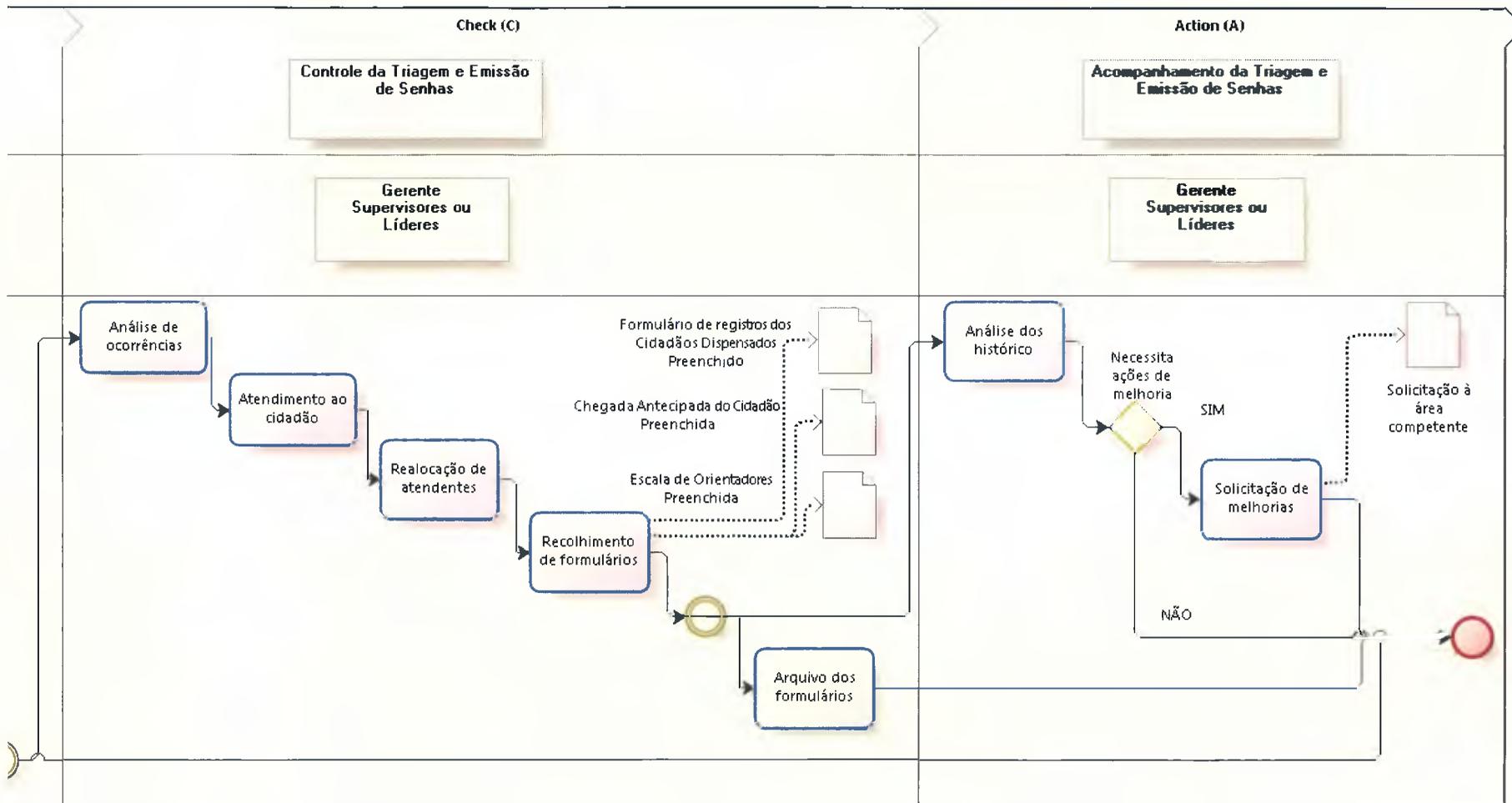


FIGURA 7 - Fluxograma do processo PQ_04.00_GFA. Fonte: Autores.

5.5. PQ_05.00_COC - COMUNICAÇÃO COM O CIDADÃO

O processo de Comunicação com o Cidadão visa incentivar à manifestação da opinião dos requerentes e a forma de como se relacionar com os requerentes, durante a sua estadia na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Disponibilização de formulários - Imprimir e disponibilizar os formulários para as áreas de atendimento.

Do (D):

2. Incentivo à manifestação de Opinião - Incentivar os usuários a manifestar sua opinião.
3. Fornecimento de formulário - Fornecer o formulário armazenado nos sistemas e ferramentas de manifestação.
4. Preenchimento do formulário - Preencher o formulário fornecido.
5. Recolhimento do formulário - Recolher os formulários preenchidos ao final do atendimento e armazená-lo.

Check (C):

6. Submissão do formulário - Submeter à apreciação da área de atendimento.
7. Análise e resposta - Providenciar respostas aos requerentes que assim o solicitarem, utilizando a oportunidade para incluir nos retornos ao cidadão.
8. Registro das ações tomadas - Registrar no verso do formulário as providências adotadas.
9. Cadastro e arquivo dos documentos - Numerar, categorizar e organizar as informações colhidas por meio dos formulários.
10. Elaboração do relatório mensal - Elaborar mensalmente, o Relatório Resumo das Manifestações (RM).
11. Envio do RM - Enviar em meio eletrônico para área de Atendimento ao final do mês.
12. Digitalização dos formulários - Digitalizar os formulários e arquivar para recuperação.

Action (A):

13. Acompanhamento das ações - Acompanhar e colaborar no cumprimento das promessas feitas no momento em que foi dada resposta à manifestação.
14. Publicação das ações tomadas - Encaminhar os elogios, reclamações e sugestões para as respectivas Unidades de Serviços, transmitindo e esclarecendo pessoalmente com os Atendentes as questões individualizadas.
15. Contato com os envolvidos - Fazer contato com as partes envolvidas.
16. Registro no Formulário - Fazer registro do contato no formulário.

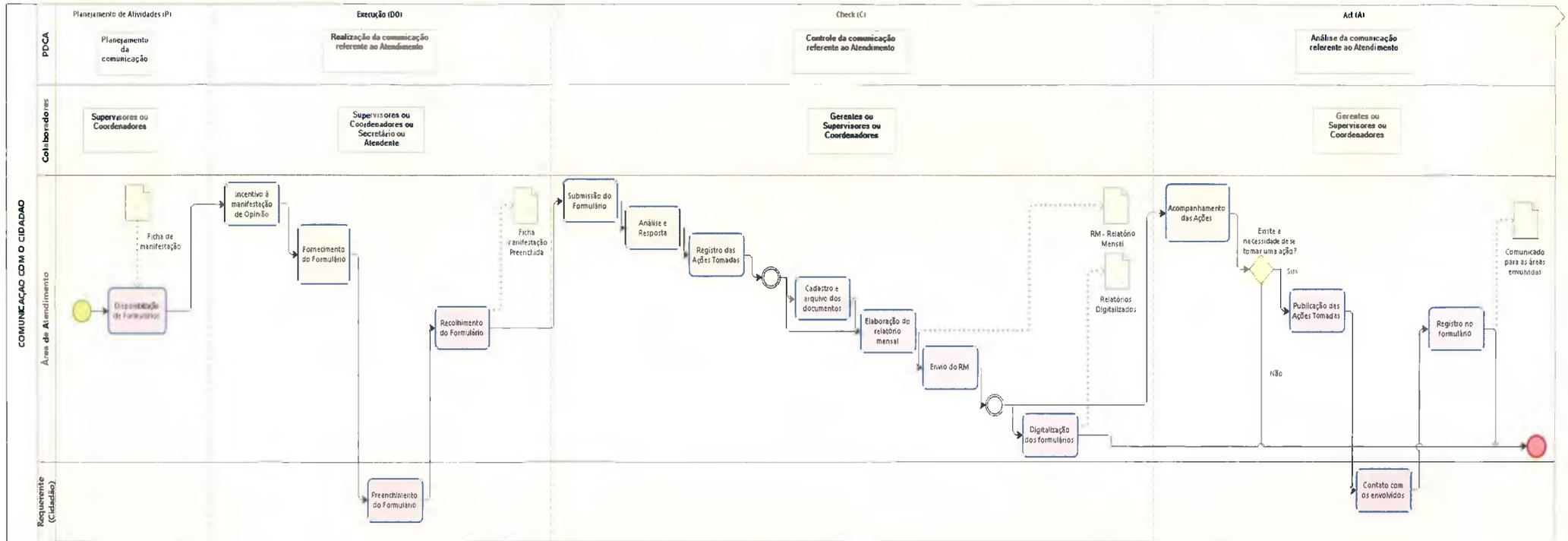


FIGURA 8 - Fluxograma do processo PQ_05.00_COC. Fonte: Autores.

Handwritten marks:
 A blue checkmark-like symbol.
 A blue scribble or signature.

5.6. PQ_06.00_APN - ATENDIMENTO E PREPARAÇÃO DE NOVOS SERVIÇOS

O processo de Atendimento e Preparação de Novos Serviços visa incorporar novos serviços na Unidade, planejando e negociando com as áreas e envolvidos para viabilizar estas novas implantações na operação da Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Disponibilização de novas Informações de serviços - Disponibilizar pelo gestor de contrato as informações dos gerentes a respeito da disponibilidade de novos serviços na Unidade, a partir desse momento, os gerentes planejam o repasse destas informações em suas reuniões de áreas, assim como a disponibilização de Panfletos dos órgãos.

Do (D):

2. Preparação de Novos serviços - Repassar as informações, instruções e capacitações necessárias para a realização dos novos serviços quando for necessário, caso contrário seguir o fluxo de atendimento.
3. Incentivo à manifestação de Opinião - Incentivar os usuários a manifestar sua opinião.
4. Fornecimento de formulário - Fornecer o formulário armazenado nos sistemas e ferramentas de manifestação.
5. Preenchimento do formulário - Preencher o formulário fornecido.
6. Recolhimento do formulário - Recolher os formulários preenchidos ao final do atendimento e armazená-lo.

Check (C):

7. Submissão do formulário - Submeter à apreciação da área de atendimento.
8. Análise e resposta - Providenciar respostas aos requerentes que assim o solicitarem, utilizando a oportunidade para incluir nos retornos ao cidadão.
9. Registro das ações tomadas - Registrar no verso do formulário as providências adotadas.
10. Cadastro e arquivo dos documentos - Numerar, categorizar e organizar as informações colhidas por meio dos formulários.
11. Elaboração do relatório mensal - Elaborar mensalmente, o Relatório Resumo das Manifestações (RM).
12. Envio do RM - Enviar em meio eletrônico para área de Atendimento ao final do mês.
13. Digitalização dos formulários - Digitalizar os formulários e arquivar para recuperação.

Action (A):

14. Acompanhamento das ações - Acompanhar e colaborar no cumprimento das promessas feitas no momento em foi dada resposta à manifestação.

15. Publicação das ações tomadas - Encaminhar os elogios, reclamações e sugestões para as respectivas Unidades de Serviços, transmitindo e esclarecendo pessoalmente com os Atendentes as questões individualizadas.
16. Contato com os envolvidos - Fazer contato com as partes envolvidas.
17. Registro no Formulário - Fazer registro do contato no formulário.

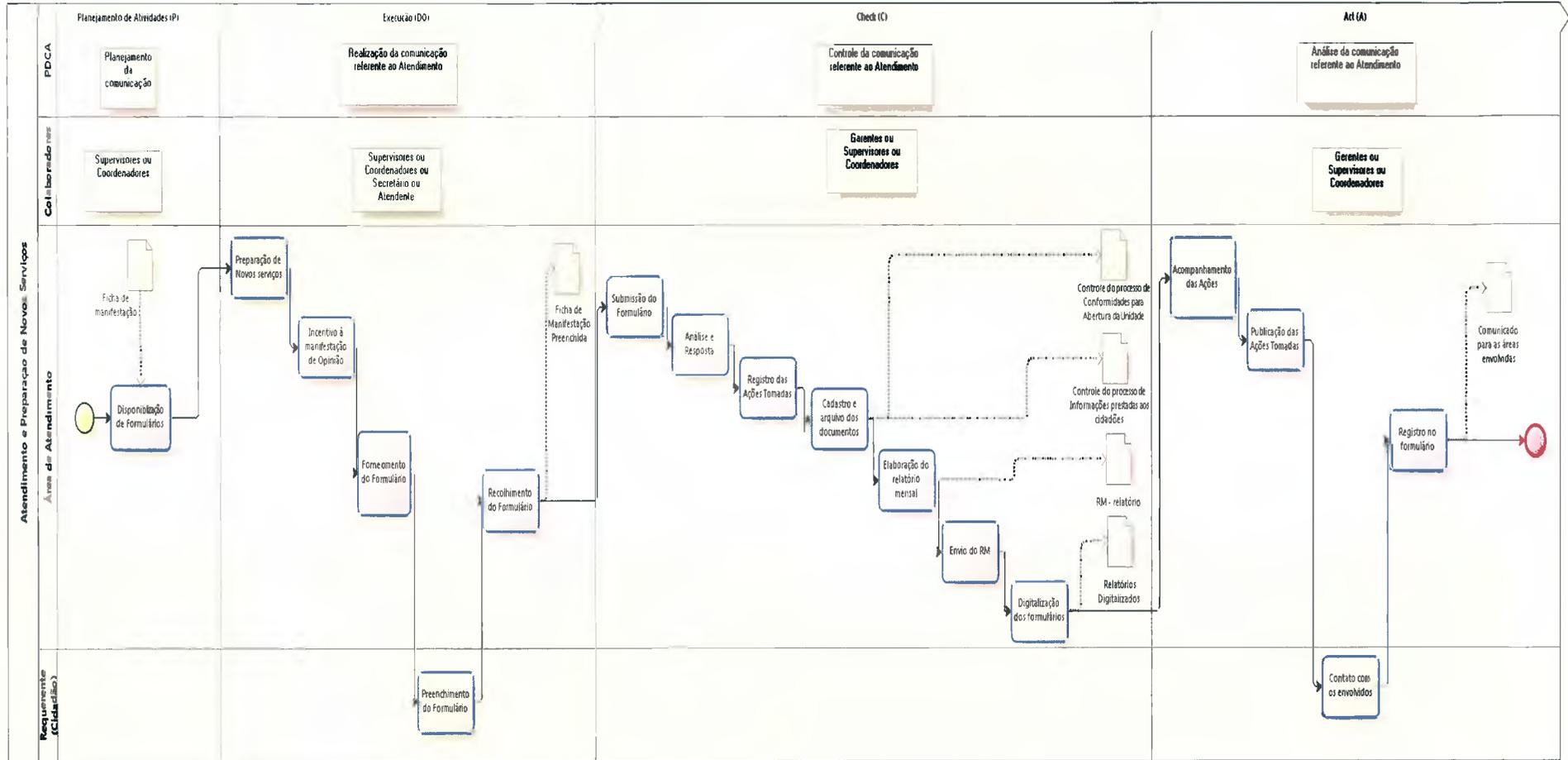


FIGURA 9 - Fluxograma do processo PQ_06.00_APN. Fonte: Autores.

5.7. PQ_07.00_PDS - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O processo de Pesquisa de Satisfação visa identificar se o padrão de qualidade proposto para o atendimento ao requerente está sendo atendido, durante a prestação de serviços para a Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Disponibilização de Formulários - Imprimir e disponibilizar os formulários para as áreas de atendimento.

Do (D):

2. Identificação da meta - Identificar a quantidade de formulários de acordo com as metas estabelecidas.
3. Abordagem ao Requerente - Incentivar os requerentes a manifestar sua opinião.
4. Entrevista com o requerente - Entrevistar o requerente de acordo com as perguntas contidas dos formulários.
5. Responde a pesquisa - Solicitar ao requerente a resposta da pesquisa.
6. Preenchimento do Formulário - Solicitar ao entrevistador o preenchimento do formulário.
7. Recolhimento do Formulário - Recolher os formulários preenchidos.

Check (C):

8. Análise dos formulários - Analisar os formulários preenchidos.
9. Contagem dos formulários - Verificar a quantidade de formulários preenchidos.
10. Tabulação dos dados - Tabular os dados contidos no formulário.
11. Encaminhamento dos dados - Encaminhar os dados tabulados para a área de qualidade.
12. Arquivamento dos formulários - Organizar os formulários e arquivá-los.

Action (A):

13. Apresentação da pesquisa - Apresentar o resultado final da Pesquisa de Satisfação para os envolvidos.
14. Plano de ação - Tomar ações com base no resultado da pesquisa visando uma melhoria contínua.

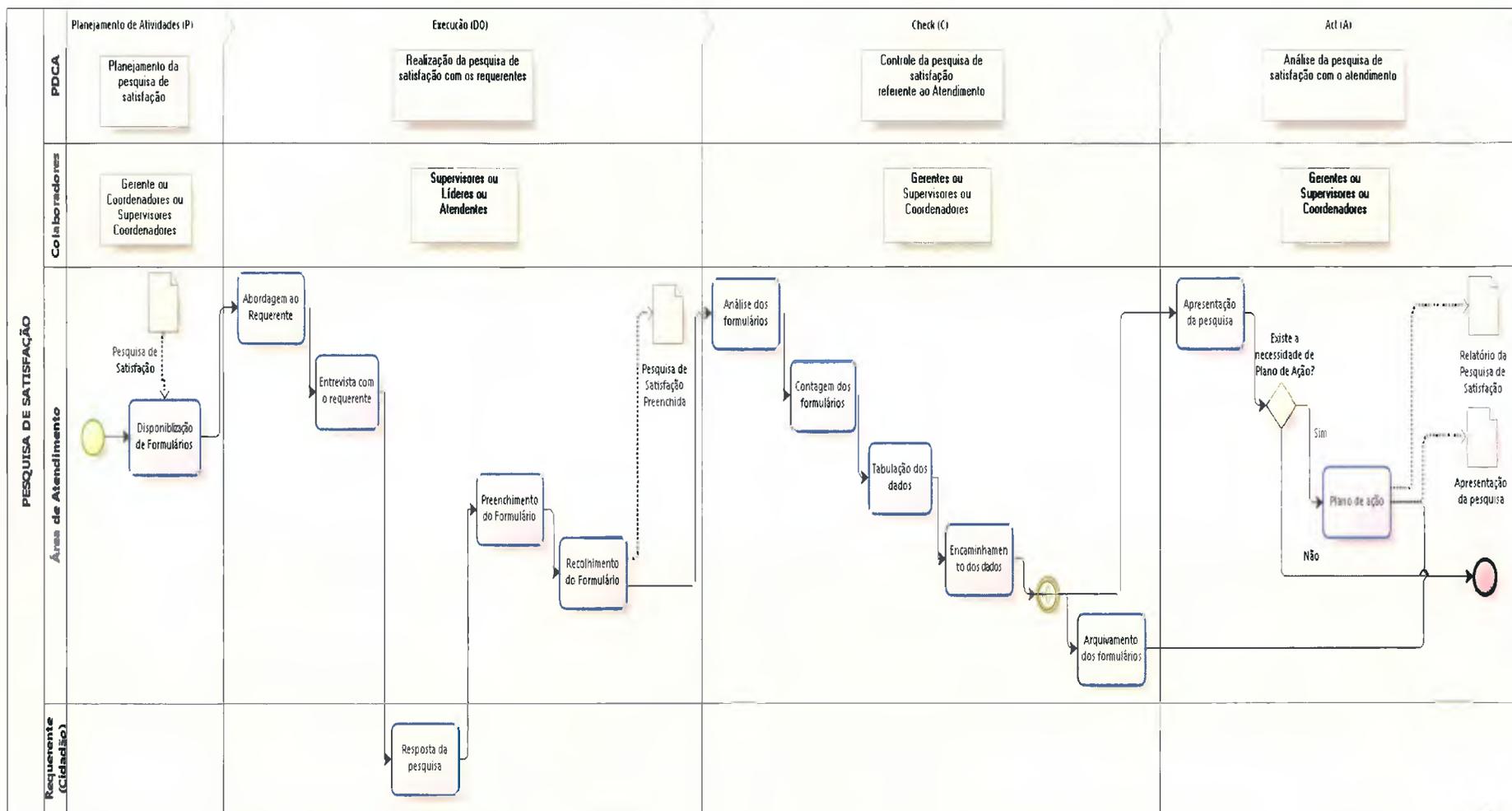


Figura 10 - Fluxograma do processo PQ_07.00_PDS Fonte: Autores.

5.8. PQ_08.00_MAC - MEDIÇÃO E ANÁLISE CRÍTICA

O processo de Medição e Análise Crítica visa apurar os resultados obtidos durante o levantamento de dados da operação e das prestações de serviços realizados na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Alinhamento de objetivos - Alinhar os objetivos e âmbitos da Medição e Análise Crítica (MAC).
2. Definição do escopo - Definir escopo das Medição e Análise Crítica (MAC).
3. Definição das equipes - Definir as equipes envolvidas no projeto, os papéis e responsabilidades para a Medição e Análise Crítica (MAC).
4. Elaboração do Plano de Trabalho - Elaborar Plano de Trabalho e Cronograma de Atividades.
5. Publicação do Plano de Trabalho - Publicar Plano de Trabalho e Cronograma de Atividades.
6. Identificação da equipe responsável - Identificar a equipe responsável pelo fornecimento das informações.
7. Agenda das visitas - Agendar visitas.

Do (D):

8. Realização das visitas - Realizar as visitas.
9. Consulta aos processos - Consultar e ou modificar a fluxogramação dos processos.
10. Consulta ao processo de Controle de Documentos (PCD) - Consultar o processo de Controle de Documentos (PCD).
11. Consulta ao Processo de Registros (PCR) - Consultar o Processo de Registros (PCR).
12. Consulta ao processo de Produto Não Conforme (PPNC) - Consultar e ou Modificar o Processo de Produto Não Conforme (PPNC).
13. Preenchimento do Relatório da Medição e Análise Crítica (MAC) - Preencher o Relatório da Medição e Análise Crítica (MAC).
14. Realização do processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD) - Realizar o processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD).
15. Publicação do Relatório Medição e Análise (MAC) - Publicar Relatório Medição e Análise Crítica (MAC) esta recomendação.
Existe a necessidade de treinamento? Se sim.
16. Planejamento de Treinamento - Planejar o Treinamento.
17. Realização do Treinamento - Realizar o Treinamento.

Check (C):

18. Realização do processo Pesquisa de Satisfação com o Cliente (PSC) - Realizar o processo Pesquisa de Satisfação com o Cliente (PSC).

Action (A):

19. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as Análises de Ações Corretivas.

20. Existe a necessidade de realizar atualizações? Sim.
21. Realização do processo da Metodologia de Mapeamento de Processo - Realizar o mapeado do novo processo.
22. Realização do processo de Auditoria Interna (PAI) - Realizar a Auditoria interna.

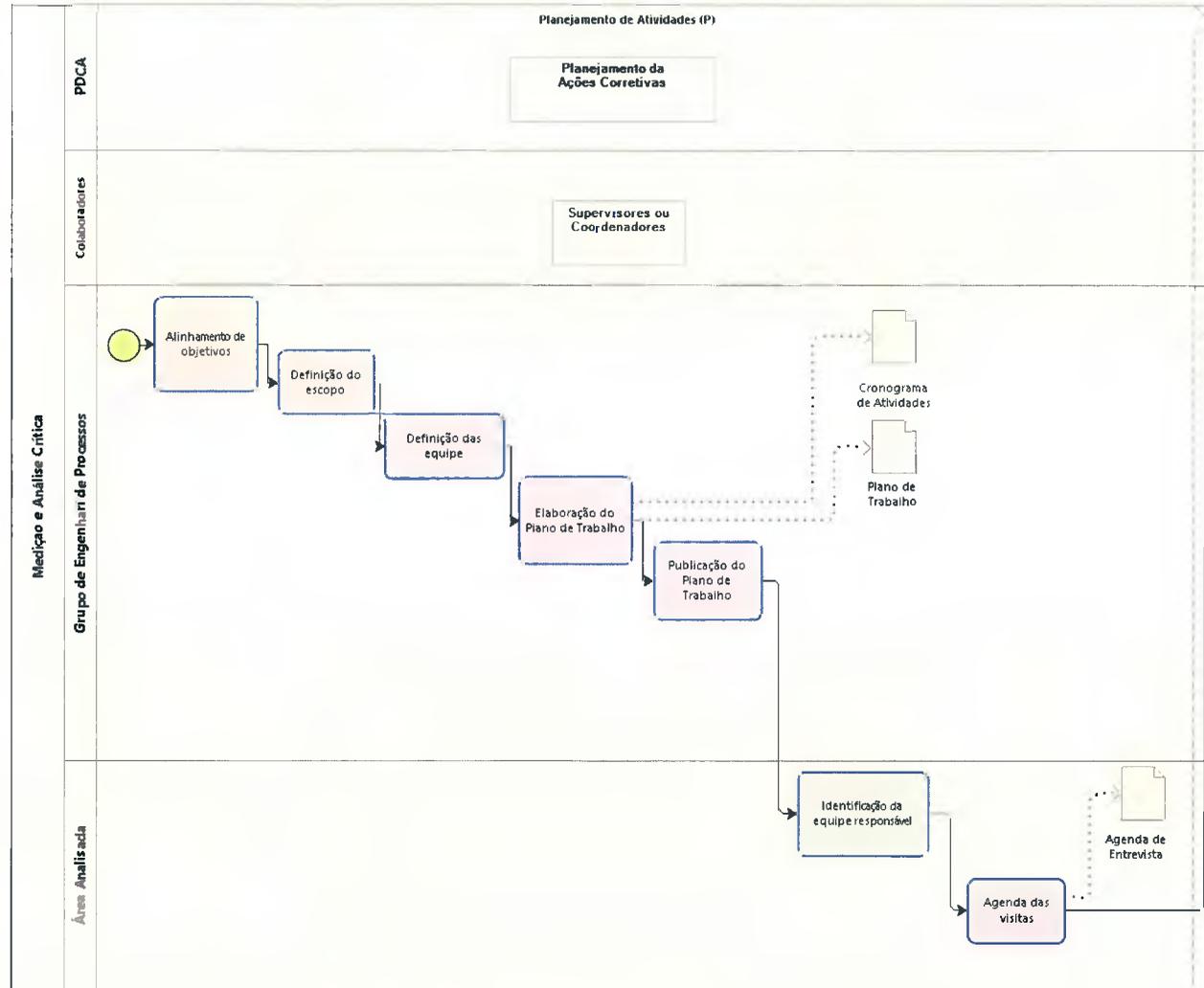


FIGURA 11 - Fluxograma do processo PQ_08.00_MAC. Fonte: Autores.

Handwritten blue marks:
 A stylized signature or mark at the top left.
 A checkmark-like mark at the bottom left.

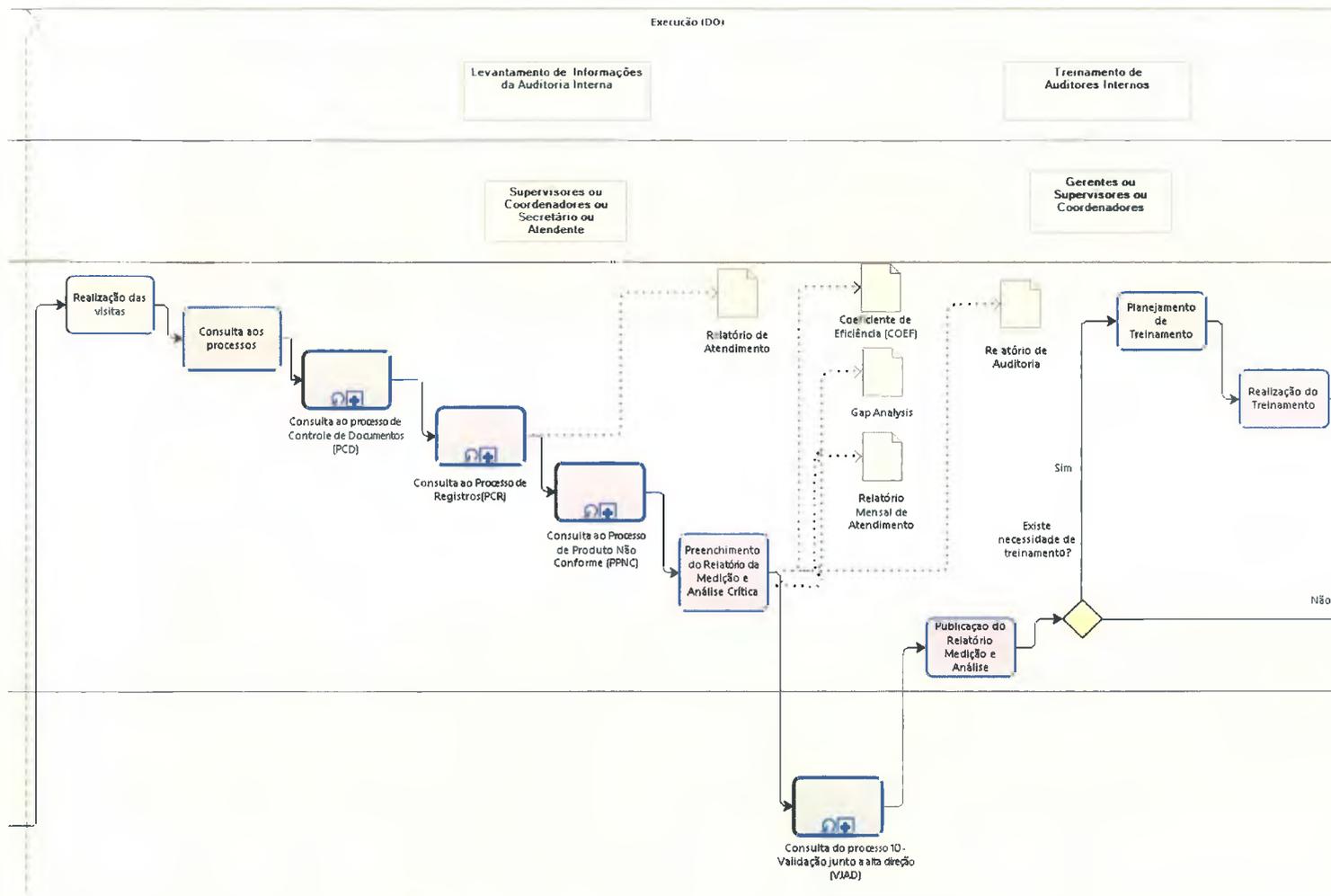


Figura 12 - Fluxograma do processo PQ_08.00_MAC – Continuação I. Fonte: Autores.

000292

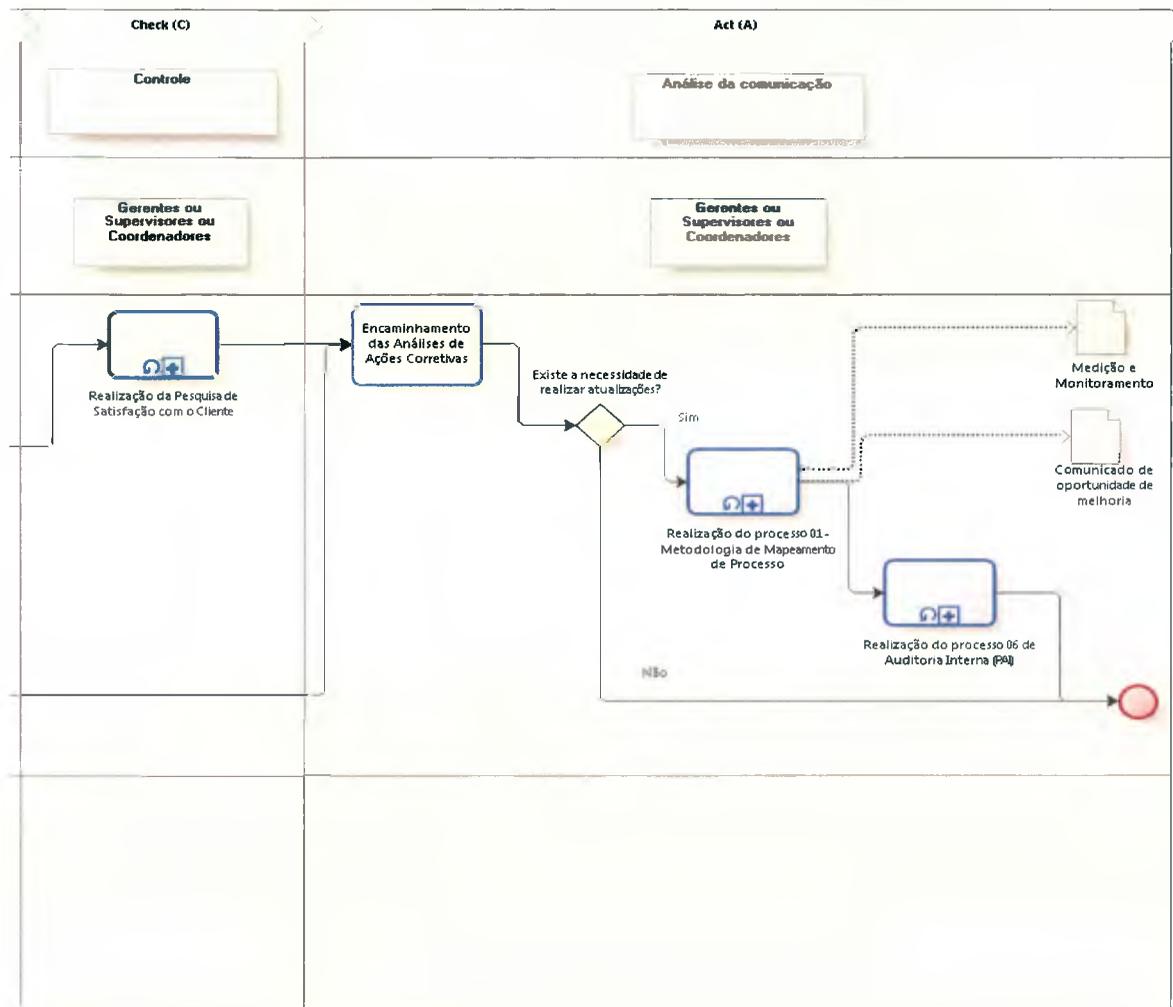


Figura 13 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_08.00_MAC - CONTINUAÇÃO II. Fonte: Autores.

5.9. PQ_09.00_ELR - ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS

O processo de Elaboração de Relatório visa coletar os dados e informações a fim de providenciar as documentações e seus resultados obtidos em forma de relatórios, durante o levantamento de dados da operação e na prestação de contas dos serviços realizados na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Extração de dados - Extrair os dados necessários para elaboração dos relatórios do sistema de gestão de atendimento.
2. Solicitações complementares - Solicitar informações complementares que não estão disponíveis no sistema de gestão de atendimento.

Do (D):

3. Conferência de dados - Conferir os dados para verificar possíveis inconsistências.
4. Lançamento das informações - Lançar as informações nos relatórios específicos.
5. Formatação dos dados - Formatar dos dados lançados de acordo como padrão do relatório a ser gerado.
6. Envio para conferência - Enviar o relatório para conferência do mesmo.

Check (C):

7. Submissão dos relatórios - Submeter os relatórios à apreciação da área de atendimento.
8. Análise dos relatórios - Analisar o relatório e tratar os erros caso encontre.
9. Aprovação dos relatórios - Aprovar o relatório de acordo com o padrão do mesmo.
10. Envio dos relatórios - Enviar os relatórios para a área responsável e ou solicitante.
11. Arquivamento dos relatórios - Arquivar os relatórios na pasta específica.

Action (A):

12. Ações corretivas - Verificar a necessidade de ações corretivas nos relatórios (modelo, formato).
13. Solicitação de ações corretivas - Solicitar ações corretivas para a área de elaboração dos relatórios.

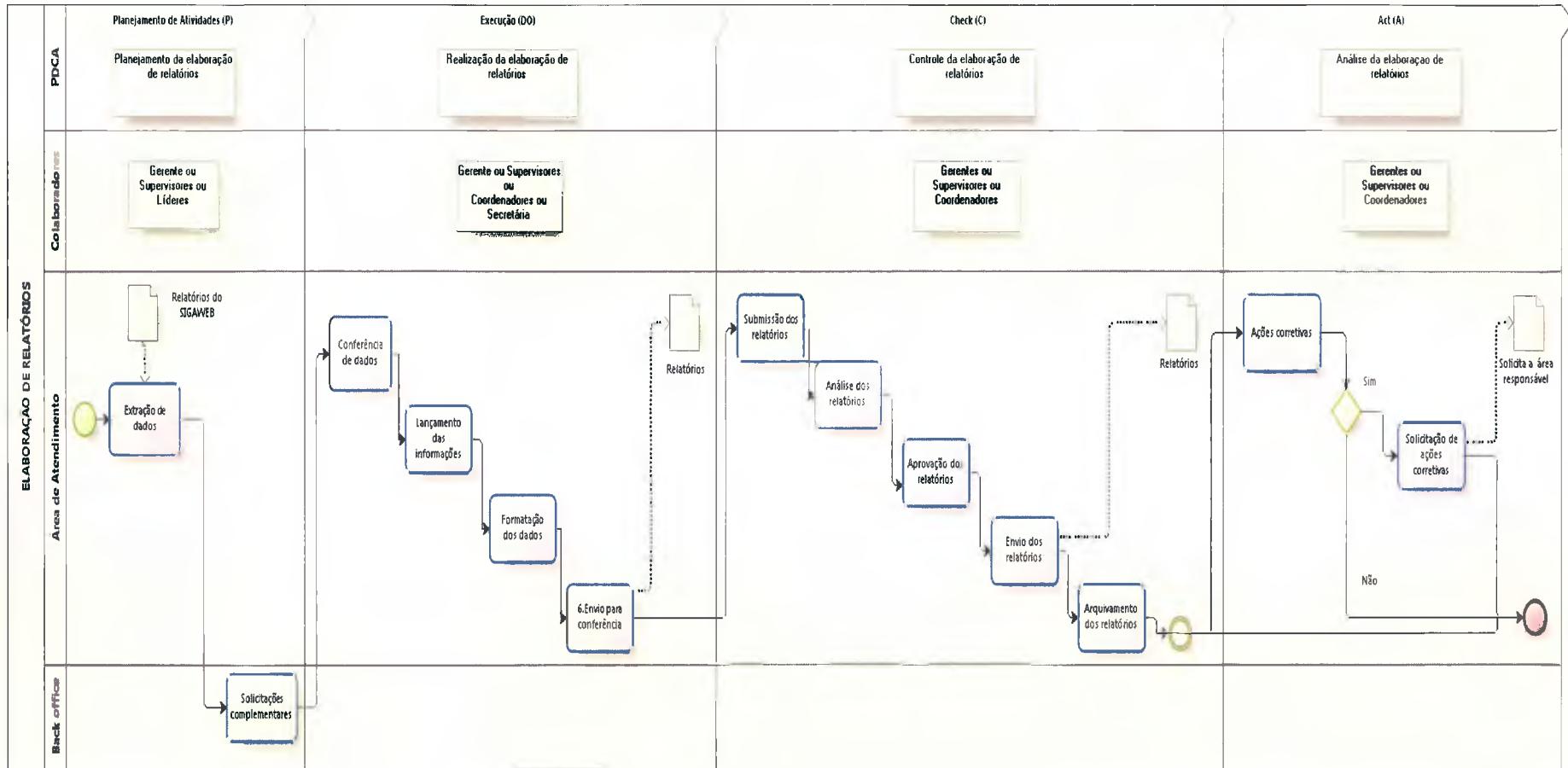


Figura 14 – Fluxograma do processo PQ_09.00_ELR. Fonte: Autores.

[Handwritten signatures]

5.10. PQ_10.00_COA - CONTROLE DE ACESSOS

O processo de Controle de Acessos visa utilizar uma política de acesso físico e lógico dos colaboradores, a fim de implementar uma rotina de controle a dados e informações digitais, visando evitar que pessoas não autorizadas acessem a operação da Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Consolidação da lista de Documentos - Consolidar a lista de documentos que serão utilizados.
2. Definição dos participantes - Definir os participantes da revisão do plano de controle de acesso.
3. Definição da Política de controle de acesso - Definir as regras que serão implementadas.
4. Definição da Rotina de controle de acesso - Definir a rotina de controle de acesso.
5. Consolidação do Plano de Trabalho - Consolidar o Plano de Trabalho e Cronograma das atividades.
6. Publicação do Plano de Trabalho - Publicar o Plano de Trabalho e o Cronograma de atividades.
7. Identificação da equipe - Identificar a equipe que realizará o processo.

Do (D):

8. Agenda da reunião de trabalho - Agendar a reunião de trabalho.
9. Atualização do Inventário - Coletar os dados a respeito do inventário de *hardware* e *software* semestralmente.
10. Recadastramento das senhas - Atualizar e recadastrar as senhas dos usuários da rede semestralmente.
11. Remoção de Artefatos digitais da rede - Remover todo e qualquer artefato indevido das pastas da rede que não tenham autorização dos gestores semestralmente.
12. Registro de tentativas de acesso indevido - Registrar as tentativas de acesso indevido e gerar os registros.
13. Inspeção de violabilidade dos equipamentos de TI - Inspecionar visualmente a violabilidade dos equipamentos de TI semestralmente.
14. Inspeção de direitos de Acesso à Rede - Inspecionar semestralmente as permissões dos usuários, caso seja identificado a alteração de função e ou área preencher o formulário de atualização de TI.
15. Regras de Navegação - Definir as Regras Gerais para navegação na *Internet*.
16. Execução do Processo - Gestão de Configuração (PGC) - Executar o Processo Gestão de Configuração (PGC).
17. Execução do Processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD) - Executar o Processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD).
18. Publicação Atualizações - Publicar as atualizações.
19. Detalhamento do Planejamento do Treinamento - Detalhar o planejamento do treinamento.

20. Realização do Treinamento - Realizar o treinamento de acordo com o planejamento detalhado.
21. Aplicação da pesquisa do treinamento - Aplicar a pesquisa do treinamento.

Check (C):

22. Conferência da integridade dos relatórios - Conferir a integridade dos relatórios.
23. Elaboração do relatório - Elaborar semestralmente, um relatório contendo todas as ocorrências.
24. Envio do relatório - Enviar em meio eletrônico para área de TI do *BackOffice*.

Action (A):

25. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as Análises e quando houver necessidade providenciar as Ações Corretivas.

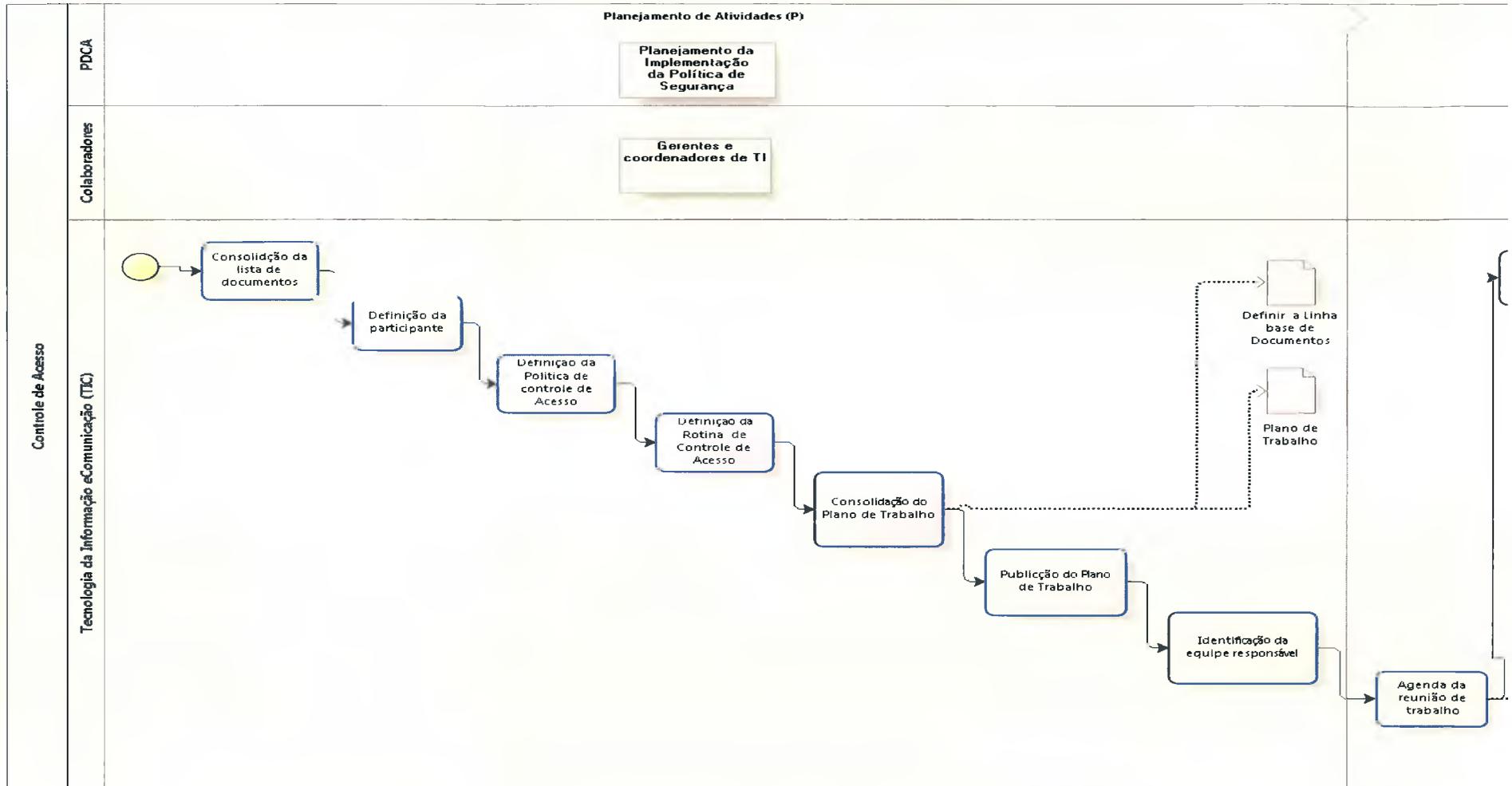


Figura 15 - Fluxograma do processo PQ_10.00_COA. Fonte: Autores.

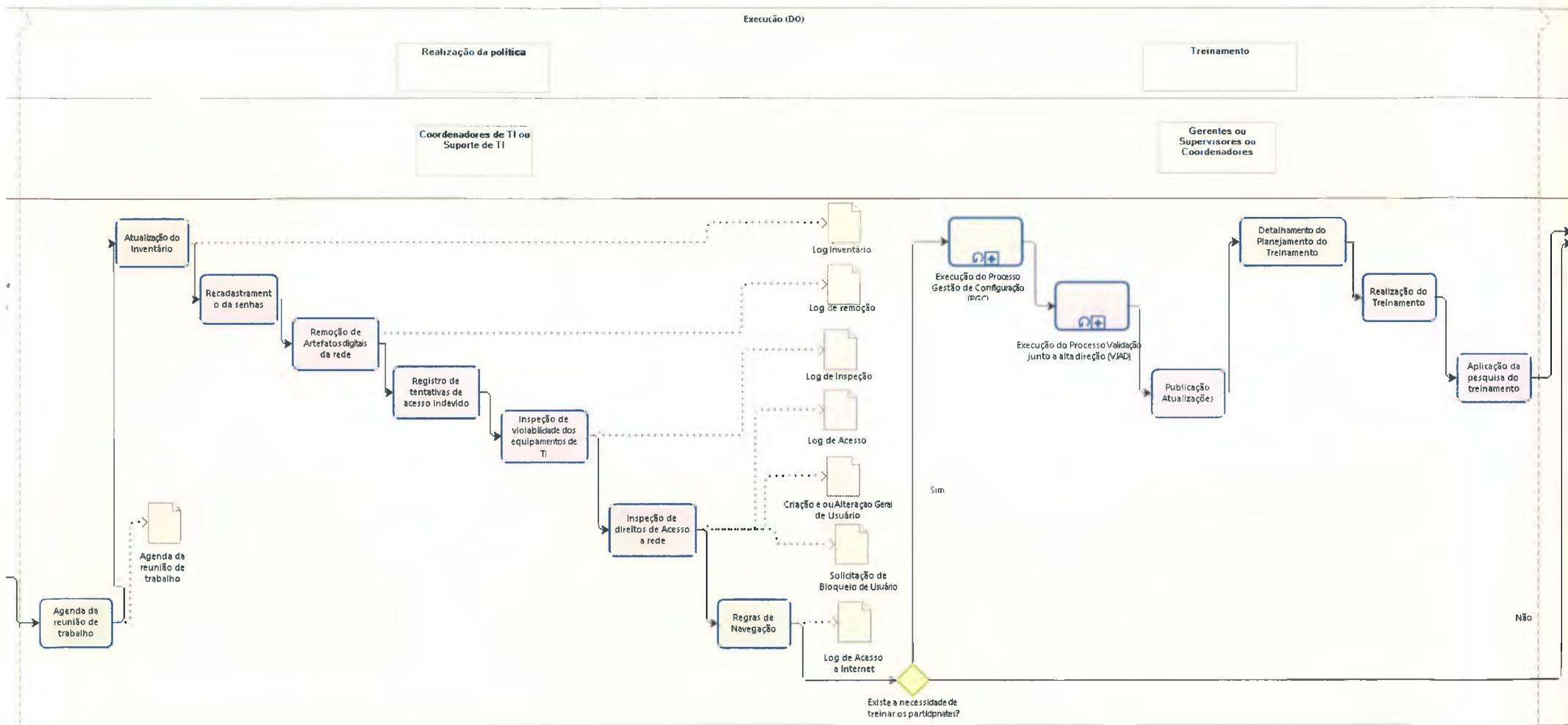


Figura 16 - Fluxograma do processo PQ_10.00_COA - Continuação I. Fonte: Autores.

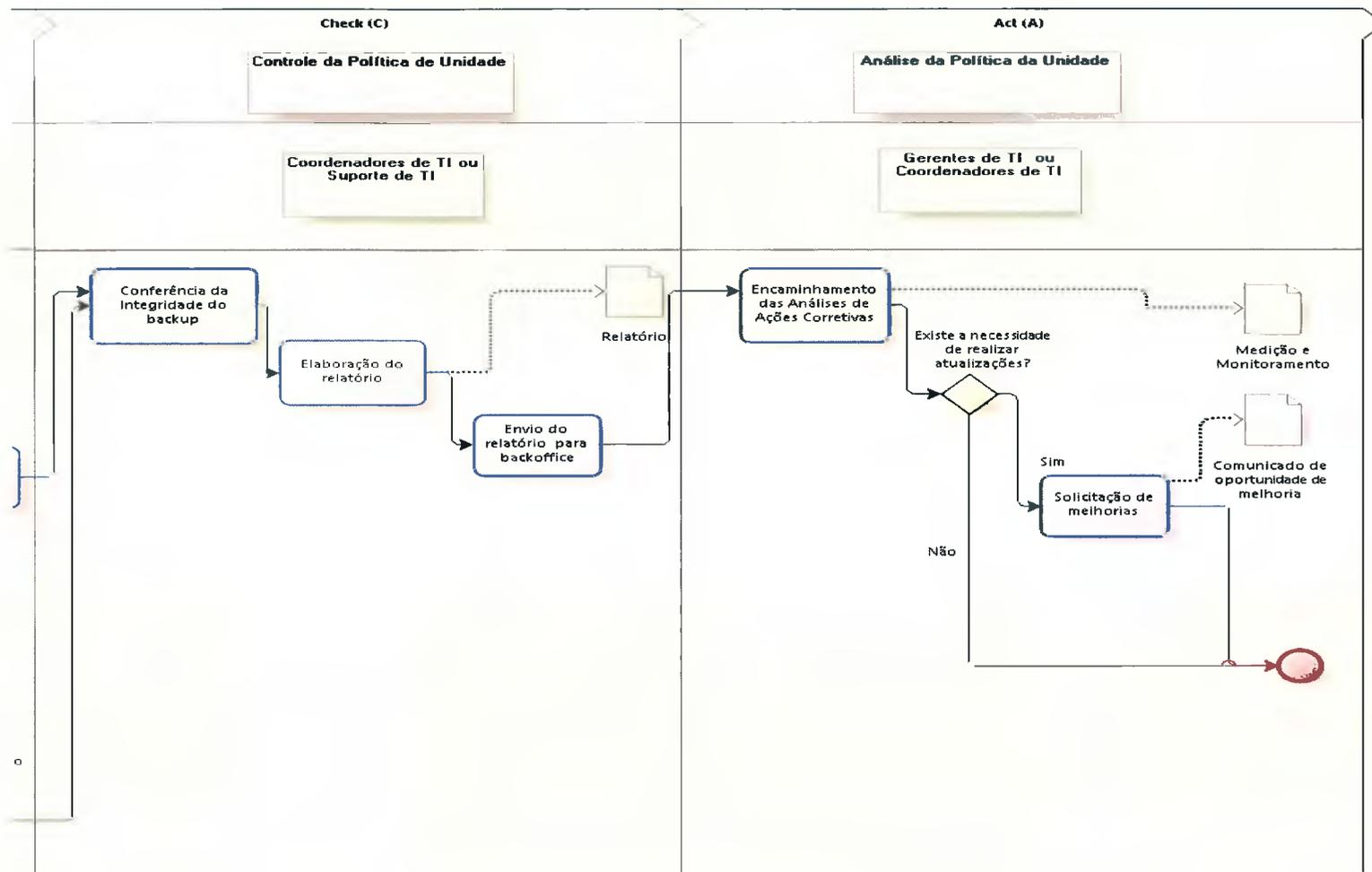


Figura 17 - Fluxograma do processo PQ_10.00_COA - Continuação II. Fonte: Autores.

5.11. PQ_11.00_COT - CONTINGÊNCIA

O processo de Contingência visa definir equipes de trabalho capacitadas para antever possíveis problemas, viabilizando soluções de problemas operacionais na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Alinhamento dos objetivos - Alinhar os objetivos do contrato com o Plano de Contingência para TI.
2. Definição do escopo - Definir o escopo do Plano de Contingência para TI.
3. Processo de Aquisição - Definir os fornecedores.
4. Definição das equipes - Publicar Plano de Treinamentos e Cronograma de Atividades.
5. Identificação da equipe a ser treinada - Definição da equipe participante do Plano de Contingência para TI.
6. Elaboração do Plano de Contingência para TI - Elaborar o Plano de Contingência para TI e Cronograma de Atividades.
7. Publicação do Plano de Contingência para TI - Publicar o Plano de Contingência para TI e o Cronograma de Atividades.
8. Identificação da equipe a ser consultada - Identificar a equipe a ser consultada.

Do (D):

9. Agenda da Consulta na TI- Agendar a visita para consultar a área de TI.
10. Análise Crítica - Analisar criticamente a contingência para a TI.
11. Análise Técnica - Analisar e definir o conjunto de técnicas necessárias para a viabilização do Plano de Contingência para TI.
12. Definição de Arquitetura- Definir o conjunto ações necessárias para viabilizar as necessidades arquitetônicas.
13. Definição de Arquitetura de TI - Definir o conjunto ações necessárias para viabilizar a infraestrutura de TI.
14. Definição da Operação e Manutenção - Definir as necessidades na Operação de Manutenção.
15. Definição do Orçamento - Definir o orçamento para viabilizar o plano de contingência.
16. Revisão do Material - Realizar a conferência do material gerado.
17. Apresentação do Material - Desenvolver uma apresentação com base no material consolidado na revisão do material.
18. Elaboração de documentos - Elaborar e ou revisar os documentos de contingência desenvolvidos.
19. Execução do Processo Gestão de Configuração (PGC) - Executar o Processo Gestão de Configuração (PGC).
20. Execução do Processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD) - Executar o Processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD).
21. Publicação Atualizações - Publicar as atualizações.
22. Detalhamento do Planejamento do Treinamento - Detalhar o planejamento do treinamento.

23. Realização do Treinamento - Realizar o treinamento de acordo com o planejamento detalhado.
24. Aplicação da pesquisa do treinamento - Aplicar a pesquisa do treinamento.

Check (C):

25. Recolhimento dos formulários - Recolher os formulários preenchidos.
26. Contagem dos formulários - Contar os formulários.
27. Tabulação dos dados - Tabular os dados dos formulários.
28. Encaminhamento dos dados - Encaminhar os dados.
29. Arquivamento dos formulários - Arquivar os formulários nas pastas específicas.

Action (A):

30. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as Análises de Ações Corretivas.
31. Retorno ao Processo - Retornar ao processo (MPP).

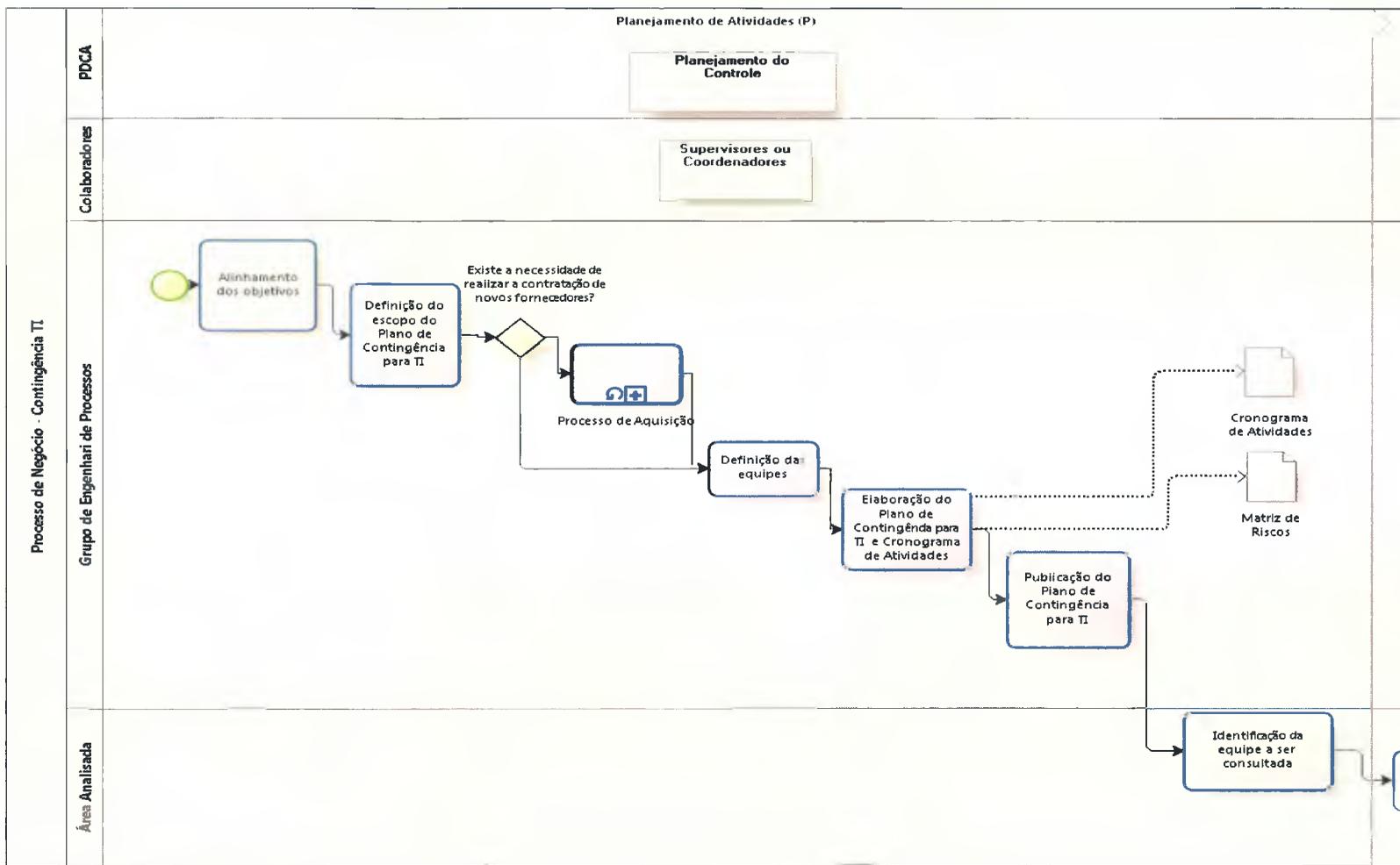


FIGURA 18 - Fluxograma do processo PQ_11.00_COT. Fonte: Autores.

Levantamento de
dealterações de documentos

Análise e Apr
do Conteúdo do L

Supervisores ou
Coordenadores ou
Secretário ou
Atendente

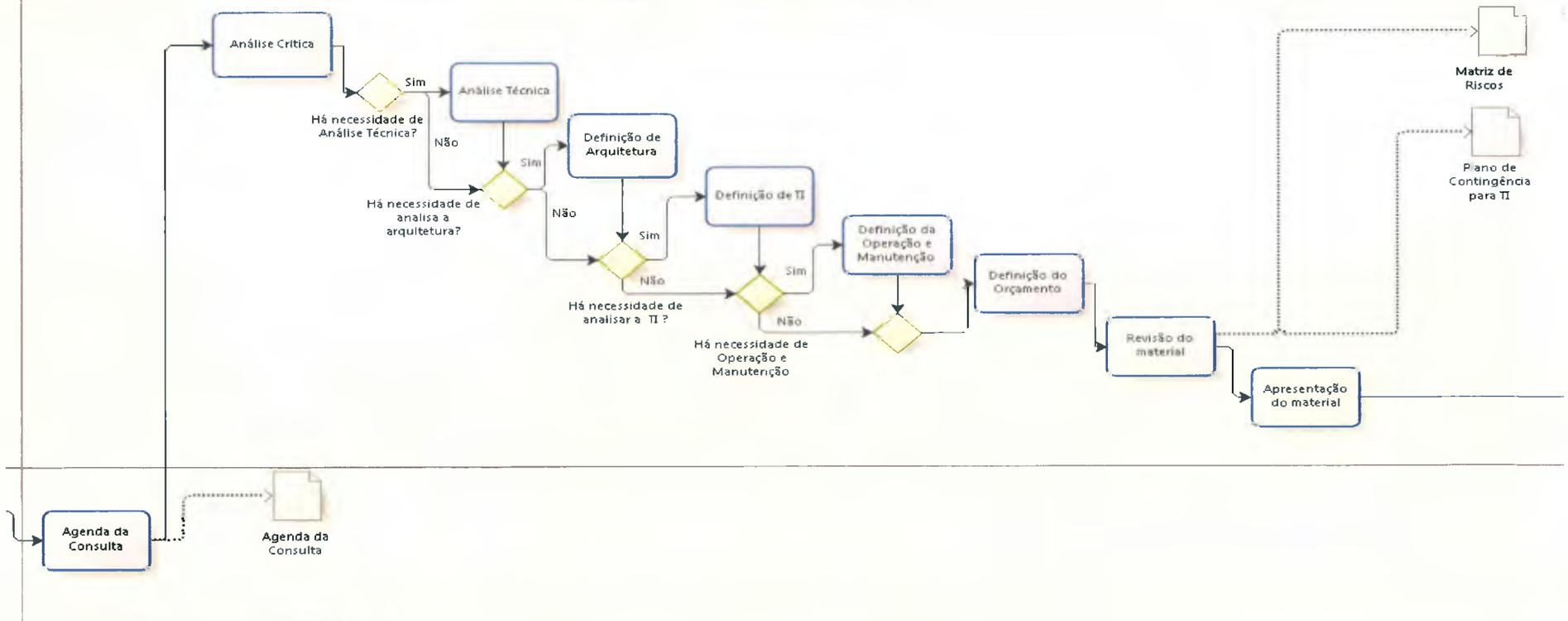


FIGURA 19 - Fluxograma do processo PQ_11.00_COT - Continuação I. Fonte: Autores.

20)

previsão
o Documento

Treinamento

Gerentes ou
Supervisores ou
Coordenadores

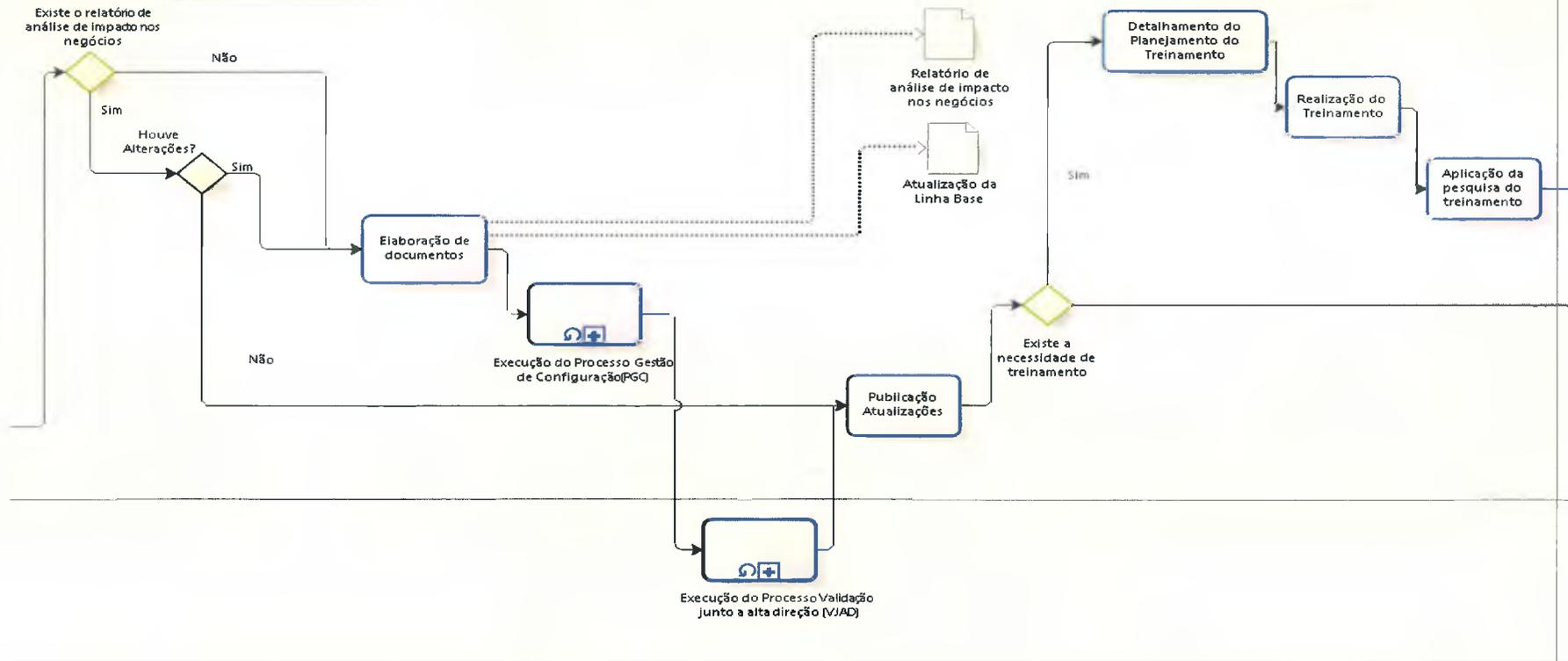


Figura 20 - Fluxograma do processo PQ_11.00_COT - Continuação II. Fonte: Autores.

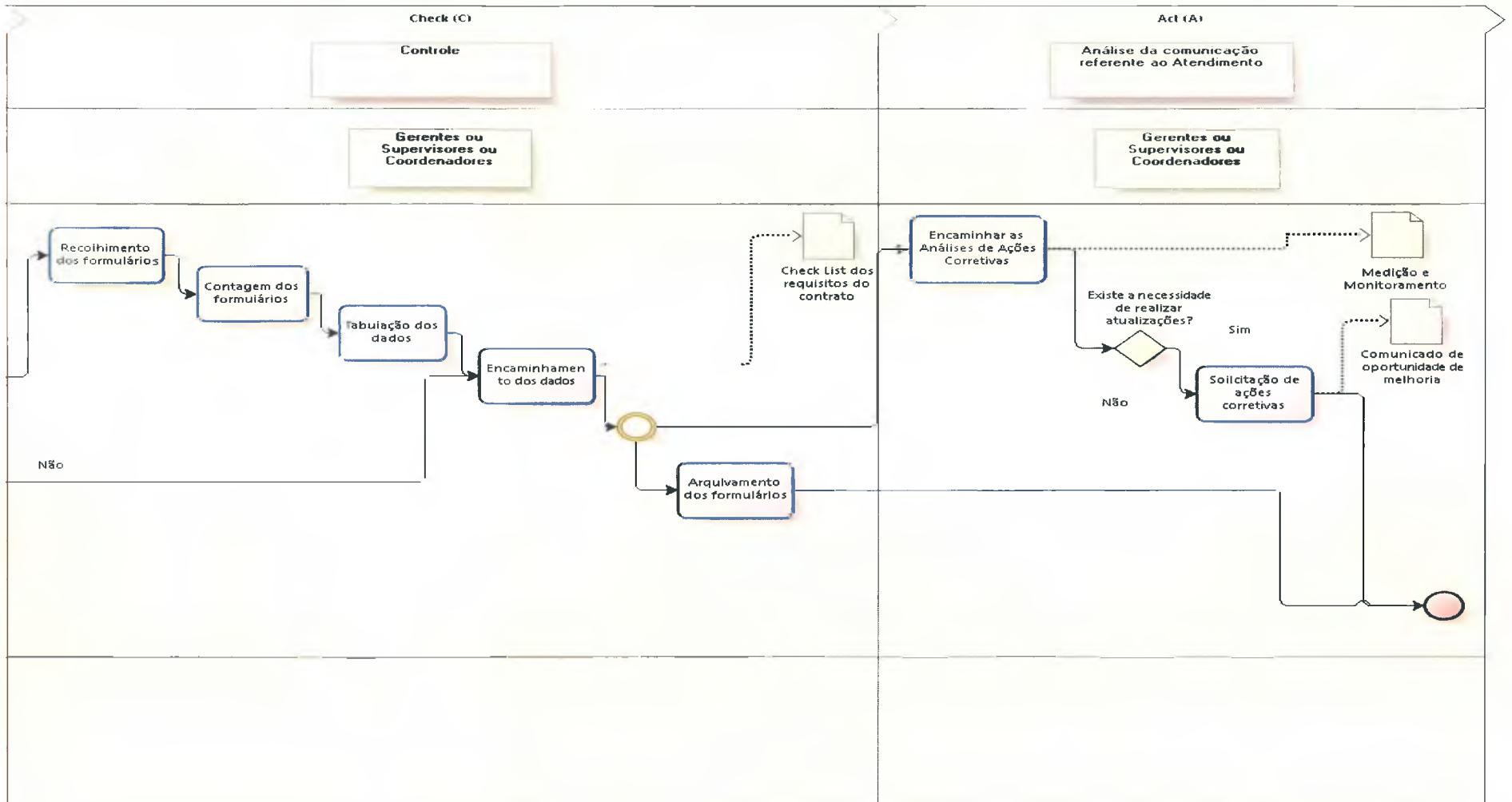


Figura 21 - Fluxograma do processo PQ_11.00_COT - Continuação III. Fonte Autores.

5.12. PQ_12.00_AVF - AVALIAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS

O processo de Avaliação de Funcionários visa avaliar os funcionários da área de atendimento, acompanhando sua evolução, aderência e desempenho em relação aos requisitos estabelecidos para cada área na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Disponibilização da lista - Disponibilizar lista de funcionários elegíveis as avaliações realizadas ao longo do ano.
2. Disponibilização de formulários - Disponibilizar os formulários de avaliação para as áreas de atendimento.

Do (D):

3. Organização do comitê - Organizar o comitê que fará a avaliação dos funcionários.
4. Avaliação do funcionário - Avaliar o funcionário lançando notas às competências no formulário entregue.
5. Aplicação do feedback - Aplicar o feedback no funcionário avaliado.
6. Assinatura do formulário - Solicitar a cada funcionário que assine o formulário juntamente com o Gestor que aplicou a avaliação.

Check (C):

7. Submissão do formulário - Submeter à apreciação da área responsável.
8. Análise das avaliações - Analisar as avaliações realizadas.
9. Divulgação das avaliações - Divulgar alguma informação em forma de feedback individual das avaliações finais.
10. Cadastro e arquivo dos documentos - Numerar, categorizar e organizar as avaliações realizadas no formulário entregue.
11. Envio dos formulários - Enviar os formulários para o departamento de gestão de pessoas.
12. Recebimento dos formulários - Receber os formulários.

Action (A)

13. Elaboração de plano de ação - Elaborar plano de ação de desenvolvimento.
14. Acompanhamento das avaliações - Acompanhar as avaliações visando atender às necessidades das áreas avaliadas.
15. Ações de melhoria - Solicitar ações de melhoria caso as avaliações não estejam atendente às necessidades das áreas.
16. Solicitações de melhorias - Solicitar as ações de melhoria à área específica.

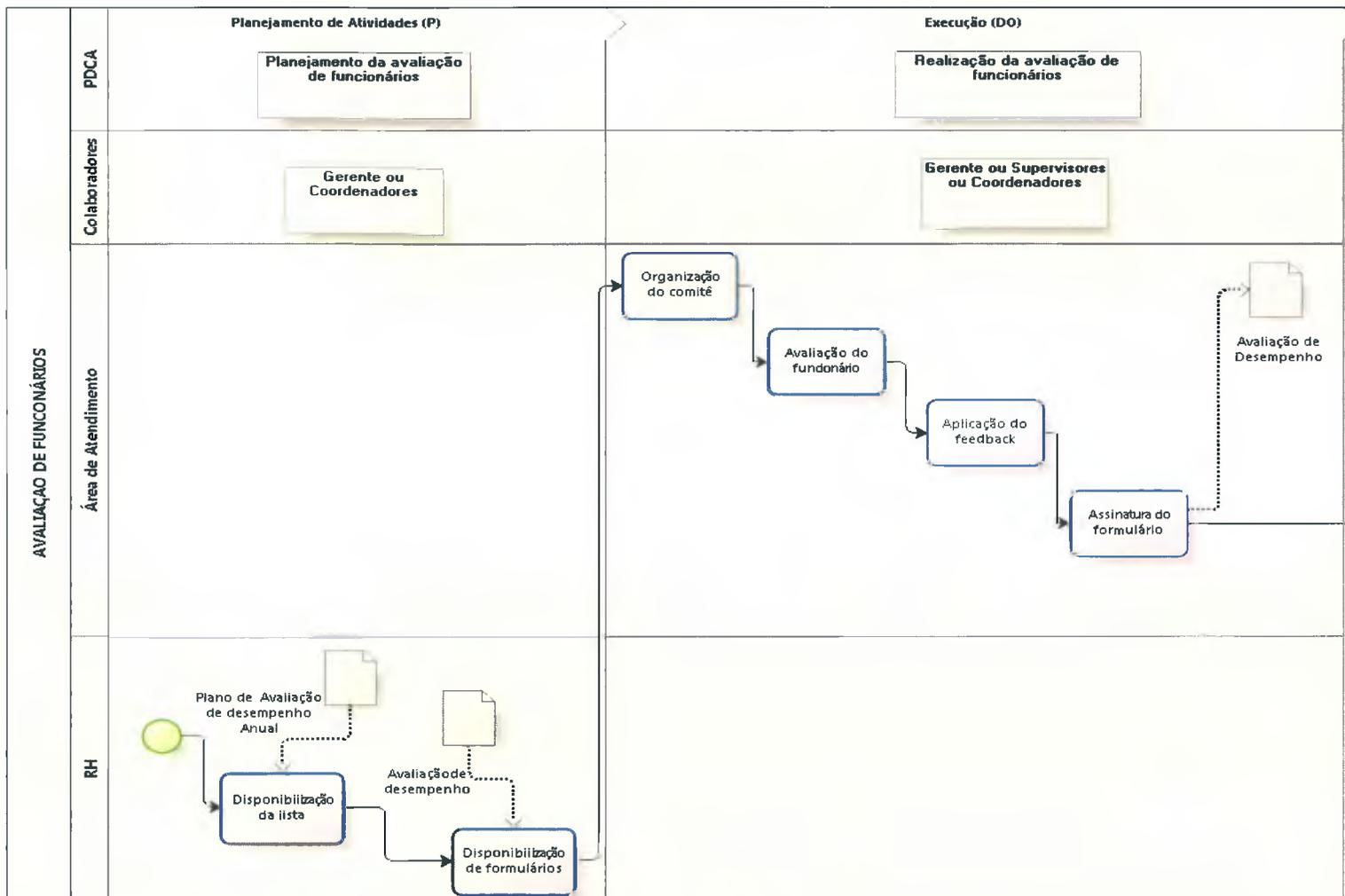


Figura 22 - Fluxograma do processo PQ_12.00_AVF. Fonte: Autores.

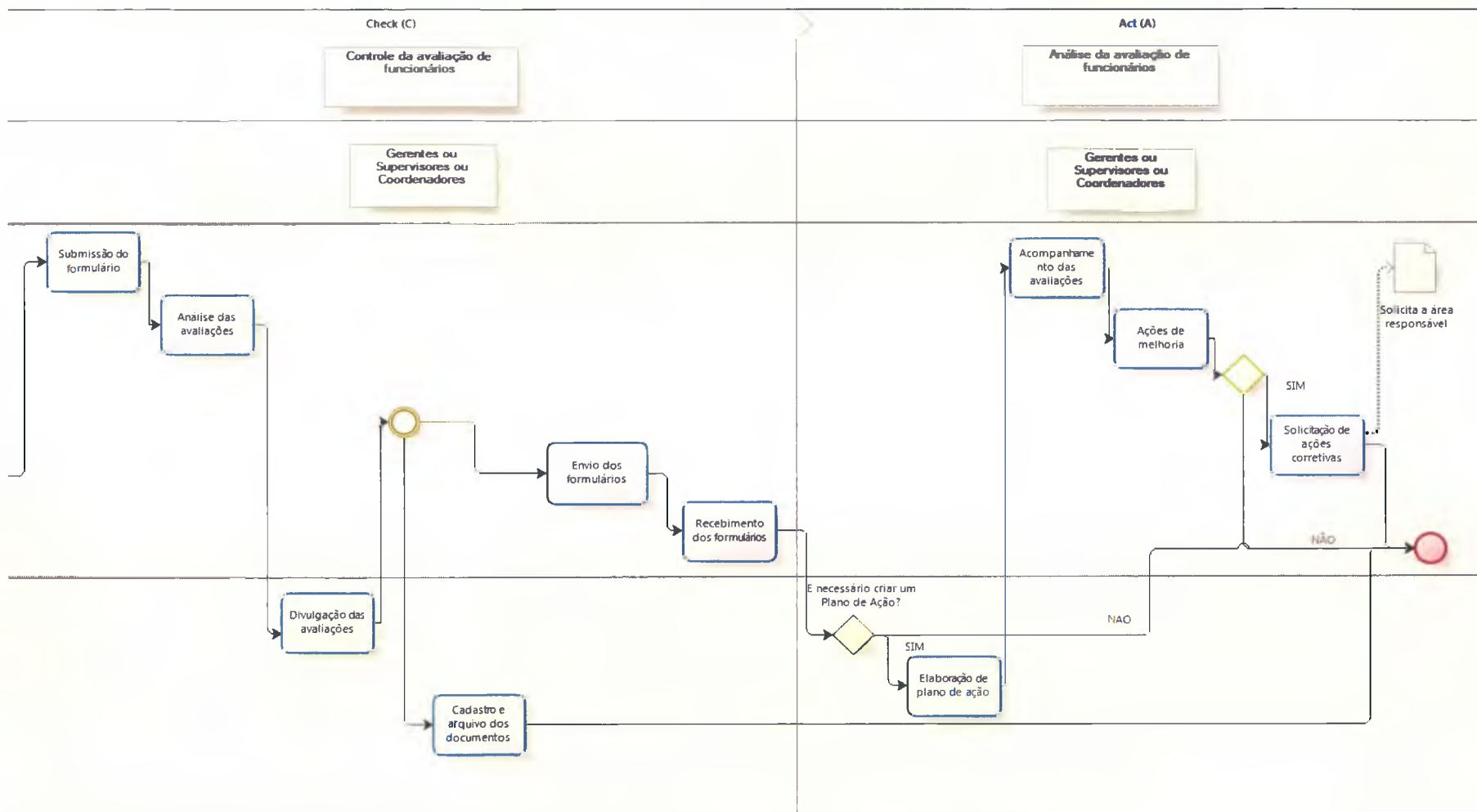


Figura 23 - Fluxograma do processo PQ_12.00_AVF - Continuação I. Fonte: Autores.

5.13. PQ_13.00_AVC - AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

O processo de Avaliação de Fornecedores visa avaliação de fornecedores na Unidade de Atendimento, acompanhando seu desempenho e aderência aos requisitos dirigidos para comprar de produtos e ou serviços para a Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Cadastro de nova necessidade - Cadastrar a necessidade de demanda de novos fornecedores.
2. Planejamento do processo de Análises das Necessidades - Planejar quais áreas e participantes serão envolvidos na solicitação de compras.

Do (D):

3. Análise Técnica - Definir o conjunto de técnicas necessárias para a viabilização do pedido de compras
4. Arquitetura para reformar as Unidades - Definir o conjunto de ações necessárias para viabilizar as reformas ou obra de infraestrutura e arquitetura civil na Unidade de Atendimento.
5. Análise da Arquitetura civil para reforma da Unidade de Atendimento - Definir o conjunto de ações necessárias para viabilizar as reformas ou obra desta Unidade e ou de suas extensões.
6. TI - Definir a necessidade de recursos de infraestrutura computacional para a operação e manutenção da Tecnologia da Informação em cada Unidade de Atendimento mapeada.
7. Operação e Manutenção - Definir a necessidade de Operação de Manutenção para cada Unidade de Atendimento mapeada.
8. Orçamento - em um plano financeiro administrativo, definir o orçamento necessário para viabilizar as ações de compras na Unidade de Atendimento, em conformidade com cada contrato.
9. Revisão dos documentos gerados até o momento - realizar a conferência dos documentos, dados, e informações e ou o material gerado, a fim de consolidar as informações, viabilizando apresentações executivas para os envolvidos.
10. Apresentação do Material - Desenvolver uma apresentação com base no material consolidado na revisão do material.
11. Notificação da solicitação de compras - Notificar o Departamento solicitante a respeito da solicitação de compras.
12. Recebimento de Solicitações de Compras - Receber a Solicitação de Compras a fim de analisar e encaminhar para cotação.
13. Consolidação da Cotação - Tabular os dados contidos nas cotações apresentadas.
14. Recepção da Cotação - Verificar as informações do Departamento Solicitante.
15. Escolher Fornecedores - Analisar e escolher os fornecedores com base na documentação desenvolvida.
16. Pedido de Compras - Solicitar o pedido de compras.

17. Notificação da finalização do processo - Enviar uma notificação da finalização do processo.
18. Recepção do Pedido de Compras - Receber o Pedido de Compras.
19. Estipulação do prazo de entrega - Estipular o prazo de entrega.

Check (C):

20. Planejamento da reunião de Aprovação - Tomar ações com base no resultado da pesquisa visando uma melhoria contínua se necessário, recomeçar o processo de compras. No caso de estiver tudo acertado, então proceder com procedimento financeiro.
21. Convocação de reunião de Aprovação - Identificar os participantes e convocá-los para a realização da reunião de Aprovação.
22. Validação com a Alta direção - Validar o conteúdo apresentado na reunião.

Action (A):

23. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as análises de Ações Corretivas para os responsáveis.
24. Início do processo Financeiro - Inicializar o processo financeiro.
25. Retorno ao Início do Processo - Retornar ao início do processo.

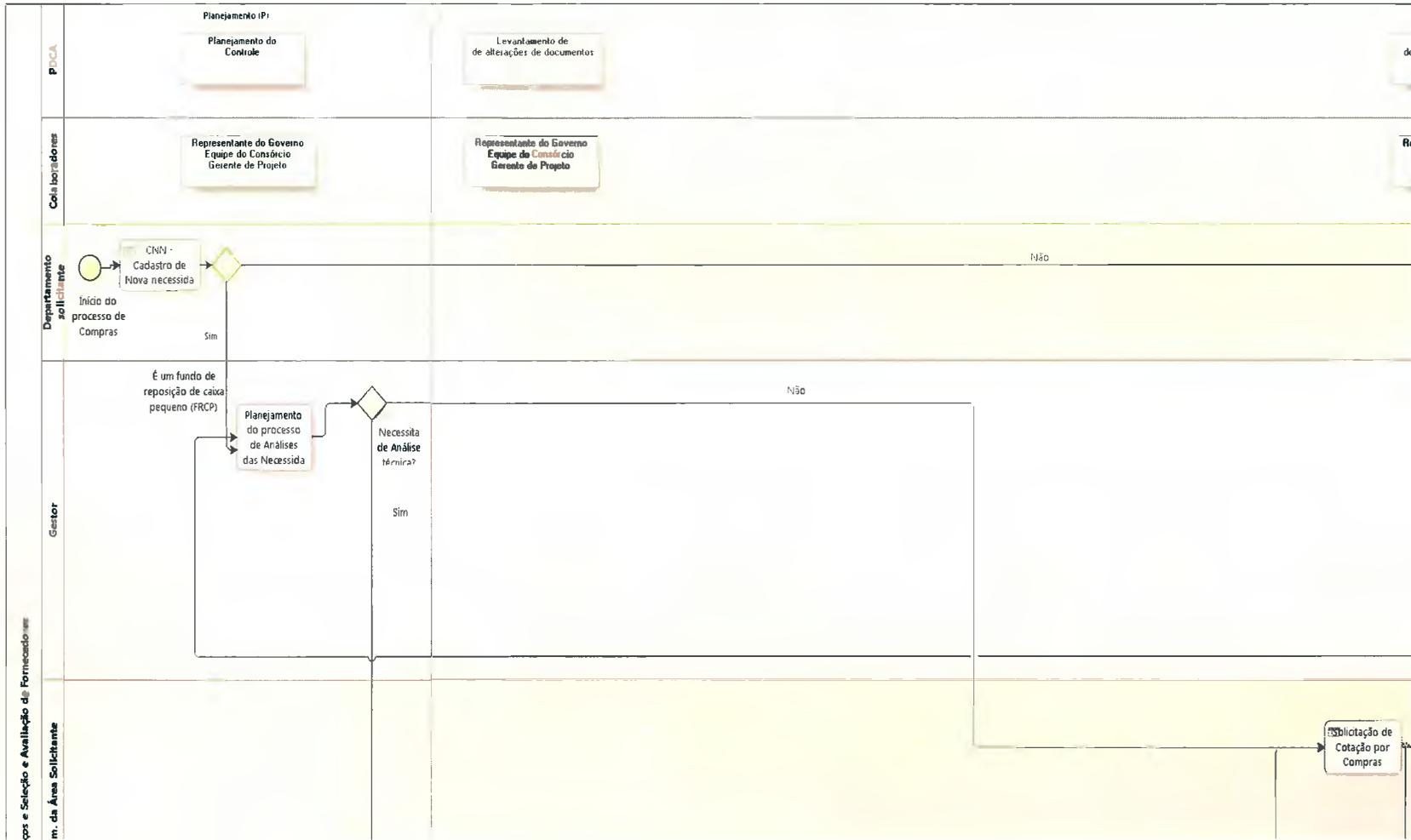


Figura 24 – Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC. Fonte: Autores.

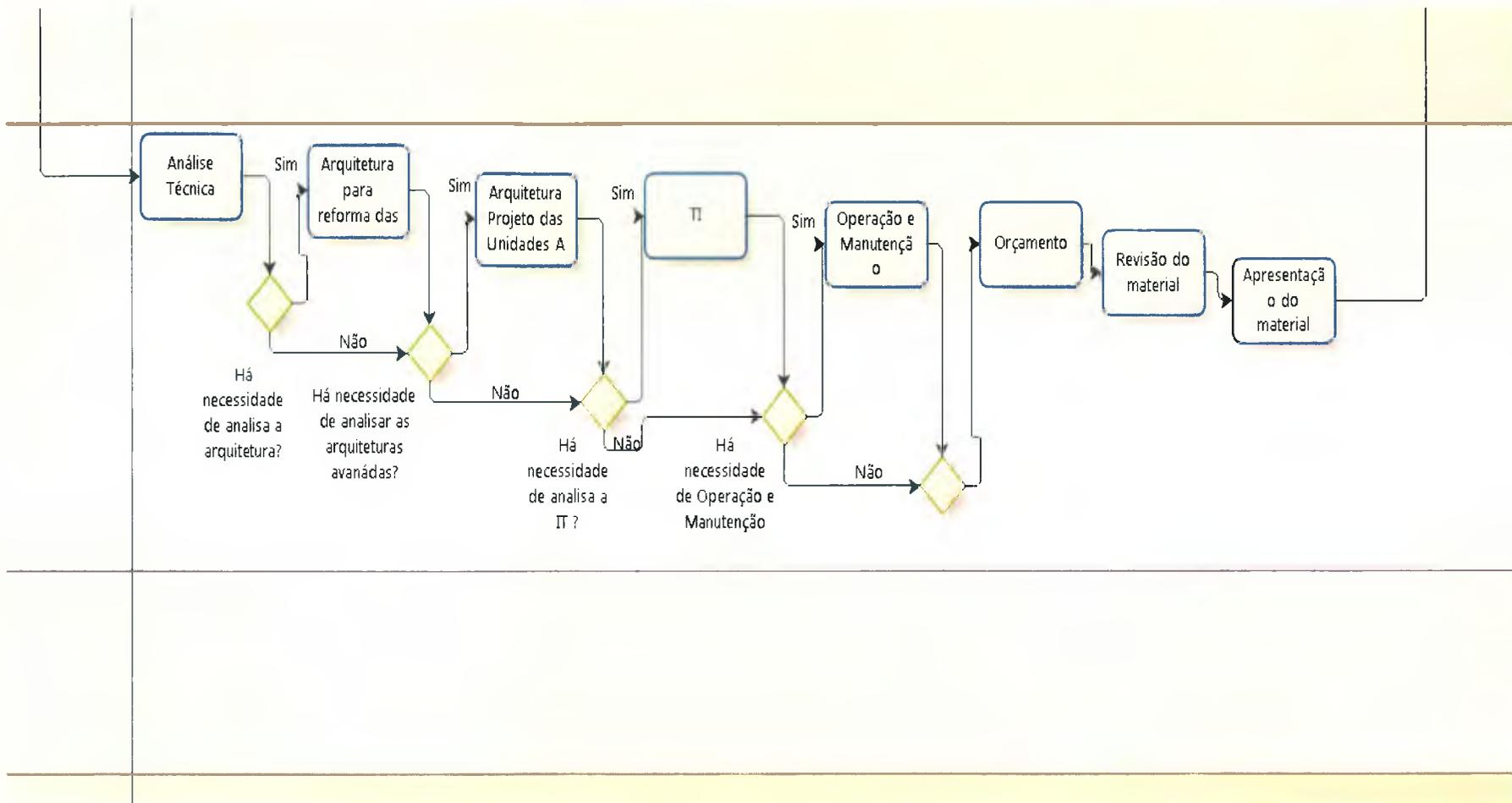


Figura 25 - Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - Continuação I. Fonte Autores.

[Handwritten signatures]

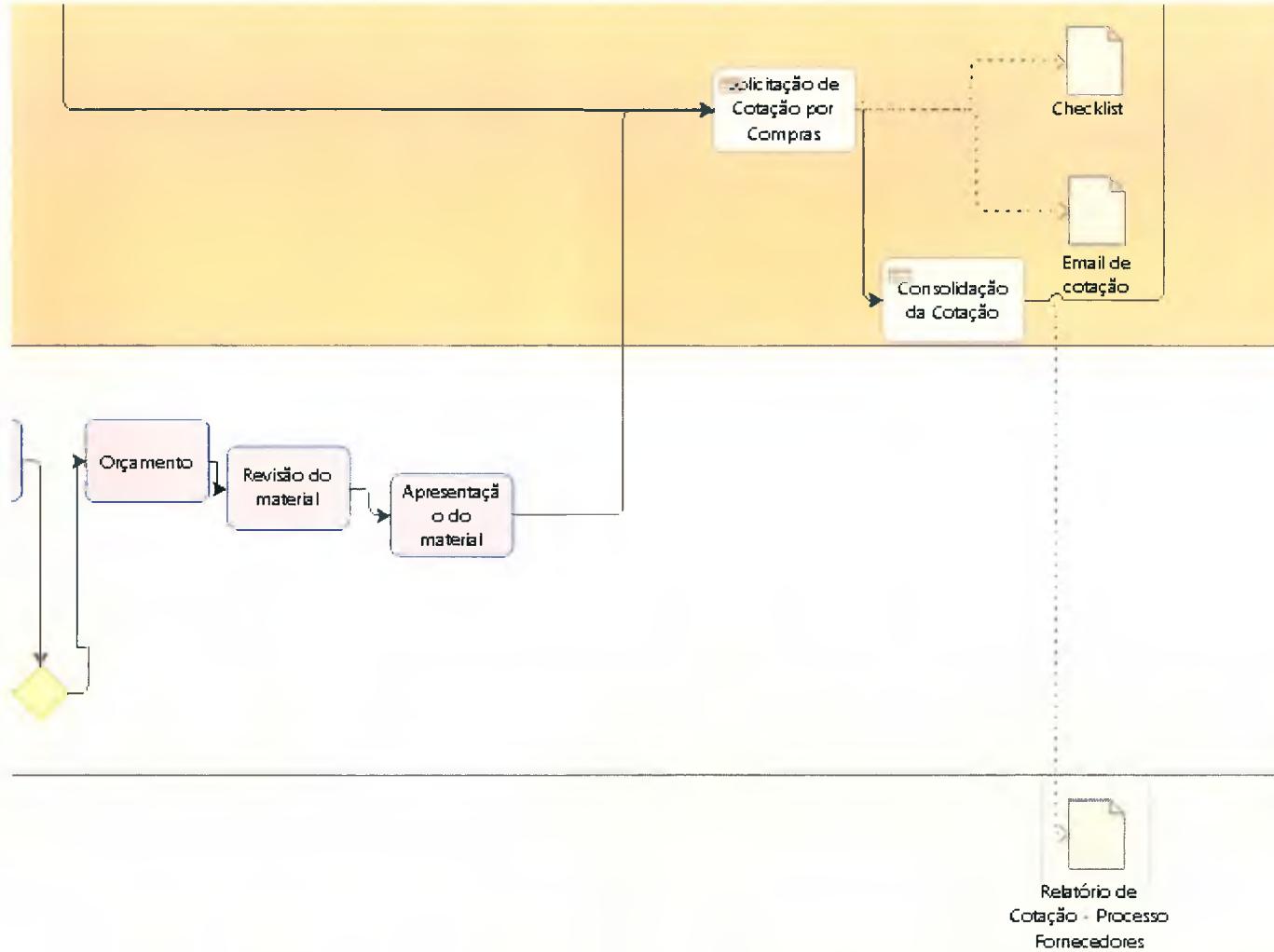


Figura 26 - Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - Continuação II. Fonte: Autores.

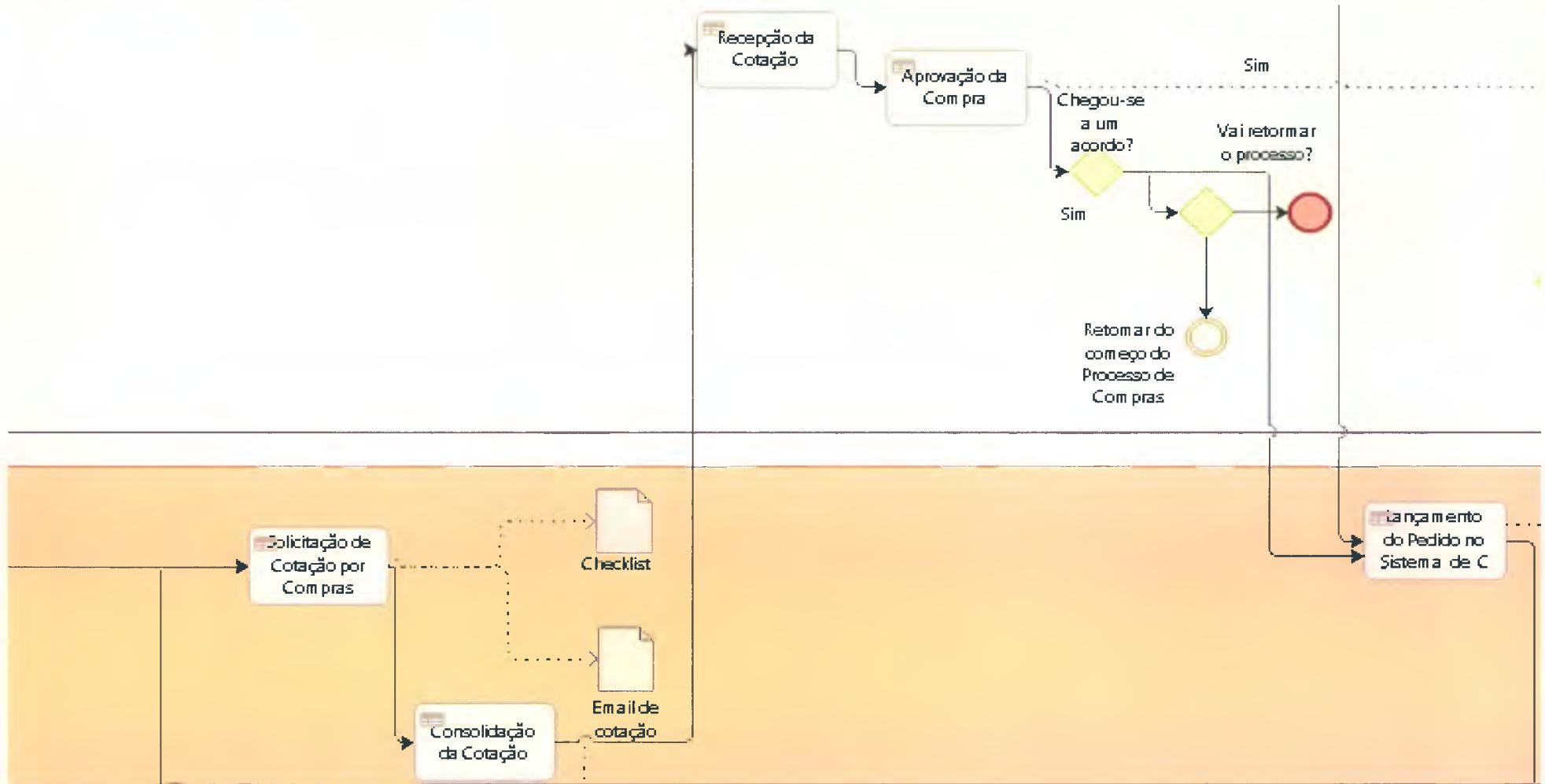


Figura 27- Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - Continuação III. Fonte: Autores.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

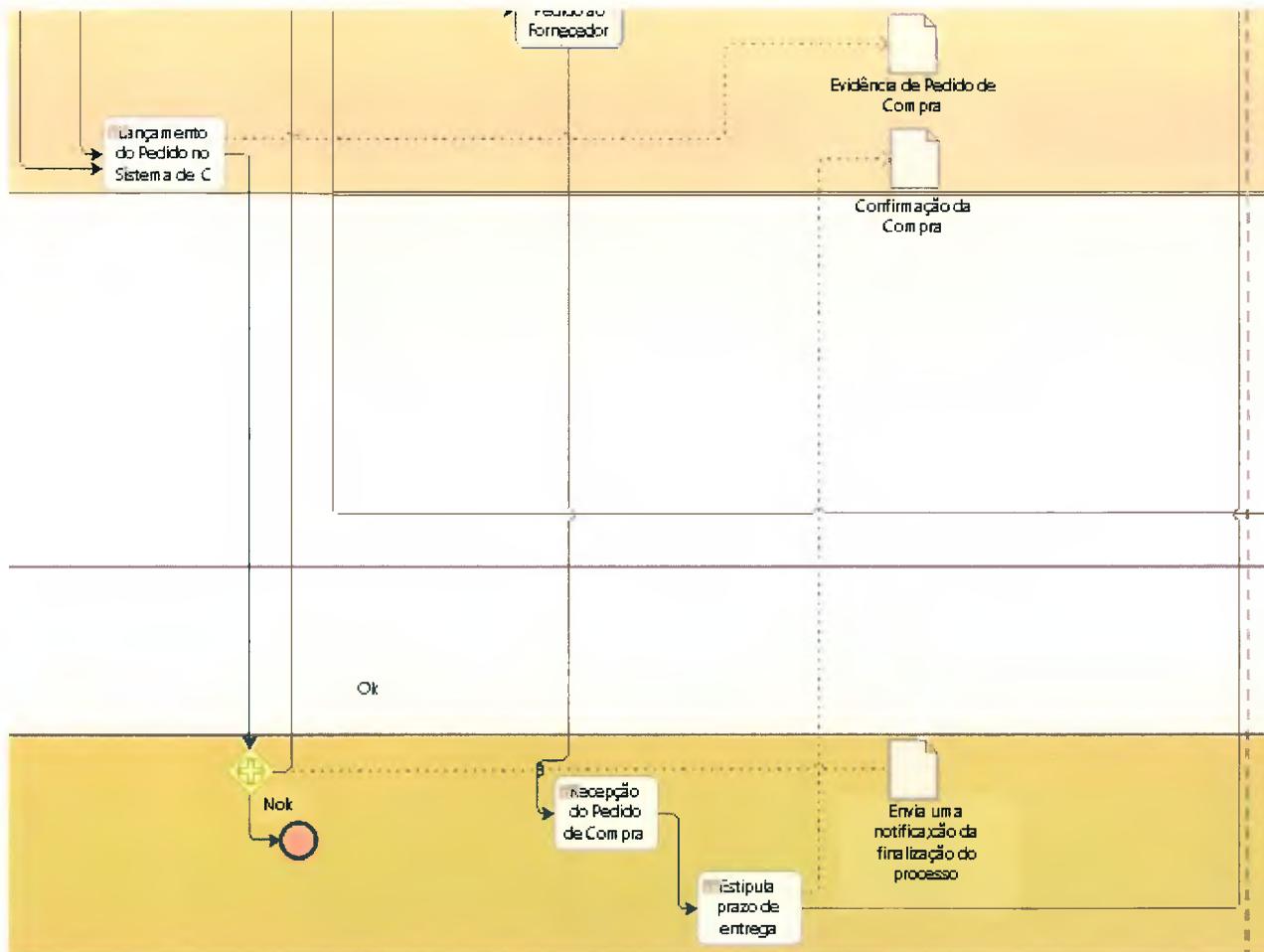


Figura 28 - Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - Continuação IV. Fonte: Autores.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

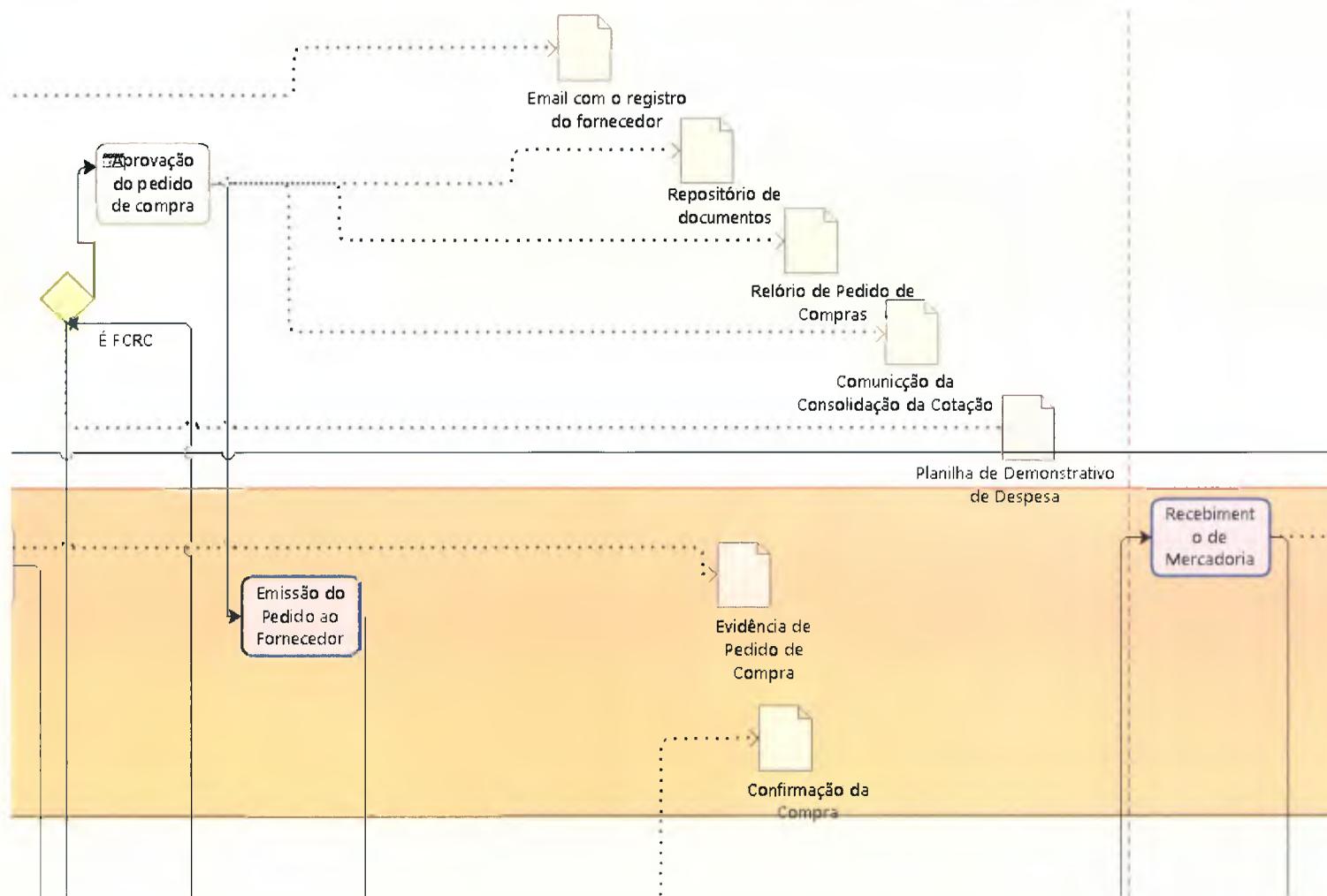


Figura 29 - Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - Continuação V. Fonte: Autores.

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

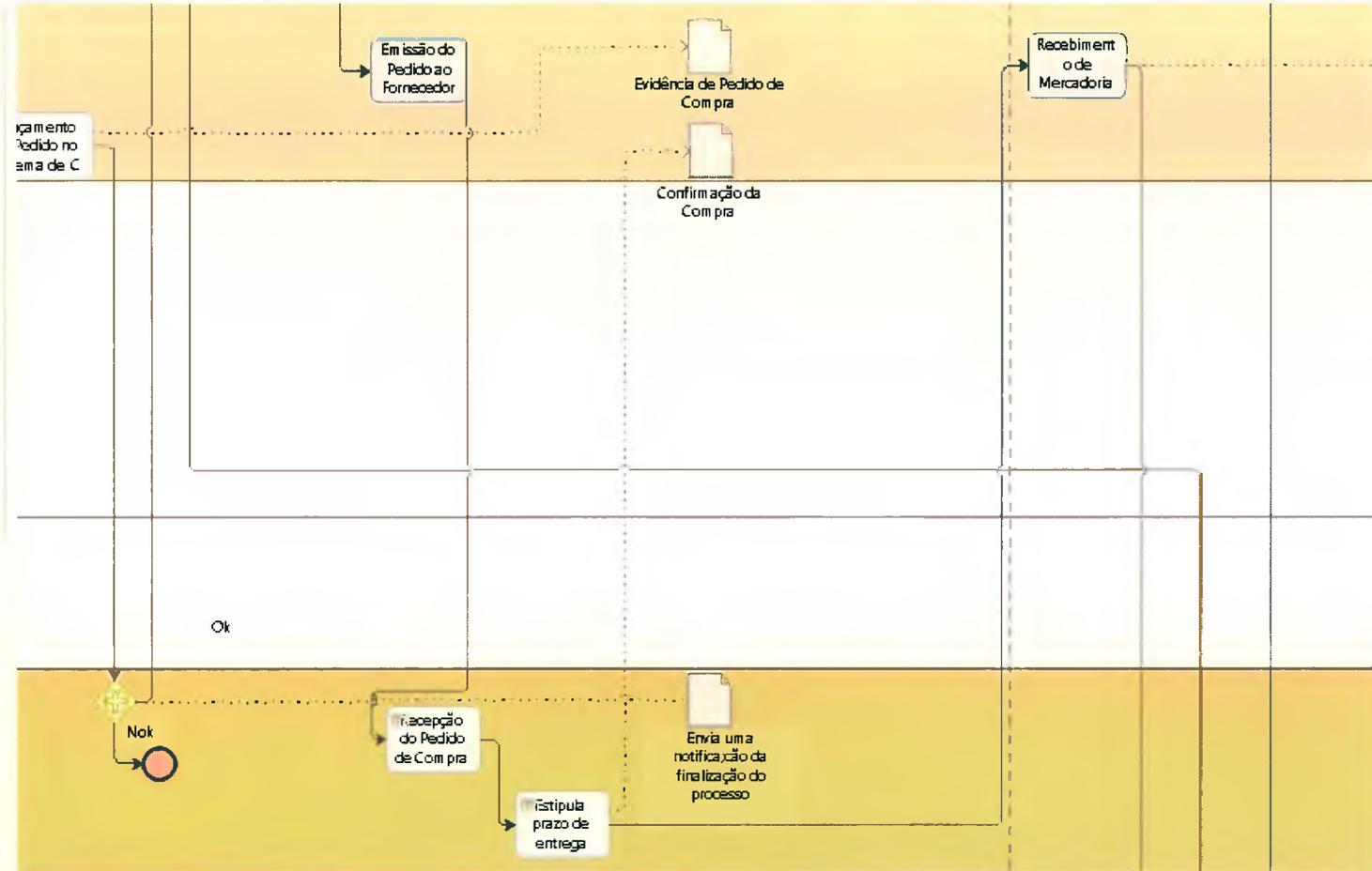


Figura 30 - Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO VI. Fonte: Autores.

J

J

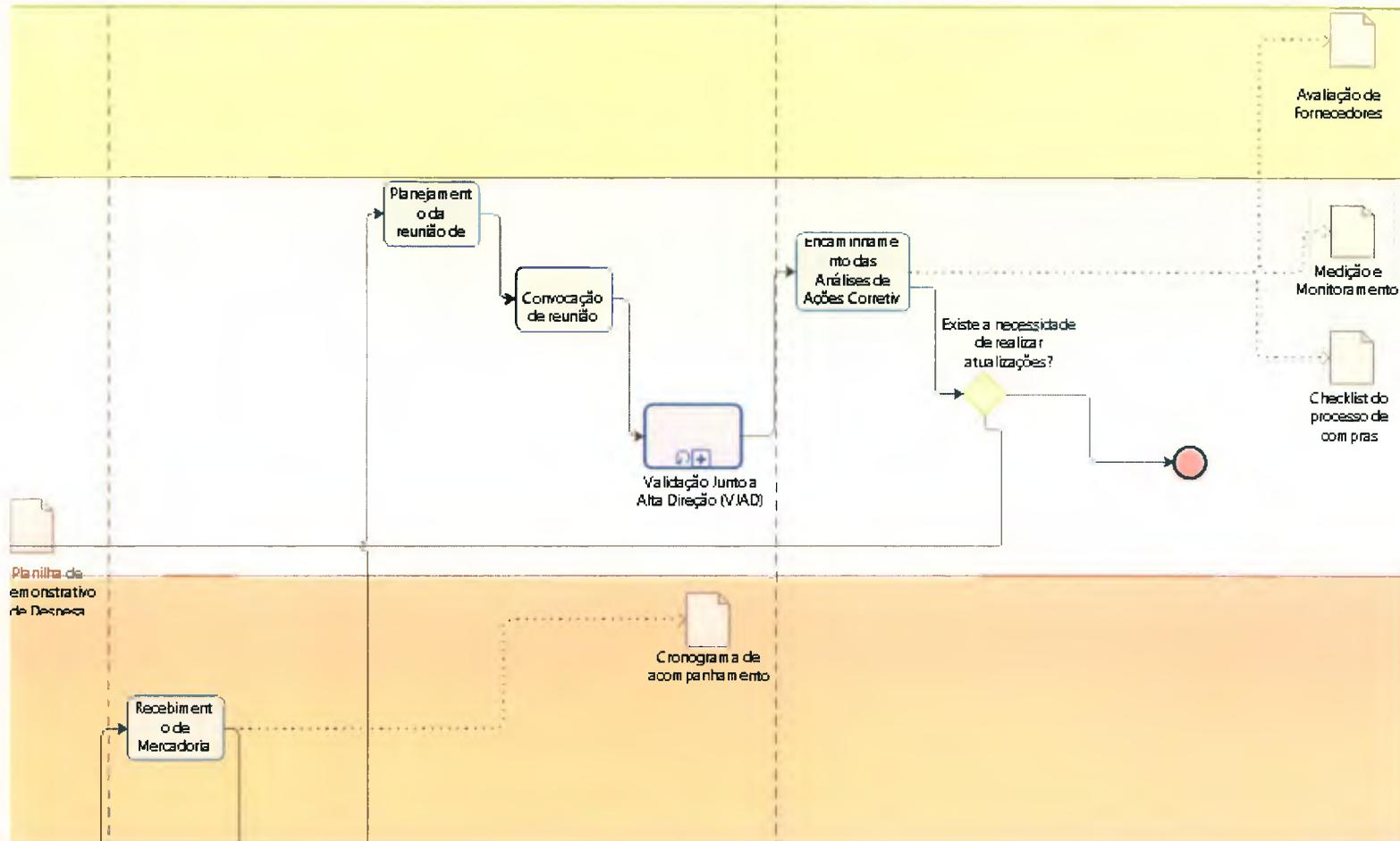


Figura 31 - Fluxograma do processo PQ_13.00_AVC - CONTINUAÇÃO VII. Fonte: Autores.

5.14. PQ_14.00_AUI - AUDITORIA INTERNA

O processo de Auditoria Interna visa verificar se os processos da empresa estão sendo seguidos, em conformidade as diretrizes estabelecidas para cada Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Alinhamento dos objetivos da Auditoria Interna - Alinhar em conjunto com os responsáveis os objetivos e o âmbito de aplicação da Auditoria Interna.
2. Definição do escopo da Auditoria Interna - Definir o escopo de projeto, identificando os processos a serem auditados.
3. Definição das equipes envolvidas - Definir a equipe da Auditoria Interna, seus papéis e responsabilidades.
4. Elaboração do Plano de Trabalho - Elaborar Plano de Trabalho e Cronograma de Atividades.
5. Consolidação do Plano de Trabalho - Consolidação do Plano de Trabalho e Cronograma das atividades.
6. Publicação do Plano de Trabalho - Publicar o Plano de Trabalho e o Cronograma de atividades.
7. Identificação da a equipe responsável - Identificar a equipe responsável pelo fornecimento das informações.

Do (D):

8. Agenda da reunião de trabalho - Agendar a reunião de trabalho.
9. Realização da entrevista - Realizar entrevista.
10. Consulta aos fluxogramas - Consultar a fluxogramação dos processos.
11. Consulta ao processo Controle de Documentos (PCD) - Consultar o processo Controle de Documentos (PCD) para obter informações sobre o que realizar.
12. Consulta ao processo de Controle de Registros (PCR) - Consultar Processo de Controle de Registros (PCR) para obter informações sobre os registros.
13. Consulta ao processo de Produto Não Conforme (PPNC) - Consultar o Processo de Produto Não Conforme (PPNC) a fim de obter informações a respeito das NCs.
14. Elaboração do Relatório da Auditoria Interna - Preencher Relatório da Auditoria Interna.
15. Execução do Processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD) - Executar o Processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD).
16. Publicação dos Relatórios da Auditoria - Publicar os Relatórios da Auditoria.
Se existir a necessidade de treinamento.
17. Realização do planejamento de Treinamento - Realizar um planejamento de Treinamento para as necessidades identificadas no relatório.
Realização do Treinamento - Realizar o treinamento.

Check (C):

18. Execução do processo Pesquisa de Satisfação com o Cliente (PSC) - Executar o processo - Pesquisa de Satisfação (PSC) com o Cliente.

Action (A):

19. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as Análises e quando houver necessidade providenciar as Ações Corretivas.
20. Se existir a necessidade de realizar atualizações.
21. Execução do processo de Pesquisa de Satisfação com o Cliente (PSC) - Executar o processo Metodologia de Mapeamento de Processo.



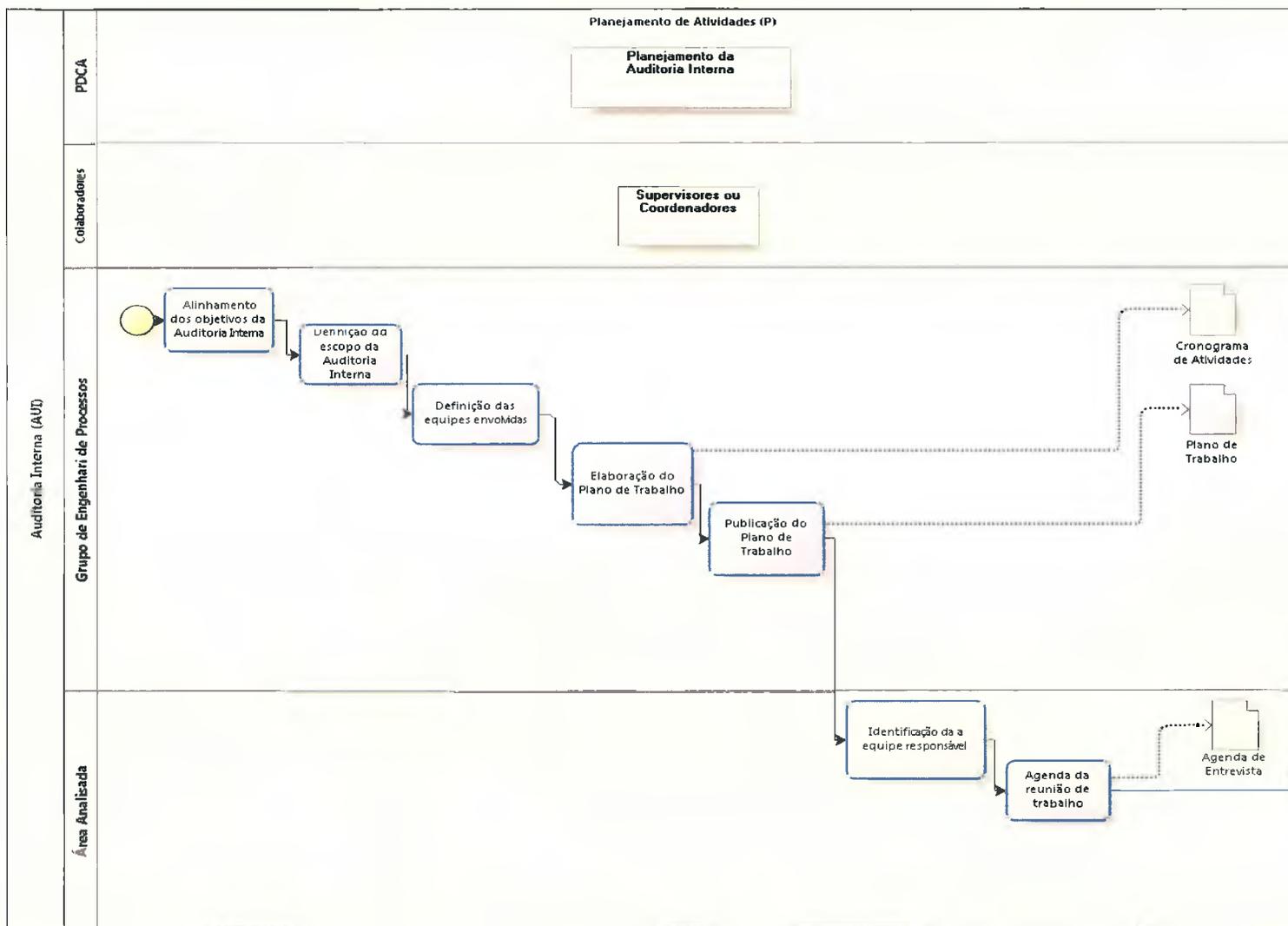


Figura 32 - Fluxograma do processo PQ_14.00_AUI. Fonte: Autores.

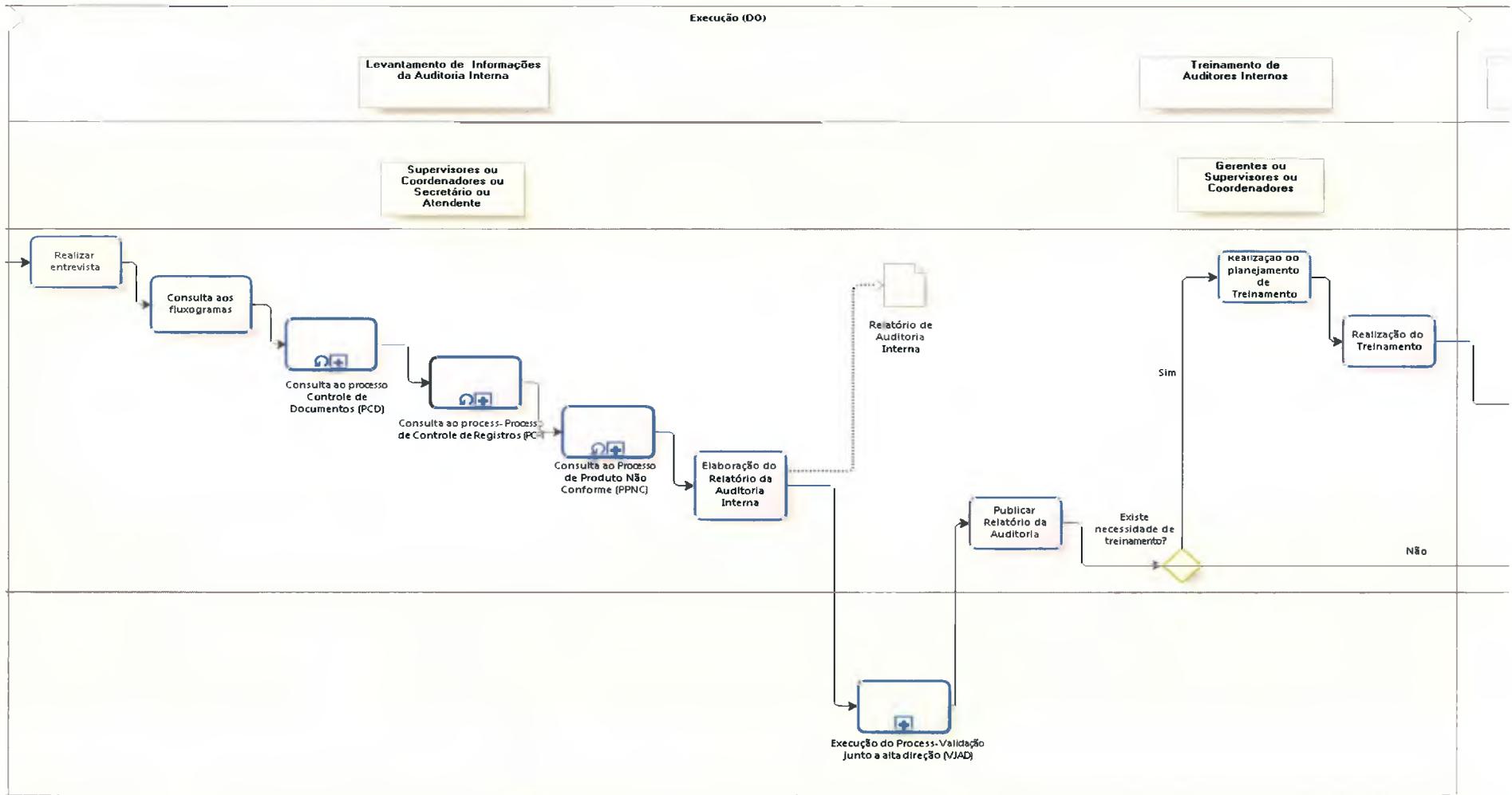


FIGURA 33 - FLUXOGRAMA do processo PQ_14.00_AUI - Continuação I. Fonte: Autores.

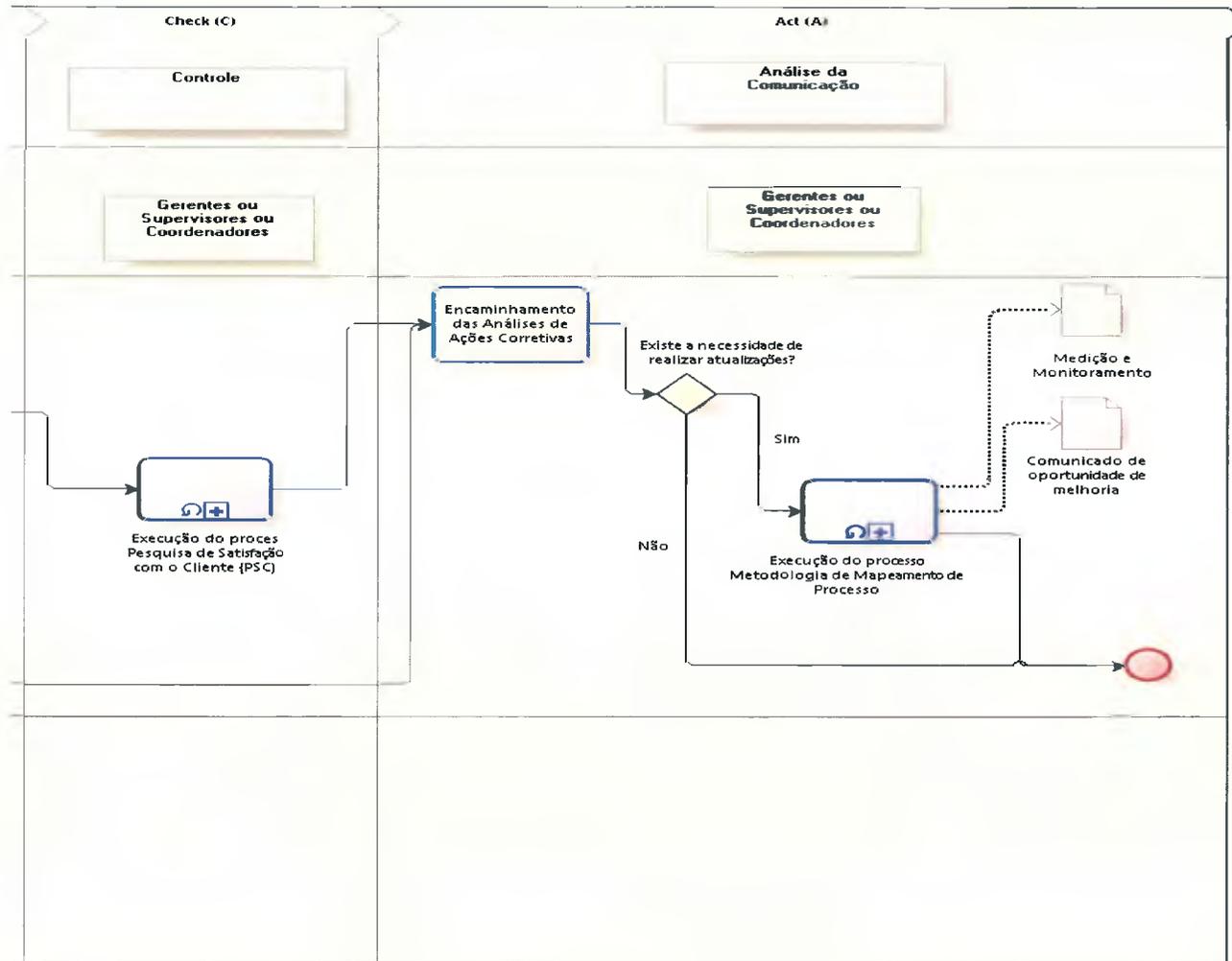


FIGURA 34 - Fluxograma do processo PQ_14.00_AUI - Continuação II. Fonte: Autores.

5.15. PQ_15.00_BAC - POLÍTICA DE BACKUP

O processo de Política de Backup visa organizar as atividades necessárias para viabilizar as regras e diretrizes, garantindo a redundância de dados e informações digitais da Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Definição da Política de *backup* - Agendar os diretórios a ser realizado o *backup*.
2. Identificação da Meta - Observar a quantidade de auditorias definidas de acordo com as metas estabelecidas no plano de auditorias.
3. Consolidação da lista de Documentos - Consolidar a lista de documentos que serão utilizados.
4. Definição dos participantes - Definir os participantes da revisão do plano de *backup*.
5. Definição da Política de *backup* - Definir as regras que serão implementadas.
6. Definição da Rotina - Definir rotina de *backup*.
7. Consolidação do Plano de Trabalho - Consolidação do Plano de Trabalho e Cronograma das atividades.
8. Publicação do Plano de Trabalho - Publicar o Plano de Trabalho e o Cronograma de Atividades.
9. Identificação da equipe - Identificar a equipe que realizará o processo.

Do (D):

10. Disponibilização de fitas - Disponibilizar as fitas para realização do *backup*.
11. Programação da rotina de *backup* - Programar a rotina de *backup*.
12. Agenda de *backup* - Realizar o agendamento do *backup*.
13. Conferência de *backup* - Conferir e preencher formulário Controle de *Backup*.
- Se o backup anterior for realizado, Então:***
14. Troca das fitas de *backup* - Se o *backup* foi realizado, troca das fitas de *backup*, se não, realizar e *backup online* e depois trocar a fita.
15. Realização de *backup online* - Realizar o *backup online*.
16. Envio da fita para armazenamento - Enviar a fita para armazenamento.
- Se existir a necessidade de treinamento, Então:***
17. Execução do processo de Gestão de Configuração - Realizar a gestão de configuração.
18. Execução do processo de Validação Junto a Alta Direção - Validar Junto a Alta Direção.
19. Publicação das atualizações - Publicar as atualizações.
20. Detalhamento do Planejamento - Detalhar o Planejamento.
21. Realização do Treinamento - Realizar o Treinamento.
22. Aplicação da pesquisa de satisfação do treinamento - Aplicar a pesquisa de satisfação do treinamento.

Caso as duas condições "Se" não sejam atendidas, então prosseguir com o processo.

Check (C):

23. Conferencia de *backup* - Conferir a integridade do *backup*.
24. Elaboração do relatório mensal - Elaborar mensalmente, um relatório contendo todas as ocorrências da rotina de *backup*.
25. Envio do relatório - Enviar em meio eletrônico para área de TI do *BackOffice*.

Action (A):

26. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as Análises e quando houver necessidade providenciar as Ações Corretivas.

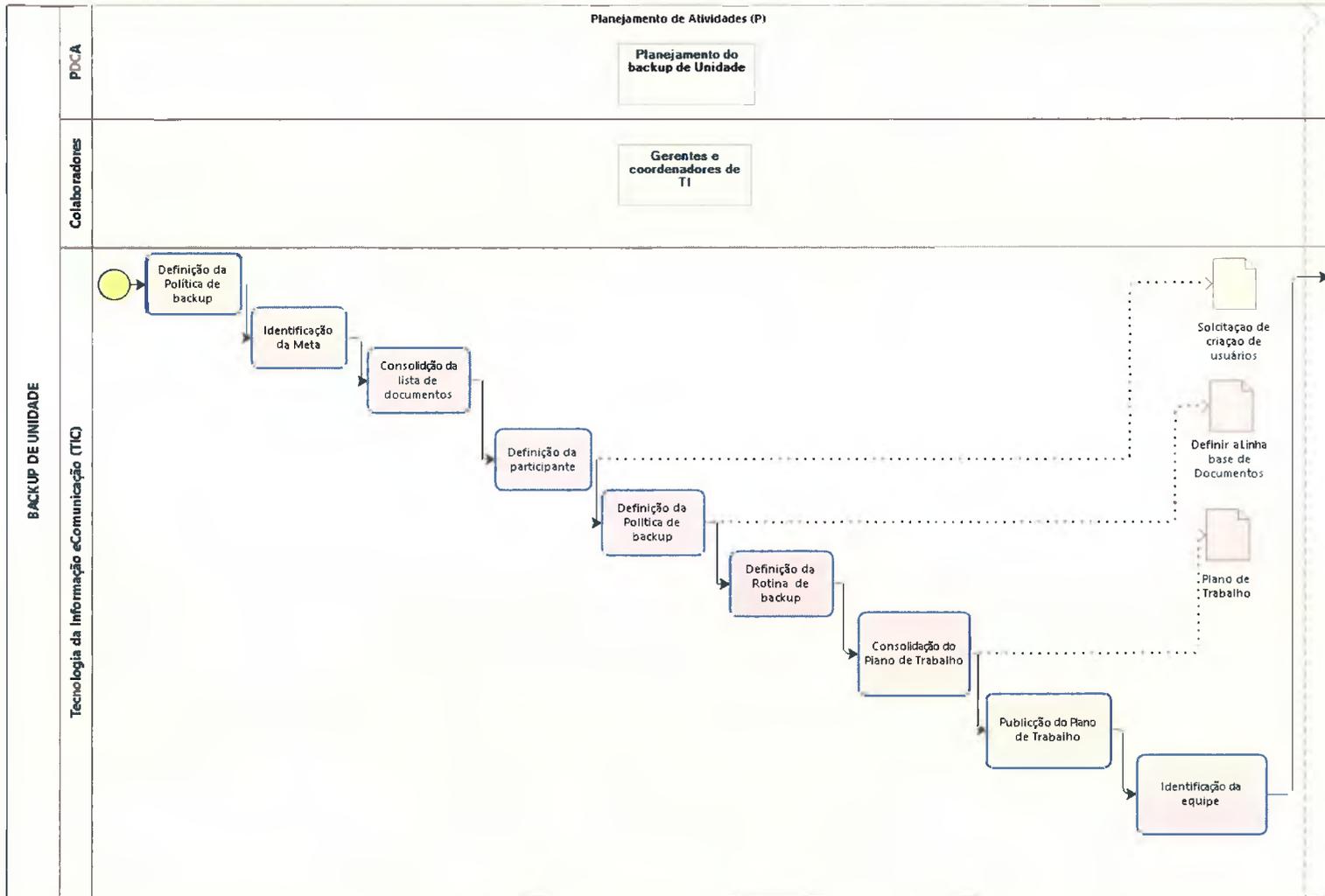


Figura 35 - Fluxograma do processo PQ_15.00_BAC. Fonte: Autores.

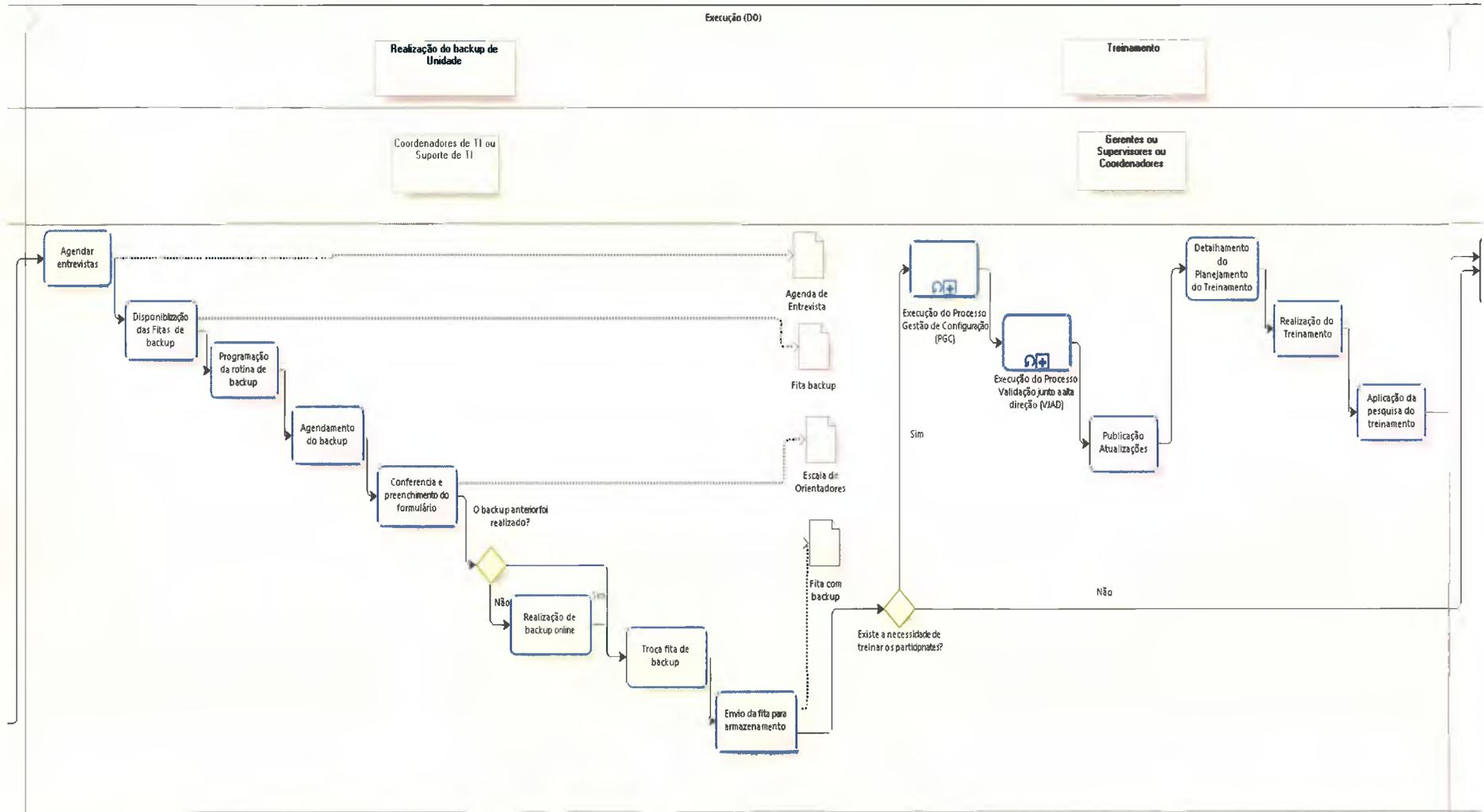


Figura 36 - FLUXOGRAMA DO PROCESSO PQ_15.00_BAC - CONTINUAÇÃO I. Fonte: Autores.

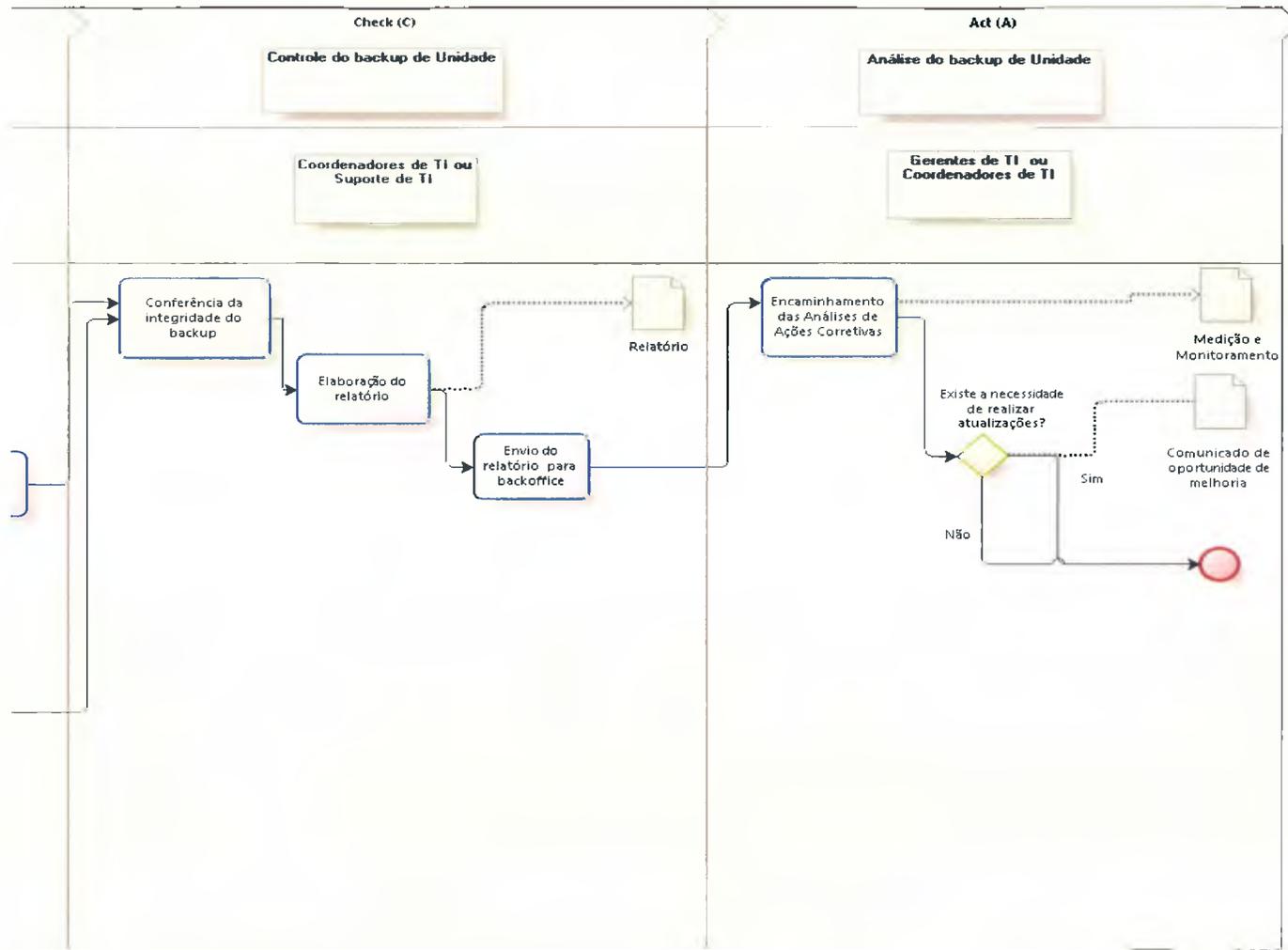


Figura 37 - Fluxograma do processo PQ_15.00_BAC - Continuação II. Fonte: Autores.

Handwritten marks: a blue checkmark and a blue 'A'.

5.16. PQ_16.00_FEU - FECHAMENTO DE UNIDADE

O processo de Fechamento de Unidade visa organizar, instruir e ajudar os requerentes no durante o momento de saída da Unidade, durante o fechamento das operações nas Unidades.

Plan (P):

1. Disponibilização de formulários - Imprimir e disponibilizar os formulários, Apuração de atendimentos e Cidadãos Dispensados.

Do (D):

2. *Checklist* de triagens - Verificar as triagens das unidades de serviço.
3. Ronda nas unidades de serviço - Fazer ronda em todas as unidades de serviço.
4. Preenchimento dos formulários - Preencher os formulários de acordo com as informações obtidas nas triagens e ou unidades de serviço.
5. Recolhimento dos formulários - Recolher os formulários preenchidos.
6. Impressão do Relatório de Atendimento Diário - No final do dia, é impresso o Panorama da Unidade que contém a quantidade de atendimentos realizados por órgão.
7. Desligamento dos equipamentos - Desligar os computadores, painéis de senha e impressoras térmicas que eventualmente estiverem ligadas.

Check (C):

8. Análise dos formulários - Analisar os formulários preenchidos.
9. Submissão dos formulários - Submeter os formulários a apreciação da área de atendimento.
10. Arquivamento dos formulários - Arquivar os formulários nas pastas específicas.

Action (A):

11. Acompanhamento do histórico - Acompanhar os históricos das ocorrências nos formulários utilizados no fechamento de unidade.
12. Ações de melhorias - Executar ações de melhorias no processo de fechamento de unidade com base nos históricos contido nos formulários.

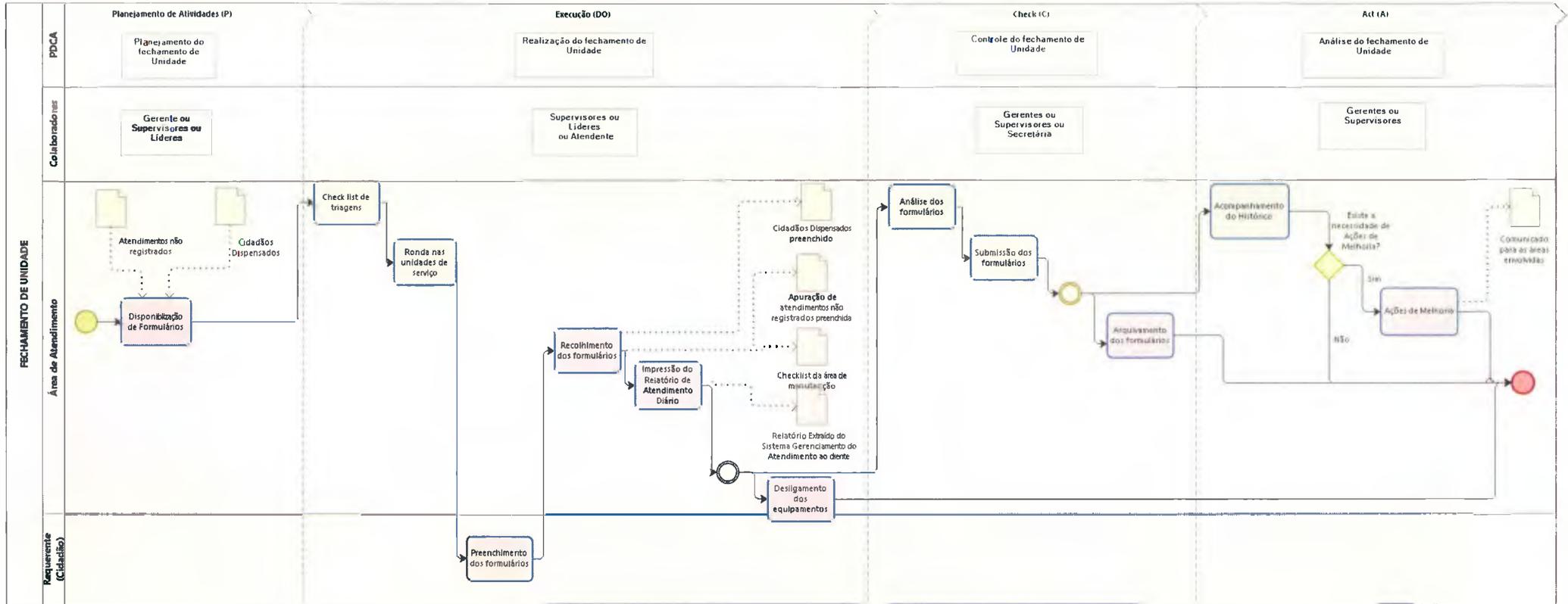


Figura 38 - Fluxograma do processo PQ_16.00_FEU. Fonte: Autores.

[Handwritten signatures]

5.17. PQ_17.00_TRF - TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIO

O processo de Treinamento de Funcionário visa proporcionar os treinamentos e capacitações necessários para a viabilidade do atendimento dos requisitos de conhecimento, habilidade e competências na Unidade de Atendimento.

Plan (P):

1. Consolidação da lista de treinamentos - Consolidar a lista de treinamento com base nas necessidades do contrato.
2. Definição da equipe do projeto - Identificar os participantes que definirão o Plano de treinamento.
3. Solicitação de necessidade de treinamento - Solicitar aos órgãos internos uma manifestação da necessidade da formação de turma para qual curso.
4. Elaboração do Plano Anual de Treinamento - Elaborar o Plano de Capacitação Anual de Treinamento e o Cronograma de atividades.
5. Publicação do Plano de Treinamentos - Publicar Plano de Treinamentos divulgando as vagas, e Cronograma de Atividades.
6. Identificação da equipe a ser treinada - Identificar a equipe a ser treinada.

Do (D):

7. Agenda do Treinamento - Agendar o Treinamento.
8. Análise Crítica - Analisar criticamente o planejamento e o material de treinamento.

Se houver alterações nas versões dos artefatos.

9. Atualização dos Documentos - Atualizar os documentos.
10. Execução do processo Gestão de Configuração (PGC) - Executar o processo Gestão de Configuração (PGC).
11. Execução do processo Validação Junto a Alta Direção (VJAD) - Executar o processo Validação Junto a Alta Direção.
12. Publicação Atualizações - Publicar as Atualizações.
13. Planejamento detalhado do Treinamento - Detalhar o planejamento do treinamento.
14. Realização do Treinamento - Realizar o treinamento de acordo com o Planejamento detalhado
Se houver necessidade de avaliar os participantes.
15. Aplicação da avaliação - Aplicar a avaliação nos participantes.
Senão.
16. Aplicação da pesquisa do treinamento - Aplicar os formulários da Pesquisa do treinamento.

Check (C):

17. Contagem dos formulários - Contar os formulários recebidos.
18. Tabulação dos dados - Tabular os dados da Pesquisa realizada.
19. Análise dos formulários - Analisar os dados e informações dos formulários preenchidos.

- 20. Encaminhamento dos dados - Encaminhar os dados para o armazenamento.
- 21. Arquivamento dos formulários - Arquivar os formulários nas pastas específicas.

Action (A):

- 22. Encaminhamento das Análises de Ações Corretivas - Encaminhar as Análises de Ações Corretivas.
- 23. Se houver necessidade de realizar atualizações:
- 24. Solicitação de ações corretivas - Solicitar as ações corretivas.

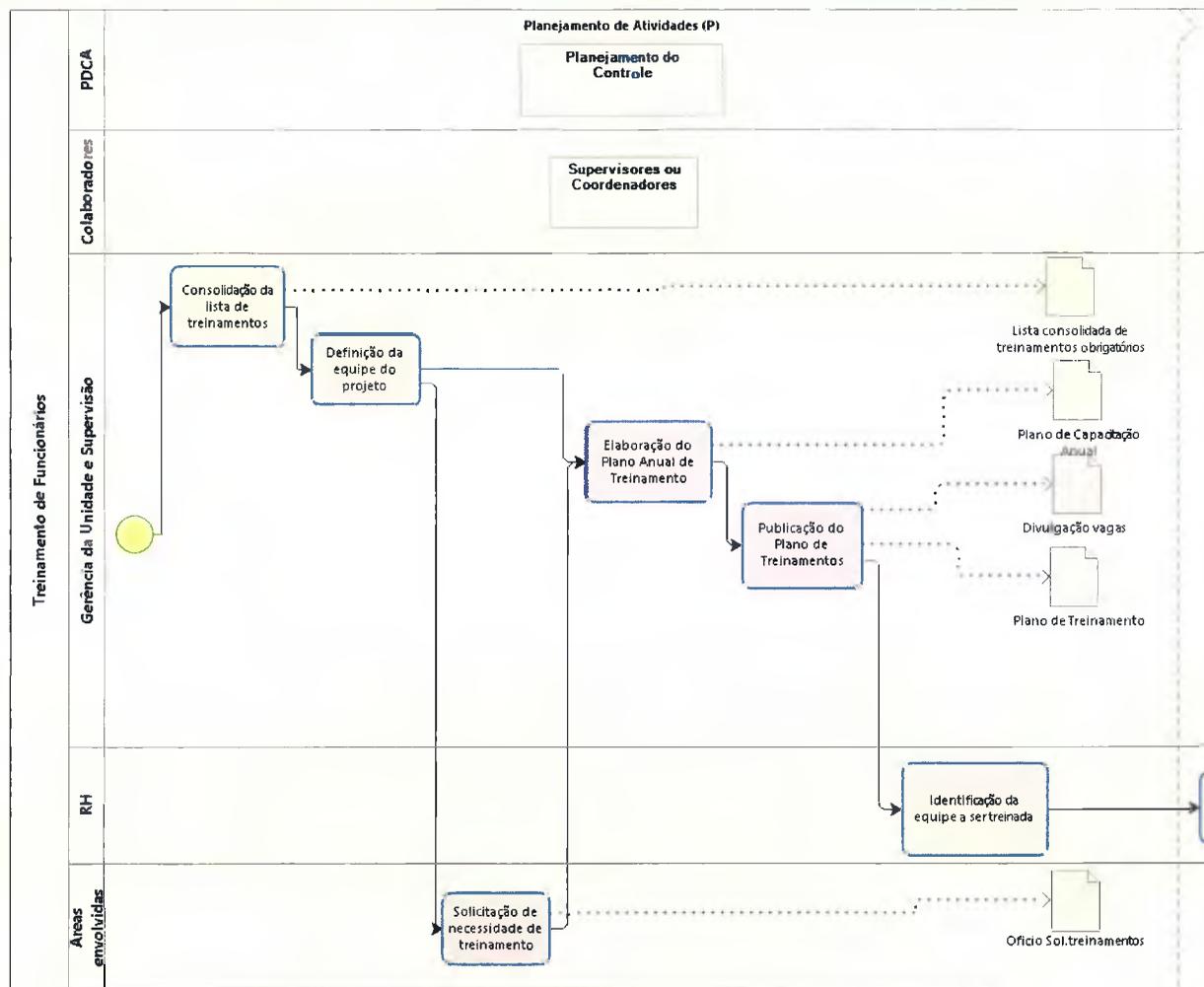


Figura 39 - Fluxograma do processo PQ_17.00_TRF. Fonte: Autores.

Handwritten marks:

- A blue checkmark-like symbol.
- A blue signature or scribble.

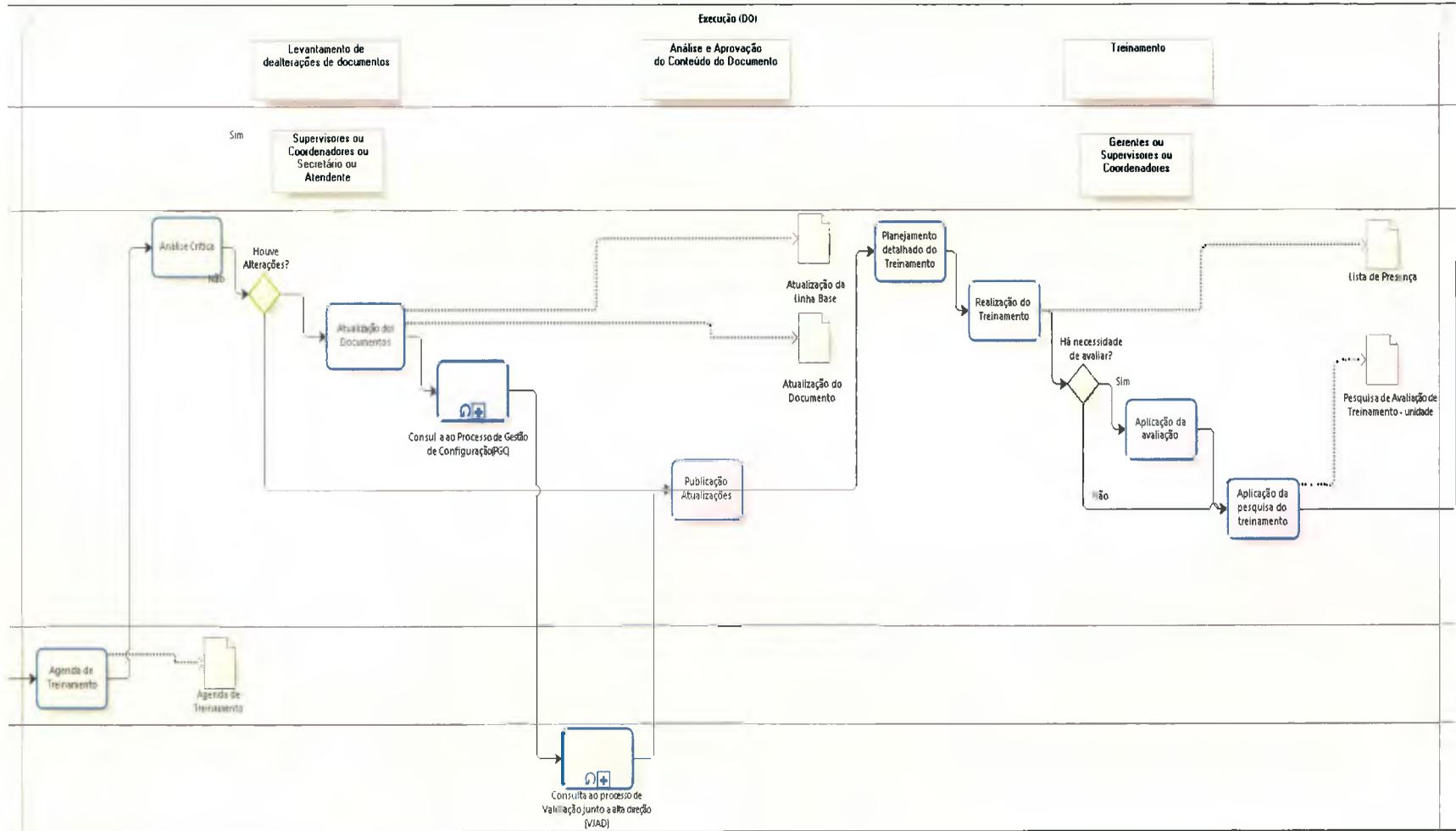


Figura 40 - Fluxograma do processo PQ_17.00_TRF - Continuação I. Fonte: Autores.

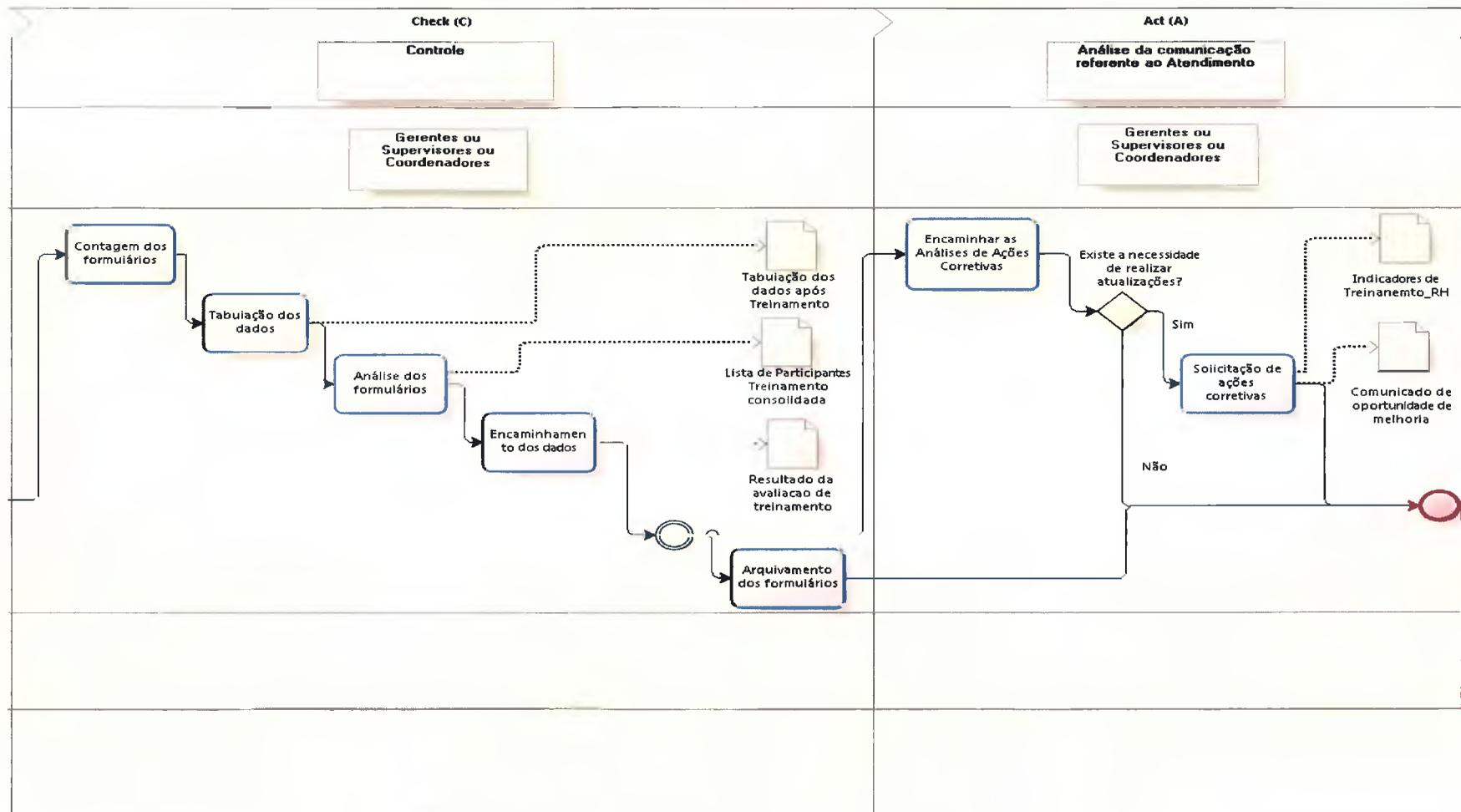


Figura 41 - Fluxograma do processo PQ_17.00_TRF - Continuação II. Fonte: Autores.

Handwritten mark

Handwritten mark

6. CONCLUSÃO

Os processos operacionais de qualidade são o suporte para viabilizar de forma organizada, consciente, sistematizada e otimizada a operacionalização de uma Unidade de Atendimento.

Estes processos operacionais foram denominados como Processos de Qualidade (PQ) e estabelecidos em torno dos conceitos de Planejamento, Execução, Verificação e Ação Corretiva (PDCA). No entanto, este conjunto de PQ's pertencem à metodologia MOCA[®] e estão alinhados com as práticas recomendadas por padrões internacionais de qualidade, como por exemplo: as recomendações e diretrizes estabelecidas pela série ISO9001.

Todas as áreas fundamentais para o funcionamento de uma Unidade de Atendimento foram descritas nos PQ e agrupados dentro da metodologia MOCA[®], sendo que esta metodologia foi testada na prática por vários anos, em diferentes Unidades de Atendimento ao Cidadão e em vários estados brasileiros.

A constatação que respalda esta análise consiste na evidenciação dos certificados da norma ISO9001, obtidos nos últimos anos.

Desta forma, é possível concluir que o uso desta metodologia é altamente recomendável por estar aderente às práticas vigentes no território nacional, tornando-se um caso de sucesso ao longo dos últimos anos no segmento de Unidade de Atendimento ao Cidadão.

3.2.9. FATOR DE PONTUAÇÃO F9

Conhecimento do Negócio.

(Pontuação Máxima – 45 pontos).

9. Conhecimento do Negócio

Base: requisitos técnicos

FATOR 9 – PESO 1,0

Requisitos Técnicos:

Análise da situação atual da prestação dos serviços públicos, realizando um diagnóstico técnico nas regiões administrativas envolvidas, compreendendo os seguintes itens: instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal e tecnologia. a) Modelo de Gestão Integrada (Público e Privado);

Conhecimento demonstrado

PONTOS

a) Atendeu exigido, demonstrando conhecimento

45

FATOR 9
ANEXO III – ITEM 3.2.9. DO EDITAL
DIAGNÓSTICO DO CONHECIMENTO DO NEGÓCIO




Vapt Vupt
CENTRO DE
GOIÁS

Unidade Centro

Sumário

1	APRESENTAÇÃO.....	3
2	ANÁLISE SITUACIONAL	3
2.1	Unidades VAPT VUPT	4
2.1.1	Unidades VAPT VUPT Fixas.....	4
2.1.2	Unidades VAPT VUPT em Condomínio.....	5
2.1.3	Unidades VAPT VUPT Padrão	6
2.2	Modelo de Gestão.....	6
2.2.1	Modelo de Gestão Global.....	7
2.2.2	Modelo de Gestão Local.....	9
2.2.3	Modelo de Atendimento	11
2.2.4	Gestão de Pessoas.....	14
2.2.5	Gestão da Qualidade	16
2.2.6	Gestão de TIC	18
2.2.7	Gestão de Manutenção	19
2.2.8	Gestão de Suprimentos	21
2.2.9	Serviços de Apoio	21
2.2.10	Serviços Prestados e Órgãos Parceiros	21
2.3	Instalações e Infraestrutura	83
3	DIAGNÓSTICO UNIDADES VAPT VUPT	84
4	CONCLUSÃO	85

Índice de Figuras e Tabelas

Figura 01-	Macro Estrutura Organizacional da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT	7
Figura 02-	Macro Fluxo de Atendimento das Unidades VAPT VUPT.....	12
Figura 03-	Balcão Multisserviços das Unidades VAPT VUPT	13
Figura 04-	Documentos do SGQ.....	17
Figura 05-	Formulários do VAPT VUPT disponíveis no SGQ.....	17
Figura 06 -	Satisfação do Atendimento	18
Tabela 1 –	Unidades VAPT VUPT x Órgãos Parceiros	23

1 APRESENTAÇÃO

Atendendo ao disposto nos itens 1.1.2, 2.2 e 3.2.9 do Anexo III – Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, do Edital de Licitação, a **Proponente** realizou um Diagnóstico Situacional das atuais **Unidades VAPT VUPT** no Estado de Goiás.

Todas as 83 (oitenta e três) **Unidades VAPT VUPT** listadas na **Rede VAPT VUPT** no Estado de Goiás, capital e interior, foram visitadas por equipes técnicas formadas por profissionais de engenharia, arquitetura, administração de empresas, tecnologia da informação e comunicação, todos com conhecimento em suas áreas e no mínimo uma pessoa da equipe com conhecimento de operação de centrais de atendimento ao cidadão, visando, além do disposto no Edital, coletar dados e informações sobre o local de funcionamento, facilidade de acesso por transporte público e a atual infraestrutura dos imóveis para embasar o Diagnóstico Situacional apresentado neste documento, verificando-se em detalhe as instalações, os serviços prestados, a gestão do atendimento, a equipe envolvida, as soluções e os recursos tecnológicos utilizados na operação e no relacionamento com os cidadãos. Para cada Unidade foi gerado um relatório específico, apêndice deste documento, com o diagnóstico situacional detalhado.

As 03 **Unidades VAPT VUPT** não contempladas neste Diagnóstico Situacional são a **Unidade VAPT VUPT Ipiranga**, que foi desativada e teve os órgãos e/ou serviços transferidos ou incorporados para a **Unidade VAPT VUPT Portal Shopping**, **Unidade Padrão SINE** e **Unidade Padrão Juceg**, que foram desativadas, não fazendo parte, portanto, das análises e estudos realizados.

Este relatório toma por base as visitas realizadas nos meses de outubro/novembro de 2017, considerando a dinâmica do programa que tem por premissa atender e prestar serviços com qualidade aos cidadãos, o que exige do gestor público ações e melhorias, que serão observadas na cronologia do certame licitatório.

2 ANÁLISE SITUACIONAL

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

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

Houve uma transformação tão profunda no quesito da prestação de serviços públicos que os **Órgãos Parceiros do Programa VAPT VUPT** adotaram o padrão de atendimento VAPT VUPT para as unidades de atendimento próprias dos órgãos. Esta adesão possibilitou criar as Unidades Padrão VAPT VUPT,

que consiste em uma espécie de selo que garante a transferência de qualidade no atendimento e padrões aplicados.

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

Com base nas visitas realizadas entre outubro e novembro de 2017, bem como de informações disponibilizadas pelo Governo de Goiás, através da Secretaria de Gestão e Planejamento pelos sites <http://www.segplan.go.gov.br>, <http://vaptvupt.go.gov.br> e <http://www.transparencia.go.gov.br>, entre outros sítios do Governo do Estado de Goiás, das legislações vigentes, identificamos que atualmente a rede de **Unidades VAPT VUPT** em funcionamento no Estado de Goiás está configurada da seguinte forma:

2.1 Unidades VAPT VUPT

O programa VAPT VUPT do Estado de Goiás divide às Unidades em 3 grupos Unidades Fixas, Unidades Padrão e Unidades Condomínio.

2.1.1 Unidades VAPT VUPT Fixas

As **Unidades VAPT VUPT** fixas são em número de 56 (cinquenta e seis), sendo 12 (doze) em Goiânia, 44 (quarenta e quatro) no interior do estado e região metropolitana de Goiânia, e suas operações são geridas integralmente pela Superintendência de Gestão do VAPT VUPT.

A seguir elencamos as **Unidades VAPT VUPT Fixas**.

Goiânia:

- 1) Araguaia Shopping
- 2) Assembleia
- 3) Banana Shopping
- 4) Buena Vista
- 5) Campinas
- 6) Central do Servidor
- 7) Cidade Jardim
- 8) Lozandes Shopping
- 9) Mangalô
- 10) Passeio das Águas
- 11) Portal Shopping
- 12) Praça da Bíblia

Interior e Região Metropolitana:

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1) Águas Lindas | 23) Luziânia |
| 2) Anápolis Centro | 24) Minaçu |
| 3) Anápolis Shopping | 25) Mineiros |
| 4) Anicuns | 26) Morrinhos |
| 5) Aparecida de Goiânia - Buriti Shopping | 27) Novo Gama |
| 6) Aparecida de Goiânia - Centro | 28) Palmeira de Goiás |
| 7) Aparecida de Goiânia - Garavelo | 29) Piracanjuba |
| 8) Caldas Novas | 30) Pirenópolis |
| 9) Catalão | 31) Pires do Rio |
| 10) Cristalina | 32) Planaltina |
| 11) Formosa | 33) Porangatu |
| 12) Goiás | 34) Posse |
| 13) Goianésia | 35) Quirinópolis |
| 14) Goianira | 36) Rio Verde |
| 15) Goiatuba | 37) Rubiataba |
| 16) Inhumas | 38) Santa Helena |
| 17) Iporá | 39) Santo Antônio do Descoberto |
| 18) Itaberaí | 40) São Miguel do Araguaia |
| 19) Itapuranga | 41) Senador Canedo |
| 20) Itumbiara | 42) Trindade |
| 21) Jaraguá | 43) Trindade Maysa |
| 22) Jataí | 44) Valparaíso de Goiás |

2.1.2 Unidades VAPT VUPT em Condomínio

As **Unidades VAPT VUPT em Condomínio** são implantadas pelo Governo de Goiás, através da SEGPLAN, em parceria com as prefeituras municipais, que, em alguns casos, cedem o espaço físico e se responsabilizam pela manutenção.

A SEGPLAN é responsável pelo fornecimento de mobiliário, programação visual, sistemas de gestão e realiza a gestão propriamente dita das unidades.

Esse tipo de **Unidade VAPT VUPT** é implantado em municípios de pequeno porte, e os órgãos participam como condôminos, rateando as despesas de luz, água, vigilância etc.

Atualmente são 13 (treze) **Unidades VAPT VUPT em Condomínio** implantadas, abaixo relacionadas:

- 1) Alexânia
- 2) Alvorada do Norte
- 3) Anicuns
- 4) Bela Vista de Goiás
- 5) Bom Jesus
- 6) Buriti Alegre
- 7) Ipameri
- 8) Itauçu

- 9) Mozarlândia
- 10) Nerópolis
- 11) Parauna
- 12) Rialma
- 13) São Miguel do Araguaia

2.1.3 Unidades VAPT VUPT Padrão

As **Unidades VAPT VUPT Padrão** são “praças” de atendimento dos órgãos públicos que adotaram o mesmo padrão de atendimento das **Unidades VAPT VUPT**, mas não sofrem qualquer intervenção da SEGPLAN, porém seguem o mesmo padrão e qualidade do atendimento referendado pelo **Programa VAPT VUPT**.

Atualmente são 11 (onze) **Unidades VAPT VUPT Padrão** em Goiânia:

- 1) Central do Empresário (Junta Comercial do Estado de Goiás – JUCEG)
- 2) Defensoria Pública
- 3) Delegacia Fiscal de Goiânia
- 4) Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
- 5) Gerência de Saúde e Prevenção - GESPRE
- 6) Goiás Previdência – GOIÁSPREV
- 7) Instalação e Manutenção
- 8) Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO
- 9) Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON
- 10) Ambiental – (Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos – SECIMA)
- 11) Tele Atendimento

A Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN, por meio da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT, é responsável por realizar a gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT Fixas**, capital e interior, e em Condomínio, realizar a articulação institucional com os Órgãos Parceiros, além de efetuar o monitoramento e o controle da operação, visando identificar os pontos críticos e de impacto que comprometam a prestação dos serviços e o atendimento nas Unidades.

Apesar dos avanços conquistados em quase duas décadas de funcionamento, o Governo de Goiás resolveu dar um importante passo na renovação do modelo de gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT** com a adoção da Parceria Público-Privada.

A seguir, descreve-se os atuais Modelos de Gestão, Atendimento e de Operação das **Unidades VAPT VUPT**.

2.2 Modelo de Gestão

A Superintendência de Gestão do VAPT VUPT provê e gerencia toda operação das **Unidades VAPT VUPT**, realizando as atividades de monitoramento e controle, bem como o suporte operacional das Unidades.

Nesse contexto, todas as atividades relacionadas à Gestão de Pessoas, Gestão de TI, Gestão de Infraestrutura, Gestão da Qualidade, dentre outras são realizadas pelas equipes das gerências vinculadas à Superintendência de Gestão do VAPT VUPT.

A gestão operacional das **Unidades VAPT VUPT** se encontra bastante fragilizada, apesar dos esforços da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT em superar as dificuldades atuais para manter as Unidades com padrão de excelência em atendimento.

Os gestores não conseguem, por mais que se esforcem, garantir a qualidade dos serviços prestados, pois enfrentam problemas operacionais de toda natureza, tais como pessoal em número insuficiente, sistemas de apoio a gestão sem manutenção, manutenção predial precária, equipamentos desatualizados, quebrados ou sem manutenção, entre outros aspectos relevantes, impactando na qualidade da prestação do serviço ao cidadão.

2.2.1 Modelo de Gestão Global

As **Unidades VAPT VUPT** são geridas pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, através da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT, que possui a seguinte macro estrutura organizacional, representada na Figura 01.

Figura 01- Macro Estrutura Organizacional da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT



Fonte: www.segplan.go.gov.br

Por meio do Decreto Nº 8.463, de 29 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Governo do Estado de Goiás, as competências da Superintendência do VAPT VUPT são:

"Seção IV

Da Superintendência do VAPT VUPT

Art. 16. Compete à Superintendência do VAPT VUPT:

I – propor as diretrizes de atuação, bem como realizar o planejamento, a divulgação e implementação das estratégias para a melhoria dos serviços prestados ao cidadão e do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão – VAPT VUPT;

II – intermediar ações junto aos órgãos/entidades e unidades participantes do Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão -VAPT VUPT-, visando à eficiência, eficácia e efetividade da prestação dos serviços públicos;

III – desenvolver atividades voltadas à implantação do Padrão VAPT VUPT nos órgãos e nas entidades públicos, bem como acompanhar sua aplicação e desenvolvimento;

IV – viabilizar a formação de parcerias com as administrações federal e municipal e com a iniciativa privada, visando à instalação e ao funcionamento das unidades VAPT VUPT;

V – implementar e promover ações para o gerenciamento das unidades de atendimento VAPT VUPT;

VI – formular propostas acerca dos serviços a serem oferecidos nas unidades VAPT VUPT;

VII – viabilizar treinamentos e capacitação para os servidores das unidades de atendimento VAPT VUPT em parceria com a Superintendência da Escola de Governo;

VIII – garantir o cumprimento dos atos normativos e do regimento interno, bem como a aplicação das sanções previstas, no âmbito das unidades de atendimento VAPT VUPT;

IX – viabilizar mecanismos para aferição e verificação da avaliação de desempenho dos servidores que prestam serviços no Programa VAPT VUPT, para efeito de concessão de vantagens remuneratórias;

X – implementar ferramentas de aferição e análise do desempenho dos indicadores de resultados das unidades de atendimento VAPT VUPT;

XI – desenvolver, implementar e manter mecanismos e sistema para garantir a gestão da qualidade do Programa VAPT VUPT;

XII – propor ações necessárias para a manutenção das unidades de atendimento VAPT VUPT, relacionadas a infraestrutura, suprimentos, logística, patrimônio e manutenção de rede elétrica e lógica;

XIII – coordenar a elaboração e execução dos contratos de comodato e termos de cessão de uso, com remessa dos atos para formalização à Superintendência de Gestão, Planejamento e Finanças;

XIV – planejar e administrar todo o processo técnico de implantação de unidades VAPT VUPT;

XV – realizar outras atividades correlatas."

Pode-se observar nas descrições das macro competências acima, que a Superintendência de Gestão do VAPT VUPT atua no planejamento, na articulação junto aos Órgãos Parceiros, nas ações de gestão,

na implementação de controles e monitoramento da qualidade, promoção de treinamentos e capacitações para os funcionários, realização de manutenção da infraestrutura física, gestão de contratos, gestão da implantação de **Unidades VAPT VUPT**, entre outras atividades.

Apesar de possuir uma estrutura para realizar a gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT**, a Superintendência de Gestão do VAPT VUPT vem sofrendo dificuldades para promover a melhoria contínua nas **Unidades VAPT VUPT**, em função de vários aspectos, principalmente orçamentários, impactando diretamente no funcionamento eficiente das Unidades.

Cabe registrar que, apesar das **Unidades VAPT VUPT** terem sido regulamentadas há 16 anos pela Lei nº 17.475 de 21 de novembro de 2001, a primeira Unidade foi inaugurada em 1999, no Buriti Shopping, denominada **Unidade VAPT VUPT Admar Otto**. Dessa forma, são 18 anos de funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**, computando os 2 primeiros anos do início, ainda sem a devida regulamentação.

Atualmente, o Governo de Goiás possui a maior rede de Unidades de Atendimento ao Cidadão do país, mas vem sofrendo nos últimos anos com a escassez orçamentária, a falta de atualização do parque tecnológico, acarretando descompasso na melhoria contínua de recursos, processos e evolução do modelo com o uso das atuais tecnologias de relacionamento. O que se observou nas visitas realizadas é que as Unidades vêm passando por dificuldades em manter as estruturas atuais funcionando de forma eficiente e com o mesmo padrão de qualidade inicial.

2.2.2 Modelo de Gestão Local

A Gestão das **Unidades VAPT VUPT**, possui uma estrutura formal enxuta, contando com poucos cargos para a alocação de todos os colaboradores.

A seguir identificaremos os principais cargos e respectivas funções desempenhadas nas Unidades.

2.2.2.1 Coordenador

Responsável pela Unidade com as funções de gerência da unidade, gestão do atendimento e do RH, gestão da manutenção e relacionamento com os órgãos e com a Superintendência do VAPT VUPT.

2.2.2.2 Supervisor

Supervisiona a operação do atendimento, administra a equipe e a aloca conforme a necessidade de cada balcão de atendimento devido a demanda apresentada na Unidade.

2.2.2.3 Apoio

Colaboradores alocados em cargos como recursos de manutenção, principalmente na Superintendência do VAPT VUPT, Tecnologia de Informação (TI) e Administrativo que auxilia o trabalho de retaguarda dos órgãos e da Gestão das Unidades quando existe profissional alocado para uma ou mais **Unidades VAPT VUPT**.

2.2.2.4 Orientador de Atendimento

Colaborador responsável pela orientação do cidadão, sanando dúvidas, emitindo a senha de atendimento e orientando para qual balcão o mesmo deverá se dirigir.

2.2.2.5 Atendente (@tende+)

Responsável pelo atendimento ao cidadão e pela realização dos serviços necessários a este atendimento.

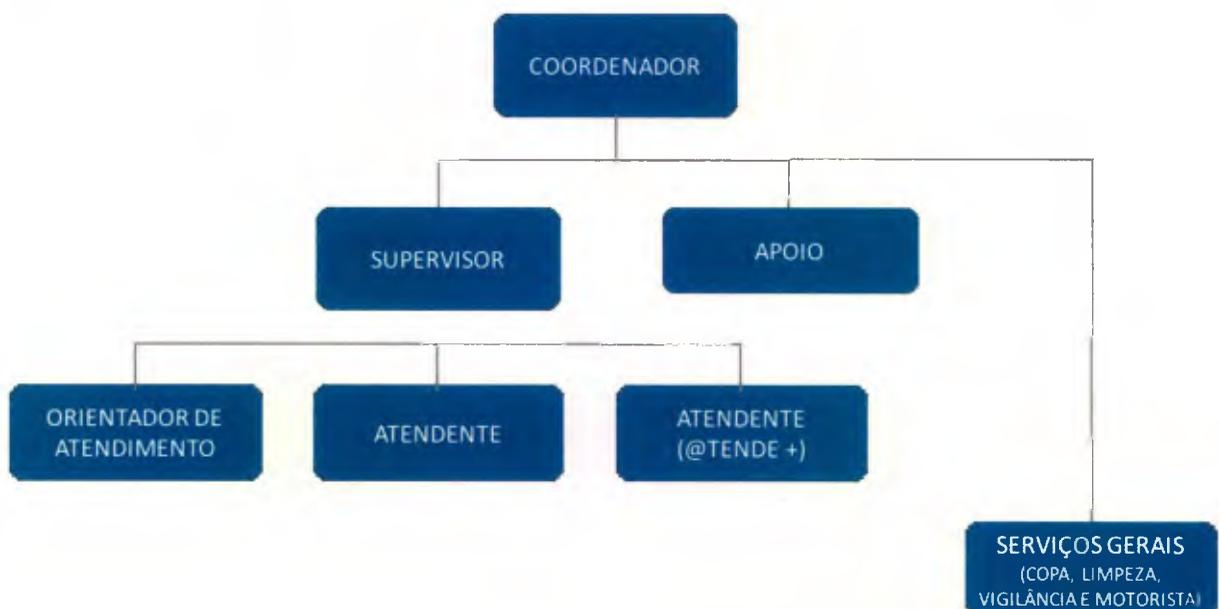
O cargo é subdividido pelo Atendente com apenas o treinamento e capacitação e sua devida alocação no órgão ou com diversos treinamentos e capacitações em diversos órgãos, chamado de Atendente @tende+.

2.2.2.6 Serviços Gerais (Copa, Limpeza, Vigilância e Motoristas)

Colaboradores alocados em cargos de serviços de Copa para a preparação e serviços de café e água; Limpeza, responsáveis pela limpeza e conservação da Unidade; Vigilância, responsável pela segurança diurna e noturna da Unidade; e Motorista, responsável pela logística de documentos e funcionários entre as Unidades, a Superintendência, os Órgãos Parceiros e demais Secretarias, Autarquias dos Governos envolvidos na operação.

Importante destacar que durante às visitas técnicas em algumas Unidades identificamos profissionais terceirizados alocados principalmente para as funções de Limpeza e Vigilância.

Recebemos a informação dos Coordenadores que os Motoristas estão alocados na Superintendência e que prestam suporte na logística de TI e Manutenção, bem como documentos e materiais de consumo.



(Elaboração Própria através de informações adquiridas durante às Visitas Técnicas)

2.2.3 Modelo de Atendimento

As **Unidades VAPT VUPT** possuem um Modelo de Atendimento onde os Órgãos Parceiros e os prestadores de serviços públicos, descentralizam o atendimento para essas Unidades, oferecendo parcial ou na totalidade os serviços de sua competência.

O Modelo de Atendimento é composto de 3 (três) etapas, que são:

- Recepção/Triagem;
- Espera;
- Atendimento.

Em geral, as **Unidades VAPT VUPT** possuem um balcão de Recepção/Triagem centralizado para todos os Órgãos Parceiros, onde o cidadão faz a solicitação do serviço que quer realizar e é feita a conferência dos documentos que são exigidos para a prestação do serviço, verificando se todos pré-requisitos estão atendidos antes de emitir a senha de atendimento, evitando que o cidadão ocupe seu tempo desnecessariamente. Se a documentação estiver correta, é emitida a senha de atendimento e o cidadão aguarda a chamada da senha emitida na área de Espera, cuja chamada é realizada através de um painel de chamada de senha e o cidadão se dirige à mesa ou ao guichê de atendimento para a realização do serviço prestado pelo Órgão Parceiro.

Os Órgãos Parceiros realizam o atendimento ao cidadão em seu espaço próprio na **Unidade VAPT VUPT**, onde o Atendente, servidor do próprio órgão ou funcionário cedido pela SEGPLAN, realiza o serviço solicitado por meio dos sistemas e procedimentos próprios de cada órgão, não havendo integração na prestação de serviços.

Após a finalização do atendimento, caso o produto do serviço solicitado não seja emitido de imediato, o Atendente informa ao cidadão quando deverá retornar à Unidade para retirada. Nesse caso, ao retornar para retirar o documento, inicia-se um novo processo de atendimento, dentro do fluxo normal (triagem / emissão de senha / espera / atendimento), sem vinculação com o atendimento anterior.

O macro fluxo de atendimento atual nas **Unidades VAPT VUPT** está representado a seguir na Figura 02.

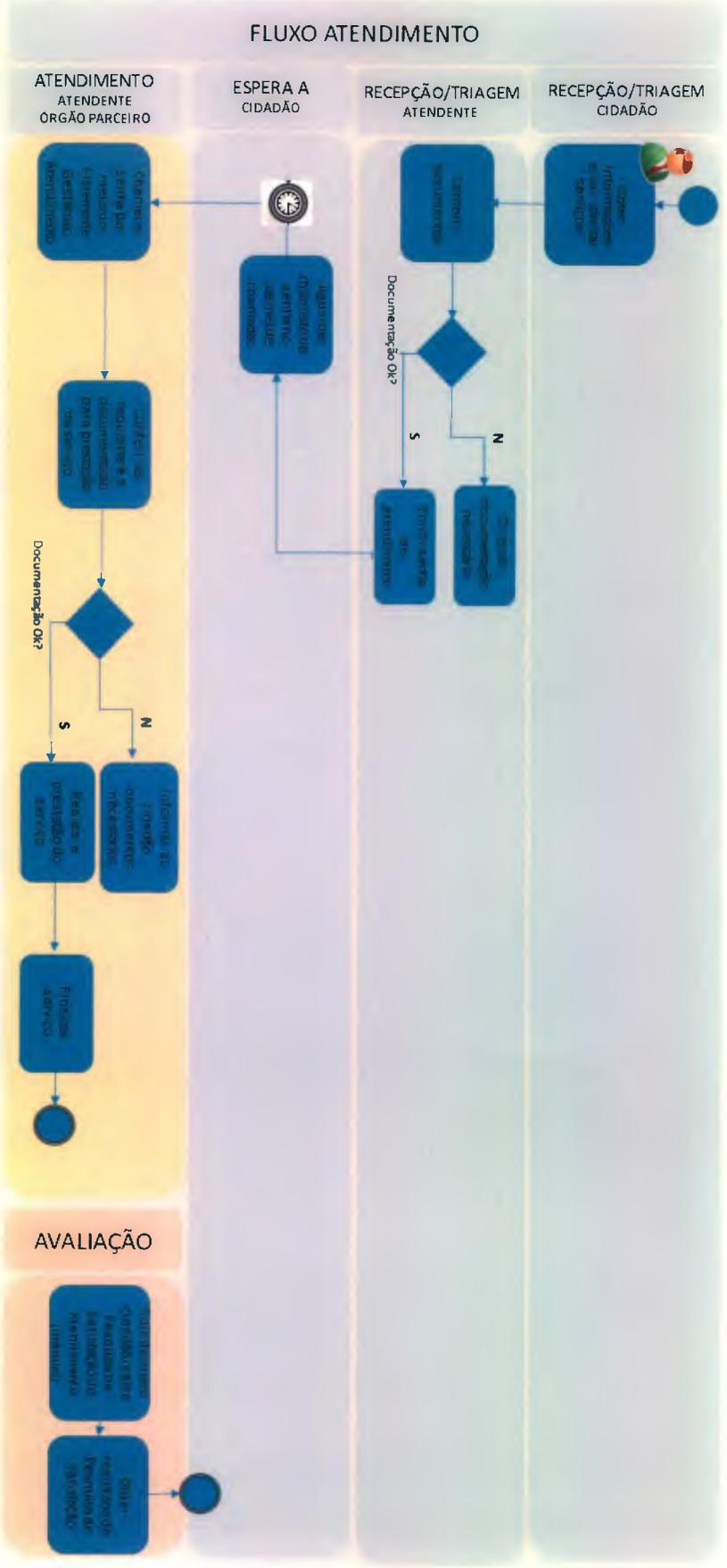


Figura 02- Macro Fluxo de Atendimento das Unidades VAPT VUPT

Fonte: Elaboração Própria

2.2.3.1 Retaguarda de Órgãos Parceiros

O Programa VAPT VUPT é fundamentado para o atendimento ao cidadão. Com isto, o trabalho de retaguarda de órgãos parceiros normalmente fica alocado nos próprios órgãos, utilizando de logística para o fluxo de documentação e retorno dos documentos prontos.

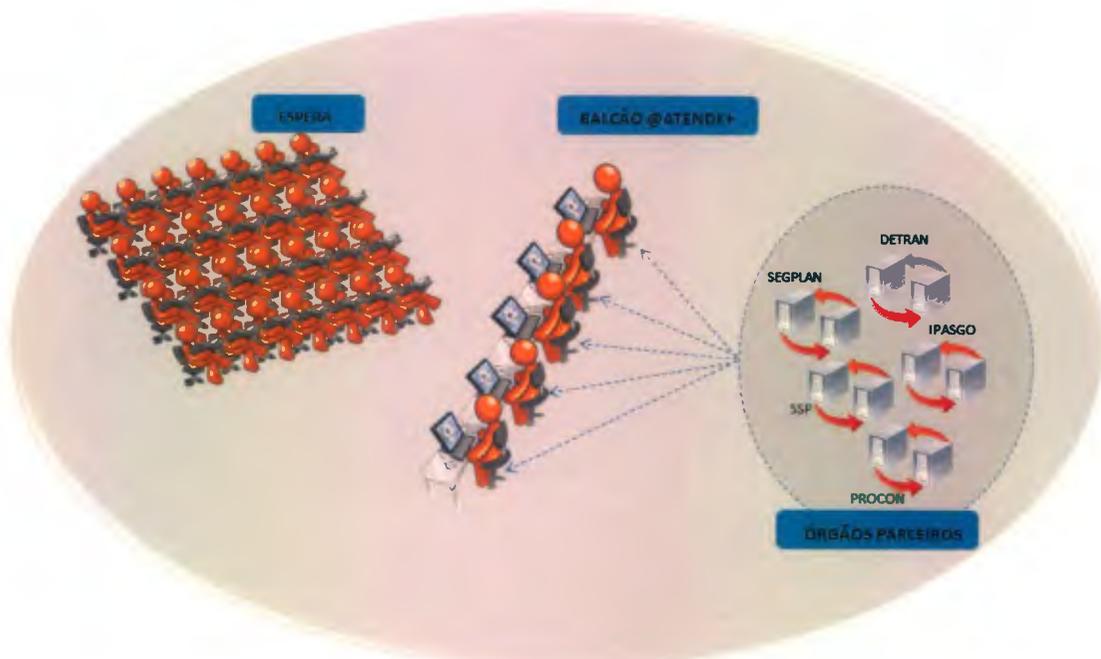
Como exceção podemos citar as Unidades Padrão VAPT VUPT, onde o espaço físico do órgão é compartilhado entre os ambientes de atendimento e retaguarda.

2.2.3.2 Balcão @tende+ (Atende Mais)

A Superintendência de Gestão do VAPT VUPT implantou o Projeto @tende+ (Atende Mais), regulamentado pelo Decreto Nº 7.991, de 13 de Setembro de 2013, que institucionalizou nas **Unidades VAPT VUPT** o Balcão Multisserviços, reunindo serviços prestados por diferentes órgãos, entre eles a Secretaria de Estado de Segurança e Justiça - SSP, Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás – IPASGO, Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON e Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEGPLAN (atendimento multifuncional).

O conceito do Balcão Multisserviços @tende+ (Atende Mais) é prover serviços de diferentes Órgãos Parceiros da esfera estadual num balcão único com funcionários generalistas, ou seja, serviços públicos de diferentes órgãos prestados pelo mesmo Atendente, que por sua vez foi treinado nos diversos sistemas operacionais dos órgãos componentes do referido balcão, desta forma, trazendo agilidade e modernidade ao atendimento, uma vez que qualquer mesa ou guichê de atendimento do Balcão @tende+ estará apto a realizar o atendimento solicitado pelo cidadão, desde que seja um serviço prestado por um dos órgãos integrantes do mesmo, conforme ilustração a seguir na Figura 03.

Figura 03- Balcão Multisserviços das Unidades VAPT VUPT



Fonte: Elaboração Própria

O conceito inicial do Balcão @tende+ era promissor, por disponibilizar um mix de serviços de Órgãos Parceiros de forma integrada, onde funcionários generalistas realizariam serviços variados, sem guichê exclusivo, otimizando recursos e o atendimento.

Entretanto, por questões operacionais, o Balcão @tende+ não está funcionando conforme idealizado, uma vez que os órgãos integrantes possuem uma série de restrições que inviabilizaram o atendimento generalista por qualquer guichê componente do referido balcão. Diante da segmentação de guichês de atendimento para a maioria dos órgãos integrantes do Balcão @tende+, o conceito do atendente generalista perdeu o sentido, enfraquecendo a iniciativa.

Foi identificado em algumas **Unidades VAPT VUPT** visitadas, que alguns órgãos, como o Tribunal Regional Eleitoral - TRE, a Secretaria de Segurança Pública e Justiça - SSP, a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor – PROCON e o Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, além de possuírem suas próprias Unidades de Serviços nas **Unidades VAPT VUPT**, ainda possuem outros guichês de atendimento no Balcão @tende+.

2.2.4 Gestão de Pessoas

Para realização do atendimento ao cidadão nas **Unidades VAPT VUPT** são alocados servidores públicos dos Órgãos Parceiros, a maioria exercendo o papel de Supervisores ou, em alguns casos, de Atendentes. Como os Órgãos Parceiros não dispõem de servidores públicos em quantidade suficiente para ocupar todas as posições de atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**, a SEGPLAN disponibiliza pessoal de seu quadro comissionado para realizar o atendimento ao cidadão.

A heterogeneidade dos vínculos empregatícios dos colaboradores atuantes nas **Unidades VAPT VUPT** é um dos pontos de maior criticidade atualmente na operação das referidas unidades. Existem 8 (oito) tipos de modalidade de contratação:

- Efetivo do Estado da SEGPLAN;
- Efetivo do Estado de outro órgão;
- Comissionado da SEGPLAN;
- Comissionado de outro órgão;
- Celetista;
- Prefeitura à disposição do Estado;
- Terceirizado; e
- Estagiário.

Essa multiplicidade de vínculos estabelece uma desarmonia nas relações de trabalho, uma vez que os colaboradores recebem diferentes remunerações para exercerem a mesma atividade de atendimento ao cidadão. Mesmo entre os ocupantes de cargos comissionados da SEGPLAN existe diferença entre os níveis, variando de menor a maior graduação para a realização da mesma atividade, impactando na motivação e comprometimento dos colaboradores.

Esta heterogeneidade é intrínseca ao ambiente das centrais de atendimento, pois congregam órgãos das diferentes esferas e até mesmo empresas privadas prestadoras de serviço de interesse público. Entretanto, o que se constata no **Programa VAPT VUPT** é um agravante desta situação, na qual uma

proporção significativa de colaboradores da mesma esfera percebe rendimentos ou possuem relação de trabalho dispare da finalidade de atendimento.

A estrutura funcional é, em sua maioria, composta de funcionários ocupantes de cargo comissionado da SEGPLAN, que possui uma grande quantidade de cargos, não necessariamente colaboradores, em sua estrutura para suprir paliativamente o funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**, além de também fornecer esse recurso para as Unidades Padrão.

Atualmente, existe um déficit no contingente de funcionários necessários à operação adequada das **Unidades VAPT VUPT** e, em muitas delas, há pontos de atendimento inoperantes pela ausência de funcionários, prejudicando, dessa forma, o atendimento. Alguns órgãos não estão funcionando em determinadas Unidades devido à inexistência de pessoal com perfil adequado disponível e habilitado para realizar os atendimentos ao cidadão.

Os funcionários que realizam o atendimento ao cidadão nas **Unidades VAPT VUPT** são admitidos mediante processo seletivo e de acordo com perfil funcional estabelecido pela SEGPLAN. Após a seleção, os funcionários passam por treinamento e, ao final, é aplicada uma avaliação; uma vez aprovados na avaliação, os funcionários entram no **Programa VAPT VUPT** e são alocados nas Unidades na função de Atendentes.

2.2.4.1 Gratificação de Desempenho

A Gratificação por Desempenho foi implantada na Superintendência de Gestão do VAPT VUPT e nas **Unidades VAPT VUPT** Fixas, Padrão e em Condomínio como forma de estimular e garantir uma remuneração atraente aos servidores públicos e ocupantes de cargos comissionados visando garantir a qualidade do atendimento e um maior comprometimento no alcance dos resultados.

No entanto, aquilo que deveria servir como motivação aos servidores e funcionários das **Unidades VAPT VUPT** tornou-se um ponto crítico, uma vez que existem diferentes níveis salariais em função das diferentes graduações de cargos comissionados, mesmo para o exercício da mesma atividade, gerando grandes distorções salariais, pois com o acréscimo da gratificação por desempenho muitos servidores, sejam efetivos ou ocupantes de cargos comissionados, recebem salários muito destoantes entre si, bem como acima da média salarial do padrão de mercado para desempenhar as atividades de atendimento ao cidadão.

Outro aspecto a ser observado é que o pagamento de gratificação por desempenho passa a incorporar o salário desses funcionários e, na prática, não é variável, o que implica na perda do efeito motivador do nível de gratificação por desempenho, que tornaria de fato, o serviço mais eficiente.

A Gratificação é estabelecida por legislação correspondente, designado conforme o cargos e critérios de operação do colaborador.

Atualmente as legislações em vigor são: Lei nº 17.475, de 21 de novembro de 2011, alterada pela Lei 18.323 de 30 de dezembro 2013 (http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/leis_ordinarias/2011/lei_17475.htm e http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/leis_ordinarias/2013/lei_18323.htm).

2.2.4.2 Uniformes e Crachás

As **Unidades VAPT VUPT** possuem um modelo de uniforme padrão para uso dos funcionários, visando estabelecer uma identidade única através da padronização do vestuário, e permitindo que o usuário identifique o funcionário das Unidades.

Cabe aos colaboradores manter a qualidade do uniforme e à Coordenação da unidade zelar pela mesma.

2.2.5 Gestão da Qualidade

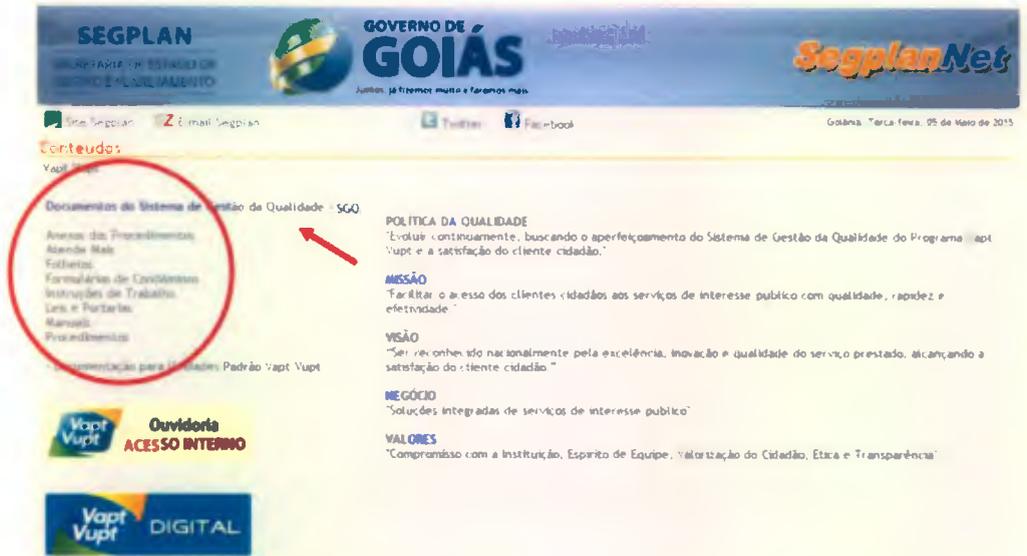
As **Unidades VAPT VUPT** possuem normas e procedimentos definidos, que estabelece os padrões de atendimento para as **Unidades VAPT VUPT** Fixas, Padrão e em Condomínio.

A Superintendência de Gestão do VAPT VUPT instituiu um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, por meio do qual os servidores e empregados das **Unidades VAPT VUPT** tem acesso aos documentos que orientam a gestão e funcionamento das mesmas, como Manuais e Procedimentos Folhetos, Instruções de Trabalho, Formulários, Leis e Portarias etc., que são sempre atualizados e disponibilizados.

Segundo o Guia Rápido disponível na internet no endereço eletrônico (<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2015-08/guia-rapido.pdf>), o acesso aos documentos do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ se dá por meio do site <http://www.segplan.intra.goias.gov.br>, para Unidades Fixas e Condomínios; e link <http://www2.vvv.goias.gov.br/post/ler/136916/formularios-vaptvupt>, para as Unidades Padrão.

Nos links citados estão disponíveis todos os documentos do SGQ, separados por tipos: Anexos dos Procedimentos, @tende+, Folhetos, Formulários de Condôminos, Instruções de Trabalho, Leis e Portarias, Manuais, Procedimentos, conforme pode ser observado nas Figuras 04 e 05.

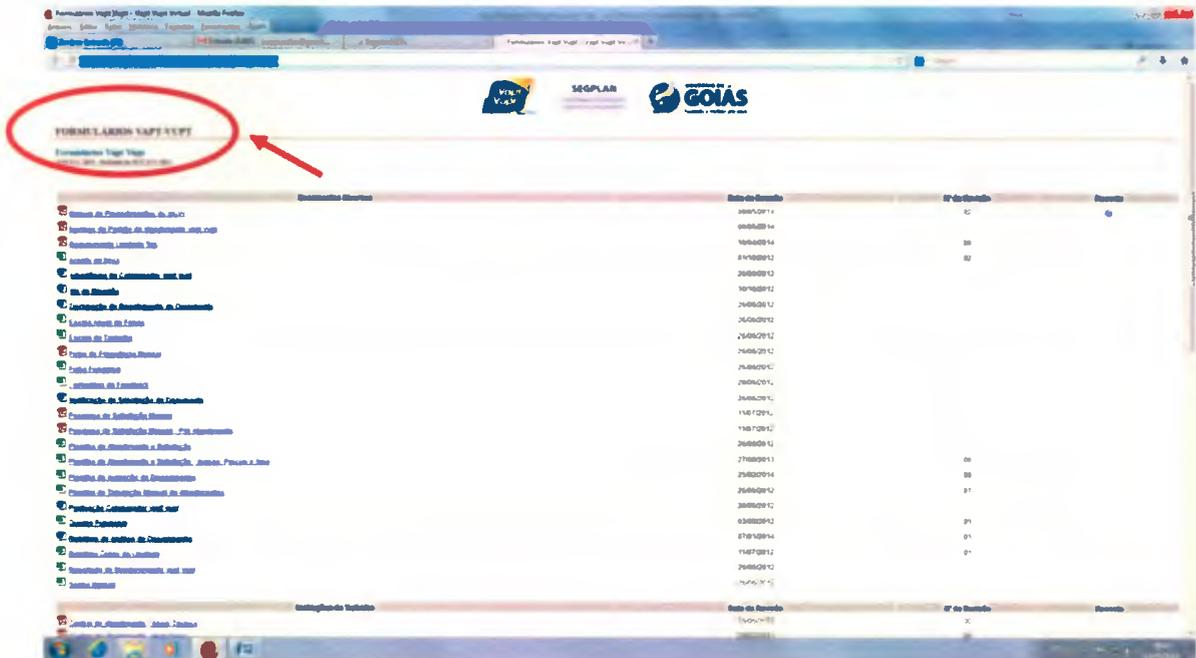
Figura 04- Documentos do SGQ



Fonte

(<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2015-08/guia-rapido.pdf>)

Figura 05- Formulários do VAPT VUPT disponíveis no SGQ



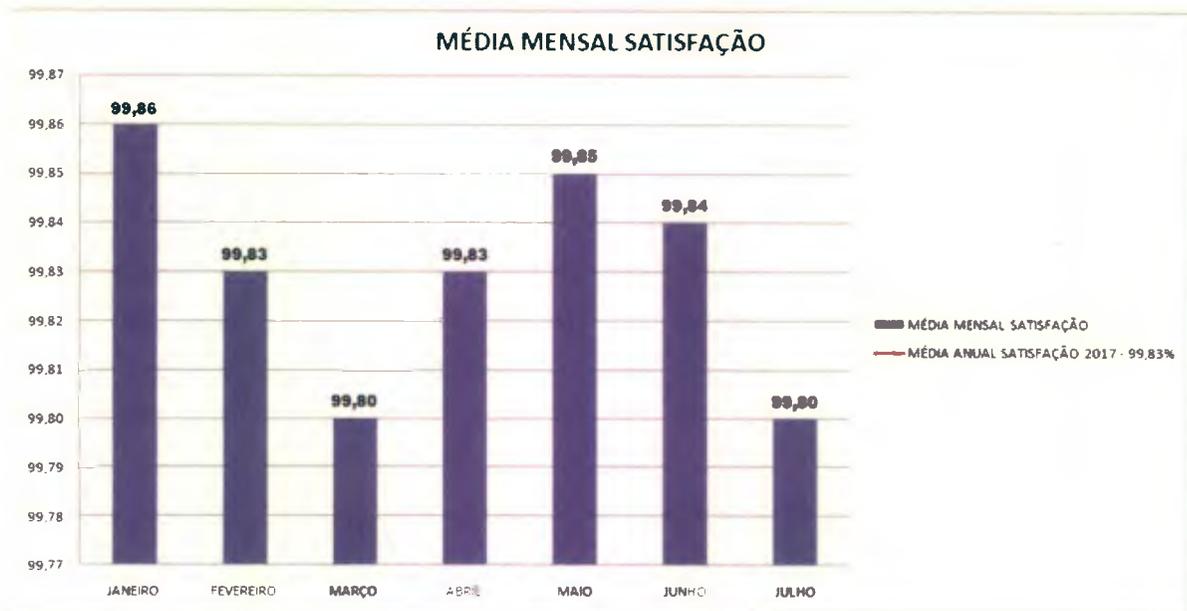
Fonte (<http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2015-08/guia-rapido.pdf>)

Mesmo com toda a normatização e padrões de atendimento definidos para as **Unidades VAPT VUPT** e sistematizados no Sistema de Gestão da Qualidade para acesso a todos os servidores e funcionários das Unidades, o que se observa é que existe um grande esforço para manter a qualidade do atendimento prestado ao cidadão, visando manter os níveis de satisfação elevados; entretanto, devido ao grande número de problemas já citados (dificuldade na manutenção permanente da infraestrutura, falta de atualização tecnológica, distorções funcionais, etc.) não tem sido possível garantir a excelência da qualidade no atendimento das **Unidades VAPT VUPT**.

Aliado a isso, as avaliações de satisfação do atendimento que eram realizadas pelo cidadão de forma eletrônica em terminais de avaliação, são, atualmente, realizadas manualmente, em papéis distribuídos pelos próprios atendentes ao final do atendimento, o que traz muita vulnerabilidade ao processo e torna os resultados não muito confiáveis. Existem poucas exceções de **Unidades VAPT VUPT** que possuem avaliação eletrônica, notadamente algumas **Unidades VAPT VUPT Padrão**.

Apesar dessa realidade, as Pesquisas de Satisfação do Atendimento reforçam a boa avaliação que a população do Estado de Goiás tem para com o **Programa VAPT VUPT**, apontando altos índices de satisfação, conforme demonstrado no resultado da Pesquisa de Satisfação dos meses de janeiro a julho de 2017, que pode ser verificado no gráfico apresentado na Figura 06.

Figura 06 - Satisfação do Atendimento



Fonte: (<http://vaptvupt.go.gov.br/vvv/servico/servicoInformativoView.xhtml?id=7347>)

2.2.6 Gestão de TIC

As **Unidades VAPT VUPT** Fixas, Padrão e em Condomínio possuem um sistema de gestão do atendimento visando controlar os atendimentos realizados, como demanda diária de atendimentos, tempo de espera, tempo de atendimento, produtividade dos funcionários, entre outros aspectos.

Durante muitos anos foi utilizado o Sistema Integrado de Gestão do Atendimento - SIGA, da Visual Sistemas, em todas as **Unidades VAPT VUPT**, inclusive nas Unidades Padrão. Com a descontinuidade do contrato de manutenção, foi adotada outra solução, baseada em software livre, denominada Sistema de Atendimento VAPT VUPT - SAVV, que foi customizada pela Superintendência Central de Tecnologia da Informação da SEGPLAN e implantada nas Unidades. Um aspecto importante do SAVV que foi identificado é que o mesmo não fornece estatísticas de atendimento por serviço, apenas por órgão e, portanto, não é possível obter informações confiáveis acerca das demandas dos serviços mais requisitados dentro do mix de cada órgão, inviabilizando o gerenciamento de picos e vales dos serviços prestados.

Em algumas **Unidades Padrão VAPT VUPT** o SIGA continua funcionando, uma vez que cada uma possui seu próprio contrato de manutenção com a empresa desenvolvedora e fornecedora do referido sistema.

Uma parte dos equipamentos utilizados nas **Unidades VAPT VUPT** (computadores, impressoras e equipamentos específicos) são disponibilizados pelos Órgãos Parceiros para a prestação dos serviços e realização do atendimento e, nesses casos, é da responsabilidade de cada um a manutenção dos mesmos. Os equipamentos utilizados pela Coordenação da Unidade e do Balcão @tende+, bem como para alguns Órgãos Parceiros são disponibilizados pela Superintendência de Gestão do VAPT VUPT.

Os links de comunicação de dados para os órgãos estaduais são providos pelo Governo de Goiás, cabendo, via de regra, aos Órgãos Parceiros de outras esferas de poder, federal e municipal, providenciarem seus próprios links. Entretanto, os links de comunicação de dados disponibilizados para atender as **Unidades VAPT VUPT** possuem uma variação de velocidade entre 560kb a 25Mb, a depender da localidade, em função da dificuldade das operadoras em disponibilizar links de alta velocidade no interior do estado. Em geral, as **Unidades VAPT VUPT** situadas na capital dispõem de um serviço com mais recursos e com maior velocidade de banda larga.

Em relação à Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pode-se afirmar que algumas iniciativas vem sendo realizadas para a virtualização de serviços, principalmente de Órgãos Parceiros como a Polícia Federal e o Departamento Estadual de Trânsito – Detran, que disponibilizam o agendamento do atendimento dos serviços disponibilizados pelos mesmos; a SEGPLAN também disponibilizou um app para que o cidadão possa consultar quais os Órgãos Parceiros integrantes de cada **Unidade VAPT VUPT**, visando facilitar para o cidadão qual a Unidade que oferece os serviços de sua necessidade. Essas iniciativas visam ofertar serviços com comodidade e seguem a tendência de proporcionar cada vez mais facilidade para o cidadão na execução de sua demanda por serviços.

Ainda na área de TIC vale ressaltar que os links de dados disponibilizados para as **Unidades VAPT VUPT** para acesso aos sistemas dos órgãos estaduais, bem como da gestão da própria Unidade variam muito de Unidade para Unidade, com impactos relevantes na capacidade de atendimento das mesmas, ocorrendo com frequência interrupção e/ou lentidão na prestação dos serviços.

2.2.7 Gestão de Manutenção

A Superintendência de Gestão do VAPT VUPT, através da Gerência de Manutenção e Logística, possui um Plano de Manutenção para atender às **Unidades VAPT VUPT**. Nos contratos com empresas especializadas em manutenção predial, manutenção de ar condicionado e equipamentos são realizadas as intervenções necessárias para manter as Unidades funcionando.

Entretanto, mesmo com um Plano de Manutenção estruturado, a Superintendência de Gestão do VAPT VUPT não consegue atender, de forma plena e satisfatória, as manutenções prediais, de ar condicionado, de mobiliário, programação visual e equipamentos das **Unidades VAPT VUPT**, em função da dificuldade orçamentária, bem como da morosidade no processo de compra e contratação de serviços, oriunda da necessidade de licitação por parte do Poder Público, observadas na Lei Estadual Nº 17.928, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2012 (disponível em: http://www.gabinetecivil.goias.gov.br/leis_ordinarias/2012/lei_17928.htm) bem como legislações

complementares. Desta forma, a execução das demandas de manutenção da infraestrutura física das Unidades torna-se lenta, uma vez que a Rede VAPT VUPT é grande e possui necessidades diversas e específicas, tornando este, um ponto crítico de sucesso do programa.

Portanto, devido às dificuldades que a Superintendência de Gestão do VAPT VUPT possui para atender as demandas de manutenção das **Unidades VAPT VUPT**, os proprietários ou gestores dos imóveis dão suporte a esta necessidade, nem sempre a contento ou dentro das condições ideais, mas naquilo que é possível para manter as Unidades em funcionamento, sem impactar demasiadamente a qualidade do atendimento ao cidadão.

Algumas **Unidades VAPT VUPT** possuem manutenção predial e de instalações sob a responsabilidade dos proprietários dos imóveis onde estão implantadas as Unidades, bem como aquelas implantadas em parceria com as prefeituras municipais, pois tanto o contrato de locação dos imóveis com proprietários privados, assim como os convênios com as prefeituras, em alguns casos, já contemplam essa condição.

Nas visitas realizadas às **Unidades VAPT VUPT** foi identificada a necessidade de investimentos para reforma e adequação de algumas Unidades, de forma a dotá-las de uma melhor ambientação e humanização, visando proporcionar um ambiente físico ainda melhor e mais estruturado do que já é, com o objetivo de promover um ambiente acolhedor, funcional e dotado das melhores condições de funcionamento para os usuários e funcionários.

As **Unidades VAPT VUPT** Padrão não são geridas pela Superintendência de Gestão do VAPT VUPT e sim pelos próprios órgãos; portanto, tem sua manutenção realizada pelos mesmos, seguindo a supervisão da equipe da Superintendência.

Algumas Unidades ainda estão com o mesmo mobiliário de quando foram inauguradas e que, naturalmente, já apresentam desgaste pelo uso frequente, o que faz com que seja necessária a troca do mobiliário para um padrão mais moderno e funcional. As Unidades inauguradas recentemente ou que já foram alvo do Plano de Manutenção e passaram por reformas ou adequações apresentam um mobiliário muito bem conservado e em boas condições de uso.

A programação visual está desatualizada em algumas Unidades, com placas danificadas, muitas vezes não compatíveis com a disposição atual do layout, o que traz um impacto visual um pouco comprometido para as **Unidades VAPT VUPT**. As Unidades mais novas apresentam uma sinalização mais moderna e, assim, a identidade visual das Unidades não se encontra totalmente uniformizada.

Os equipamentos de informática como computadores, impressoras e outros utilizados pela Administração das **Unidades VAPT VUPT** tem seu fornecimento e manutenção sob a responsabilidade da Superintendência de Gestão do VAPT VUPT. Os equipamentos que são disponibilizados pelos Órgãos Parceiros para o atendimento nas Unidades são de responsabilidade de cada um deles, idem a manutenção dos mesmos. Ocorre que, muitas vezes, para não impactar o atendimento, o funcionário responsável pelo suporte à informática, vinculado à Administração da Unidade, tenta solucionar o problema, principalmente se estiver relacionado ao mau funcionamento de algum componente periférico, como mouse, teclado etc., ou reparos no sistema operacional, visando não parar o atendimento e com isso prejudicar o funcionamento da **Unidade VAPT VUPT**.

Caso o problema seja de maior complexidade o Órgão Parceiro providencia a substituição/conserto do seu equipamento e caso os equipamentos sejam de responsabilidade da SEGPLAN, é enviada uma comunicação para a Gerência de Manutenção e Logística para as providências cabíveis.

2.2.8 Gestão de Suprimentos

A logística de abastecimento das **Unidades VAPT VUPT** de insumos e suprimentos necessários ao seu funcionamento são enviados de Goiânia pela Superintendência de Gestão do VAPT VUPT; entretanto, alguns itens são disponibilizados por fornecedores locais mediante contratos de fornecimento de materiais provenientes de licitações realizadas pela SEGPLAN. Essa alternativa permite a agilidade na entrega e fornecimento de materiais às Unidades, uma vez que não é necessário que todos os produtos sejam enviados de Goiânia. No entanto, a morosidade no processo de licitação por parte do Poder Público se torna um ponto crítico devido a necessidade real e imediata de reposição de suprimentos.

2.2.9 Serviços de Apoio

As **Unidades VAPT VUPT** contam com serviço de vigilância por meio de contrato terceirizados da SEGPLAN, visando a manutenção da segurança dos usuários e funcionários nas Unidades. A alocação dos agentes que realizam a segurança, bem como o tipo, se armada ou desarmada, varia em função do porte da Unidade, da localização, das características do imóvel, entre outras. A higiene e limpeza das **Unidades VAPT VUPT** é feita por profissionais disponibilizados por empresas terceirizadas fornecedoras desse tipo de mão de obra, alocados em cada Unidade, em quantidades proporcionais ao tamanho da Unidade, ao contingente de público usuário, instalações sanitárias etc.

Os serviços de copa e refeitório não possuem funcionários dedicados exclusivamente a essas atividades, mas contam com o apoio do pessoal de serviços gerais e do pessoal da Administração da Unidade, bem como dos próprios funcionários, responsáveis pelo aquecimento de suas refeições e lavagem dos utensílios utilizados.

2.2.10 Serviços Prestados e Órgãos Parceiros

Cada **Unidade VAPT VUPT** possui um mix de serviços em função do espaço físico disponível, entre outros aspectos, não existindo uma padronização de Órgãos Parceiros por porte de Unidade.

Na coleta de informações para elaboração deste Diagnóstico Situacional foram levadas em consideração as informações contidas nos documentos disponibilizados na Consulta Pública que fizeram parte do Projeto Técnico para a Parceria Pública-Privada – PPP, durante as visitas técnicas realizadas em todas as unidades e que continha a relação de Unidades x Órgãos Parceiros, bem como pesquisas na internet. Como existe uma variação de órgãos por Unidade, bem como esse é um processo que sofre constantes alterações em função da dinâmica da oferta de serviços, atualmente podemos considerar que existem cerca de 28 (vinte e oito) Órgãos Parceiros dos níveis federal e estadual, além das Prefeituras Municipais de algumas localidades onde estão implantadas as **Unidades VAPT VUPT**, a seguir apresentados:

- Agência Goiana de Defesa Agropecuária - AGRODEFESA
- Agência Goiana De Transportes E Obras - AGETOP
- Balcão Atende+
- Caixa Econômica Federal
- Celg Distribuição
- Clínica Médica
- Companhia Hidrelétrica de São Patrício - CHESP
- Conselho Regional de Enfermagem de Goiás - COREN
- Corpo de Bombeiros Militar
- Defensoria Pública Estadual
- Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN
- Instituto de Assistência dos Servidores Públicos do Estado de Goiás - IPASGO
- Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA
- Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - INCRA
- Instituto Nacional do Seguro Social - INSS
- Junta Comercial do Estado de Goiás - JUCEG
- Junta de Serviço Militar
- Polícia Federal
- Superintendência de Proteção dos Direitos do Consumidor- PROCON
- Saneamento de Goiás - SANEAGO
- Secretaria de Cidadania e Trabalho - SCT
- Secretaria da Fazenda - SEFAZ
- Secretaria de Estado da Casa Civil
- Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Hídricos, Infraestrutura, Cidades e Assuntos Metropolitanos - SECIMA
- Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEGPLAN
- Secretaria de Estado da Secretaria de Estado da Segurança Pública e Justiça
- Superintendência Executiva da Administração Penitenciária - SEAP
- Tribunal Regional Eleitoral – TRE
- Prefeitura de Goiânia
- Prefeitura de Aparecida de Goiânia
- Prefeitura de Águas Lindas
- Prefeitura de Anicuns
- Prefeitura de Buriti Alegre
- Prefeitura de Caldas Novas
- Prefeitura de Cristalina
- Prefeitura de Goianésia
- Prefeitura de Goiatuba
- Prefeitura de Ipameri
- Prefeitura de Iporá
- Prefeitura de Itumbiara
- Prefeitura de Jataí
- Prefeitura de Minaçu
- Prefeitura de Morrinhos
- Prefeitura de Piracanjuba
- Prefeitura de Pires do Rio
- Prefeitura de Planaltina
- Prefeitura de Rialma
- Prefeitura de Rio Verde
- Prefeitura de Santa Helena de Goiás
- Prefeitura de Santo Antônio do Descoberto
- Prefeitura de São Miguel do Araguaia
- Prefeitura de Senador Canedo

Conforme relatado anteriormente, das 83 **Unidades VAPT VUPT** Fixas, em Condomínio e Padrão, 03 não foram objeto de visitas por se encontrarem desativadas: A **Unidade VAPT VUPT Ipiranga** e as **Unidade VAPT VUPT Padrão SINE** e **Unidade VAPT VUPT Padrão JUCEG**. As 80 (oitenta) Unidades em funcionamento foram visitadas e a Tabela 1 apresenta as Unidades e os Órgãos Parceiros integrantes de cada uma.

Cada **Unidade VAPT VUPT** visitada foi objeto de avaliação e análises próprias, cujas descrições se encontram no APÊNDICES deste documento.

Tabela 1 – Unidades VAPT VUPT x Órgãos Parceiros

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
1	GOIÂNIA - ARAGUAIA SHOPPING	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CLÍNICA MÉDICA
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS – IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		POLÍCIA FEDERAL
		PREFEITURA DE APARECIDA DE GOIÂNIA
		PREFEITURA DE GOIÂNIA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR-PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
2	GOIÂNIA - ASSEMBLEIA	SECRETARIA DE ESTADO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
		DEFENSORIA PÚBLICA ESTADUAL
3	GOIÂNIA - BANANA SHOPPING	BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS – IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		PREFEITURA DE GOIÂNIA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR – PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		SECRETARIA DE ESTADO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
4	GOIÂNIA - BUENA VISTA SHOPPING	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CLÍNICA MÉDICA
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		POLÍCIA FEDERAL
		PREFEITURA DE GOIÂNIA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
5	GOIÂNIA - CAMPINAS	AGÊNCIA GOIANA DE TRANSPORTES E OBRAS - AGETOP
		AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		CLÍNICA MÉDICA
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		PREFEITURA DE GOIÂNIA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SEAP (SISTEMA PRISIONAL)
		TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
6	GOIÂNIA - CENTRAL DO EMPRESÁRIO	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEGPLAN (CADFOR)

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG PREFEITURA DE GOIÂNIA SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS - SEBRAE SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
7	GOIÂNIA - CENTRAL DO SERVIDOR	AGÊNCIA GOIANA DE TRANSPORTES E OBRAS - AGETOP BALCÃO ATENDE+ CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO PREFEITURA DE GOIÂNIA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SEGPLAN (PROTOCOLO GERAL) SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL (REDATORIA DO GOVERNADOR) SALÃO DE BELEZA SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
8	GOIÂNIA - CIDADE JARDIM	AGÊNCIA GOIANA DE TRANSPORTES E OBRAS - AGETOP AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO CLÍNICA MÉDICA CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG PREFEITURA DE GOIÂNIA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT - SINE SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
9		BALCÃO ATENDE+

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
	GOIÂNIA LOZANDES SHOPPING	CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
10	GOIÂNIA MANGALÔ SHOPPING	BALCÃO ATENDE+ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO PREFEITURA DE GOIÂNIA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
11	GOIÂNIA - PASSEIO DAS ÁGUAS	BALCÃO ATENDE+ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CENTRAL DE VAGAS CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADODE GOIÁS - IPASGO PREFEITURA DE GOIÂNIA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
12	GOIÂNIA - PORTAL SHOPPING	BALCÃO ATENDE+ CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADODE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG PREFEITURA DE GOIÂNIA

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
13	GOIÂNIA- PRAÇA DA BÍBLIA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		PREFEITURA DE GOIÂNIA
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DA ADMINISTRAÇÃO
		PENITENCIÁRIA - SEAP (SISTEMA PRISIONAL)
		TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
14	GOIÂNIA - PADRÃO DATACENTER	NÃO POSSUI ATENDIMENTO AO PÚBLICO
15	GOIÂNIA - PADRÃO DELEGACIA FISCAL	DELEGACIA FISCAL
16	GOIÂNIA - PADRÃO DETRAN	CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
17	GOIÂNIA - PADRÃO GESPRE	ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL
		GERÊNCIA DE SAÚDE E PREVENÇÃO - GESPRE
		TELEATENDIMENTO
18	GOIÂNIA - PADRÃO GOIÁSPREV	GOIÁSPREV
19	GOIÂNIA - PADRÃO INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO	NÃO POSSUI ATENDIMENTO AO PÚBLICO
20	GOIÂNIA - PADRÃO IPASGO	INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
21	GOIÂNIA - PADRÃO JUCEG	JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
22	GOIÂNIA - PADRÃO PROCON	SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
23	GOIÂNIA - PADRÃO TELEATENDIMENTO	NÃO POSSUI ATENDIMENTO AO PÚBLICO
24	GOIÂNIA - PADRÃO AMBIENTAL	SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS, INFRAESTRUTURA, CIDADES E ASSUNTOS METROPOLITANOS - SECIMA INSTITUTO BRASILEIRO DO MEIO AMBIENTE E DOS RECURSOS NATURAIS RENOVÁVEIS - IBAMA
25	ÁGUAS LINDAS DE LINDOIA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL - INSS INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG JUNTA DE SERVIÇO MILITAR PREFEITURA DE ÁGUAS LINDAS SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
26	ALEXÂNIA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA CAIXA ECONÔMICA FEDERAL DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
27	ALVORADA DO NORTE	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA DE SERVIÇO MILITAR SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
28	ANAPÓLIS CENTRO	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS- IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
29	ANAPÓLIS SHOPPING	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
30	ANICUNS	BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN JUNTA DE SERVIÇO MILITAR PREFEITURA DE ANICUNS

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
31	APARECIDA DE GOIÂNIA - BURITI SHOPPING (ADMAR OTTO)	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		CLÍNICA MÉDICA
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		PREFEITURA DE APARECIDA DE GOIÂNIA
		PREFEITURA DE GOIÂNIA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
32	APARECIDA DE GOIÂNIA - CENTRO	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SEAP (SISTEMA PRISIONAL)
33	APARECIDA DE GOIÂNIA - GARAVELO SHOPPING	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		CLÍNICA MÉDICA
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADODE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG PREFEITURA DE GOIÂNIA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
34	BELA VISTA DE GOIÁS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
35	BOM JESUS DE GOIÁS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN JUNTA DE SERVIÇO MILITAR SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
36	BURITI ALEGRE	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA DE SERVIÇO MILITAR PREFEITURA DE BURITI ALEGRE SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
37	CALDAS NOVAS	SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		PREFEITURA DE CALDAS NOVAS
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
38	CATALÃO	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS- IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
39	CERES	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		COMPANHIA HIDRELÉTRICA DE SÃO PATRÍCIO - CHESP
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
40	CIDADE DE GOIÁS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
41	CRISTALINA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		PREFEITURA DE CRISTALINA
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
42	FORMOSA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
43	GOIANÉSIA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		PREFEITURA DE GOIANÉSIA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
44	GOIANIRA	SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
45	GOIATUBA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE GOIATUBA
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ		
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA		
46	INHUMAS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
47	IPAMERI	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG JUNTA DE SERVIÇO MILITAR PREFEITURA DE IPAMERI SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
48	IPORÁ	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG PREFEITURA DE IPORÁ SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
49	ITABERÁI	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA DE SERVIÇO MILITAR SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
50	ITAPURANGA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – INCRA INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS- IPASGO JUNTA DE SERVIÇO MILITAR SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
51	ITUAÇU	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ BANCO DO POVO CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA DE SERVIÇO MILITAR SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
52	ITUMBIARA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CLÍNICA MÉDICA CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG JUNTA DE SERVIÇO MILITAR PREFEITURA DE ITUMBIARA SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
53	JARAGUÁ	SINDICATO DOS CORRETORES DE SEGUROS - SINCOR
		AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
54	JATAÍ	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – INCRA
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE JATAÍ
SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO		
SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT		
SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ		
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA		
55	LUZIÂNIA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA		
56	MINAÇU	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		<p>CELG DISTRIBUIÇÃO</p> <p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN</p> <p>INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO</p> <p>JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG</p> <p>PREFEITURA DE MINAÇU</p> <p>SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON</p> <p>SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO</p> <p>SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA</p>
57	MINEIROS	<p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN</p> <p>INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO</p> <p>JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG</p> <p>JUNTA DE SERVIÇO MILITAR</p> <p>SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT</p> <p>SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA</p> <p>TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE</p>
58	MORRINHOS	<p>AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA</p> <p>BALCÃO ATENDE+</p> <p>CAIXA ECONÔMICA FEDERAL</p> <p>CELG DISTRIBUIÇÃO</p> <p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN</p> <p>INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO</p> <p>JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG</p> <p>PREFEITURA DE MORRINHOS</p> <p>SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON</p> <p>SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO</p> <p>SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT</p> <p>SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ</p> <p>SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA</p> <p>SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SEAP (SISTEMA PRISIONAL)</p>
59	MOZARLÂNDIA	<p>BALCÃO ATENDE+</p> <p>BANCO DO POVO</p> <p>CAIXA ECONÔMICA FEDERAL</p> <p>CELG DISTRIBUIÇÃO</p> <p>DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN</p> <p>JUNTA DE SERVIÇO MILITAR</p>

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
60	NEROPÓLIS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
61	NOVO GAMA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
62	PALMEIRA DE GOIÁS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
63	PARAÚNA	BALCÃO ATENDE+

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
64	PIRACANJUBA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		PREFEITURA DE PIRACANJUBA
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
65	PIRENÓPOLIS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
66	PIRES DO RIO	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE PIRES DO RIO
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
67	PLANALTINA	BALCÃO ATENDE+

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		BANCO DO POVO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE PLANALTINA
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
68	PORANGATU	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
69	POSSE	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
70	QUIRINÓPOLIS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		BALCÃO ATENDE+
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
71	RIALMA	SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
		BANCO DO POVO
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		PREFEITURA DE RIALMA
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
72	RIO VERDE	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE RIO VERDE
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA		
73	RUBIATABA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
74	SANTA HELENA DE GOIÁS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CELG DISTRIBUIÇÃO
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE SANTA HELENA DE GOIÁS
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
75	SANTO ANTÔNIO DO DESCOBERTO	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		BANCO DO POVO
		CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
		CLÍNICA MÉDICA
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR
		PREFEITURA DE SANTO ANTÔNIO DO DESCOBERTO
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
76	SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		PREFEITURA DE SAO MIGUEL DO ARAGUAIA
		SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
		SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
77	SENADOR CANEDO	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
		BALCÃO ATENDE+
		CLÍNICA MÉDICA
		CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
		DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
		INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
		JUNTA DE SERVIÇO MILITAR

NÚMERO	UNIDADE	ÓRGÃOS PARCEIROS
		PREFEITURA DE SENADOR CANEDO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE
78	TRINDADE	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
79	TRINDADE MAYSA	BALCÃO ATENDE+ CLÍNICA MÉDICA DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
80	VALPARAÍSO DE GOIÁS	AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA BALCÃO ATENDE+ CAIXA ECONÔMICA FEDERAL CELG DISTRIBUIÇÃO CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE GOIÁS - COREN DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA

Fonte: Elaboração própria resultante de informações adquiridas nas unidades.

As planilhas com informações de demanda recebido nas unidades demonstram apenas a alocação dos atendimentos por órgão, sem a devida alocação por serviços prestado.

Algumas unidades possuem folheto com o mix de serviços prestados, mas desatualizados. Conseguimos pelo website do programa VAPT VUPT o mix de serviços disponibilizados nas Unidades, incluindo aí serviços que possam ser disponibilizados online.

Órgão	Serviço
AGETOP	Cadastro de processo administrativo de Ressarcimento (Pagamento em duplicidade da multa por infração de trânsito)
AGETOP	Cadastro de processo administrativo na CODEP (Comissão de Defesa Prévia) e na JARI (Junta Administrativa de Recursos de Infração)
AGETOP	Consulta andamento de processo administrativo
AGETOP	Encaminhamento de processo administrativo ao CETRAN (Conselho Estadual de Trânsito)
AGETOP	Solicitação de boleto para pagamento de infração em período de Autuação (Defesa Prévia)
AGETOP	Solicitação de Documentação
AGETOP	Solicitação de Efeito Suspensivo do auto de infração
AGETOP	Solicitação de Restituição do valor de multa paga referente a processo administrativo provido
Agrodefesa	Cancelamento da Guia de Trânsito Animal
Agrodefesa	Consulta de Extrato de Movimentação
Agrodefesa	Consulta de Ficha Completa da Propriedade
Agrodefesa	Emissão de Guia de Trânsito Animal GTA
Agrodefesa	Lançamento da Declaração de Vacinação
Banco do Povo	Política de cobrança / renegociação
CADFOR	Encaminhar documentos pelo serviço de transporte de malotes da SEGPLAN
CADFOR	Receber documentos necessários à atualização dos dados cadastrais do cliente cidadão
CADFOR	Receber documentos necessários ao credenciamento de clientes cidadãos
CADFOR	Receber envelopes encaminhados pelo serviço dos Correios ou Transportadora de documentos
CADFOR	Receber os documentos necessários à renovação da validade do cadastro
CADFOR	Receber os documentos necessários ao primeiro cadastro do cliente cidadão
CADFOR	Receber os documentos necessários ao saneamento das pendências identificadas após análise documental realizada pela equipe do CADFOR
Caixa Econômica Federal	Recebimento de Contas
CELG	Aviso de Interrupção no fornecimento de Energia Elétrica
CELG	Consulta de Débitos

Órgão	Serviço
CELG	Consulta de Débitos
CELG	Declaração de Energização
CELG	Denúnciar de furto de Energia
CELG	Descadastramento de Baixa Renda
CELG	Devolução de Duplicidade (CELGD - F019)
CELG	Emissão de Segunda Via de Fatura de energia
CELG	Parcelamento de Débitos
CELG	Reclamação - Variação de Consumo
CELG	Reclamação por Danos em Equipamentos Elétricos
CELG	Refaturamento
CELG	Registrar falta de Energia Elétrica
CELG	Registro de Ocorrências e Reclamação de Entrega de Fatura
CELG	Retorno de Solicitação de Serviços
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Adesão de Unidade Consumidora ao Cliente Cidadão
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Análise de Medição por Variação de Tensão
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Auto Leitura Rural (art. 85 e 89 - Res.414/2010 Aneel; IPC-031)
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Cadastramento de Baixa Renda
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Cadastramento de Inscrição Estadual de Produtor Rural
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Cancelamento de Contrato de Adesão
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Correção de endereço
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Emergência com/sem identificação
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Endereço Alternativo/Envio por e-mail
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Inspeção de UC
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Lacrar e Deslacrar Caixa de Medição
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Ligação nova Urbana/Rural
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Ligação Provisória
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Mudança de padrão
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - RD - Complementação de Rede Baixa Tensão
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - RD - Deslocamento de Poste
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - RD - Eletrificação de propriedade Rural
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - RD - Extensão de Rede Baixa Tensão
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - RD - Poda de Árvore
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Reativação de UC
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Restabelecimento de Fornecimento
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Substituição de Equipamento de Medição
CELG	Solicitação de Serviços (SS) - Vencimento Alternativo
CELG	Solicite a Religação

Órgão	Serviço
CELG	Todos os Serviços da CELG (Agência Virtual)
CGE	Acompanhe o andamento da sua Manifestação
CGE	Cadastro de Manifestação tipo DENÚNCIA
CGE	Cadastro de Manifestação tipo ELOGIO
CGE	Cadastro de Manifestação tipo INFORMAÇÕES
CGE	Cadastro de Manifestação tipo PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO
CGE	Cadastro de Manifestação tipo RECLAMAÇÃO
CGE	Cadastro de Manifestação tipo SUGESTÃO
Clínica Médica	Triagem e encaminhamento para realização de exames médicos periciais para habilitação de condutores de veículos automotores
Clínica Médica	Reteste
COREN	Acordo Financeiro
COREN	Cancelamento de Inscrição
COREN	Certidão de Cancelamento
COREN	Certidão de Regularidade (Nada Consta)
COREN	Certidão de Transferência
COREN	Emissão de Boletos
COREN	Entrega de Carteira
COREN	Inscrição Definitiva com Validade de 01 Ano (Para enfermeiros, técnicos e auxiliares Diploma/certificado)
COREN	Inscrição Definitiva Principal (Primeira Vez)
COREN	Inscrição Definitiva Secundária (Já possui Inscrição em outro Estado)
COREN	Inscrição Remida
COREN	Reinscrição
COREN	Responsabilidade Técnica
COREN	Transferência (Possui Inscrição em outro Estado)
Corpo de Bombeiros Militar	Anexação de Documentos em Inspeção, Projeto ou Credenciamento
Corpo de Bombeiros Militar	Cadastro de Projetos para Análise
Corpo de Bombeiros Militar	Cadastro de Projetos para Atualização/Substituição/Recarimbamento
Corpo de Bombeiros Militar	Cadastro para Credenciamento
Corpo de Bombeiros Militar	Consultas a Protocolos e Informações sobre Certificado, Inspeção e Projeto
Corpo de Bombeiros Militar	Denúncia quanto a possíveis Irregularidades em Sistemas Preventivos
Corpo de Bombeiros Militar	Emissão de 2ª via de Certificado e Alteração de Dados Cadastrais
Corpo de Bombeiros Militar	Emissão de Certificado de Conformidade - CERCON
Corpo de Bombeiros Militar	Extrato de Ocorrência
Corpo de Bombeiros Militar	Informações
Corpo de Bombeiros Militar	Informações sobre valores das taxas referentes ao serviço solicitado
Corpo de Bombeiros Militar	Inscrição para Bombeiro Mirim (Liberado em períodos autorizados pelo Corpo de Bombeiros)

Órgão	Serviço
Corpo de Bombeiros Militar	Solicitação de Inspeção de Funcionamento
Corpo de Bombeiros Militar	Solicitação Inspeção de Habite-se
Correios	Consulta CEP pelo Endereço
Correios	Consulta CEP pelo Número
Correios	Consulta Documentos Achados e Perdidos
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Agendamento ao Centro de Solução de Conflitos da Defensoria
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Agendamento para Conciliação - Projeto Pré-processual
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Atendimentos a Contestações/Defesas processuais
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Atendimentos Iniciais para a área Cível
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Atendimentos Iniciais para a área de Família ou Infância e Juventude
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Consulta Processual - Emulador
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Consulta Processual - Internet
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Consulta Processual - Projudi
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Controle de Encaminhamentos Recebidos
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Advocacia Geral da União - AGU
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Defensoria Pública da União - DPU
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Delegacias Policiais
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Instituições Privadas
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Juizados Especiais Cíveis ou Juizados da Mulher - JE
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Ministério Público do Estado - MPGO
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Ministério Público Federal - MPF
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Encaminhamento Órgãos Públicos

Órgão	Serviço
Defensoria Pública - Atendentes de Recepção	Retirada de Documento Oficial de Hipossuficiência
Defensoria Pública - Teleatendimento	Consultas sobre andamentos processuais
Defensoria Pública - Teleatendimento	Encaminhamentos externos
Defensoria Pública - Teleatendimento	Informações prévias sobre o atendimento
Defensoria Pública - Teleatendimento	Transferências de ligações às Defensorias Públicas
DETRAN	Adição de categoria
DETRAN	Alteração de característica
DETRAN	Alteração de restrição
DETRAN	Atualização de Endereço
DETRAN	Averbação de CNH de outra UF
DETRAN	Averbação de cursos especiais
DETRAN	Averbação de impedimento de licenciamento (EMBARGO) ou Cancelamento da Averbação de Impedimento de Licenciamento (DESEMBARGO)
DETRAN	Biometria especial
DETRAN	Cadastrar processos para CFC de 1ª Via de PPD/CNH
DETRAN	Cadastro de processo de 1ª Via de CNH
DETRAN	Cancelamento de registro de contrato de comodato (distrato)
DETRAN	Cartão de estacionamento do idoso
DETRAN	Cartão de estacionamento para pessoas com deficiência física
DETRAN	Certidão de Prontuário para Emprego, Seguro ou Aposentadoria
DETRAN	CNH - 1ª Habilitação Pré Cadastro
DETRAN	CNH - 2ª via solicitação
DETRAN	CNH - Agendamento de Exame Teórico
DETRAN	CNH - Consulta Andamento Processo
DETRAN	CNH - Consulta Pontuação
DETRAN	CNH - Consulta Resultado de Provas Teóricas e Prática de Direção
DETRAN	CNH - Informações Gerais
DETRAN	CNH - Permissão Internacional de Dirigir - PID
DETRAN	CNH - Renovação (Download Cartilhas)
DETRAN	CNH - Reteste LT/PD (Emissão de Taxas)
DETRAN	CNH - Solicitar troca da CNH Permissão pela Definitiva
DETRAN	CNH Definitiva
DETRAN	Comunicação de Venda do Veículo
DETRAN	Consulta de Selo Eletrônico

Órgão	Serviço
DETRAN	Consulta informações gerais da habilitação
DETRAN	Consulta informações gerais do veículo
DETRAN	Consultar Documentos não Enviados
DETRAN	Correção de dados (com ônus)
DETRAN	Defesa prévia
DETRAN	Defesa/Recurso Dívida Ativa (Licenciamento/Multas - DETRAN)
DETRAN	Emissão da Taxa de Agendamento Teórico
DETRAN	Emissão da Taxa de Licença de Aprendizagem - LADV
DETRAN	Emissão de Cópia do CRLV
DETRAN	Emissão de DUAs para pagamento de multa à vista
DETRAN	Emissão de DUAs para pagamento de Reteste de Prática de Direção - PD e reteste de legislação de trânsito - LT
DETRAN	Entrega de CNH e PID
DETRAN	Entrega de documentos
DETRAN	Inclusão veículo novo
DETRAN	Licenciamento anual do veículo - emissão do CRLV
DETRAN	Marcação de Prova de Legislação de Trânsito - LT e Prova de Prática de Direção - PD
DETRAN	Mudança de Categoria
DETRAN	Mudança de Categoria
DETRAN	Mudança de Município
DETRAN	Parcelamento de IPVA
DETRAN	Parcelamento de Multas
DETRAN	Permissão Internacional para Dirigir (PID)
DETRAN	Recurso CETRAN
DETRAN	Recurso JARI
DETRAN	Reemissão de CNH / alteração de dados do condutor
DETRAN	Reemissão de DUA
DETRAN	Registro de contrato de comodato
DETRAN	Remarcação de chassi
DETRAN	Renovação de exames (comumente chamado de -Renovação de CNH-)
DETRAN	Segunda via de CNH pertencente ao Estado de Goiás
DETRAN	Segunda Via de CRV
DETRAN	Segunda via do CRLV
DETRAN	Solicitação de 3ª placa - transbike - modelo atual (lacre azul)
DETRAN	Solicitação de Placa Dianteira Modelo Atual (lacre azul)
DETRAN	Solicitação de placa traseira / par de placas / lacre / tarjeta modelo atual (lacre azul)
DETRAN	Solicitação de placas modelo antigo (lacre de chumbo)
DETRAN	Transferência de pontuação

Órgão	Serviço
DETRAN	Transferência de propriedade de veículos oriundos de leilão
DETRAN	Transferência de Propriedade e/ou UF
DETRAN	Transferência de propriedade veicular
Foto Digital	Coleta de Foto, Assinatura e Digitais
Gespre - Assistente Social	Atendimento ao servidor
Gespre - Atendente de Recepção	Laudo Admissional para Posse
Gespre - Atendente de Recepção	Perícia para licença Médica
Gespre - Atendente de Recepção	Perícia para processos (Readaptação, isenção de imposto, dentre outros)
Gespre - Atendente Médico	Exame Médico Admissional
Gespre - Atendente Médico	Licença Médica - Tratamento de Saúde, Motivo de doença em pessoa da família, à gestante, acidente de trabalho.
Gespre - Atendente Médico	Perícia para processos (Readaptação, isenção de imposto, dentre outros)
Goiasprev - Multiatendimento	Atualização de dados pessoais
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de auxílio-doença
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de auxílio-reclusão
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de certidão de tempo de contribuição - CTC
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de contribuição previdenciária de servidor licenciado
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de devolução previdenciária
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de isenção do imposto de renda retido na fonte e/ou contribuição previdenciária até o dobro do teto do RGPS
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de pensão por morte
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de revisão ou cópia de processos
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo de salário-maternidade
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de processo para averbação de tempo de contribuição
Goiasprev - Multiatendimento	Autuação de requerimento diverso

Órgão	Serviço
Goiasprev - Multiatendimento	Consulta de Processo
Goiasprev - Multiatendimento	Criação de senha provisória de contracheque
Goiasprev - Multiatendimento	Declaração de inexistência de benefício
Goiasprev - Multiatendimento	Declaração de pensão
Goiasprev - Multiatendimento	Entrega de certidão de tempo de contribuição - CTC
Goiasprev - Multiatendimento	Inclusão de dependente no GPREV
Goiasprev - Multiatendimento	Recadastramento
Goiasprev - Multiatendimento	Recebimento de documentos e envio à gerência competente para providências
Goiasprev - Multiatendimento	Simulação de aposentadoria
INCRA	Emissão de 1ª ou 2ª Via de CCIR (Certificado de Cadastro de Imóvel Rural)
INCRA	Informações
INCRA	Pesquisa no SNCR (Sistema Nacional de Cadastramento Rural)
INCRA	Recepção e Digitação de Processos para Cadastramento no Incra
INSS	Acerto de dados cadastrais (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Agendamento de atendimento
INSS	Análise e/ou conclusão de processos pendentes (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Aposentadoria por idade Urbana (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Auxílio Reclusão (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Benefício Assistencial ao Idoso (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Cálculo de Contribuição (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefícios (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Consultas às Perícias Agendadas (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Entrada no Auxílio Doença (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Espelho da Inscrição do NIT / PIS/ PASEP (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)

Órgão	Serviço
INSS	Extrato de Pagamentos de Benefícios (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Extrato para Declaração de Imposto de Renda (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Inscrição de contribuinte individual, contribuinte facultativo e empregada doméstica na Previdência Social
INSS	Localização de Endereços das Agências da Previdência Social (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Pecúlio (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Pensão (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Recurso (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Requerimento ao processo de concessão de Pensão por morte (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Requerimento de pensão por morte para dependentes de segurado que recebia benefício (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Salário Maternidade (Realizado somente na Unidade Cidade Jardim)
INSS	Simulação de Cálculo de Aposentadoria (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
INSS	Tabela de Pagamento de Benefícios (Realizado somente na Unidade de Águas Lindas)
IPASGO	Acordo, Parcelamento
IPASGO	Adesão ao Padrão de Conforto Especial
IPASGO	Adesão para Ex-Servidor, Cartorário, Convênio e Mandato Eletivo
IPASGO	Adesão para Futuro Pensionista
IPASGO	Adesão para Servidor Público Estadual
IPASGO	Alterações Cadastrais
IPASGO	Autorização para Débito Automático em Conta
IPASGO	Avaliação Econômica e Financeira
IPASGO	Bloqueio/Desbloqueio e Entrega de Cartão Magnético
IPASGO	Cadastro de Senha
IPASGO	Carteira Provisória
IPASGO	Comissionado sob Licença Médica
IPASGO	Compensação de Guia e Cancelamento de Guia
IPASGO	Consulta Contribuição e Co-Participação
IPASGO	Consulta de Processo
IPASGO	Desistência de Exclusão
IPASGO	Devolução de importância
IPASGO	Devolução previdenciária
IPASGO	Emissão de Boletos
IPASGO	Emissão de Guias

Órgão	Serviço
IPASGO	Emissão de Remessa
IPASGO	Exclusão de Contrato
IPASGO	Inclusão de Dependentes
IPASGO	Inclusão de Filho e Neto que Contribuem em Cálculo Atuarial
IPASGO	Mudança do Padrão de Conforto Especial para o Básico
IPASGO	Portabilidade
IPASGO	Recadastramento - Césio 137
IPASGO	Recadastramento de Aposentados e Pensionistas (GPREV)
IPASGO	Reembolso de Despesas Médico/Hospitalares/Odontológicas
IPASGO	Regularização Financeira
IPASGO	Requerimento de Pensão
IPASGO	Requerimento para Avaliação de Esterilização Cirúrgica
IPASGO	Servidor Licenciado ou à Disposição
IPASGO	Solicitação de Cartão
IPASGO	Solicitação de Exclusão
IPASGO	Solicitação Isenção Previdenciária / INSS Prestador Pessoa Física
IPASGO	Transferência de Dependentes em caso de falecimento do Titular
JUCEG	Abertura de Processos relativos a Empresas
JUCEG	Alteração / Cancelamento / Abertura de Filial / Extinção/ Armazéns Gerais / MEI
JUCEG	Apoio Operacional de Análise de Processos (Serviço exclusivo da Unidade VAPT VUPT Empresarial Juceg)
JUCEG	Apoio Operacional de Atendimento (Serviço exclusivo da Unidade VAPT VUPT Empresarial Juceg)
JUCEG	Apoio Operacional de Cadastro de Processos da JUCEG (Serviço exclusivo da Unidade VAPT VUPT Empresarial Juceg)
JUCEG	Apoio Técnico
JUCEG	Arquivamento de Procuração
JUCEG	Atendimento de envio/recebimento de malotes
JUCEG	Autenticação de Livros Mercantis
JUCEG	Consultar Processo na Juceg
JUCEG	DARF (SICALC / Receita Federal)
JUCEG	Listagem de livros (Realizado somente na Unidade VAPT VUPT Empresarial Juceg)
JUCEG	Portal de Serviços da JUCEG
JUCEG	Restituição de taxa
JUCEG	Solicitação de Bloqueio de CPF de Pessoa Física
JUCEG	Solicitação de Informações Cadastrais - Quantitativo ou Qualitativo de Empresas por Ramo de Atividade (CNAE)
Junta de Serviço Militar	Alistamento Militar (art. 34, da NT 03 – DSM)

Órgão	Serviço
Junta de Serviço Militar	Alistamento Militar ONLINE
Junta de Serviço Militar	Apresentação de Pessoal da Reserva (Exar)
Junta de Serviço Militar	Correção de Dados Cadastrais (Art. 58, da NT 03 – DSM)
Junta de Serviço Militar	Dispensa da Prestação do Serviço Militar ao Cidadão Arrimo de Família (Realizado somente em Município Tributário) (art. 53, da NT 03 - DSM)
Junta de Serviço Militar	Quadro de Aplicação de Multas e Taxas Militares
Junta de Serviço Militar	Requerimento de Atestado de Desobrigação em tempo de paz
Junta de Serviço Militar	Transferência de Residência de cidadão alistado em outra ou na própria JSM
Multifuncional	Agendar ou Reagendar Atendimento para Emissão da Carteira de Trabalho e Entrada no Seguro Desemprego no Ministério do Trabalho
Multifuncional	Consulta de Bolsa Universitária
Multifuncional	Demonstrativo de Imposto de Renda
Multifuncional	Emissão e entrega do Certificado da condição de Microempreendedor Individual
Multifuncional	Inscrição de Concurso Público e Processo Seletivo (Andamento, Resultado e Local de Prova)
Multifuncional	Licença de Pesca Anual. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Multifuncional	Pesquisa Escolar (Realizado somente em Unidades do Interior)
Multifuncional	Registro de Boletim de Ocorrências On-line
Multifuncional	Agendamentos de Consulta Médica (Realizado somente na Unidade Morrinhos)
Multifuncional	Alteração da data de vencimento de fatura de energia
Multifuncional	Alteração de Endereço e Segunda Via do CPF
Multifuncional	Atualização de Endereço de Aposentado e Pensionista
Multifuncional	Cadastramento da Senha para Realização de Empréstimo Consignado
Multifuncional	Cadastramento e Recadastramento do Passe Livre Estudantil
Multifuncional	Cadastramento/ Recadastramento da Metrobus
Multifuncional	Cadastro de Endereço Alternativo para recebimento de Conta de Energia
Multifuncional	Cadastro no CIEE (Centro de Integração Empresa-Escola) para Estudantes
Multifuncional	Carta de Concessão e Memória de Cálculo
Multifuncional	Certidões de Débitos, Eleitoral, Cíveis e Criminais e de Quitações de Órgãos Públicos
Multifuncional	Comunicar Falta de Energia
Multifuncional	Consulta ao Número do PIS
Multifuncional	Consulta de Achados e Perdidos
Multifuncional	Consulta de Andamento de Processos na Ouvidoria do Estado
Multifuncional	Consulta de CEP
Multifuncional	Consulta de Débitos do Cliente

Órgão	Serviço
Multifuncional	Consulta de IPTU e ITU de cidades que possuem Site Oficial e que esteja disponibilizado o serviço de consulta de IPTU e ITU
Multifuncional	Consulta de Pontuação da CNH
Multifuncional	Consulta de Processos Judiciais
Multifuncional	Consulta de Restituição do Imposto de Renda
Multifuncional	Consulta de Vagas no IEL para Estudante (Instituto Euvaldo Lodi)
Multifuncional	Consulta e Emissão de Taxa Seguro DPVAT
Multifuncional	Consulta Prestadores Conveniados do Ipasgo
Multifuncional	Consulta Seguro Desemprego
Multifuncional	Consultar Revisão de Benefícios
Multifuncional	Criação ou alteração de senha de contracheque para Aposentados e Pensionistas da GOIASPREV
Multifuncional	Documento de Origem Florestal - DOF
Multifuncional	Emissão de 2ª Via de Contas de Energia e Água
Multifuncional	Emissão de Boletos para Pagamento de IPVA / MULTAS / SEGURO DPVAT / LICENCIAMENTO
Multifuncional	Emissão de Certidão Nada Consta Cível e Criminal
Multifuncional	Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ
Multifuncional	Emissão de Contra Cheque dos Servidores do Distrito Federal
Multifuncional	Emissão de Contracheques e Comprovante de Rendimentos
Multifuncional	Emissão de DARF para pagamento de quotas do Imposto de Renda Pessoa Física
Multifuncional	Emissão de Licença para Criação Amadora de Passeriformes da Fauna Silvestre Brasileira - SISPASS
Multifuncional	Emissão de Taxa de funcionamento/Renovação - CERCON do Corpo de Bombeiros Militar
Multifuncional	Emissão do Código de Barra para pagamento de Conta Telefônica
Multifuncional	Emissão do DARE Estadual Autuados (IPVA ou ICMS ou ITCD)
Multifuncional	Emissão do Formulário de Passe Livre Intermunicipal para pessoas carentes com deficiência
Multifuncional	Entrada no Recurso a Junta de Recursos da Previdência Social
Multifuncional	Entrega do Cartão Metrobus
Multifuncional	Extrato de Pagamento de Benefício
Multifuncional	Impressão de documentos que estejam no e-mail
Multifuncional	Informações e Consulta de Números de Telefones
Multifuncional	Inscrição - 1ª via de CPF
Multifuncional	Inscrição de Autônomo na Previdência Social
Multifuncional	Inscrição no PROUNI, FIES e ENEM
Multifuncional	Inscrição para Vestibular
Multifuncional	Licença de Pesca Anual. Secretaria do Meio Ambiente. Estado de Goiás.

Órgão	Serviço
Multifuncional	Pedido de Certidão de Nascimento, Casamento e Óbito
Multifuncional	Pedido de Regularização de CPF Suspenso
Multifuncional	Pré cadastro para 1º habilitação
Multifuncional	Preenchimento de Currículo
Multifuncional	PROCON Virtual (Realizado somente em Unidades do Interior)
Multifuncional	Programa Gerador de DAS do Micro Empreendedor Individual - PGMEI
Multifuncional	Programa Nota Fiscal Goiana. Atualização de Dados
Multifuncional	Programa Nota Fiscal Goiana. Cadastramento de Cidadão
Multifuncional	Programa Nota Fiscal Goiana. Consultas
Multifuncional	Programa Nota Fiscal Goiana. Esquecimento de Senha
Multifuncional	Realizar serviço e impressão de Boletos / Formulários em Geral de sites públicos
Multifuncional	Recadastramento de Aposentados e Pensionistas do GPREV (Realizado somente nas Unidades de Goiânia e Aparecida de Goiânia)
Multifuncional	Recadastramento do Passe Escolar
Multifuncional	Requerimento de Salário Maternidade de Empregada Doméstica e Contribuinte Individual ou Facultativa
Multifuncional	Requerimento para Entrada de Pensão por Morte
Multifuncional	Requerimento para Entrada em Auxílio Doença
Multifuncional	Requisitos necessários para Cadastramento e Recadastramento no Programa Passe Livre Estudantil
Multifuncional	Requisitos necessários para receber o Passe Livre Estudantil
Multifuncional	Simulação de Aposentaria para Funcionários do Estado de Goiás
Multifuncional	Solicitação de Alistamento e Revisão do Título de Eleitor
Multifuncional	Solicitação de Denúncia e Fiscalização (Conserto de Calçada, Substituição de Para Raio e Poda de Árvore)
Multifuncional	Solicitação de envio de fatura de energia por email
Multifuncional	Solicitação de Passaporte, Emissão da Guia de Recolhimento. GRU
Multifuncional	Solicitação de Religação de Energia
Multifuncional	Solicitação de Ressarcimento de Danos Elétricos
Multifuncional	Tabela de Pagamento de Benefícios
OVG	Bolsa Universitária - Consulta Situação do Bolsista
OVG	Dúvidas sobre o Programa Bolsa Universitária
Passe Livre Estudantil	Passe Livre Estudantil - Dúvidas
Polícia Federal	Carta de Serviços da Polícia Federal
Polícia Federal	Certidão de Antecedentes Criminais da Polícia Federal
Polícia Federal	Como requerer seu Passaporte
Polícia Federal	Consultar solicitação de passaporte
Polícia Federal	Emissão de Guia de Recolhimento da União - GRU
Polícia Federal	Emissão de Passaportes

Órgão	Serviço
Polícia Federal	Entrega de Passaportes
Posse	Conferência da Documentação para o Ato de Posse
Posse	Digitação de Dados
Posse	Emissão e Entrega de Documentos
Posse	Montagem e Arquivamento de Dossiês
Posse	Prorrogação de Posse
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Biopsia na Apac
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Consulta de débito de IPTU
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Dívida Ativa e Repactuação de IPTU
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Emissão de 1º e 2º Via do Cartão do SUS
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Emissão de taxa do Transporte Escolar
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Emissão e Reemissão de taxas de IPTU
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Exame em Apac necessita de exames complementares
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Exame que só necessita de Xérox de documentos
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	IAH - Laudo para solicitação de Autorização de internação Hospitalar
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Informações
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Marcação de Consultas e Retornos
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Marcação de Exame de Auto Custo
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Marcação de Exame Médico
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás	Ressonância Magnética
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás - ITEBRA	Alteração de Nome
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás - ITEBRA	Atender/Registrar Reclamações
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás - ITEBRA	Emissão de 2ª via de contas de água e autorização de pagamento

Órgão	Serviço
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás - ITEBRA	Informações/Consultas
Prefeitura de Águas Lindas de Goiás - ITEBRA	Registro de Solicitações de Serviços
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Certidão Negativa de Débito- IBAMA
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Certidão Negativa de Débitos e Embargos Municipais Ambientais
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Expedição de Licença de Pesca Estadual
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Expedição de Licença de Pesca Federal
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Licença para Poda, Corte e Extração de Árvores na Zona Urbana e Rural
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Licença para Porte e Uso de Motosserra- IBAMA
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Licença para Uso do Solo
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Registro de Denúncia para Zona Rural e Urbana
Prefeitura de Anicuns - Meio Ambiente	Renovação de Licença para Uso do Solo
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Cadastramento de Cirurgia Eletiva
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Cadastrar consultas no site Prefeitura de Goiânia
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Cadastrar exames de alto custo
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Confecção de Cartão SUS
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Exames de sangue, Raio X e Eletrocardiograma
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Exames e Consultas a serem encaminhados para a Vila São Cotelengo
Prefeitura de Anicuns - Saúde	Liberação de Mamografia e Citopatologia de Colo de Útero
Prefeitura de Anicuns - Tributos	Alteração/ Retificação no Cadastro de NFS-e
Prefeitura de Anicuns - Tributos	Baixa de cadastro do CAE no Sistema Web
Prefeitura de Anicuns - Tributos	Cancelamento de NFS-e
Prefeitura de Anicuns - Tributos	Solicitação de -Senha Web- para acesso ao Sistema da NFS-e
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastro de Imóveis (Transferência de Proprietário)

Órgão	Serviço
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Certidão de Quitação do ISS
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Extravio de Documentos e Livros Fiscais
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Impressão de DUAM de ISSQN Fixo gerado no ISSnet
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Alvará Sanitário - Estabelecimento - Inicial e Renovação
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Alteração do CAU - Cadastro Único do Município
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Atualização do CAU - Cadastro Único do Município
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Avaliação de Imóveis
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Baixa no CAU - Cadastro Único do Município
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastramento de Área Rural
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastro de Imóveis (Cadastro de Instituição de Condomínio Vertical ou Horizontal)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastro de Imóveis (Cadastro Remanejamento)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastro de Imóveis (Inserir Área Edificada)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastro e Inscrição de Central de Moto-Táxi - Pessoa Física
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Cadastro/Alteração de Senha de acesso ao ISS net
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Consultas Sobre a Legislação Tributária Municipal
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Conversão de Notas Fiscais Convencionais (série única) em Recibo Temporário de Prestação de Serviços - RTS
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Corte de Asfalto
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Credenciamento de Contabilista ou Organização Contábil
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Credenciamento de Estabelecimento Gráfico
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Desativação/Exclusão de Pessoas Autorizadas

Órgão	Serviço
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão da 2ª via do CAU - Cadastro único do Município
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de Certidão Negativa de Tributos Municipais (CND) - Certidão Negativa de Débitos
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de DUAM - Outras Receitas
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de DUAM de Contribuição de Melhoria
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de DUAM de Taxa de Licença Renovação
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de DUAM de Taxa de Serviços Urbanos/Entulho
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de Guia Intervivos - ITBI (Imposto Sobre Transmissão de Bens e Imóveis)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão de Nota Fiscal Avulsa
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Emissão/Parcelamento/Repactuação de ITU (Imposto Territorial Urbano) / IPTU (Imposto Predial Territorial Urbano)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Exclusão do Contador
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Impressão de DUAM de ISSQN Avulso gerado no ISS net
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Impressão de DUAM de ISSQN Estimado gerado no ISSnet
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Impressão de DUAM de ISSQN Transporte Escolar
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Impugnação / Defesa Auto de Infração
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Incluir novo Responsável Técnico
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Inclusão de Pessoas Autorizadas
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Inclusão do Contador como responsável técnico
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Inscrição no CAU - Cadastro Único do Município
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Inserção/Alteração de logomarca do contribuinte
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Interdição de Empresas

Órgão	Serviço
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Inutilização de Documentos Fiscais
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Isenção e Redução de Alíquota de ISSQN
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Isenção/Imunidade de IPTU
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Parcelamento da Guia Intervivos - ITBI
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Parcelamento de ISSQN, Taxa de Licença e Outras
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Pedido de Imunidade de Templo Religioso
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Protocolo da Vistoria do Horário Especial/ Regulação urbana
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Protocolo do parecer SMTA
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Protocolo Retorno de Vistoria
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Revisão de Lançamento de Tributos (quando houver questionamento)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação a emissão do Alvará de Funcionamento definitivo
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Baixa de Tributo (por prescrição e outros motivos)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Certidão de Decadência (INSS)
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Compensação
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Documentos Fiscais - RTS
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Remissão de IPTU
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Solicitação de Restituição
Prefeitura de Aparecida de Goiânia	Suspensão do CAU - Cadastro ÚNICO do Município
Prefeitura de Bom Jesus de Goiás	Cadastramento do Cartão SUS
Prefeitura de Bom Jesus de Goiás	Correção

Órgão	Serviço
Prefeitura de Buriti Alegre	Cadastramento no Cartão SUS
Prefeitura de Buriti Alegre	Correção
Prefeitura de Caldas Novas	Emissão de Certidão Negativa de Débito (CND)
Prefeitura de Caldas Novas	Emissão de Extrato do Contribuinte
Prefeitura de Caldas Novas	Emissão de Extrato do Imóvel
Prefeitura de Caldas Novas	Emissão de Nota Fiscal Eletrônica Avulsa
Prefeitura de Caldas Novas	Emissão de taxa para Remoção de Entulho (Container)
Prefeitura de Caldas Novas	Parcelamento e Repactuação de IPTU
Prefeitura de Caldas Novas	Taxa do Cemitério, Emissão de Taxa de Reabertura de Carneira e Emissão de Taxa para fins de velório
Prefeitura de Caldas Novas	Taxa para Liberação de Animal Apreendido
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Alteração de Data de Vencimento da Conta de Água
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Alteração de Nome do Cliente cidadão na Conta
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Atender/Registrar Reclamações
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Emissão de 2ª Via de Conta
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Emissão de Certidão Negativa / Positiva de Débito
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Emissão de Guia para Fornecimento de Água em Caminhão Pipa Particular
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Informações/Consultas
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Registro de Solicitações de Serviços
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Solicitação de Entrega da Conta de Água em Outro Endereço
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Solicitação de Ligação de Água
Prefeitura de Caldas Novas - DEMAE	Solicitação de Religação de Água
Prefeitura de Cristalina	Correção de Cartão SUS ou Emissão de Cartão SUS Definitivo (posterior ao Cartão SUS de Emergência)
Prefeitura de Cristalina	Criação de senhas de contracheque
Prefeitura de Cristalina	Emissão de Cartão SUS
Prefeitura de Cristalina	Emissão de Cartão SUS de Emergência
Prefeitura de Cristalina	Emissão de Contracheque

Órgão	Serviço
Prefeitura de Cristalina	Emissão de guias de impostos e taxas Municipais - (atualmente somente IPTU)
Prefeitura de Cristalina	Emissão e validação de NF avulsa
Prefeitura de Goianésia	Autuação de Processos
Prefeitura de Goianésia	Cadastramento do Cartão SUS e entrega do Cartão Definitivo
Prefeitura de Goianésia	Carteira do Coletivo Gratuito
Prefeitura de Goianésia	Correção do Cartão SUS
Prefeitura de Goianésia	Doações Organização das Voluntárias de Goiás (OVG)
Prefeitura de Goianésia	Inclusão de Recém Nascido e Adulto no Cartão SUS
Prefeitura de Goianésia	Informações - Promoção Social
Prefeitura de Goianésia	Informações - Protocolo
Prefeitura de Goianésia	Informações sobre andamento de Processos
Prefeitura de Goianésia	Protocolo de processo de Certidão de Uso do Solo ou Licença Ambiental, pessoa física e jurídica
Prefeitura de Goianésia	Protocolo de processo de Desmembramento, Remembramento e Desdobro de Imóvel
Prefeitura de Goianésia	Solicitação e Revalidação de Passe Livre Estadual para Deficientes Físicos
Prefeitura de Goianésia	Transferência de Cartão do SUS de outro Município
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Alteração de Cadastro de Inscrição Municipal
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Alvará (1ª ou 2ª via)
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Autorização para Sepultamento
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Autorização para Uso do Sistema Eletrônico para Gerenciamento dos dados econômicos- fiscais (Nota Fiscal Eletrônica)
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Avaliação de Imóveis
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Cadastro de Inscrição Municipal
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Cadastro de Marca de Gado
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Certidão de Baixa
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Concessão de benefícios fiscais, para pagamento de débitos em atraso para com a Fazenda Pública
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Desarquivamento de Processo
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Emissão de Alvará de Licença para Localização e Funcionamento

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Emissão de Certidões Negativas de Débitos Municipais
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Emissão de Nota Fiscal Avulsa
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Emissão e Reemissão de Taxas
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Emissão para Certidão de Uso do Solo
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Encaminhamento para Autenticação de Documentos Fiscais
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Imposto sobre Transferência de Bens Imóveis (ITBI)
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Informações
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Informações sobre taxas cobradas
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Parcelamento de IPTU/ITU do ano em exercício
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Requerimento de Numeração Predial Oficial
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Requerimento para Isenção de IPTU para aposentados e pensionistas (conforme Lei 2.015)
Prefeitura de Goianésia - Tributos	Solicitação de Vistoria do imóvel e isenção de 50% do IPTU para lotes
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Alteração de endereço no CAE Pessoa Física
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Alteração de Predial para Territorial - Cod. 563
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Alteração de Territorial para Predial - Cod. 562
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Alteração no Cadastro Imobiliário - Cod. 625
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Alteração no CAE
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Aproveitamento de Crédito - Cod. 596
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Averbação e Certidões de Imóveis - Cod. 180
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Baixa Definitiva de Débitos - Cod. 385
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Baixa Inscrição CAE-Pessoa Física
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Baixa Inscrição CAE-Pessoa Jurídica
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Cadastro CAE Pessoa Física
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Cancelamento ou Exclusão de Débitos - Cod. 110
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Defesa do Lançamento de Limpeza de Lote - Cod. 709
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Desenglobar Área Construída - Cod. 568
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Desmembramento de IPTU/ITU - Cod. 454

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Englobar Área Construída - Cod. 567
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Exclusão de Contador
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Iluminação Pública (COSIP) - Cod. 715
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Imunidade Tributária - Cod. 595
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Inclusão no Cadastro Imobiliário - Cod. 591
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Isenção - Cod. 199
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Isenção de IPTU de Imóvel Alugado para Templos Religiosos
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Licenciamento Altera CAE firma-Normal
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Licenciamento Altera CAE firma-Pendência
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Licenciamento Cadastra Altera CAE Pessoa Física Normal (Obs.: Quando possuir estabelecimento fixo).
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Licenciamento Cadastra CAE firma - Normal (Serviço realizado também na Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Licenciamento Cadastra CAE firma-Pendência (para empresas com contador de outro município)
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Recurso do ISS da Construção Civil
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Remanejamento de IPTU/ITU - Cod. 453
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Remembramento de IPTU/ITU - Cod. 450
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Remissão de IPTU - Cod. 572
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Restituição de IPTU/ITU/ISS Const. Civil - Cod. 274
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Retorno das Atividades no CAE
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Revisão da Área do Terreno - Cod-564
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Revisão de Alíquota - Cod. 560
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Revisão de Área Construída - Cod. 561
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Revisão do Valor Venal - Cod. 588
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo de Suspensão de Atividades no CAE
Prefeitura de Goiânia	Abertura de Processo para Revisão de Estimativa
Prefeitura de Goiânia	Alteração Cadastro Feirante (392)
Prefeitura de Goiânia	Alteração de Vagas em Estacionamento (691)
Prefeitura de Goiânia	Alvará com CPF (754)
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Aceite - Cod.1
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Acréscimo - Cod.2
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Autorização de Microrreforma - Cod.4
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Demolição - Cod.3
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Localização e Funcionamento (26)
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Localização e Funcionamento Normal (478)
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Localização e Funcionamento Pendência (479)
Prefeitura de Goiânia	Alvará de Regularização - Cod.393

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goiânia	Análise Concessão Outorga Onerosa - Cod.153
Prefeitura de Goiânia	Análise de Projeto Arquitetônico - Vig. Sanitária (670)
Prefeitura de Goiânia	Análise Técnica Parâmetros Urbanísticos - Cod.414
Prefeitura de Goiânia	Aprovação de Projeto e Licença - Cod.8
Prefeitura de Goiânia	Autenticação de cópia de Projeto - Cod.23
Prefeitura de Goiânia	Autorização de Nota Fiscal de Serviço Avulsa Eletrônica
Prefeitura de Goiânia	Autorização do Uso de Notas Fiscais Eletrônicas
Prefeitura de Goiânia	Autorização Enquadramento Glebas em AEIS - Cod.413
Prefeitura de Goiânia	Autorização instalação de stand de vendas - Cod.674
Prefeitura de Goiânia	Autorização Montadores em Feiras (694)
Prefeitura de Goiânia	Autorização para canteiro de obras - Cod.672
Prefeitura de Goiânia	Autorização para Colocação de Tapumes - Cod.11
Prefeitura de Goiânia	Autorização Para Fechamento de Rua (500)
Prefeitura de Goiânia	Autorização para festa/show(18) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Autorização para Floreiras-Esteios(427) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Autorização para Letreiros (418) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Autorização para Luminosos(419) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Autorização para movimento de terra - Cod.673
Prefeitura de Goiânia	Autorização para Painéis (424) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Autorização Placas Publicidade (425) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Autorização som permanente(687) - AMMA
Prefeitura de Goiânia	Baixa Cadastro Ambulante (21)
Prefeitura de Goiânia	Baixa Cadastro Banca Revista/Chaveiro (61)
Prefeitura de Goiânia	Baixa Cadastro Banca/Sala Mercado (447)
Prefeitura de Goiânia	Baixa Cadastro Feirante (22)
Prefeitura de Goiânia	Baixa Cadastro Pit-dog e Similares (444)
Prefeitura de Goiânia	Baixa de Condutor (501)
Prefeitura de Goiânia	Baixa do CAE
Prefeitura de Goiânia	Baixa Permissionário Transporte Escolar (531)
Prefeitura de Goiânia	Cadastra Central Mototáxi Empresa Motofrete (539)
Prefeitura de Goiânia	Cadastra Condutor de Caçamba e Preposto de Despachante (692)
Prefeitura de Goiânia	Cadastra Condutor Mototáxi e Motofrete (540)
Prefeitura de Goiânia	Cadastra Empresa Escolar/ Táxi e Empresa de Curso de Especialização (529)
Prefeitura de Goiânia	Cadastra Permissionário Táxi / Escolar e Autorizatório Mototáxi (524)
Prefeitura de Goiânia	Cadastro Autorizatório de Motofrete (541)
Prefeitura de Goiânia	Cadastro de Empresa Coletora de Entulho/ Despachantes e Empresas de Inspeção Veicular (528)
Prefeitura de Goiânia	Cadastro de Motorista Auxiliar - Táxi Ou Escolar (508)

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goiânia	Cadastro do MEI - Microempreendedor Individual (Serviço também realizado na Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Cálculos direto pela Internet
Prefeitura de Goiânia	Cancelamento de Nota Fiscal de Serviço Eletrônica
Prefeitura de Goiânia	Cancelamento ou Exclusão de Débito de ISTI
Prefeitura de Goiânia	Cancelamento ou Exclusão de Débitos (110)
Prefeitura de Goiânia	Certidão Conclusão de Obra Popular - Cod.48
Prefeitura de Goiânia	Certidão de Conclusão de Obra - Cod.46
Prefeitura de Goiânia	Certidão de conclusão parcial de obra - Cod.47
Prefeitura de Goiânia	Certidão de corredor viário - Cod.660
Prefeitura de Goiânia	Certidão de demolição- Cod.24
Prefeitura de Goiânia	Certidão de Desmembramento - Cod.5
Prefeitura de Goiânia	Certidão de Início de Obras - Cod.678
Prefeitura de Goiânia	Certidão de Remanejamento - Cod.6
Prefeitura de Goiânia	Certidão de Remembramento - Cod.7
Prefeitura de Goiânia	Certidão Limites Confrontações e Demarcação - Cod.27
Prefeitura de Goiânia	Certidão Limites Confrontações s/ Demarcação - Cod.25
Prefeitura de Goiânia	Certidão Para Colocação de Caçamba em Via Pública (523)
Prefeitura de Goiânia	Certidões Diversas - Isenção IPI / ICMS e IPVA(503)
Prefeitura de Goiânia	Certidões Diversas - Cod.64
Prefeitura de Goiânia	Certidões Municipais (Serviço também realizado nas Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Construção de Passarelas Aéreas e Subterrâneas - Cod.411
Prefeitura de Goiânia	Consulta Possibilidade Parcelamento Urbano - Cod.547
Prefeitura de Goiânia	Criação de Estacionamento de Táxi e Mototáxi (504)
Prefeitura de Goiânia	Defesa de Infração Área Azul (505)
Prefeitura de Goiânia	Defesa Prévia (575)
Prefeitura de Goiânia	Desarquivamento de Processo (537)
Prefeitura de Goiânia	Desarquivamento de Processo SEPLANH - Cod.67
Prefeitura de Goiânia	Desbloqueio/Nova Senha
Prefeitura de Goiânia	Diretrizes Projeto Diferenciado Urbanização - Cod.554
Prefeitura de Goiânia	Efeito Suspensivo (566)
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Documento de Numeração Predial Oficial (Serviço disponível pela Internet e também realizado na Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Documento do Uso do Solo (Serviço disponível pela Internet e também realizado na Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Guia para Pagamento - ISTI
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Guias de Consultas e Exames Para IMAS
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Guias Para Pagamento - IPTU e ITU
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Laudo

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goiânia	Emissão de Notas Fiscais Avulsa-Nfsa-e
Prefeitura de Goiânia	Emissão do Alvará de Licença e Funcionamento Provisório (Serviço também realizado na Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Emissão e Reemissão de Tributos
Prefeitura de Goiânia	Escritura - Cod.167
Prefeitura de Goiânia	Exclusão / Desistência de Permissionário - Táxi / Escolar / Mototáxi (512)
Prefeitura de Goiânia	Execução de Fotocópias - SMT (492)
Prefeitura de Goiânia	Exercício Atividade Feirante (31)
Prefeitura de Goiânia	Extensão de Ponto de Táxi e Mototáxi (515)
Prefeitura de Goiânia	Imunidade, Isenções e Não Incidências de ISTI
Prefeitura de Goiânia	Inclusão de Permissionário em Estacionamento (507)
Prefeitura de Goiânia	Inclusão de Permissionário em Rádio Táxi (516)
Prefeitura de Goiânia	Inclusão de Veículo - Táxi / Escolar/ Mototáxi / Motofrete (538)
Prefeitura de Goiânia	Informação de Desapropriação - Cod.551
Prefeitura de Goiânia	Informação de Legalidade Loteamento - Cod.552
Prefeitura de Goiânia	Informação de Localização de Área - Cod.553
Prefeitura de Goiânia	Informações Relativas a Processos, REST e DMS (Serviço também realizado na Unidade Padrão JUCEG)
Prefeitura de Goiânia	Inscrição Habitação (Minha Casa, Minha Vida)
Prefeitura de Goiânia	Liberação de Caução (487)
Prefeitura de Goiânia	Licença Funcionamento Circo/Parques/Similares (29)
Prefeitura de Goiânia	Licença Horário Especial (32)
Prefeitura de Goiânia	Licença Provisória (656)
Prefeitura de Goiânia	Modificação Área ocupada Feirante (13)
Prefeitura de Goiânia	Modificação área Pit-dog e similares (442)
Prefeitura de Goiânia	Modificação Projeto com Acréscimo - Cod.9
Prefeitura de Goiânia	Modificação Projeto sem Acréscimo ou Reforma - Cod.10
Prefeitura de Goiânia	Mudança de Atividade Mercado (62)
Prefeitura de Goiânia	Mudança de Ramo de Atividade de Ambulante (16)
Prefeitura de Goiânia	Mudança de Ramo de Atividade Feirante (17)
Prefeitura de Goiânia	Mudança Ramo Banca Revista/Chaveiro/Pit-Dog/Similares (446)
Prefeitura de Goiânia	Muro de Arrimo - Cod.783
Prefeitura de Goiânia	Parcelamento de Débitos
Prefeitura de Goiânia	Parcelamento de ITU / IPTU / ISS Const. Civil / Cont. Melhoria / ISTI Normal ou ISTI Orientação Fiscal ou Alienação
Prefeitura de Goiânia	Parcelamento do Solo - Cod.550
Prefeitura de Goiânia	Parcelamento SMT (490)
Prefeitura de Goiânia	Pedido de Desmembramento de Ponto de Táxi (518)
Prefeitura de Goiânia	Permissão de Uso Banca/Sala Mercado (49)
Prefeitura de Goiânia	Permissão Uso de Área Pública - Cod.410

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goiânia	Planta Popular - Cod.39
Prefeitura de Goiânia	Planta Popular Comercial – Cod.70
Prefeitura de Goiânia	Planta Popular de Templo Religioso - Cod.54
Prefeitura de Goiânia	Postular em nome do Permissionário (509)
Prefeitura de Goiânia	Primeiro Alvará Sanitário(730) - Vigilância Sanitária
Prefeitura de Goiânia	Protocolo de Processo do ISTI pelo Sistema Complete
Prefeitura de Goiânia	Recurso a Jari (525)
Prefeitura de Goiânia	Recurso ao Cetran - 2ª Instância (526)
Prefeitura de Goiânia	Recurso/Impugnação de Exclusão (motivo Exclusão do Simples Nacional)
Prefeitura de Goiânia	Recurso/Impugnação de Inclusão (motivo Indeferimento a opção ao Simples Nacional)
Prefeitura de Goiânia	Reedição de Decreto de Loteamentos - Cod.488
Prefeitura de Goiânia	Reedição de Decreto de Regularização Fundiária - Cod.753
Prefeitura de Goiânia	Regularização (261)
Prefeitura de Goiânia	Regularização Atividade Banca de Revista / Jornal (697)
Prefeitura de Goiânia	Regularização Atividade Pit-dog (696)
Prefeitura de Goiânia	Regularização Atividade Similares (698)
Prefeitura de Goiânia	Regularização Fundiária de Loteamento - Cod.677
Prefeitura de Goiânia	Relicenciamento de Autorizatário de Mototáxi (510)
Prefeitura de Goiânia	Relicenciamento de Empresas de Táxi, Escolar, Mototáxi, Despachantes, Empresa de Inspeção Veicular e Curso Especialização (533)
Prefeitura de Goiânia	Relicenciamento de Permissionário de Táxi e Escolar (532)
Prefeitura de Goiânia	Relicenciamento Empresa de Caçambas (534)
Prefeitura de Goiânia	Renovação de Alvará Sanitário(731)
Prefeitura de Goiânia	Renovação de autorização de equipamento (640)
Prefeitura de Goiânia	Renovação de Condutor - Táxi / Escolar/ Mototáxi/ Motofrete (511)
Prefeitura de Goiânia	Renovação de Condutor de Caçamba e Preposto de Despachante (693)
Prefeitura de Goiânia	Renovação de Exploração Publicidade (69) AMMA
Prefeitura de Goiânia	Requerimento de Atividade de Ambulante (436)
Prefeitura de Goiânia	Requerimento Lavador de Carro (781)
Prefeitura de Goiânia	Ressarcimento de Terceiros - SMT (704) (Autuar processo pela -intranet-)
Prefeitura de Goiânia	Restituição do ISTI
Prefeitura de Goiânia	Retirada do Veículo de Circulação (513)
Prefeitura de Goiânia	Revalidação do Alvará de Construção - Cod.35
Prefeitura de Goiânia	Revalidação Permissão de Uso Banca Sala Mercado (498)
Prefeitura de Goiânia	Revisão de Avaliação de ISTI
Prefeitura de Goiânia	Revogação de Autorização Escolar (491)
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Alvará Aprovação Projeto/Licença - Cod.604
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Alvará de Demolição - Cod.36
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Alvará de Reforma - Cod.603

Órgão	Serviço
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Alvará Modificação/Projeto COM acréscimo - Cod.
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Alvará Modificação/Projeto SEM acréscimo - Cod.606
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Conclusão de Obra - Cod.68
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Conclusão de Obra Popular - Cod.610
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via Conclusão Parcial de Obra - Cod.609
Prefeitura de Goiânia	Segunda Via de Documentos Diversos (514)
Prefeitura de Goiânia	Solicitação ou Modificação de Sinalização (502)
Prefeitura de Goiânia	Solo Urbano Não Edificado/ Utilizado/ Sub-Utilizado - Cod.759
Prefeitura de Goiânia	Substituição de Veículo - Táxi / Escolar/ Mototáxi / Motofrete- (519)
Prefeitura de Goiânia	Taxa Expediente e Serviços Diversos - Cod.336
Prefeitura de Goiânia	Transferência Banca/Sala Mercado (60)
Prefeitura de Goiânia	Transferência de Feiras (20)
Prefeitura de Goiânia	Transferência de Permissão de Táxi Pessoa Física (520)
Prefeitura de Goiânia	Transferência de Rádio Táxi (517)
Prefeitura de Goiânia	Transferência do Direito de Construir - Cod.558
Prefeitura de Goiânia	Transferência Local Ambulante (19)
Prefeitura de Goiânia	Transferência Privilégio Ambulante (51)
Prefeitura de Goiânia	Transferência Privilégio Banca Revista/Chaveiro (50)
Prefeitura de Goiânia	Transferência Privilégio Pit-Dog e Similares (443)
Prefeitura de Goiânia	Transferência privilégio ponto Feiras (700)
Prefeitura de Goiânia	Troca de Permissionário em Estacionamento (521)
Prefeitura de Goiânia	Troca de Taxímetro (522)
Prefeitura de Goiatuba	Emissão de Certidão Negativa de Tributos Municipais e Certidão para fins de Inventário
Prefeitura de Goiatuba	Emissão de Passe Livre Intermunicipal e Interestadual
Prefeitura de Goiatuba	Emissão do Cartão do Sistema Único de Saúde - SUS
Prefeitura de Goiatuba	Emissão do IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano
Prefeitura de Goiatuba	Emissão do Passaporte do Idoso
Prefeitura de Ipameri	Emissão de certidão Negativa de Débito
Prefeitura de Ipameri	Emissão de IPTU
Prefeitura de Ipameri	Emissão de taxa de Alvará
Prefeitura de Ipameri	Emissão de taxa para Limpeza de Fossa
Prefeitura de Ipameri	Emissão de taxa para Remoção de Entulho (Container)
Prefeitura de Ipameri	Emissão do Cartão do SUS
Prefeitura de Iporá	Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF)
Prefeitura de Iporá	Certidão Negativa de Tributos Municipais para pessoa física
Prefeitura de Iporá	Emissão / Remissão de Guia de Recolhimento
Prefeitura de Iporá	Emissão de Extratos de IPTU / ITU e FIC-s - Fichas de Informações
Prefeitura de Iporá	Emissão de Notas fiscais de Serviços Eletrônicos e Avulsas
Prefeitura de Iporá	Emissão de Taxa de Alvará para Localização e Funcionamento

Órgão	Serviço
Prefeitura de Iporá	Emissão de taxas para fins de velório
Prefeitura de Iporá	Emissão dos documentos para Passe Livre Intermunicipal e Interestadual
Prefeitura de Iporá	Parcelamento de IPTU e ITU (Exceto da Dívida Ativa)
Prefeitura de Iporá	Remissão de IPTU / ITU
Prefeitura de Itumbiara	Autorização de Sepultamento
Prefeitura de Itumbiara	Cadastramento Cartão SUS
Prefeitura de Itumbiara	Casos de emergência de pessoa sem documentos
Prefeitura de Itumbiara	Correção (Dados pessoais e endereço)
Prefeitura de Itumbiara	Emissão de Contra-Cheque para Servidor Municipal On-line
Prefeitura de Itumbiara	Emissão de Guia de Recolhimento/Reemissão
Prefeitura de Jataí	Certidão de Cadastro de Imóvel
Prefeitura de Jataí	Certidão Negativa de débitos - IBAMA
Prefeitura de Jataí	Certidão Negativa de Tributos Municipais para pessoa física
Prefeitura de Jataí	Consulta de Protocolo
Prefeitura de Jataí	Emissão de Extratos de IPTU / ITU (Exceto FIC-s - Fichas de Informações Cadastrais)
Prefeitura de Jataí	Emissão/Reemissão de Guia de Recolhimento
Prefeitura de Jataí	Expedição de Licenças de Pesca
Prefeitura de Jataí	Licença / Protocolo para corte de árvores
Prefeitura de Jataí	Licença para porte e uso de moto serra - IBAMA
Prefeitura de Jataí	Parcelamento de IPTU e ITU (Exceto DA - Dívida Ativa)
Prefeitura de Jataí	Recebimento de Processos / Registro de Protocolo e Conferência de Documentação para Requerimento de Licenças
Prefeitura de Jataí	Registro de Denúncias
Prefeitura de Minaçu	Emissão de Extrato do Contribuinte e Extrato do Imóvel
Prefeitura de Minaçu	Emissão de Taxa de Alvará da Vigilância Sanitária
Prefeitura de Minaçu	Emissão de Taxa para Apreensão e Liberação de Animais
Prefeitura de Minaçu	Licenciamento Ambiental (Licença de Pesca Amadora, Licença para Porte e Uso de Motosserras, e Licença de Poda/Corte de Árvores)
Prefeitura de Minaçu	Multi Minaçu (Segunda via de contas de água e energia)
Prefeitura de Minaçu	Passaporte do Idoso
Prefeitura de Minaçu	Passe livre interestadual (emissão e revalidação)
Prefeitura de Minaçu	Tributos Municipais
Prefeitura de Morrinhos	Cadastramento no Cartão SUS
Prefeitura de Morrinhos	Casos de emergência de pessoa sem documentos - Cartão SUS
Prefeitura de Morrinhos	Consulta de Benefício
Prefeitura de Morrinhos	Correção - Cartão SUS
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de Certidão Negativa de Débito (CDN)
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de Extrato do Contribuinte
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de Extrato do Imóvel

Órgão	Serviço
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa de Nota Fiscal Avulsa
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa de Reabertura de Carneiro
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa de Vistoria de Veículo
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa do Transporte Escolar
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa para fins Uso das Salas de Velório
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa para Liberação de Cães
Prefeitura de Morrinhos	Emissão de taxa para Uso da Quadra de Esporte Município
Prefeitura de Morrinhos	Emissão, Parcelamento e Repactuação de IPTU
Prefeitura de Morrinhos	Emissão, Parcelamento e Repactuação de ISSQN
Prefeitura de Morrinhos	Inclusão de recém nascidos e adultos - Cartão SUS
Prefeitura de Morrinhos	Manutenção do Benefício
Prefeitura de Morrinhos	Reemissão de Taxa de Alvará de Funcionamento
Prefeitura de Morrinhos	Simplex Consulta
Prefeitura de Morrinhos	Solicitação de Isenção de IPTU
Prefeitura de Morrinhos	Solicitação de Revisão de IPTU - Relativo à Área do Imóvel - Verificação
Prefeitura de Morrinhos	Solicitação de Vistoria de Estabelecimento Comercial
Prefeitura de Morrinhos	Transferência de Endereço - Cartão SUS
Prefeitura de Piracanjuba	Emissão de Carteira de Transporte Escolar
Prefeitura de Piracanjuba	Emissão de Contracheque
Prefeitura de Piracanjuba	Emissão de IPTU
Prefeitura de Piracanjuba	Emissão do Cartão do SUS
Prefeitura de Pires do Rio	Emissão de Contra Cheque da Indústria Friato
Prefeitura de Pires do Rio	Emissão de Contra Cheque dos Servidores Municipais
Prefeitura de Pires do Rio	Emissão de IPTU
Prefeitura de Planaltina	Emissão de Taxa de alvará de construção, ISSQN (imposto sobre o serviço de qualquer natureza) e habites.
Prefeitura de Planaltina	Atualização de DUAMS vencidas para pagamento
Prefeitura de Planaltina	Emissão de 2º via de IPTU
Prefeitura de Planaltina	Emissão de Certidão Negativa/Positiva de Débito (CNPD)
Prefeitura de Planaltina	Emissão de extrato de débito do Contribuinte
Prefeitura de Planaltina	Emissão de Extrato de débito do Imóvel
Prefeitura de Planaltina	Emissão de Extrato do Contribuinte
Prefeitura de Planaltina	Impressão da Guia de ITBI (Imposto de transmissão de bens e imóveis) - Minutas da Caixa.
Prefeitura de Planaltina	Impressão da Guia de recolhimento para a emissão da Certidão de cadastro imobiliário
Prefeitura de Planaltina	Impressão da Guia de recolhimento para a emissão da Certidão de cadastro imobiliário
Prefeitura de Planaltina	Impressão de taxa de pagamento de ITBI (Imposto de transmissão de bens e imóveis) - (Minutas da Caixa Econômica)

Órgão	Serviço
Prefeitura de Planaltina	Parcelamento de débitos de IPTU
Prefeitura de Rio Verde - Saúde	Cadastramento no Cartão SUS
Prefeitura de Rio Verde - Saúde	Correção
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Certidão Negativa de Débitos Tributários (CND)
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Emissão de Nota Fiscal Avulsa
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Emissão e Reemissão da Taxa de Alvará da Vigilância Sanitária
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Emissão e Reemissão de Guia de Recolhimento
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Emissão e Reemissão de Taxa da Ação Urbana
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Emissão e Reemissão de Taxa do Meio Ambiente
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Extrato do Imóvel e da Razão Social
Prefeitura de Rio Verde - Tributos	Transferência de Propriedade do Imóvel
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Alteração de Cadastro de Inscrição Municipal
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Autenticação de Bloco Fiscal
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Autorização para Impressão de Documentos Fiscais (AIDF)
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Cadastro de Inscrição Municipal
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Certidão de Baixa
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Certidão de Isenção
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Certidões Negativas de Débitos Municipais (CND)
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Emissão de Nota Fiscal Avulsa
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Emissão e Reemissão de Guia de Recolhimento

Órgão	Serviço
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Extrato do Imóvel e da Razão Social
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Parcelamento de IPTU e ITU
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Processo Viabilidade Endereço (REDESIMPLES)
Prefeitura de Santa Helena de Goiás	Transferência de Propriedade do Imóvel
Prefeitura de São Miguel do Araguaia	Prontuário Municipal (ICS-Hospital) e Cadastramento Cartão SUS
Prefeitura de Senador Canedo - IAMESC	Emissão de guias de consultas
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Alteração de Data de Vencimento da Conta de Água
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Alteração de Nome do Cliente na Conta
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Atender/Registrar Reclamações
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Emissão de 2ª Via de Conta
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Emissão de Certidão Negativa/Positiva de Débito
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Informações/Consultas
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Registro de Solicitações de Serviços
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Solicitação de Entrega da Conta de Água em Outro Endereço
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Solicitação de Ligação de Água
Prefeitura de Senador Canedo - SANESC	Solicitação de Religação de Água
Prefeitura de Senador Canedo - Saúde	Cartão Nacional de Saúde - Cartão SUS
Prefeitura de Senador Canedo - Saúde	Informações
Prefeitura de Senador Canedo - Saúde	Protocolo de Pedidos que deverão ser encaminhados a Secretaria de Saúde (Exames, Consultas e Cirurgias)
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de CND (Certidão Negativa de Débitos)

Órgão	Serviço
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de CND (Certidão Negativa de Débitos) de Pessoa Física, Jurídica e de Imóvel
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de Extrato do Imóvel
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de IPTU
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de ITU
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de Taxa de Nota Fiscal Avulsa
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Emissão de Taxa de Sepultamento
Prefeitura de Senador Canedo - Tributos	Transferência de Contribuinte de Imóvel
Prefeitura de Trindade	Alteração Cadastral Empresas (Alterações Recentes)
Prefeitura de Trindade	Baixa Cadastral de empresas
Prefeitura de Trindade	Edificações: Aprovação de Loteamento
Prefeitura de Trindade	Edificações: Certidão de Cadastro
Prefeitura de Trindade	Edificações: Certidão de Demolição
Prefeitura de Trindade	Edificações: Certidão de Denominação
Prefeitura de Trindade	Edificações: Certidão de Lançamento
Prefeitura de Trindade	Edificações: Certidão de Limites e Confrontações
Prefeitura de Trindade	Edificações: Certidão de Perímetro Urbano
Prefeitura de Trindade	Edificações: Desmembramento e Remembramento
Prefeitura de Trindade	Edificações: Doação de Áreas Públicas
Prefeitura de Trindade	Edificações: Habitar-se
Prefeitura de Trindade	Edificações: Licença para Construção
Prefeitura de Trindade	Edificações: Número Oficial
Prefeitura de Trindade	Edificações: Permuta
Prefeitura de Trindade	Edificações: Uso do Solo
Prefeitura de Trindade	Emissão de Nota Fiscal
Prefeitura de Trindade	Inscrição Municipal (Comércio)
Prefeitura de Trindade	Inscrição Municipal (Prestacional)
Prefeitura de Trindade	IPTU
Prefeitura de Trindade	ITBI - AVALIAÇÃO DA PREFEITURA
Prefeitura de Trindade	ITBI - Financiado
Prefeitura de Trindade	Recadastramento das Empresas Antigas que não Possuem Alvará
Prefeitura de Trindade	Renovação de Alvará (2013/2014)
Prefeitura de Trindade	Renovação de alvará (2015/2016)
Previdência Social (INSS)	Agendamento Eletrônico de Atendimento

Órgão	Serviço
Previdência Social (INSS)	Calcule Sua Aposentadoria - Simulação da Contagem de Tempo de Contribuição
Previdência Social (INSS)	Consulta à Revisão do Teto
Previdência Social (INSS)	Emissão da Guia da Previdência Social (GPS)
Previdência Social (INSS)	Requerimento de Auxílio-Doença
Previdência Social (INSS)	Requerimento de Salário-Maternidade
Previdência Social (INSS)	Requerimento de Salário-Maternidade - Empregada Doméstica
Previdência Social (INSS)	Requerimento do Auxílio-Doença
Previdência Social (INSS)	Todos os Serviços da Previdência Social aos Segurados
PROCON	Abertura Direta da Reclamação
PROCON	Atendimento Preliminar
PROCON	Cálculo (Realizado em todas as Unidades VAPT VUPT , Procon WEB e Sede do Procon)
PROCON	CIP (Carta de Informações Preliminares)
PROCON	Documentos relacionados à demanda do consumidor
PROCON	Extra-PROCON
PROCON	Retorno da CIP - Carta de Informações Preliminares
PROCON	Simple Consultas
PROCON - Atendente de CIP	Atendimento ao Consumidor
PROCON - Atendente de CIP	Procedimento de Baixa
PROCON Municipal de Águas Lindas de Goiás	Abertura Direta de Reclamação/ Instauração de Processo Administrativo
PROCON Municipal de Águas Lindas de Goiás	Atendimentos Diversos
PROCON Municipal de Águas Lindas de Goiás	Informações
PROCON Municipal de Bom Jesus de Goiás	Atendimentos prévios Preliminares (Extra PROCON, Simple Consultas, Atendimento Preliminar)
PROCON Municipal de Bom Jesus de Goiás	CIP - Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Bom Jesus de Goiás	Informações
PROCON Municipal de Bom Jesus de Goiás	Instauração de Processo Administrativo e seu devido acompanhamento
PROCON Municipal de Buriti Alegre	Reclamações
PROCON Municipal de Caldas Novas	Atendimentos Preliminares
PROCON Municipal de Caldas Novas	Informações

Órgão	Serviço
PROCON Municipal de Caldas Novas	Reclamações / Abertura de processos
PROCON Municipal de Goianésia	Atendimentos Preliminares (Extra PROCON, Simples Consulta, Atendimento Preliminar)
PROCON Municipal de Goianésia	Cálculo de Crediário
PROCON Municipal de Goianésia	Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Goianésia	Informações
PROCON Municipal de Goianésia	Instauração de Processo Administrativo e seu devido acompanhamento
PROCON Municipal de Ipameri	Atendimentos prévios Preliminares (Extra PROCON, Simples Consulta, Atendimento Preliminar e Cálculo)
PROCON Municipal de Ipameri	Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Ipameri	Informações
PROCON Municipal de Ipameri	Instauração de Processo Administrativo e seu devido acompanhamento
PROCON Municipal de Itaberaí	Abertura Direta de Reclamação/ Instauração de Processo Administrativo
PROCON Municipal de Itaberaí	Atendimentos: Extra PROCON e Preliminar
PROCON Municipal de Itaberaí	Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Itaberaí	Desbloqueio de telefone celular
PROCON Municipal de Itaberaí	Informações
PROCON Municipal de Itumbiara	Atendimentos prévios Preliminares (Extra PROCON, Simples Consulta, Atendimento Preliminar)
PROCON Municipal de Itumbiara	CIP - Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Itumbiara	Informações
PROCON Municipal de Itumbiara	Instauração de Processo Administrativo e seu devido acompanhamento
PROCON Municipal de Morrinhos	Atendimento Preliminar

Órgão	Serviço
PROCON Municipal de Morrinhos	CIP (Carta de Informações Preliminares)
PROCON Municipal de Morrinhos	Documentos relacionados à demanda do consumidor
PROCON Municipal de Morrinhos	Extra-PROCON
PROCON Municipal de Morrinhos	Retorno da CIP - Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Morrinhos	Simples Consulta
PROCON Municipal de Rio Verde	Abertura Direta de Reclamação
PROCON Municipal de Rio Verde	Atendimento Simples Consulta / Extra Procon e Preliminar
PROCON Municipal de Rio Verde	CIP - Carta de Informações Preliminares
PROCON Municipal de Rio Verde	Informações
Protocolo Geral	Autuação de Processos
Protocolo Geral	Informações sobre Processos
Receita Federal	Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União
Receita Federal	Comprovante de Situação Cadastral no CPF
Receita Federal	Consulta Restituição e Situação da Declaração IRPF
Receita Federal	Inscrição no CPF
Receita Federal	Todos os Serviços da Receita Federal para cidadãos
Redatoria do Governador	Acompanhamento de Processos
Redatoria do Governador	Informações sobre ofícios, cartas e convênios encaminhados ao Governador, Primeira Dama e seus Chefes de Gabinete
Redatoria do Governador	Protocolo de Processos
Salão de Beleza	Corte de Cabelo
Salão de Beleza	Manicure
SANEAGO	Acerto Titularidade
SANEAGO	Aferição do Hidrômetro
SANEAGO	Alteração da Data de Vencimento da Conta de Água/Esgoto
SANEAGO	Coleta e Comercialização de Óleo Residual de Fritura - Programa Olho no Óleo
SANEAGO	Comunicação de Falta de Água
SANEAGO	Declaração de Quitação Anual de Débitos
SANEAGO	Emissão de 2ª Via de Conta

Órgão	Serviço
SANEAGO	Emissão de Certidão Negativa/Positiva de Débito
SANEAGO	Emissão de Declaração de Quitação Anual de Débitos
SANEAGO	Emissão de Fatura em Braile
SANEAGO	Emissão de Guia para Corte de Asfalto
SANEAGO	Emissão de Nota Fiscal/Faturamento Avulso para Caminhão Limpa Fossa Particular
SANEAGO	Emissão de Nota Fiscal/Faturamento Avulso para Fornecimento de Água em Caminhão Pipa Particular
SANEAGO	Inclusão/Mudança de Titularidade
SANEAGO	Informações/Consultas
SANEAGO	Ligação de Água/Esgoto para Pit-Dog
SANEAGO	Reclamação sobre a Qualidade da Água
SANEAGO	Refaturamento (vazamento corrigido e outras situações sujeitas a refaturamento)
SANEAGO	Registro de Solicitações de Serviços
SANEAGO	Solicitação de Desintupimento na Rede de Esgoto
SANEAGO	Solicitação de Ligação de Água
SANEAGO	Solicitação de Ligação de água Padrão Precário (para circos, parques de diversão, eventos temporários, etc.)
SANEAGO	Solicitação de Ligação de Esgoto
SANEAGO	Solicitação de Reativação de Ligação de Água Suprimida
SANEAGO	Solicitação de Religação de Água
SANEAGO	Solicitação de Religação de Água - Corte Indevido
SANEAGO	Solicitação de Retirada de Entulhos originados por serviços da Saneago
Secima	Certidão de Débito Ambiental
Secima	Consulta Processos na Secima
Secima	Emissão de Licença de Pesca
SECIMA - Atendente Ouvidor	Consulta de trâmite de processos
SECIMA - Atendente Ouvidor	Manifestação do Cliente Cidadão
SECIMA - Atendentes	Abertura de processo de Licença de Carvoejamento Simplificada
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Administrativos
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Compensação Ambiental
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Documento de Origem Florestal (DOF)
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Documentos
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Fiscalização
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Licença
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Licença de Exploração Florestal
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Licença para Pesquisa Científica
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Outorga de Água
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Parecer/Estudo Técnico

Órgão	Serviço
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Servidão Florestal
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos de Solicitação
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Judiciais
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos para Autorização de Criação de Passeriformes
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Análise Laboratorial
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Autorização para Atividades de Impacto Insignificante
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Autorização para Transporte e Destinação de Resíduos Especiais
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Comunicado de Corte de Floresta Plantada
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Comunicado para Plantio de Floresta Exótica
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Queima Agrícola
SECIMA - Atendentes	Abertura de Processos Técnicos de Queima Florestal
SECIMA - Atendentes	Consulta de número de processos
SECIMA - Atendentes	Consultas Diversas Sistema SISPASS
SECIMA - Atendentes	Cópia de processo
SECIMA - Atendentes	Emissão de Documentos de Arrecadação Estadual (DARE) para abertura de processos
SECIMA - Atendentes	Emissão de Documentos de Arrecadação Estadual (DARE) para processos em andamento
SECIMA - Atendentes	Emissão de Licença de Pesca
SECIMA - Atendentes	Emissão e Entrega de Comunicado de Corte/Plantio de Floresta Exótica
SECIMA - Atendentes	Entrega de Licenças/ Declarações/ Autorizações
SECIMA - Atendentes	Informações gerais sobre procedimentos para abertura de processos
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Cadastro de saldo inicial de Reposição Florestal
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Destinação
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de DOF
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de DOF's Válidos
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Localização de Autorizações Válidas
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Oferta
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Origem

Órgão	Serviço
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Origem/Pátio por Município/GO
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Origem/Pátio/Reposição cadastrado e ajustado
SECIMA - Atendentes	Lançamentos Sistema IBANET - Documento de Origem Florestal (DOF) - Consulta de Reposição
SECIMA - Atendentes	Renovação de DARE vencida
SECIMA - Atendentes	Simulação de Valor de Taxas
Sefaz	Cadastro no programa Nota Fiscal Goiana
Sefaz	Informações e Serviços Diretos
Sefaz	Simulação de Parcelamento do IPVA Autuado
SEFAZ	Alteração de perfil do servidor (também realizado pela Coordenação e pela Supervisão)
Segplan	Consulta e Emissão de Contracheques para o Servidor Público Estadual
Segplan	Consulta Pagamentos de Credores
Segplan	Emissão do Comprovante de Rendimentos pagos ao Servidor Público Estadual
Segplan	Recadastramento Anual do Servidor Público Ativo
Segplan	Sobre o Programa VAPT VUPT
Segurança Pública	Aplicativo para consulta Celular de viatura da PM (Android)
Segurança Pública	Boletim de Ocorrência Virtual (BO Virtual) - Cadastro
Segurança Pública	Boletim de Ocorrência Virtual (BO Virtual) - Consulta
Segurança Pública	Entrega de Atestado de Bons Antecedentes
Segurança Pública	Entrega de Atestado de Bons Antecedentes - Especial
Segurança Pública	Entrega de Carteira de Identidade - 1ª e/ou 2ª Via
Segurança Pública	Entrega de Certidão de Registro Geral
Segurança Pública	Informações e Pedidos de isenções de taxas
Segurança Pública	Requerimento de Atestado de Bons Antecedentes
Segurança Pública	Requerimento de Atestado de Bons Antecedentes - Especial
Segurança Pública	Requerimento de Atestado de Bons Antecedentes - Urgência
Segurança Pública	Requerimento de Carteira de Identidade - 1ª e/ou 2ª Via
Segurança Pública	Requerimento de Carteira de Identidade - 1º e/ou 2º Via - Urgência
Segurança Pública	Requerimento de Certidão de Registro Geral
Segurança Pública	SEAP - Senha Online para Visitação (Cidadão Cadastrado)
Segurança Pública	Sinesp Cidadão - Aplicativo
SES	Atendimento na Rede Pública de Saúde em Goiânia
SES	Atendimento na Rede Pública de Saúde no Interior do Estado
SES	CAPSI - Centro de Atenção Psicossocial e Infante Juvenil
SES	CMAC - Central de Medicamentos de Alto Custo (Juarez Barbosa)
SES	CNCDO - Central de Transplantes

Órgão	Serviço
SES	CRER - Centro de Reabilitação e Readaptação Dr. Henrique Santillo
SES	Mapa da Saúde de Goiás
SINCOR	Seguro DPVAT por Despesas Médicas Hospitalares
SINCOR	Seguro DPVAT por Invalidez Permanente
SINCOR	Seguro DPVAT por Morte
Sistema Prisional	Agendamento das visitas e entrega de alimentos
Sistema Prisional	Cadastro de Visitantes
Sistema Prisional	Certidão Carcerária e Certidão de Dias Trabalhados
T.R.E	Alistamento Eleitoral
T.R.E	Atendimento Preliminar
T.R.E	Certidões - Crimes Eleitorais / Quitação Eleitoral / Negativa de Alistamento Eleitoral
T.R.E	Consulta local de Votação pelo Nome do Eleitor
T.R.E	Consulta local de Votação pelo número do Título de Eleitor
T.R.E	Multa Eleitoral
T.R.E	Revisão Eleitoral
T.R.E	Segunda Via de Título Eleitoral
T.R.E	Situação Eleitoral
T.R.E	Transferência Eleitoral
Tribunal de Justiça	Emissão de Certidão de Auditoria Militar
Tribunal de Justiça	Emissão de Certidão de Narrativa
Tribunal de Justiça	Emissão de Certidões Cíveis
Tribunal de Justiça	Emissão de Certidões Criminais
Tribunal de Justiça	Emissão de Guia Complementar
Tribunal de Justiça	Emissão de Guia de Custas Iniciais
Tribunal de Justiça	Emissão de Guia de Locomoção
Tribunal de Justiça	Emissão de Guia de Porte
Tribunal de Justiça	Protocolo de Interlocutórias
UEG	Calendário Acadêmico 2015
UEG	Emissão do Termo de Compromisso de Estágio
UEG	Manual do Aluno

(Elaboração Própria. Fonte de Informação <http://vaptvupt.go.gov.br/vwv/guia>)

2.3 Instalações e Infraestrutura

As Unidades foram avaliadas individualmente no que tange aos pontos de infraestrutura civil, instalações elétricas, mecânicas, hidráulicas, de ar condicionado.

Os diagnósticos contemplarão a avaliação do cenário atual das Unidades, permitindo a **Proponente** projetar de forma mais eficiente as necessidades de investimentos iniciais a fim de melhorar a qualidade do atendimento ao cidadão em todos o seu âmbito, identificando mudanças nos itens que

comporão as Unidades deste o primeiro mês de operação além de se preparar para realizar a Requalificação de cada Unidade conforme os termos do Anexo I – Termo de Referência e seus Apêndices.

3 DIAGNÓSTICO UNIDADES VAPT VUPT

As 83 (oitenta e três) **Unidades VAPT VUPT** visitadas foram analisadas em vários aspectos, sendo que com relação aos imóveis foram verificados: localização, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, infraestrutura, sistema viário; entre outros aspectos operacionais: instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal, tecnologia e solução tecnológica de relacionamento, gerando-se para cada Unidade um Relatório de Diagnóstico que compõe os APÊNDICES deste documento, listados a seguir:

001 GOIÂNIA - ARAGUAIA SHOPPING	043 GOIANESIA
002 GOIÂNIA - ASSEMBLEIA	044 GOIANIRA
003 GOIÂNIA - BANANA SHOPPING	045 GOIATUBA
004 GOIÂNIA - BUENA VISTA SHOPPING	046 INHUMAS
005 GOIÂNIA - CAMPINAS	047 IPAMERI
006 GOIÂNIA - EMPRESARIAL	048 IPORA
007 GOIÂNIA - CENTRAL DO SERVIDOR	049 ITABERAÍ
008 GOIÂNIA - CIDADE JARDIM	050 ITAPURANGA
009 GOIÂNIA - LOZANDES SHOPPING	051 ITAUÇU
010 GOIÂNIA - MANGALÔ SHOPPING	052 ITUMBIARA
011 GOIÂNIA - PASSEIO DAS ÁGUAS	053 JARAGUÁ
012 GOIÂNIA - PORTAL SHOPPING	054 JATAÍ
013 GOIÂNIA - PRAÇA DA BÍBLIA	055 LUZIÂNIA
014 GOIÂNIA - PADRÃO DATACENTER	056 MINAÇU
015 GOIÂNIA - PADRÃO DELEGACIA FISCAL	057 MINEIROS
016 GOIÂNIA - PADRÃO DETRAN.	058 MORRINHOS
017 GOIÂNIA - PADRÃO GESPRE	059 MOZARLÂNDIA
018 GOIÂNIA - PADRÃO GOIÁSPREV	060 NERÓPOLIS
019 GOIÂNIA - PADRÃO INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO	061 NOVO GAMA
020 GOIÂNIA - PADRÃO IPASGO	062 PALMEIRA DE GOIÁS
021 GOIÂNIA - PADRÃO JUCEG	063 PARAÚNA
022 GOIÂNIA - PADRÃO PROCON	064 PIRACANJUBA
023 GOIÂNIA - PADRÃO TELEATENDIMENTO	065 PIRENÓPOLIS
024 GOIÂNIA - PADRÃO SECIMA	066 PIRES DO RIO
025 ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS	067 PLANALTINA
026 ALEXÂNIA	068 PORANGATU
027 ALVORADA DO NORTE	069 POSSE
028 ANAPÓLIS CENTRO	070 QUIRINÓPOLIS
029 ANAPOLIS SHOPPING	071 RIALMA
030 ANICUNS	072 RIO VERDE
031 APARECIDA DE GOIÂNIA - BURITI SHOPPING	073 RUBIATABA
032 APARECIDA DE GOIÂNIA - CENTRO	074 SANTA HELENA DE GOIAS
033 APARECIDA DE GOIÂNIA - GARAVELÓ SHOPPING	075 SANTO ANTONIO DO DESCOBERTO
034 BELA VISTA DE GOIÁS	076 SAO MIGUEL DO ARAGUAIA
035 BOM JESUS DE GOIÁS_	077 SENADOR CANEDO
036 BURITI ALEGRE	078 TRINDADE
037 CALDAS NOVAS	079 TRINDADE - MAYSÁ
038 CATALAO	080 VALPARAÍSO DE GOIÁS
039 CERES	081 GOIÂNIA - PADRÃO SINE
040 CIDADE DE GOIAS	082 GOIÂNIA - IPIRANGA SHOPPING
041CRISTALINA	083 GOIÂNIA - DEFENSORIA PUBLICA
042 FORMOSA	

4 CONCLUSÃO

O Programa VAPT VUPT demonstra estar enraizado na cultura de atendimento ao cidadão do Estado de Goiás com poucos comparativos no Brasil, apresentando uma capilaridade elevada e um mix de Órgãos e Serviços amplo o suficiente para atender ao grau de satisfação esperado.

Avaliamos neste diagnóstico que o Programa cresceu e se tornou maduro ao que se propôs a realizar em seu tempo de existência. O Estado de Goiás foi eficaz em criar o Programa e conduzi-lo até o momento atual onde a necessidade de investimentos em melhoria e evolução do modelo com o uso das atuais tecnologias de relacionamento se tornaram obrigatórias.

Diante de todas os aspectos identificados e analisados do atual modelo de gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT**, podemos elencar como principais pontos críticos:

- Rede de **Unidades VAPT VUPT** de grande capilaridade e sem a estrutura de gestão central com condições de dar suporte operacional necessário;
- Falta de acessibilidade condizente com as normas técnicas atuais;
- Múltiplas formas de alocação de recursos humanos, sem uma política definida de Gestão de Pessoas;
- Culturas organizacionais diversas convivendo num mesmo ambiente;
- Funcionários que nem sempre possuem perfil necessário para realizar atendimento ao público;
- Programação visual, mobiliários e equipamentos não padronizados nas **Unidades VAPT VUPT**, dificultando a manutenção e comprometendo a imagem organizacional;
- Deficiência no processo de manutenção das infraestruturas físicas e de instalações;
- Falta de investimento em modernização da prestação de serviços;
- Falta de investimento em tecnologia da informação para a modernização tecnológica;
- Descontinuidade de sistemas de apoio à gestão;
- Dificuldade de conexão de banda larga em velocidade adequada, principalmente no interior do estado;

Diante do exposto, identificamos as seguintes oportunidades de melhorias, que uma vez implementadas, poderão garantir a evolução do **Programa VAPT VUPT**, bem como alicerçar a sua continuidade dentro dos pressupostos da criação do mesmo, a seguir apresentadas:

- Realizar a monitoria do funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**, ao invés de realizar a operação direta das mesmas, visando garantir os níveis de qualidade e a execução dos padrões de atendimento, focando na eficiência da gestão macro do **Programa VAPT VUPT**, deixando o dia a dia a cargo de empresa especializada nesse segmento e passando a monitorar a **Concessionária** por meio de indicadores de desempenho;
- Padronizar o mix de serviços para as **Unidades VAPT VUPT**, por porte;
- Padronizar a programação visual, mobiliários, equipamentos, uniformes para os funcionários, entre outros itens, de forma a criar uma identidade única para o **Programa VAPT VUPT**, além de facilitar a gestão da manutenção da infraestrutura física;

- Implantar um novo modelo de gestão de pessoas, com funcionários contratados por empresa especializada para realizar a prestação do atendimento ao cidadão, recrutados mediante perfil funcional adequado às competências e habilidades necessárias para tal e com padrões salariais compatíveis com o mercado, além de reservar aos servidores públicos as tarefas consideradas indelegáveis na prestação dos serviços em função da especificidade da atuação;
- Implantar um modelo evolutivo de tecnologia que garanta, ao longo do tempo, a modernização do atendimento prestado pelos órgãos parceiros, ampliando os canais de relacionamento e promovendo a interação dos serviços e do atendimento ao cidadão;
- Democratizar o acesso aos serviços por meio da virtualização dos mesmos, garantindo, assim, a evolução contínua do **Programa VAPT VUPT**;
- Implantar uma gestão da qualidade focada em manter os padrões de atendimento e de operação baseado em indicadores de desempenho;
- Estabelecer uma manutenção eficiente e permanente da infraestrutura física, de instalações, de mobiliários e equipamentos, visando garantir a perfeita condição de humanização, do conforto ambiental, da segurança das instalações, bem como do mobiliário sempre em excelentes condições de uso e os equipamentos em perfeito funcionamento;
- Garantir uma gestão operacional eficiente através de uma logística de fornecimento de materiais, insumos e suprimentos de toda natureza que atenda às necessidades das **Unidades VAPT VUPT** sem nenhum tipo de interrupção ou prejuízo do funcionamento das mesmas.

Diante do diagnóstico apresentado neste documento, a implementação do novo modelo de gestão através de Parceria Público-Privada - PPP , surge como solução para os pontos críticos e viabiliza a implementação dos pontos de melhorias identificados, assegurando a continuidade e evolução do **Programa VAPT VUPT**, onde o Governo do Estado de Goiás, através da SEGPLAN, concentrará esforços e recursos para realizar a interlocução eficiente e articulada com os Órgãos Parceiros, atraindo cada vez prestadores de serviços alinhados com as necessidades da população e fomentando a eficiência operacional desses órgãos, delegando a gestão e a operação das **Unidades VAPT VUPT** para a iniciativa privada, para que aporte um novo modelo gerencial mais moderno e de acordo com as melhores práticas de mercado, passando o **Poder Concedente** a ditar as diretrizes e orientação estratégica do **Programa VAPT VUPT**.

FATOR 9

ANEXO III ITEM 3.2.9 DO EDITAL
CONHECIMENTO DO NEGÓCIO

APÊNDICE 01 - UNIDADE VAPT VUPT ARAGUAIA SHOPPING



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
3.	INFORMAÇÕES DA UNIDADE	4
4.	ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE	4
4.1	Localização.....	4
4.2	Vias de Acesso.....	9
4.3	Acessibilidade	11
5.	SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO.....	12
6.	Unidade VAPT VUPT.....	15
6.1	Modelo e Gestão do Atendimento	15
6.2	Aspectos de Infraestrutura e Instalações	17
6.2.1	Piso	17
6.2.2	Forro	17
6.2.3	Programação Visual.....	17
6.2.4	Mobiliário	17
6.2.5	Instalações Elétricas e de Lógica	18
6.2.6	Instalações Hidrossanitárias.....	18
6.2.7	Instalações de Ar Condicionado	18
6.2.8	Áreas de Apoio	19
6.3	Recursos Humanos	20
6.4	Órgãos Parceiros.....	21
6.5	Tecnologia.....	21
6.5.1	Equipamentos de Informática.....	21
6.5.2	Solução Tecnológica de Relacionamento	22
7.	CONCLUSÃO	22

ÍNDICE DE IMAGENS

Imagem 01 – Mapa de Situação.....	6
Imagem 02 – Fachada do Araguaia Shopping e Terminal Rodoviário de Goiânia	6
Imagem 03 – Terminal Rodoviário de Goiânia	7
Imagem 04 – Câmara Municipal de Goiânia	7
Imagem 05 – Polícia Militar.....	7
Imagem 06 – Feira Hippie	8
Imagem 07 – Shopping Dezoito e Shopping Estação Goiânia	9
Imagem 08 – Rua 44.....	10
Imagem 09 – Rua Independência.....	11
Imagem 10 – Rampas de acesso	11
Imagem 11 – Acessibilidade para Unidade	12
Imagem 12 – Ponto de ônibus	15
Imagem 13 – Recepção e Triagem	16
Imagem 14 – Espera	16
Imagem 15 – Área de Atendimento Órgãos Parceiros.....	17
Imagem 16 – Eletrocalhas	18
Imagem 17 – Dutos de Ar Condicionado.....	19
Imagem 18 – Casa de Máquinas do Ar Condicionado.....	19

Imagem 19 – Copa.....	20
Imagem 20 – Refeitório.....	20

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01 – Mapa de Localização	5
Figura 02 – Rede Viária Básica	13
Figura 03 – Sistema de Transporte Coletivo	14
Figura 04 – Linhas de ônibus Setor Central.....	15

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 01 – Parque Tecnológico	22
--------------------------------------	----

1. INTRODUÇÃO

Atendendo à exigência contida no Edital de Licitação, Anexo III - Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, Fator de Pontuação F9, foi realizada visita técnica em todas as **Unidades VAPT VUPT** em funcionamento no Estado de Goiás, com o objetivo de coletar informações acerca de aspectos como a localização dos imóveis onde estão implantadas as Unidades, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, infraestrutura, instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal, tecnologia e soluções tecnológicas de relacionamento disponíveis, de forma a demonstrar o conhecimento do negócio a partir das estruturação das informações e das análises realizadas.

As visitas foram documentadas com registros fotográficos apresentados ao longo do documento e embasaram a elaboração do Relatório Diagnóstico da Unidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

NOME DA UNIDADE	ARAGUAIA SHOPPING
Data da Visita:	25/10/2017
Nome do Acompanhante do VAPT VUPT	Jean Cleiton José de Miranda
Função	Coordenador

3. INFORMAÇÕES DA UNIDADE

Endereço	Rua 44, nº 399, Setor Central. Goiânia – GO
Localização	Araguaia Shopping
Horário de Funcionamento	Segunda a Sexta: 07h às 19h Sábados e pontos facultativos: 07h às 12h
Data Inauguração	14/12/2000
Área	1.181,86 m ²
Nº de Pavimentos:	01 pavimento, subsolo
Qtde. Órgãos Parceiros	17
Imóvel	Propriedade particular – Araguaia Shopping
Locação	Contrato de comodato sem ônus para a SEGPLAN
Condomínio	-

4. ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE

4.1 Localização

A **Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping** está localizada no Araguaia Shopping, no Setor Central da cidade de Goiânia, no pavimento inferior-subsolo.

O Araguaia Shopping está interligado ao Terminal Interestadual e Intermunicipal de Goiânia e possui diversas lojas, cinemas, praça de alimentação, agências bancárias e a **Unidade VAPT VUPT**, contando com 1.180 vagas de estacionamento. A interligação do Shopping com o Terminal proporciona um grande fluxo de pessoas no local, sendo frequentado por, aproximadamente, 1,2 milhão de pessoas/mês.

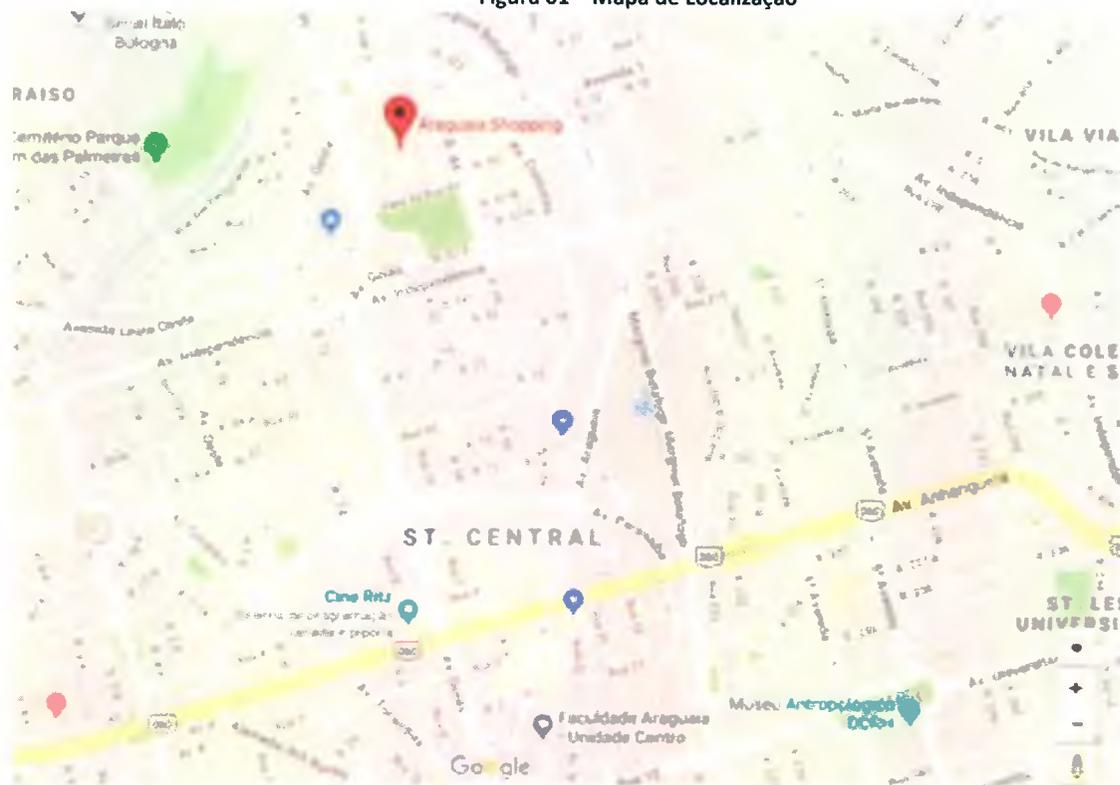
O Araguaia Shopping e o Terminal Rodoviário possuem serviços complementares e de apoio aos serviços prestados na **Unidade VAPT VUPT**, tais como:

- Fraldário: localizado na Praça de Alimentação, tem à disposição uma linha completa de produtos de higiene para que os pais possam cuidar de seus filhos;
- Estacionamento para carros e motos;
- Enfermaria/Brigada de Incêndio: atendimento de primeiros socorros e brigadista para combate a princípio de incêndio;
- Serviços de táxi com uma frota de, aproximadamente, 120 veículos e serviço de rádio taxi;
- Juizado de Infância e Juventude;
- Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS;
- Agência Nacional de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços – AGN;
- Agência Nacional de Transporte Terrestre - ANTT.

O Setor Central da cidade é uma zona de grande confluência de pessoas e veículos por possuir comércios e serviços, além de contar com muitos órgãos públicos ali instalados, o que atrai, conseqüentemente, uma população flutuante bem expressiva que trabalha e utiliza os serviços da região e redondezas. A **Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping** usufrui dessa localização privilegiada dentro do contexto urbano da cidade de Goiânia, se destacando como uma das Unidades com maior fluência de usuários devido as condições favoráveis relatadas.

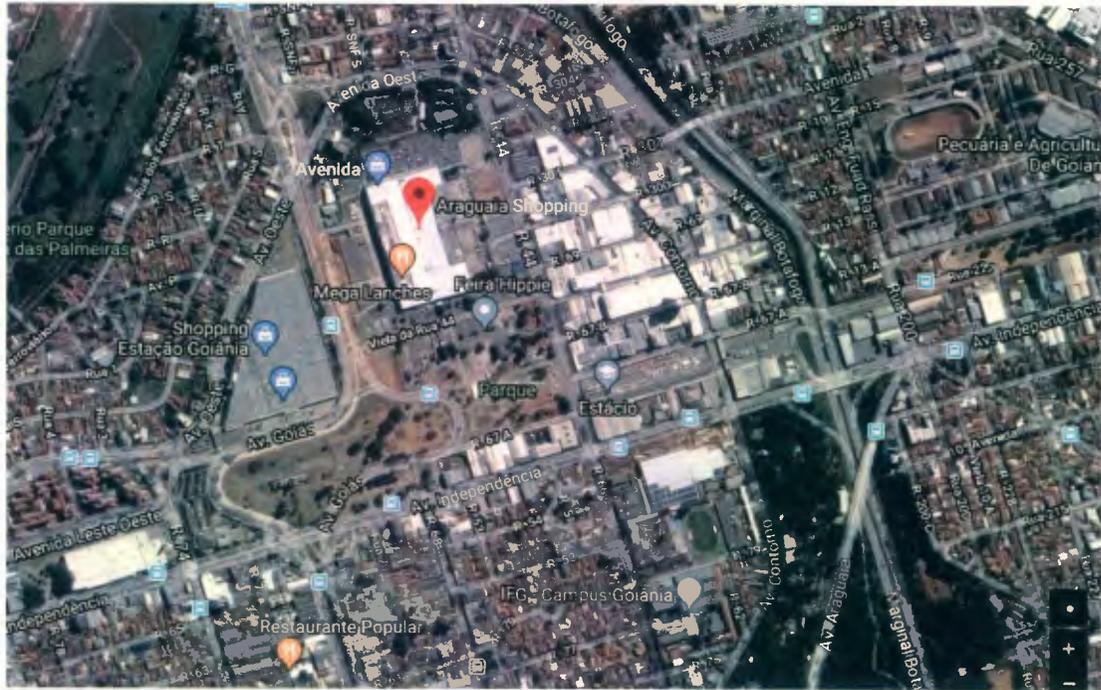
A localização e a situação da **Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping** estão apresentadas na Figura 01 e na Imagem 01, respectivamente.

Figura 01 – Mapa de Localização



Fonte: www.google.com.br/maps

Imagem 01 – Mapa de Situação



Fonte: www.google.com.br/maps

A Fachada do Araguaia Shopping e do Terminal Rodoviário de Goiânia (empreendimentos interligados) são apresentadas na Imagem 03.

Imagem 02 – Fachada do Araguaia Shopping e Terminal Rodoviário de Goiânia



Fonte: google.com.br

Nas proximidades da **Unidade VAPT VUPT** estão alguns empreendimentos importantes, como o próprio Terminal Rodoviário, a Câmara Municipal de Goiânia, Polícia Militar, a Feira Hippie, hotéis e outros shoppings centers, conforme apresentados nas Imagens 04, 05, 06, 07.

Imagem 03 – Terminal Rodoviário de Goiânia



Fonte: google.com.br

Imagem 04 – Câmara Municipal de Goiânia



Fonte: google.com.br

Imagem 05 – Polícia Militar



Fonte: google.com.br



Imagem 06 – Feira Hippie

Fonte: google.com.br

H

b

Imagem 07 – Shopping Dezoito e Shopping Estação Goiânia



Fonte: google.com.br

4.2 Vias de Acesso

O Araguaia Shopping está situado na Rua 44 do Setor Central de Goiânia, via de mão única com duas pistas separadas por canteiro central e pavimentação asfáltica em estado precário; os passeios no entorno do Shopping e do Terminal Rodoviário são cimentados e se encontram danificados.

Foi identificada a necessidade de melhorias na pavimentação da via, bem como dos passeios e, ainda, a melhoria na sinalização viária, tanto para pedestres, como para veículos.

As Imagens 08 e 09 apresentam as vias de entorno, pavimentação, passeios e sinalização.

Imagem 08 – Rua 44



Fonte:google.com.br

Imagem 09 – Rua Independência



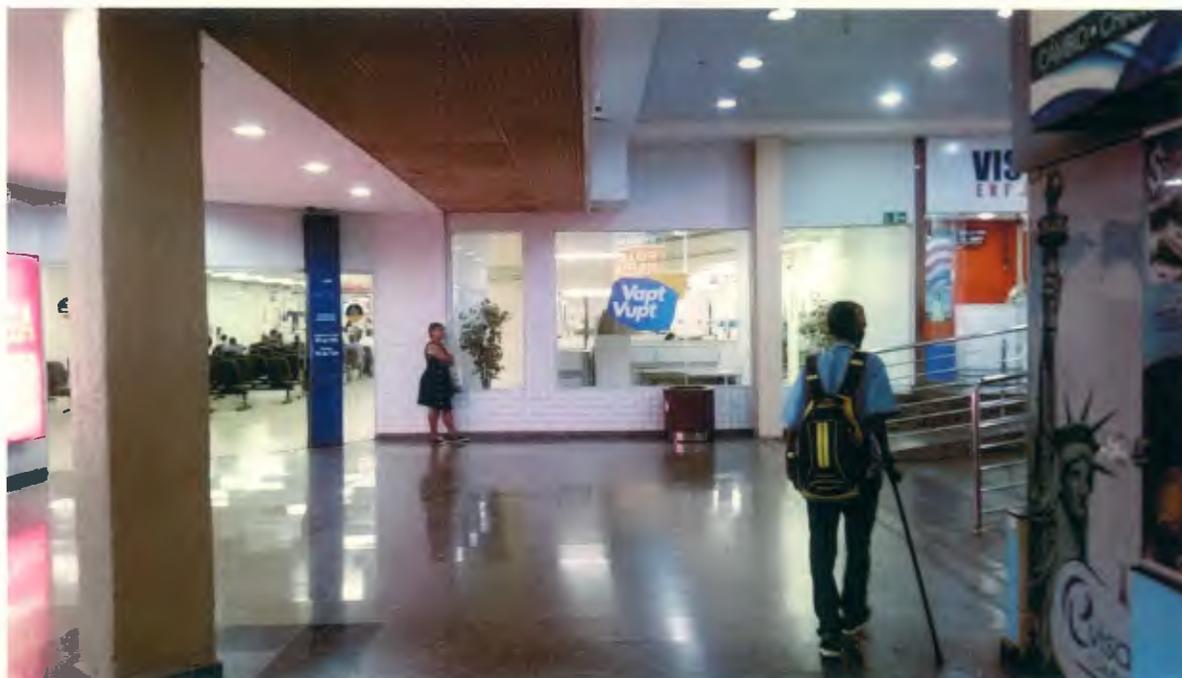
Fonte: google.com.br

4.3 Acessibilidade

O acesso à **Unidade VAPT VUPT** no interior do Araguaia Shopping é realizado por meio de rampas e escadas, com corrimãos e fitas antiderrapantes, porém sem piso tátil instalado, conforme se pode observar nas Imagens 10 e 11.

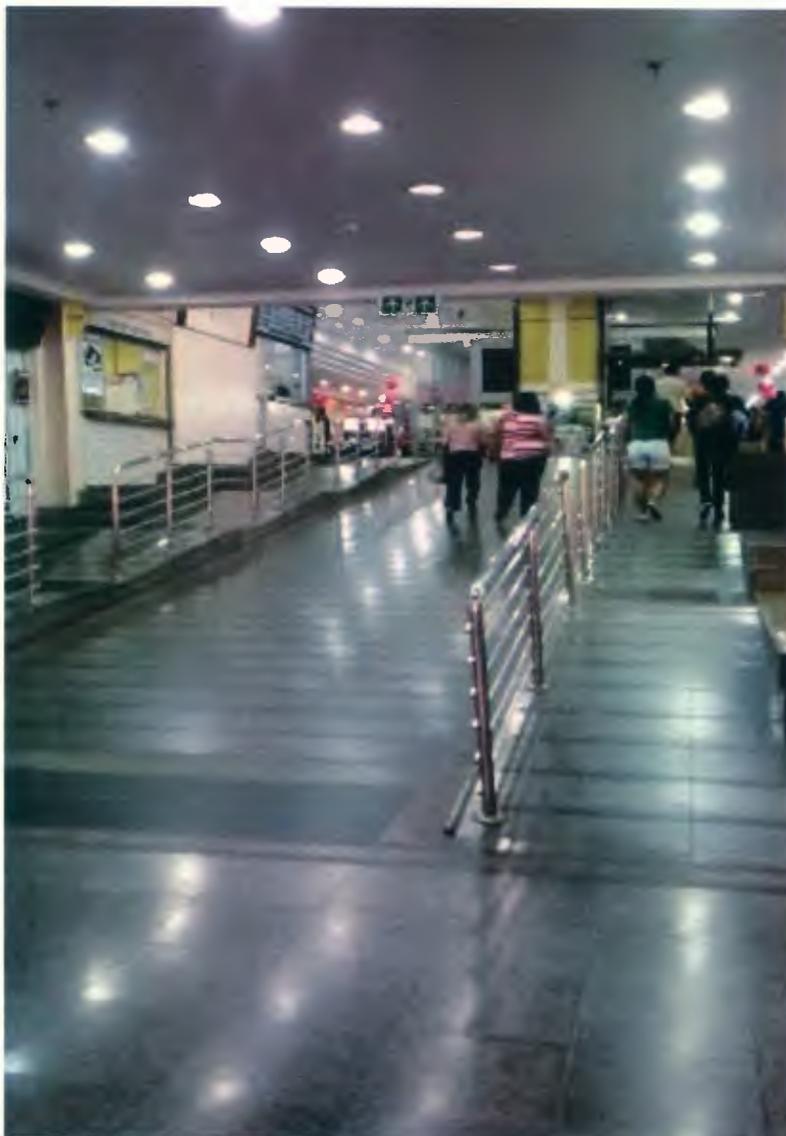
Essa é a única forma de chegar até a Unidade, uma vez que, mesmo estando implantada dentro de um shopping center não existem elevadores ou escadas rolantes até o subsolo, local onde a mesma funciona.

Imagem 10 – Rampas de acesso



Fonte: Imagem Própria

Imagem 11 – Acessibilidade para Unidade



Fonte: Imagem Própria

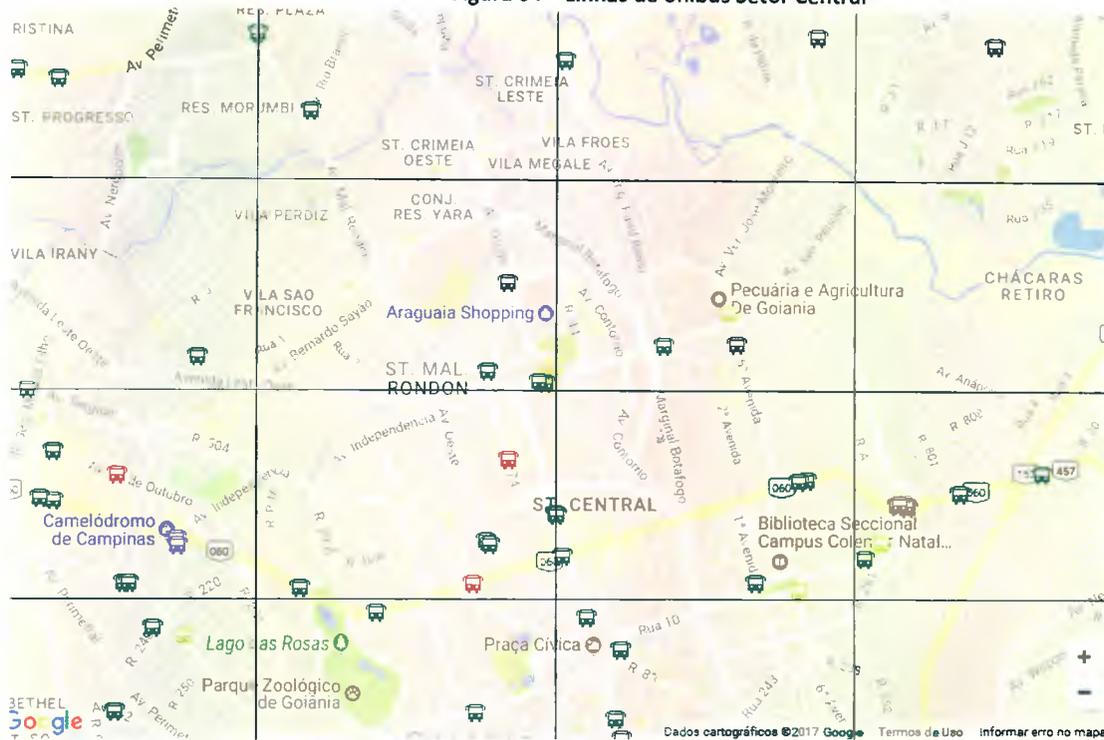
5. SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO

Devido à localização central e interligação com o Terminal Rodoviário, a **Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping** possui facilidade de acesso por transporte público, facilitando aos usuários o deslocamento até a mesma através de ônibus, uma vez que o Setor Central está beneficiado por uma estrutura viária que compreende corredores preferenciais e exclusivos, pontos de paradas de ônibus com abrigos iluminados, acessíveis e com programação visual nos eixos de transporte coletivo e de terminais de integração na região e proximidades.

Muitas linhas de ônibus possuem pontos para embarque e desembarque próximos ao Araguaia Shopping, tais como as linhas 002, 003, 008, 013, 017, 035, 042, 050, 168, 169, 170, 175, 180, 187, 193, 270, 400, 401, 600, 601, 602, 603 e 617.

É importante ressaltar que os eixos viários estruturados de transporte coletivo por ônibus na região não possuem integração para uso de bicicletas através de ciclovias ou ciclo faixas.

Figura 04 – Linhas de ônibus Setor Central



google.com.br

Fonte:

Imagem 12 – Ponto de ônibus



Fonte: Imagem Própria

6. Unidade VAPT VUPT

6.1 Modelo e Gestão do Atendimento

A Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping possui o modelo de atendimento composto por balcão único de recepção/triagem para todos os serviços prestados pelos Órgãos Parceiros integrantes da respectiva Unidade, situado na entrada, para que o cidadão possa solicitar o serviço desejado ou obter informações.

Após a obtenção da senha de atendimento, o cidadão tem a sua disposição uma área de espera com assentos para aguardar a chamada da senha e dar início ao atendimento propriamente dito.

A espera é integrada para todos os Órgãos Parceiros, com exceção da Clínica Médica, que possui uma pequena espera própria.

Para emissão e controle das senhas de atendimento encontrava-se implantado e em funcionamento o SIGA - Sistema de Gestão de Atendimento da empresa Visual, recebemos ainda a informação que o mesmo deveria ser substituído pelo Sistema de Atendimento VAPT VUPT – SAVV, de propriedade da SEGPLAN, conforme descrito mais amplamente no Caderno do Fator 9, Diagnóstico. Não recebemos a informação precisa de prazo para tal migração.

As imagens 13, 14 e 15 mostram a recepção/triagem, a espera e a área de atendimento dos Órgãos Parceiros integrantes da Unidade.

Imagem 13 – Recepção e Triagem



Fonte: Imagem Própria

Imagem 14 – Espera



Fonte: Imagem Própria

Imagem 15 – Área de Atendimento Órgãos Parceiros



Fonte: Imagem Própria

6.2 Aspectos de Infraestrutura e Instalações

6.2.1 Piso

A Unidade possui piso em cerâmica em todas as áreas, com assentamento retilíneo e rejunte entre as peças, na cor bege.

6.2.2 Forro

A Unidade possui forro em gesso acartonado em algumas áreas, e em outras áreas é a própria laje em vãos inclinados, ambos pintados com tinta na cor branca, trazendo claridade ao ambiente.

6.2.3 Programação Visual

A Unidade possui o padrão VAPT VUPT de programação visual, composto de plotagem da logomarca do VAPT VUPT nos painéis de vidro da fachada externa, placas aéreas fixadas no teto com fios de sustentação sinalizando os Órgãos Parceiros com a plotagem da logomarca dos mesmos, identificação da numeração das mesas de atendimento em perfil tubular pintado, de aproximadamente 80cm de altura, placas direcionadoras, placas de porta etc., todos elementos componentes da sinalização padrão utilizada nas Unidades.

A Programação Visual encontra-se em estado razoável de conservação.

6.2.4 Mobiliário

O mobiliário utilizado na Unidade é o padrão do VAPT VUPT, composto por balcão de recepção/triagem, de formas arredondadas, revestido em laminado melamínico e painel frontal em alumínio perfurado com pintura eletrostática; longarinas para espera dos usuários com assentos em espuma injetável revestidas em vinil; divisórias baixas fazendo a separação entre os Órgãos Parceiros, em laminado melamínico e acabamentos em alumínio com pintura eletrostática; mesas de

em laminado melamínico e acabamentos em alumínio com pintura eletrostática; mesas de atendimento e de escritório em laminado melamínico e estrutura em alumínio com pintura eletrostática; cadeiras giratórias para funcionários e fixas para os usuários em espuma injetável revestidas em vinil, armários altos e baixos em laminado melamínico, entre outros.

O revestimento melamínico utilizado em todo o mobiliário da Unidade é padronizado na cor Cinza Claro ou Argila.

O mobiliário se encontra em condições razoável de uso.

6.2.5 Instalações Elétricas e de Lógica

As instalações elétricas e de lógica se distribuem por um sistema eletrocalhas aéreas, aparentes, em aço galvanizado, e as descidas ocorrem através de eletrocalhas e eletrodutos, em prumadas que alimentam as mesas de trabalho e pontos de atendimento.

As luminárias são de sobrepôr, em alumínio com pintura eletrostática branca, fixadas em eletrodutos aparentes, em calhas duplas, com lâmpadas fluorescentes. Nas áreas cujo forro é em gesso acartonado, as luminárias são embutidas.

Foi identificado que a iluminação do ambiente é insuficiente e que é toda artificial, isto é, só é proveniente das luminárias instaladas, não havendo entrada de luz natural.

A Imagem 16 mostra o sistema de eletrocalhas aéreas e prumadas de descidas.

Imagem 16 – Eletrocalhas



Fonte: Imagem Própria

6.2.6 Instalações Hidrossanitárias

Não existem sanitários na Unidade, fazendo com que os usuários e funcionários utilizem os sanitários dispostos no hall do shopping que dá acesso à mesma, inclusive sanitários de deficientes.

6.2.7 Instalações de Ar Condicionado

A Unidade é climatizada e o sistema de ar condicionado utilizado é tipo central nos ambientes abertos e integrados e nas salas internas, fechadas, são utilizados aparelhos tipo Split. Internamente, a distribuição do ar ocorre através de dutos flexíveis em alumínio, com isolamento térmico, bem como das evaporadoras e das grelhas. O sistema de ar central possui a instalação da unidade condensadora em área externa, com circulação de ar e que está situada no Pátio do Terminal Rodoviário.

Os dutos do ar condicionados podem ser vistos na Imagem 17 e a Casa de Máquinas na Imagem 18.

Imagem 17 – Dutos de Ar Condicionado



Fonte: Imagem Própria

Imagem 18 – Casa de Máquinas do Ar Condicionado



Fonte: Imagem Própria

6.2.8 Áreas de Apoio

A Unidade possui copa e refeitório conjugados para uso dos funcionários, equipados com eletrodomésticos como microondas, purificador de água, geladeira etc., de forma a atender às condições mínimas para a alimentação, uma vez que a maioria dos funcionários levam suas refeições de casa e necessitam de infraestrutura para acondicionar, esquentar, comer e lavar os utensílios utilizados.

No local existe uma bancada com área molhada para lavagem dos utensílios e uma área seca como bancada para apoio de eletrodomésticos, cujo espaço aberto na parte de baixo serve de depósito para guardar os garrafões de água mineral consumidos na Unidade. O ambiente possui mesas coletivas com bancos e, também, longarinas do mesmo padrão utilizado na espera dos usuários, conforme apresentado nas Imagens 19 e 20.

Imagem 19 – Copa



Fonte: Imagem Própria

Imagem 20 – Refeitório



Fonte: Imagem Própria

6.3 Recursos Humanos

A Unidade possui um Coordenador, responsável pela gestão da operação e de pessoal, podendo contar com recursos de apoio administrativo e suporte à informática. No Diagnóstico Situacional está referenciada a estrutura organizacional padrão das Unidades VAPT VUPT.

Os Supervisores dos Órgãos Parceiros (quando assim alocados) são funcionários públicos ou funcionários das empresas privadas parceiras, disponibilizados para atuarem na Unidade como gestores, responsáveis pela qualidade da prestação do serviço ao cidadão no âmbito técnico.

Os funcionários de atendimento direto ao cidadão são, via de regra, disponibilizados pela SEGPLAN ou são funcionários disponibilizados pelo próprio Órgãos Parceiro, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

H
B

6.4 Órgãos Parceiros

A Unidade possui os seguintes Órgãos Parceiros:

- AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
- *BALCÃO ATENDE+
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
- CLÍNICA MÉDICA
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
- DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
- INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
- JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
- POLÍCIA FEDERAL
- PREFEITURA DE APARECIDA DE GOIÂNIA
- PREFEITURA DE GOIÂNIA
- SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR- PROCON
- SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
- SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
- SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
- SECRETARIA DE ESTADO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA - SSP
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL – TRE

* O **Balcão @tende+**, ou balcão multisserviços, não é um Órgão Parceiro, mas um conjunto de Órgãos Parceiros com um mix de serviços prestados por atendentes multifuncionais, que podem prestar serviços dos diversos órgãos integrantes do mesmo.

6.5 Tecnologia

A Unidade possui um parque tecnológico composto de computadores, impressoras, scanners, leitores biométricos, câmeras fotográficas para captura de imagens, PAD para assinatura digital, entre outros. Os computadores possuem uma configuração Core 2 Duo, já ultrapassada em termos de atualização tecnológica.

A Unidade não possui nobreak e gerador, ocasionando a interrupção dos serviços na falta de energia elétrica, podendo ocasionar a queima dos equipamentos eletrônicos em uso.

O link de comunicação de dados da Unidade é de 8Mbps, fornecido pela Operadora Embratel e um outro um link de dados, via rádio, de 23Mbps.

6.5.1 Equipamentos de Informática

As informações acerca do atual parque tecnológico da Unidade foram passadas pela Administração e estão consolidadas na Tabela 01.

Tabela 01 – Parque Tecnológico

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
ITEM	QTDE	ÓRGÃO
COMPUTADOR	10	SEGPLAN
	2	PREFEITURA DE APARECIDA DE GOIÂNIA
	8	POLICIA FEDERAL
	3	T.R.E.
	6	PREFEITURA DE GOIÂNIA
	27	ATENDE+
	8	SCT/SINE
IMPRESSORA	2	SEGPLAN
	15	ÓRGÃOS
PAINEL DE SENHA	2	VISUAL SISTEMAS
CÂMARAS FOTOGRÁFICAS	6	DETRAN
	2	SCT
LEITOR BIOMÉTRICO	6	DETRAN
PAD DE ASSINATURA DIGITAL	2	SCT/SINE
	3	T.R.E.
	6	SSP
	6	POLICIA FEDERAL

Fonte: Administração da Unidade

6.5.2 Solução Tecnológica de Relacionamento

A Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping não possui Solução Tecnológica de Relacionamento com o cidadão. Todo o contato com o cidadão ocorre de forma presencial ou por telefone.

7. CONCLUSÃO

Diante do diagnóstico apresentado nos itens anteriores, podemos concluir que a Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping se encontra em razoáveis condições de funcionamento; entretanto, com grandes necessidades de melhorias na infraestrutura, como a reforma e adequação das instalações elétricas, lógicas, de iluminação, revisão no sistema de ar condicionado, instalação de sanitários e vestiários para funcionários, melhorias nas áreas de apoio, revisão do mobiliário, pintura geral, além da necessidade de instalação de nobreak, troca dos computadores e outros equipamentos. A melhoria da infraestrutura da Unidade possibilitará um ganho qualitativo no atendimento ao cidadão, ao proporcionar um ambiente mais humanizado e adequado para os funcionários e colaboradores que ali atuam.

Além disso, também existe a necessidade de melhoria da programação visual, uniformes e crachás, dos mobiliários e utensílios, visando dotar a Unidade de todo o conforto para seus usuários e colaboradores com um padrão visual harmônico e adequado às necessidades de informação clara e funcional.

Para obter ganhos na Gestão do Atendimento e Qualidade e de Pessoas, é necessário a padronização dos serviços e automatização de processos, além do incremento de novas funcionalidades no Sistema de Gestão do Atendimento para o tornar mais dinâmico e mais interativo, permitindo uma gestão plena do atendimento ao cidadão, com a disponibilidade de relatórios gerenciais que permitam a visão ampla da demanda por Órgão Parceiro e por serviço, para identificação de picos e vales, controle do fluxo de usuários, capacidade operacional, satisfação dos usuários entre outras.

O fator tecnológico para o atendimento ao cidadão se apresenta como uma das maiores necessidades da **Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping**, que não dispõe de canais de relacionamento com o cidadão, como portal de serviços, aplicativos *mobile*, *call center*, terminais de autoatendimento e outros, bem como de equipamentos e infraestrutura moderna, com a necessidade de atualização e ampliação do parque tecnológico existente.

O atendimento das necessidades diagnosticadas para a **Unidade VAPT VUPT Araguaia Shopping** a tornará ainda mais atrativa e em melhores condições de funcionamento, fortalecendo, cada vez mais, o resgate da cidadania e, conseqüentemente, do **Programa VAPT VUPT**, ao oferecer de forma abrangente, eficiente e com excelência serviços públicos e privados no âmbito das **Unidades VAPT VUPT**.

FATOR 9

ANEXO III ITEM 3.2.9 DO EDITAL
CONHECIMENTO DO NEGÓCIO

APÊNDICE 02 - UNIDADE VAPT VUPT GOIÂNIA ASSEMBLEIA



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
3.	INFORMAÇÕES DA UNIDADE	4
4.	ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE	4
4.1	Localização	4
4.2	Vias de Acesso	8
4.3	Acessibilidade	9
6.	UNIDADE VAPT VUPT	14
6.1	Modelo e Gestão do Atendimento.....	14
6.2	Aspectos de Infraestrutura e Instalações.....	14
6.2.1	Piso	16
6.2.2	Forro	16
6.2.3	Programação Visual.....	16
6.2.4	Mobiliário	16
6.2.5	Instalações Elétricas e de Lógica	17
6.2.6	Instalações Hidrossanitárias.....	17
6.2.7	Instalações de Ar Condicionado	17
6.2.8	Áreas de Apoio	17
6.3	Recursos Humanos.....	18
6.4	Órgãos Parceiros	18
6.5	Tecnologia	19
6.5.1	Equipamentos de Informática.....	19
6.5.2	Solução Tecnológica de Relacionamento.....	19
7.	CONCLUSÃO	19

Índice de Imagens

Imagem 01 – Mapa de Situação	5
Imagem 02 – Vistas do Prédio da Assembleia Legislativa	6
Imagem 03 – Vista das entradas da Defensoria Pública e Procon	6
Imagem 04 – Museu de Arte.....	7
Imagem 05 – Caixa de Assistência dos Advogados de Goiás	7
Imagem 06 – Instituto de Medicina Nuclear – IMEN	8
Imagem 07 – Tribunal de Justiça de Goiás	8
Imagem 08 – Vista aérea Eixo Viário da Alameda Buriti e Avenida Anhanguera	9
Imagem 09 – Acessibilidade externa da Unidade VAPT VUPT Assembleia – Acesso lateral	10
Imagem 10 – Faixa de travessia de pedestres	10
Imagem 11 – Estacionamento motos.....	11
Imagem 12 – Passeio de acesso	11
Imagem 13 – Portas de acesso para a Defensoria Pública.....	15
Imagem 14 – Atendimento Defensoria Pública	15
Imagem 15 – Área de Espera do PROCON	16
Imagem 16 – Ar Condicionado tipo Split Cassete e Split Normal	17
Imagem 17 – Copa e Refeitório.....	18

Índice de Figuras

Figura 01 – Mapa de Localização	5
Figura 02 – Rede Viária Básica	12
Figura 03 – Sistema de Transporte Coletivo	13
Figura 04 – Mapa dos Pontos de Ônibus na região da Unidade VAPT VUPT Assembleia.....	14

Índice de Tabelas

Tabela 01 – Parque Tecnológico	19
--------------------------------------	----

1. INTRODUÇÃO

Atendendo à exigência contida no Edital de Licitação, Anexo III - Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, Fator de Pontuação F9, foi realizada visita técnica em todas as **Unidades VAPT VUPT** em funcionamento no Estado de Goiás, com o objetivo de coletar informações acerca de aspectos como a localização dos imóveis onde estão implantadas as Unidades, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, infraestrutura, instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal, tecnologia e soluções tecnológicas de relacionamento disponíveis, de forma a demonstrar o conhecimento do negócio a partir da estruturação das informações e das análises realizadas. As visitas foram documentadas com registros fotográficos apresentados ao longo do documento e embasaram a elaboração do Relatório Diagnóstico da Unidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

NOME DA UNIDADE	GOIÂNIA - ASSEMBLEIA
Data da Visita:	25/10/2017
Nome do Acompanhante do VAPT VUPT	Maria Luzia Soto Pantoja
Função	Coordenadora

3. INFORMAÇÕES DA UNIDADE

Endereço	Alameda dos Buritis, nº 231, Setor Central Goiânia
Localização	Centro, no Térreo da Assembleia Legislativa
Horário de Funcionamento	Segunda a Sexta: 08h às 17h
Data Inauguração	03/10/2016
Área	40,50 m ²
Nº de Pavimentos:	Pavimento único, 2º. andar do Shopping
Qtde. Órgãos Parceiros	13
Imóvel	Prédio Público de propriedade do Governo do Estado
Locação	Sem ônus
Condomínio	Sem ônus

4. ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE

4.1 Localização

A **Unidade VAPT VUPT Assembleia** está localizada no conjunto de edifícios que fazem parte do conjunto arquitetônico da Assembleia Legislativa de Goiás, situada em uma região nobre da cidade de Goiânia, próximo da Praça Cívica, com edificações residenciais de alto padrão e possui em seu entorno parques, praças, bosques, prédios públicos, bancos, estabelecimentos comerciais e de serviços, hotéis, escolas etc.

A **Unidade VAPT VUPT Assembleia** funciona em um edifício independente do edifício propriamente dito da Assembleia Legislativa, em um prédio com acesso independente, com entradas exclusivas para os Órgãos Parceiros integrantes dessa Unidade, sendo que o único elemento em comum com o edifício da Assembleia Legislativa são os sanitários, que são utilizados pelos usuários e pelos funcionários.

A localização e a situação da **Unidade VAPT VUPT Assembleia** estão apresentadas na Figura 01 e Imagem 01 respectivamente.

Figura 01 – Mapa de Localização

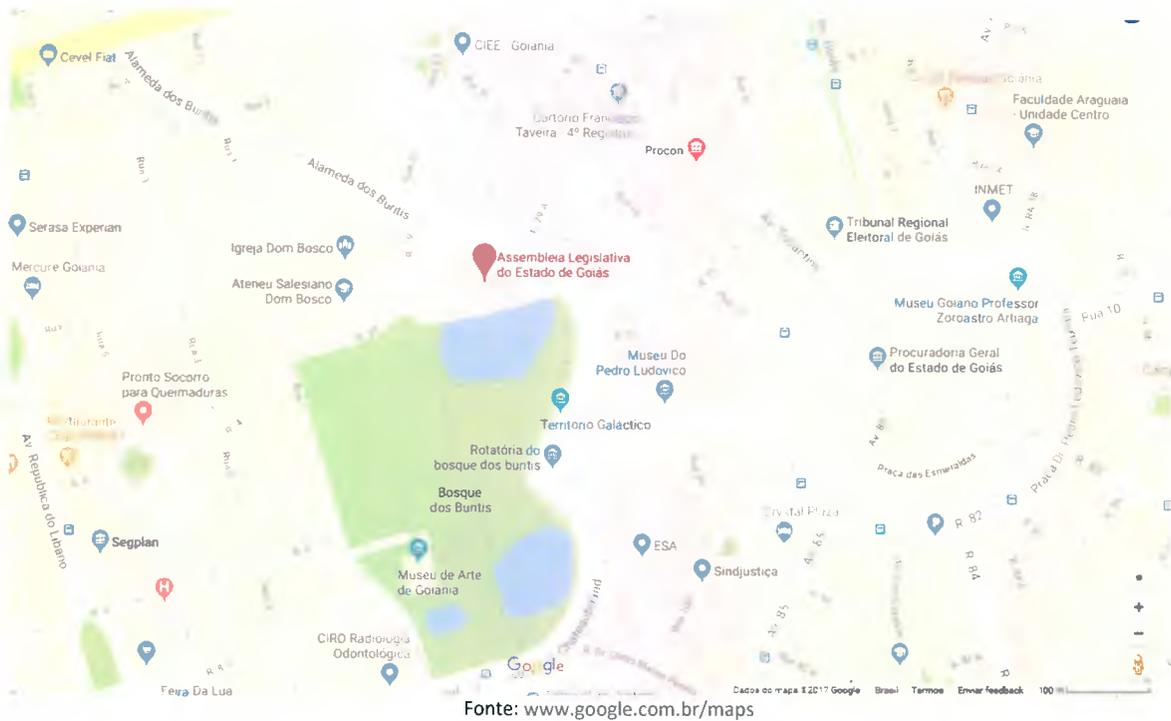
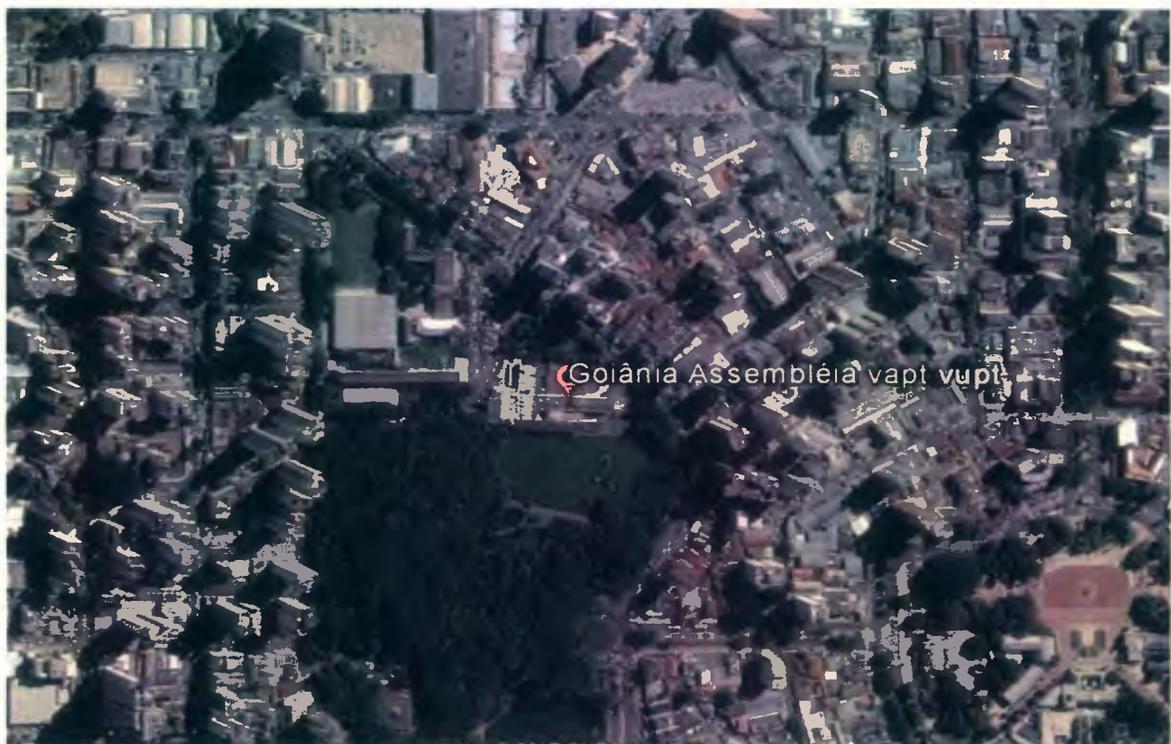


Imagem 01 – Mapa de Situação



Na Imagem 02 apresentamos a fachada e vista do edifício da Assembleia Legislativa e na Imagem 03 as entradas exclusivas para a Defensoria Pública e Procon, os dois Órgãos Parceiros integrantes da Unidade VAPT VUPT Assembleia.

Imagem 02 – Vistas do Prédio da Assembleia Legislativa



Imagem 03 – Vista das entradas da Defensoria Pública e Procon



Nas proximidades da **Unidade VAPT VUPT Assembleia** estão alguns empreendimentos importantes, como o Museu de Arte, a Caixa de Assistência dos Advogados de Goiás, o Instituto de Medicina Nuclear – IMEN, o Tribunal de Justiça de Goiás, conforme apresentados nas Imagens 04, 05, 06, 07.



Imagem 04 – Museu de Arte



Fonte: google.com.br

Imagem 05 – Caixa de Assistência dos Advogados de Goiás



Fonte: google.com.br

[Handwritten signature]

Imagem 06 – Instituto de Medicina Nuclear – IMEN



Fonte: google.com.br

Imagem 07 – Tribunal de Justiça de Goiás



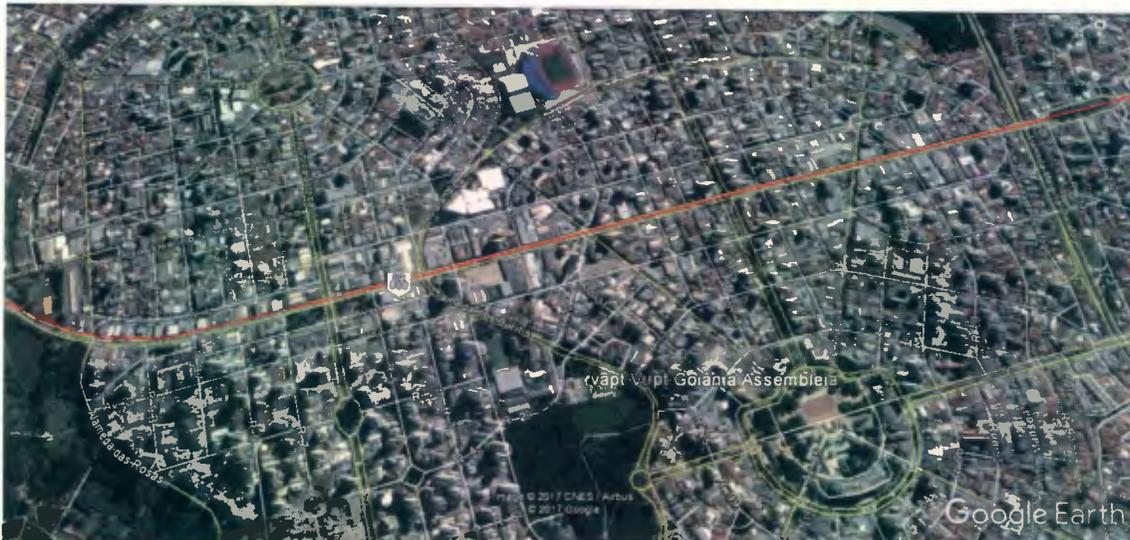
Fonte: google.com.br

4.2 Vias de Acesso

A Alameda dos Buritis corta o Eixo Anhanguera, um dos eixos principais da malha urbana da cidade de Goiânia, e é uma via relevante na transposição das demandas de trânsito que se dirigem a este eixo e na distribuição da circulação viária na região.

A Imagem 08 apresenta a vista aérea do Eixo Anhanguera.

Imagem 08 – Vista aérea Eixo Viário da Alameda Buriti e Avenida Anhanguera



Fonte:google.com.br

4.3 Acessibilidade

Foram observadas as seguintes condições de acessibilidade na **Unidade VAT VUPT Assembleia**:

- Existência de semáforos e faixa de travessia de pedestres em frente à rua que dá acesso à Unidade, com existência de rampa para cadeirantes;
- Distâncias reduzidas entre as barreiras da entrada do prédio da Assembleia Legislativa, dificultando o acesso do cadeirante;
- Passeio de acesso à Unidade com largura adequada em piso intertravado em bloquete de concreto sextavados pintados;
- Inexistência de piso tátil;
- Estacionamento de moto com marcação através de uma placa de sinalização no piso da via;
- Não existe estacionamento para os usuários da Unidade na edificação .

As Imagens 09, 10, 11 e 12 apresentam as condições de acessibilidade no local.

Imagem 09 – Acessibilidade externa da Unidade VAPT VUPT Assembleia – Acesso lateral



Fonte: google.com.br

Imagem 10 – Faixa de travessia de pedestres



Fonte: google.com.br

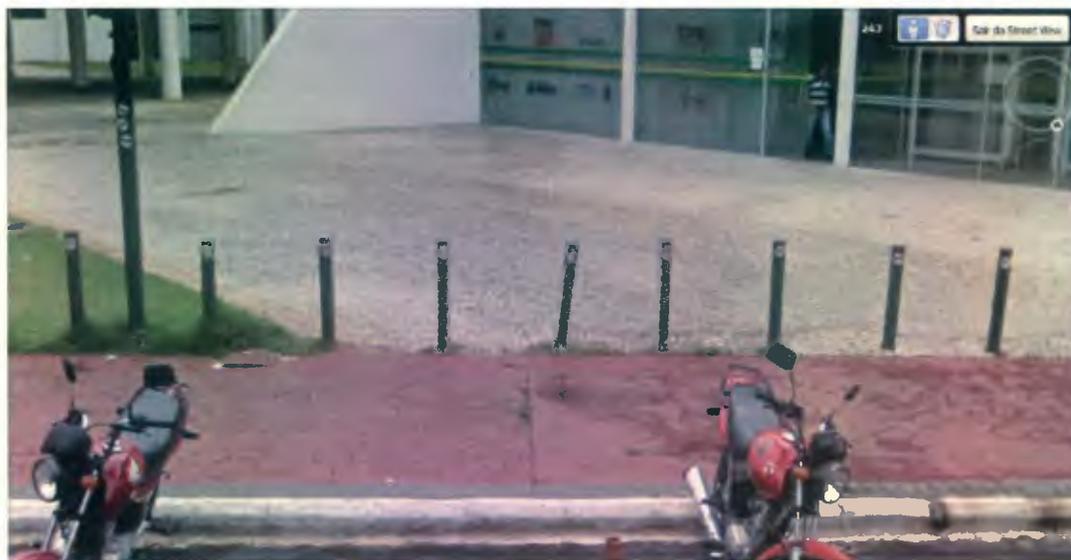
[Handwritten signature]

Imagem 11 – Estacionamento motos



Fonte: google.com.br

Imagem 12 – Passeio de acesso



Fonte: google.com.br

5. SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO

A região onde está situada a **Unidade VAPT VUPT Assembleia** é beneficiada pela facilidade de transporte público, com uma malha viária composta de corredores, vias expressas, rodovias, interseções e cruzamentos, com muitas linhas de ônibus circulando.

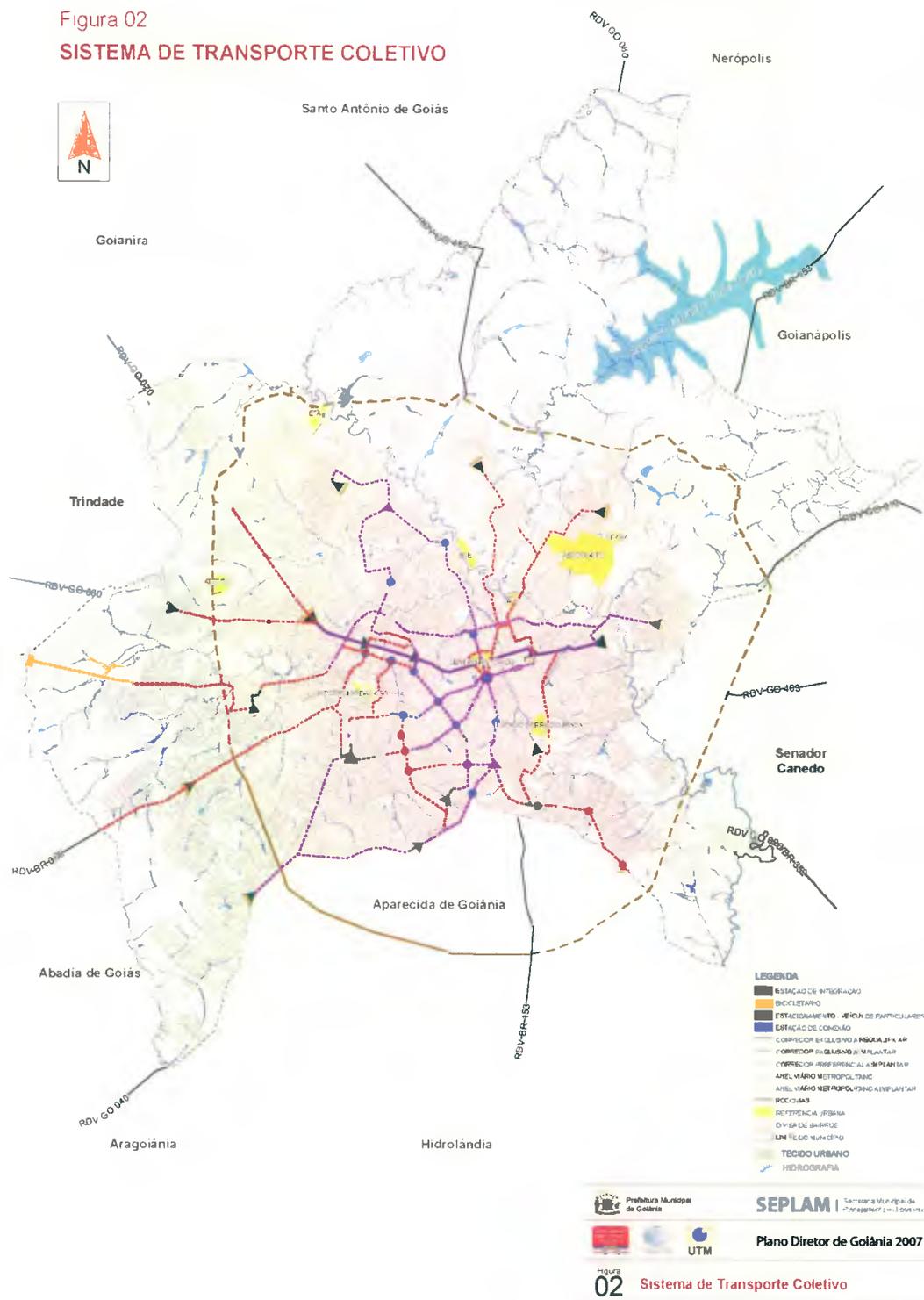
Apesar de ser um dos mais importantes eixos viários da cidade de Goiânia, o Eixo Anhanguera não possui integração com nenhum sistema de bicicleta, mesmo sendo bem servido por transporte coletivo realizado por ônibus urbanos.

A população do município de Goiânia realiza seus deslocamentos através do sistema de transporte coletivo por ônibus, atendendo aos usuários com várias rotas de origem e destino e com integração nos terminais urbanos, conforme pode ser observado nas Figuras 02 e 03.

Figura 03 – Sistema de Transporte Coletivo

Figura 02

SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO

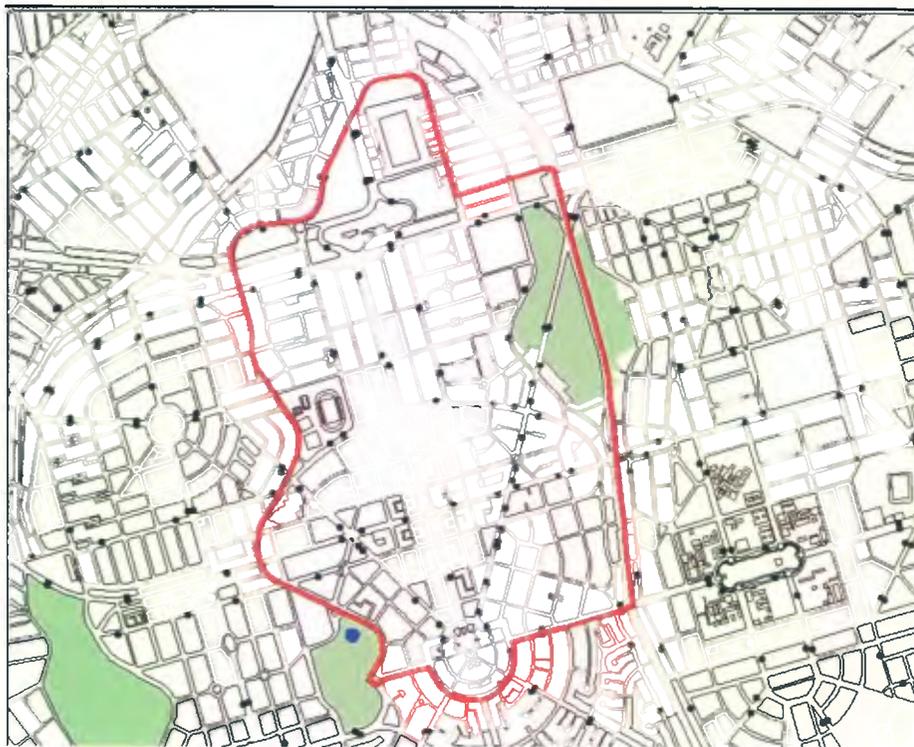


Fonte: SEPLAM

A localização da **Unidade VAPT VUPT Assembleia** é satisfatória em relação a disponibilidade de transportes coletivos por ônibus, uma vez que existem vários pontos de ônibus para embarque e desembarque próximos à Unidade, como mostra a Figura 04.

Os funcionários da Unidade, nos seus deslocamentos, se utilizam do sistema de transporte coletivo, de carros particulares e motos.

Figura 04 – Mapa dos Pontos de Ônibus na região da Unidade VAPT VUPT Assembleia



Fonte: google.com.br

6. UNIDADE VAPT VUPT

6.1 Modelo e Gestão do Atendimento

A **Unidade VAPT VUPT Assembleia** possui o modelo de atendimento diferente das outras Unidades, pois cada Órgão Parceiro (Defensoria Pública e Procon) possuem entradas e atendimento independentes, sem integração de recepção/triagem e, também, cada órgão possui sua própria espera para o atendimento, funcionando como se fossem órgãos independentes.

Para emissão e controle das senhas de atendimento nos dois órgãos é utilizado o Sistema de Atendimento VAPT VUPT – SAVV, de propriedade da SEGPLAN, conforme descrito mais amplamente no Caderno do Fator 9, Diagnóstico.

Após a obtenção da senha de atendimento em cada um dos dois órgãos, o cidadão tem a sua disposição uma área de espera com assentos para aguardar a chamada da senha e dar início ao atendimento propriamente dito nos guichês de atendimento disponíveis.

6.2 Aspectos de Infraestrutura e Instalações

A **Unidade VAPT VUPT Assembleia** foi recentemente reformada para adequação nas suas instalações. A Unidade possui entradas individualizadas, através de portas exclusivas para o Procon e para a Defensoria Pública, sendo que esses dois órgãos não se comunicam internamente.

As imagens 13, 14 e 15 mostram a fachada/entrada da Unidade com os acessos independentes dos dois Órgãos Parceiros, bem como apresentam a espera e a área de atendimento de cada um deles.

Imagem 13 – Portas de acesso para a Defensoria Pública



Fonte: Imagem Própria

Imagem 14 – Atendimento Defensoria Pública



Fonte: Imagem Própria

Imagem 15 – Área de Espera do PROCON



Fonte: Imagem Própria

6.2.1 Piso

A Unidade possui piso em cerâmica em todas as áreas, na cor branca, com assentamento retilíneo e rejunte entre as peças.

6.2.2 Forro

A Unidade possui forro em gesso acartonado, pintado na cor branca, trazendo claridade ao ambiente.

6.2.3 Programação Visual

A Unidade não possui o padrão VAPT VUPT de programação visual, apenas utiliza alguns elementos, como a plotagem da logomarca do VAPT VUPT e do Órgão parceiro nos painéis de vidro da fachada externa e, neste caso específico, com maior destaque para a logomarca dos órgãos.

Internamente não existem placas aéreas fixadas no teto com fios de sustentação sinalizando os Órgãos Parceiros com a plotagem da logomarca dos mesmos, bem como não possui identificação da numeração das mesas de atendimento em perfil tubular pintado como nas outras Unidades da rede VAPT VUPT.

É praticamente inexistente a sinalização interna da Unidade.

6.2.4 Mobiliário

O mobiliário utilizado na Unidade segue o padrão do VAPT VUPT no que diz respeito as mesas de atendimento; longarinas e armários, entre outros itens.

Na espera dos usuários existem longarinas com assentos em espuma injetável revestidas em vinil; mesas de atendimento e de escritório em laminado melamínico e estrutura em alumínio com pintura

eletrostática; cadeiras giratórias para funcionários e fixas para os usuários em espuma injetável revestidas em vinil, armários altos e baixos em laminado melamínico, entre outros.

O revestimento melamínico utilizado em todo o mobiliário da Unidade é padronizado na cor Cinza Claro ou Argila.

O mobiliário se encontra em condições razoáveis de uso.

6.2.5 Instalações Elétricas e de Lógica

As instalações elétricas e de lógica se distribuem por um sistema eletrocalhas embutidas no forro, e as descidas ocorrem através de eletrodutos também embutidos nas paredes que alimentam as mesas de trabalho e pontos de atendimento.

As luminárias são embutidas no forro, com lâmpadas fluorescentes.

6.2.6 Instalações Hidrossanitárias

Não existem sanitários na Unidade, os usuários e funcionários utilizam os sanitários dispostos no prédio da Assembleia Legislativa.

6.2.7 Instalações de Ar Condicionado

A Unidade possui sistema de ar condicionado com aparelhos Split Cassete nas áreas de atendimento e Split normal nas salas internas, conforme se pode observar na Imagem 16.

Imagem 16 – Ar Condicionado tipo Split Cassete e Split Normal



Fonte: Imagem Própria

6.2.8 Áreas de Apoio

A Unidade possui copa e refeitório conjugados para uso dos funcionários, equipados com eletrodomésticos como microondas, de forma a atender às condições mínimas para a alimentação,

uma vez que a maioria dos funcionários levam suas refeições de casa e necessitam de infraestrutura para esquentar, comer e lavar os utensílios utilizados.

No local existe uma bancada com área molhada para lavagem dos utensílios e uma área seca como bancada para apoio de eletrodomésticos. O ambiente possui uma mesa oval, grande, para que os funcionários façam suas refeições; entretanto, com poucas cadeiras, conforme apresentado na Imagem 17.

Imagem 17 – Copa e Refeitório



Fonte: Imagem Própria

6.3 Recursos Humanos

A Unidade possui um Coordenador, responsável pela gestão da operação e de pessoal, podendo contar com recursos de apoio administrativo e suporte à informática. No Diagnóstico Situacional está referenciada a estrutura organizacional padrão das Unidades VAPT VUPT.

Os Supervisores dos Órgãos Parceiros (quando assim alocados) são funcionários públicos ou funcionários das empresas privadas parceiras, disponibilizados para atuarem na Unidade como gestores, responsáveis pela qualidade da prestação do serviço ao cidadão no âmbito técnico.

Os funcionários de atendimento direto ao cidadão são, via de regra, disponibilizados pela SEGPLAN ou são funcionários disponibilizados pelo próprio Órgãos Parceiro, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

6.4 Órgãos Parceiros

A Unidade possui os seguintes Órgãos Parceiros:

- DEFENSORIA PÚBLICA ESTADAL
- *BALCÃO @TENDE+
- SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR – PROCON

* O 'Balcão @tende+', ou balcão multisserviços, não é um Órgão Parceiro, mas um conjunto de Órgãos Parceiros com um mix de serviços prestados por atendentes multifuncionais, que podem prestar serviços dos diversos órgãos integrantes do mesmo.

6.5 Tecnologia

A Unidade possui um parque tecnológico composto de computadores, impressoras, painéis de chamada de senha, entre outros.

Os equipamentos de informática da **Unidade VAPT VUPT Assembleia** são de propriedade da Assembleia Legislativa e possuem uma configuração obsoleta.

A Unidade não possui nobreak e gerador, ocasionando a interrupção dos serviços na falta de energia elétrica, podendo ocasionar a queima dos equipamentos eletrônicos em uso.

O link de comunicação de dados da Unidade é de 500Mbps, fornecido pela Operadora Oi, a mesma que disponibiliza os links de acesso à internet para a Assembleia. O link que serve à Unidade é compartilhado.

6.5.1 Equipamentos de Informática

As informações acerca do atual parque tecnológico da Unidade foram passadas pela Administração e estão consolidadas na Tabela 01.

Tabela 01 – Parque Tecnológico

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
ITEM	QTDE	ÓRGÃO
COMPUTADOR	4	PROCON
	6	DEFENSORIA PÚBLICA
IMPRESSORA	1	PROCON
	2	DEFENSORIA PÚBLICA
PAINEL DE SENHA	1	PROCON
	1	DEFENSORIA PÚBLICA

Fonte: Administração da Unidade

6.5.2 Solução Tecnológica de Relacionamento

A Unidade **VAPT VUPT Assembleia** não possui Solução Tecnológica de Relacionamento com o cidadão. Todo o contato com o cidadão ocorre por telefone.

7. CONCLUSÃO

Diante do exposto nos itens anteriores, podemos concluir que a **Unidade VAPT VUPT Assembleia** se encontra em razoáveis condições de funcionamento; entretanto, será necessário realizar uma reforma e adequação das instalações para melhoria das instalações elétricas, de lógica e de iluminação, revisão no sistema de ar condicionado, instalação de sanitários e vestiários para funcionários, melhorias nas áreas de apoio, revisão do mobiliário, pintura geral, instalação de nobreak, bem como a troca dos computadores e outros equipamentos que se façam necessários. A melhoria da infraestrutura da Unidade possibilitará um ganho qualitativo no atendimento ao cidadão, ao proporcionar um ambiente mais humanizado e adequado para os funcionários e colaboradores que ali atuam.

Além disso, também existe a necessidade de melhoria da programação visual, uniformes e crachás, dos mobiliários e utensílios, visando dotar a Unidade de todo o conforto para seus usuários e colaboradores com um padrão visual harmônico e adequado às necessidades de informação clara e funcional.

Para obter ganhos na Gestão do Atendimento e Qualidade e de Pessoas, é necessário a padronização dos serviços e automatização de processos, além do incremento de novas funcionalidades no Sistema de Gestão do Atendimento para o tornar mais dinâmico e mais interativo, permitindo uma gestão plena do atendimento ao cidadão, com a disponibilidade de relatórios gerenciais que permitam a visão ampla da demanda por Órgão Parceiro e por serviço, para identificação de picos e vales, controle do fluxo de usuários, capacidade operacional, satisfação dos usuários entre outras.

O fator tecnológico para o atendimento ao cidadão se apresenta como uma das maiores necessidades da **Unidade VAPT VUPT Assembleia**, que não dispõe de canais de relacionamento com o cidadão, como portal de serviços, aplicativos *mobile*, *call center*, terminais de autoatendimento e outros, bem como de equipamentos e infraestrutura moderna, com a necessidade de atualização e ampliação do parque tecnológico existente.

O atendimento das necessidades diagnosticadas para a **Unidade VAPT VUPT Assembleia** a tornará ainda mais atrativa e em melhores condições de funcionamento, fortalecendo, cada vez mais, o resgate da cidadania e, conseqüentemente, do **Programa VAPT VUPT**, ao oferecer de forma abrangente, eficiente e com excelência serviços públicos e privados no âmbito das **Unidades VAPT VUPT**.

FATOR 9

ANEXO III ITEM 3.2.9 DO EDITAL
CONHECIMENTO DO NEGÓCIO

APÊNDICE 03 - UNIDADE VAPT VUPT BANANA SHOPPING



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
3.	INFORMAÇÕES DA UNIDADE	4
4.	ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE.....	4
4.1	Localização	4
4.2	Vias de Acesso.....	8
4.3	Acessibilidade.....	10
5.	SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO.....	13
6.	UNIDADE VAPT VUPT	17
6.1	Modelo e Gestão do Atendimento.....	17
6.2	Aspectos de Infraestrutura e Instalações.....	19
6.2.1	Piso	20
6.2.2	Forro	21
6.2.3	Programação Visual.....	21
6.2.4	Mobiliário	22
6.2.5	Instalações Elétricas e de Lógica	22
6.2.6	Instalações Hidrossanitárias.....	23
6.2.7	Instalações de Ar Condicionado	23
6.2.8	Áreas de Apoio	24
6.3	Recursos Humanos.....	24
6.4	Órgãos Parceiros	24
6.5	Tecnologia	25
6.5.1	Equipamentos de Informática.....	25
6.5.2	Solução Tecnológica de Relacionamento.....	26
7.	CONCLUSÃO	26

Índice de Imagens

Imagem 01 – Mapa de Situação.....	5
Imagem 02 – Vista da entrada do Banana Shopping	6
Imagem 03 – Liceu de Goiânia	6
Imagem 04 – Edifícios comerciais	7
Imagem 05 – Comércio de rua.....	7
Imagem 06 – Vista aérea do perímetro das principais vias no entorno do Banana Shopping	8
Imagem 07 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Av. Anhanguera	9
Imagem 08 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Marginal Botafogo	9
Imagem 09 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Rua 10 e Av. Universitária.....	10
Imagem 10 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping –Av. Goiás.....	10
Imagem 11 – Passeio com rampa para cadeirantes.....	11
Imagem 12 – Passeio com rampa para cadeirantes.....	11
Imagem 13 – Cruzamentos das Av. Araguaia, Rua 21 e Rua 3, dispõem de faixas de pedestres e semáforos.....	12
Imagem 14 – Sinalização de piso e acesso ao elevador	12
Imagem 15 – Escadas de acesso à Unidade	12

Imagem 16 – Estação de Ônibus próximo à Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Estação 7	13
Imagem 17 – Estação de Ônibus próximo à Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Estação 20	13
Imagem 18 – Mapa dos Pontos de Ônibus Eixo Anhanguera	16
Imagem 19 – Mapa dos Pontos de Ônibus Setor Central	16
Imagem 20 – Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Entrada Principal.....	17
Imagem 21 – Unidade VAPT VUPT Banana Shopping –Recepção e Triagem.....	17
Imagem 22 – Área de espera	18
Imagem 23 – Área interna.....	18
Imagem 24 – Painel divisório em vidro adesivado.....	18
Imagem 25 – Sala do Coordenador.....	19
Imagem 26 – Área de Atendimento	19
Imagem 27 – Pilares nas áreas internas da Unidade	20
Imagem 28 – Pilares metálicos para reforço de estrutura.....	20
Imagem 29 – Piso em granito.....	21
Imagem 30 – Forro em PVC com Painéis de Senhas.....	21
Imagem 31 – Eletrodutos com descidas externas aos pilares	22
Imagem 32 – Sanitários VAPT VUPT Banana Shopping.....	23
Imagem 33 – Sistema de climatização Split	23
Imagem 34 – Copa para uso dos funcionários.....	24

Índice de Figuras

Figura 01 – Mapa de Localização	5
Figura 02 – Mapa do perímetro das principais vias no entorno do Banana Shopping	8
Figura 03 – Rede Viária Básica	14
Figura 04 – Sistema de Transporte Coletivo	15

Índice de Tabelas

Tabela 01 – Parque Tecnológico	25
--------------------------------------	----

1. INTRODUÇÃO

Atendendo à exigência contida no Edital de Licitação, Anexo III - Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, Fator de Pontuação F9, foi realizada visita técnica em todas as **Unidades VAPT VUPT** em funcionamento no Estado de Goiás, com o objetivo de coletar informações acerca de aspectos como a localização dos imóveis onde estão implantadas as Unidades, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, infraestrutura, instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal, tecnologia e soluções tecnológicas de relacionamento disponíveis, de forma a demonstrar o conhecimento do negócio a partir da estruturação das informações e das análises realizadas. As visitas foram documentadas com registros fotográficos apresentados ao longo do documento e embasaram a elaboração do Relatório Diagnóstico da Unidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

NOME DA UNIDADE	GOIÂNIA - ASSEMBLEIA
Data da Visita:	26/10/2017
Nome do Acompanhante do VAPT VUPT	Luzimeire Divina Pereira Veloso
Função	Coordenadora

3. INFORMAÇÕES DA UNIDADE

Endereço	Av. Araguaia, 376, Setor Central, Goiânia
Localização	Setor Centro
Horário de Funcionamento	Sábados e pontos facultativos: 07h às 12h
Data Inauguração	17/12/2008
Área	1.116,72m ²
Nº de Pavimentos:	Pavimento único, 2º. andar do Banana Shopping
Qtde. Órgãos Parceiros	17
Imóvel	Propriedade do Banana Shopping
Localização	Contrato de locação sem ônus
Condomínio	Sem ônus

4. ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE

4.1 Localização

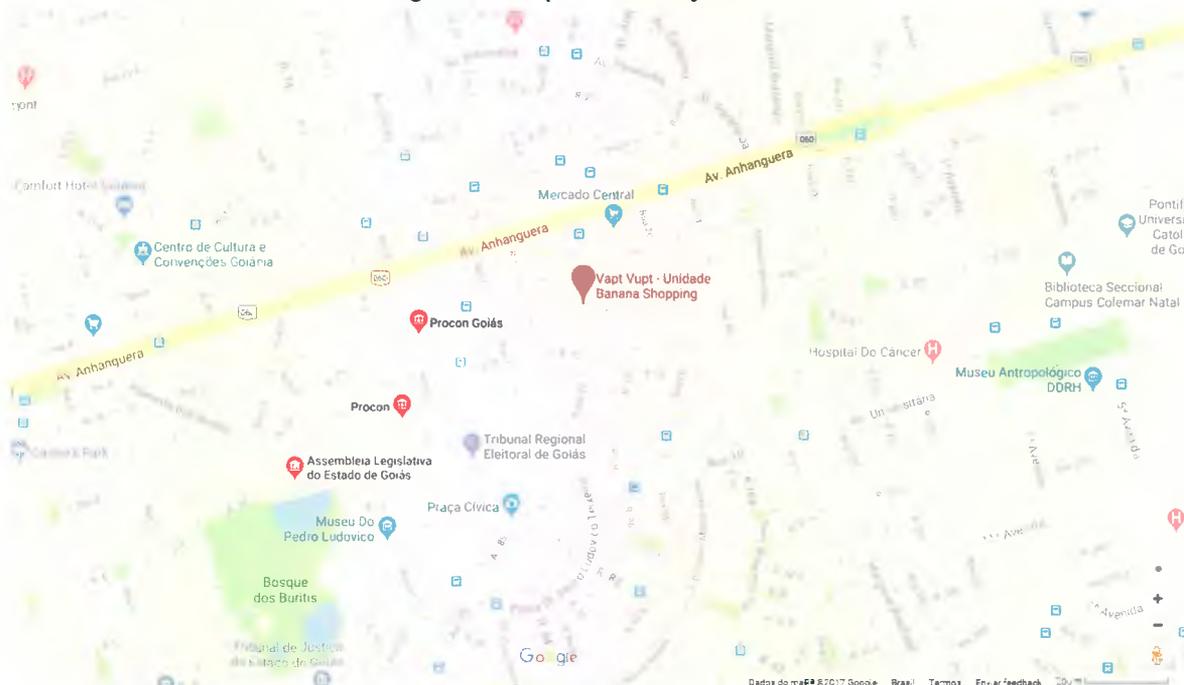
A **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** está implantada no Banana Shopping, que é um centro comercial de médio porte, situado na esquina da Av. Araguaia com a Rua 21, consolidado como um dos principais centro de compras da região central de Goiânia, contando com 285 lojas dos setores de vestuário, acessórios, brinquedos, perfumaria, decoração, entre outros, 5 salas de cinema e 1.200 m² de praça de alimentação, com lanchonetes, bares e restaurantes, possuindo escadas rolantes, elevador e dois pavimentos de estacionamento.

O Setor Central da cidade é um local bastante privilegiado por se tratar de uma região predominantemente de comércio e serviços e com muitos equipamentos urbanos em seu entorno, como hospitais, escolas, prédios de escritórios, hotéis etc., o que atrai, conseqüentemente, uma população flutuante bem expressiva que trabalha e utiliza os serviços da região e redondezas.

A **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** usufrui dessa localização privilegiada dentro do contexto urbano da cidade de Goiânia, se destacando como uma das Unidades com maior fluência de usuários em função das condições favoráveis relacionadas.

A localização e a situação da **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** estão apresentadas na Figura 01 e Imagem 01 respectivamente. Bem como a vista de entrada do Shopping na Imagem 02.

Figura 01 – Mapa de Localização



Fonte: www.google.com.br/maps

Imagem 01 – Mapa de Situação



Fonte: www.google.com.br/maps

Imagem 02 – Vista da entrada do Banana Shopping



Nas proximidades da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping estão alguns empreendimentos importantes, como o Liceu de Goiânia, prédios comerciais, comércio de rua, conforme apresentados nas Imagens 03, 04, 05.

Imagem 03 – Liceu de Goiânia



Fonte: google.com.br

Imagem 04 – Edifícios comerciais



Fonte: google.com.br

Imagem 05 – Comércio de rua



Fonte: google.com.br

Handwritten signature or initials in blue ink.

4.2 Vias de Acesso

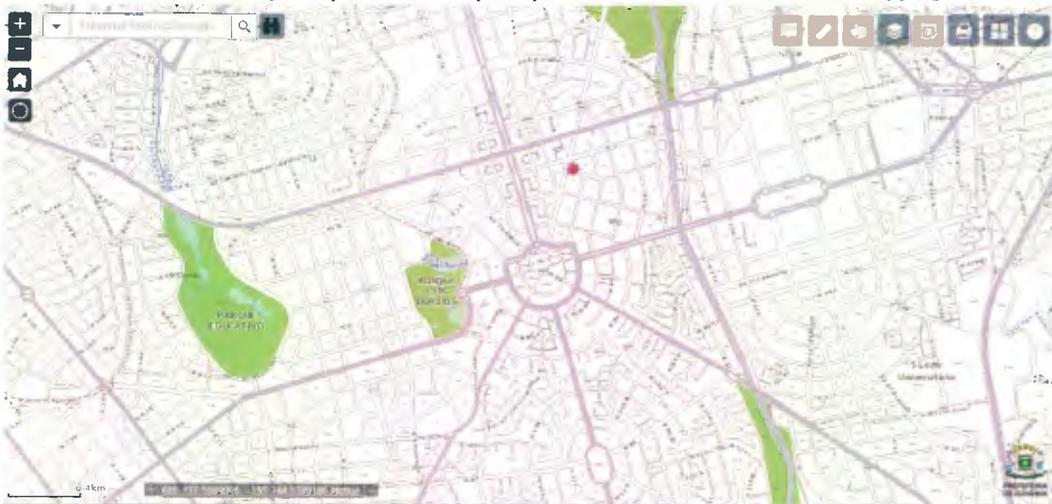
A **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** está centralizada em um perímetro urbano com as principais ruas do sistema viário da cidade, tais como a Av. Anhanguera, a Marginal Botafogo, Rua 10/Av. Universitária e Av. Goiás, que são importantes vias que compõem a malha viária e que fazem parte da estrutura de transporte urbano de Goiânia, conforme observa-se na Imagem 06 e na Figura 02 e, também, nas Imagens 07, 08, 09 e 10.

Imagem 06 – Vista aérea do perímetro das principais vias no entorno do Banana Shopping



Fonte: google.com.br

Figura 02 – Mapa do perímetro das principais vias no entorno do Banana Shopping



Fonte: google.com.br

Imagem 07 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Av. Anhanguera



Fonte: google.com.br

Imagem 08 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Marginal Botafogo



Fonte: google.com.br

Imagem 09 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Rua 10 e Av. Universitária



Fonte: google.com.br

Imagem 10 – Principais vias no entorno da Unidade VAPT VUPT Banana Shopping –Av. Goiás



Fonte: google.com.br

4.3 Acessibilidade

A Av. Anhanguera com a Rua 21, esquina próxima à Unidade, na região central da cidade de Goiânia, possui um grande fluxo de pessoas e veículos e facilidade de transporte público.

As ruas e avenidas próximas à **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** são asfaltadas, com passeios em ladrilho hidráulico, com rampas para cadeirante e marcação de piso tátil. Nos cruzamentos existem semáforos e faixas de travessia para pedestres, conforme se observa nas Imagens 11, 12 e 13.

O acesso principal da **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** ocorre pelo pavimento térreo do shopping, de onde se segue pelo *mall* até o elevador para acessar o 2º pavimento, onde se encontra a

Unidade. Esse acesso é bastante confuso e, ainda, o elevador possui uma porta bastante estreita. Além do elevador, o acesso à Unidade pode ocorrer por uma escada fixa.

Foi identificada a existência de comunicação visual de piso para orientar o cidadão até o elevador, contendo a logomarca do VAPT VUPT, conforme pode ser visto nas Imagens 14 e 15.

No caso de falta de energia não existe gerador para operação do elevador, comprometendo o acesso das pessoas com deficiência de locomoção, pois, nesse caso, não podem se deslocar entre os pavimentos, e aquelas que já se encontram na Unidade são obrigadas a solicitar ajuda dos funcionários para descer, causando constrangimentos.

Imagem 11 – Passeio com rampa para cadeirantes



Fonte: google.com.br

Imagem 12 – Passeio com rampa para cadeirantes



Fonte: google.com.br

Imagem 13 – Cruzamentos das Av. Araguaia, Rua 21 e Rua 3, dispõem de faixas de pedestres e semáforos



Fonte: google.com.br

Imagem 14 – Sinalização de piso e acesso ao elevador



Fonte: Imagem própria

Imagem 15 – Escadas de acesso à Unidade



Fonte: Imagem própria

6

1

5. SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO

O serviço de transporte público coletivo de passageiros da Região Metropolitana de Goiânia -RMG, constituído pelo município de Goiânia e municípios do entorno, está organizado em uma rede de serviços denominada Rede Metropolitana de Transportes Coletivos – RMTC.

A RMTC é uma rede altamente interligada a partir dos equipamentos urbanos de integração, composto por terminais e estações de conexão e possui 90% das linhas integradas, oferecendo uma articulação com grande cobertura espacial.

Existem alguns aspectos importantes em relação ao sistema de transporte coletivo por ônibus na região da **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping**, que devem ser ressaltados, como a proximidade com a Av. Anhanguera – um dos principais eixos do transporte coletivo da Rede Metropolitana de Transportes Coletivos (RMTC); e a existência de duas Estações do Eixo Anhanguera, a Estação da Rua 7 e a Estação da Rua 20, que se localizam, aproximadamente, a 500m do Banana Shopping, apresentadas nas Imagens 16 e 17.

A proximidade das Estações faz com que a Unidade se torne muito atrativa para o cidadão, em função da facilidade de deslocamento e da grande oferta de comércio e serviços nas áreas circunvizinhas, agregados aos serviços ofertados pela **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping**.

A Figura 03 apresenta a macro rede viária básica e a Figura 04 o mapa do sistema de transporte coletivo que abrange a região central de Goiânia.

Imagem 16 – Estação de Ônibus próximo à Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Estação 7



Fonte: Imagem própria

Imagem 17 – Estação de Ônibus próximo à Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Estação 20

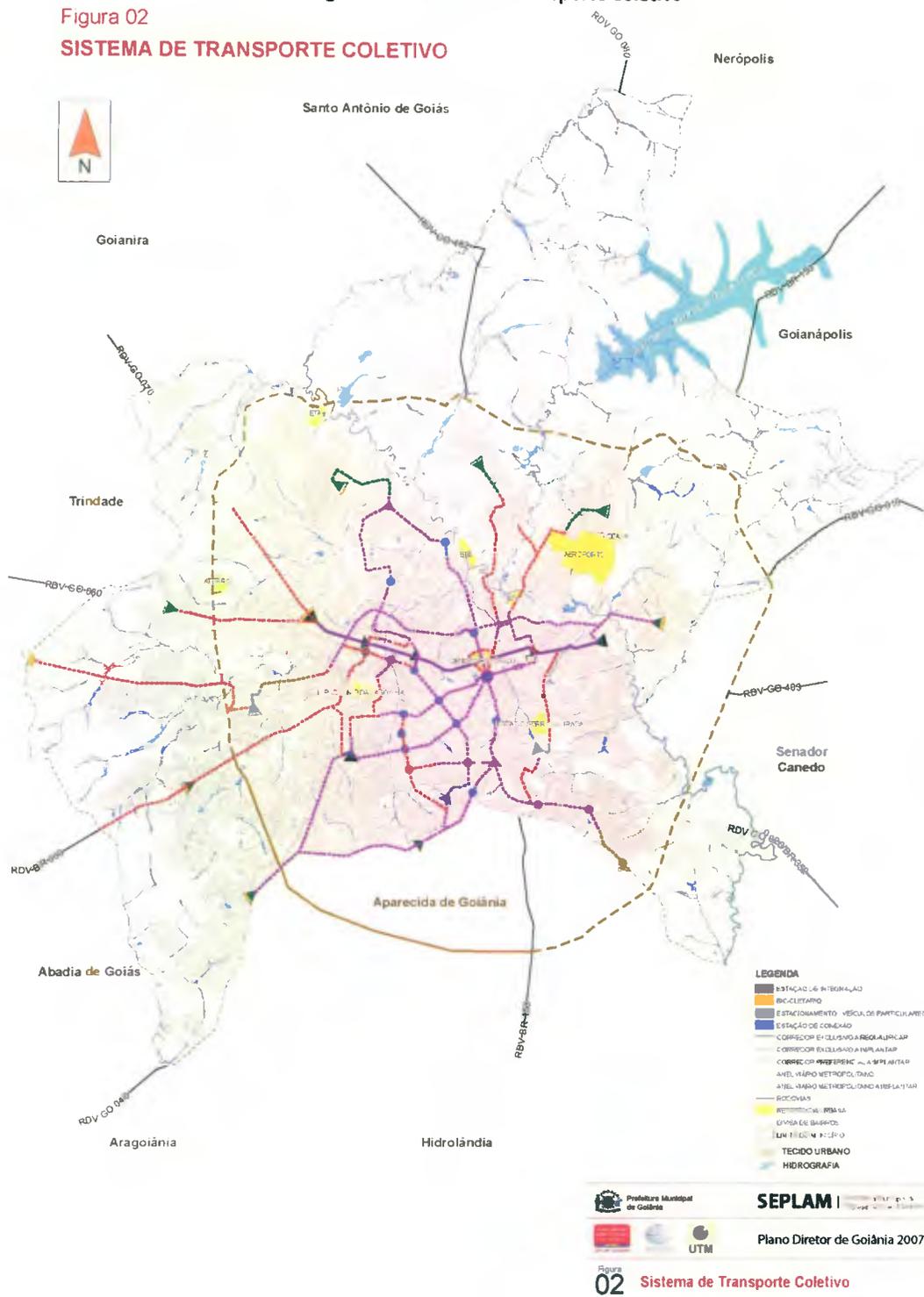


Fonte: Imagem própria

Figura 04 – Sistema de Transporte Coletivo

Figura 02

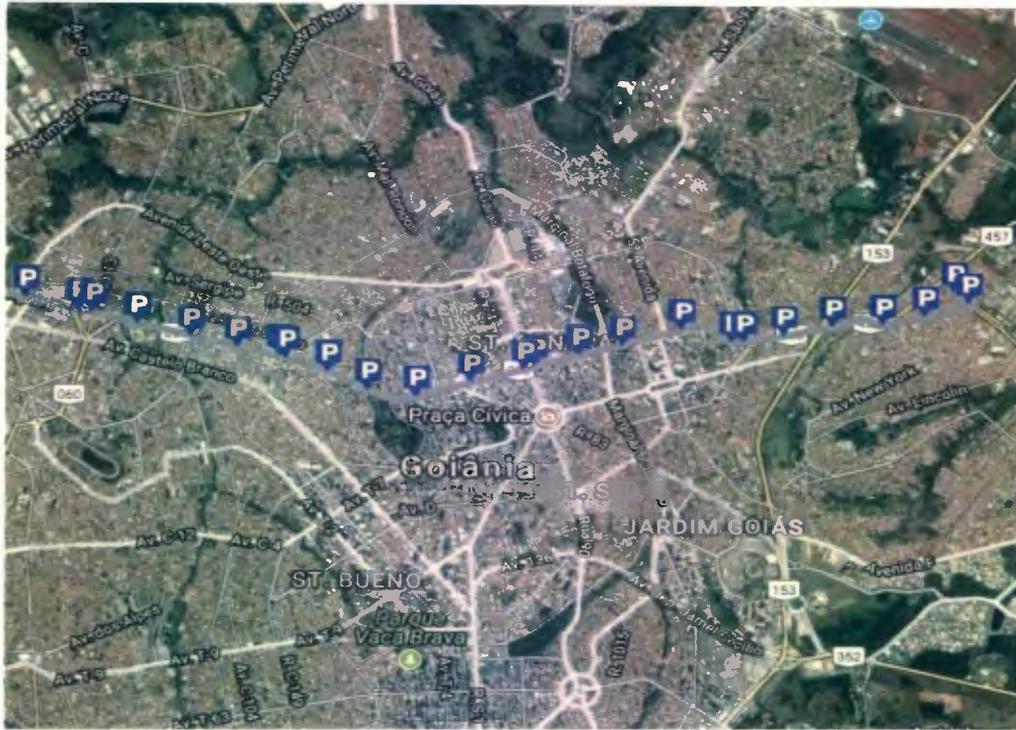
SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO



Fonte: SEPLAM

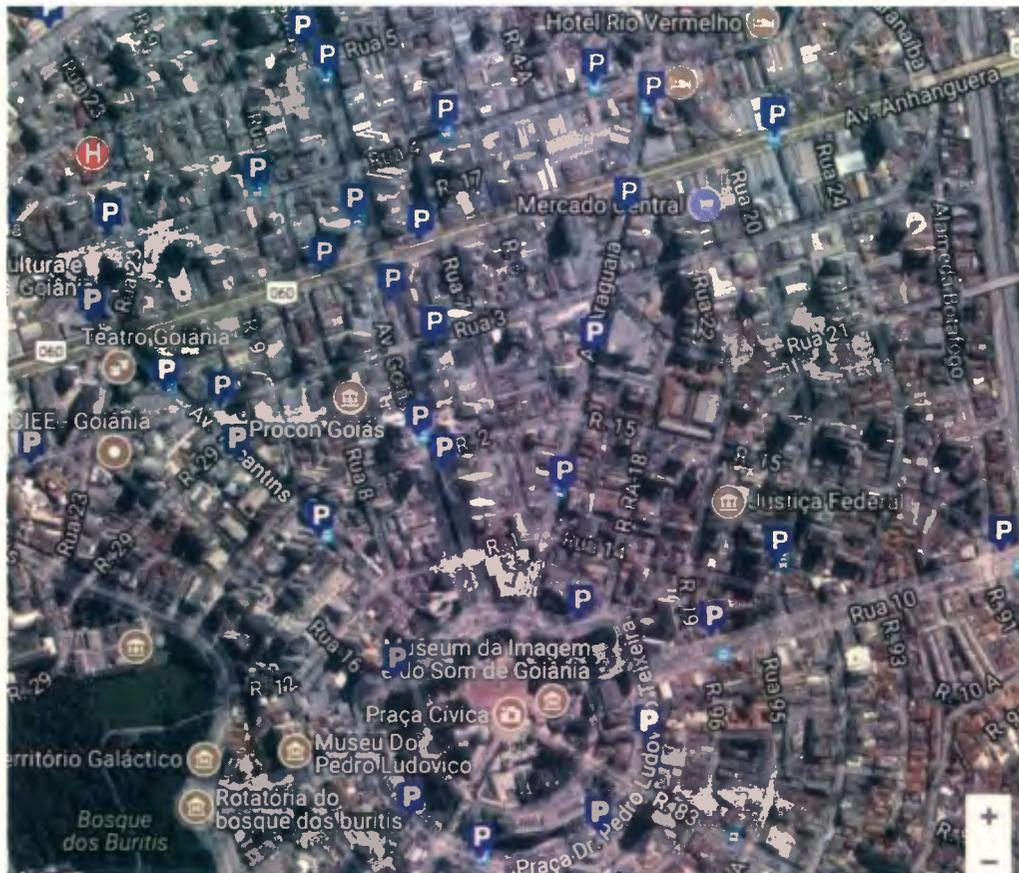
Muitas linhas de ônibus atendem a região onde está localizada a Unidade VAPT VUPT Banana Shopping e, também, muitos pontos de ônibus estão situados na região, conforme mostram as Imagens 18 e 19.:

Imagem 18 – Mapa dos Pontos de Ônibus Eixo Anhanguera



Fonte: google.com.br

Imagem 19 – Mapa dos Pontos de Ônibus Setor Central



Fonte: google.com.br

6. UNIDADE VAPT VUPT

6.1 Modelo e Gestão do Atendimento

A **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** possui o modelo de atendimento composto por balcão único de recepção/triagem para todos os serviços prestados pelos Órgãos Parceiros integrantes da respectiva Unidade, situado na entrada, para que o cidadão possa solicitar o serviço desejado ou obter informações.

Após a obtenção da senha de atendimento, o cidadão tem a sua disposição uma área de espera integrada para todos os Órgãos Parceiros, com assentos para aguardar a chamada da senha e dar início ao atendimento propriamente dito.

Para emissão e controle das senhas de atendimento é utilizado o Sistema de Atendimento VAPT VUPT – SAVV, de propriedade da SEGPLAN, conforme descrito mais amplamente no Caderno do Fator 9, Diagnóstico.

As imagens 20, 21, 22, 23, 24,25 e 26 mostram a fachada/entrada e o interior da Unidade.

Imagem 20 – Unidade VAPT VUPT Banana Shopping – Entrada Principal



Fonte: Imagem própria

Imagem 21 – Unidade VAPT VUPT Banana Shopping –Recepção e Triagem



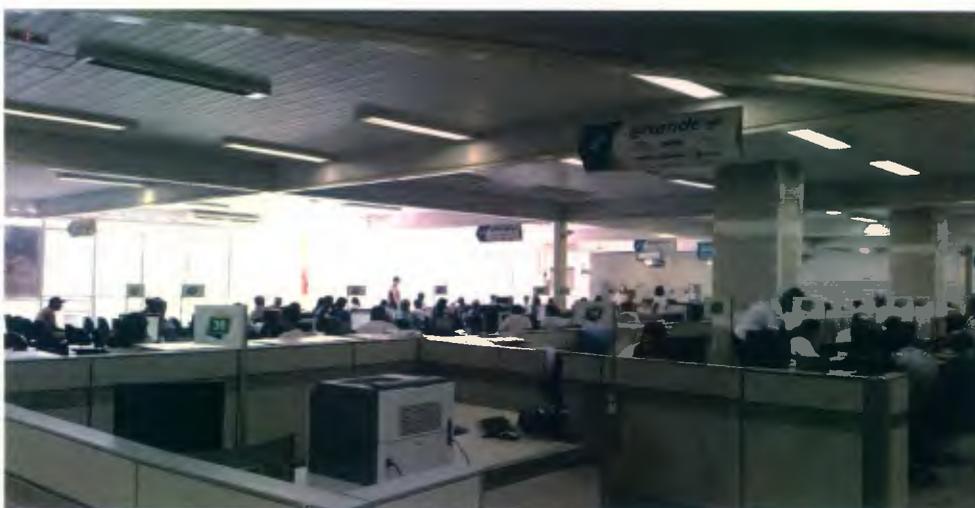
Fonte: Imagem própria

Imagem 22 – Área de espera



Fonte: Imagem própria

Imagem 23 – Área interna



Fonte: Imagem própria

Imagem 24 – Painel divisório em vidro adesivado



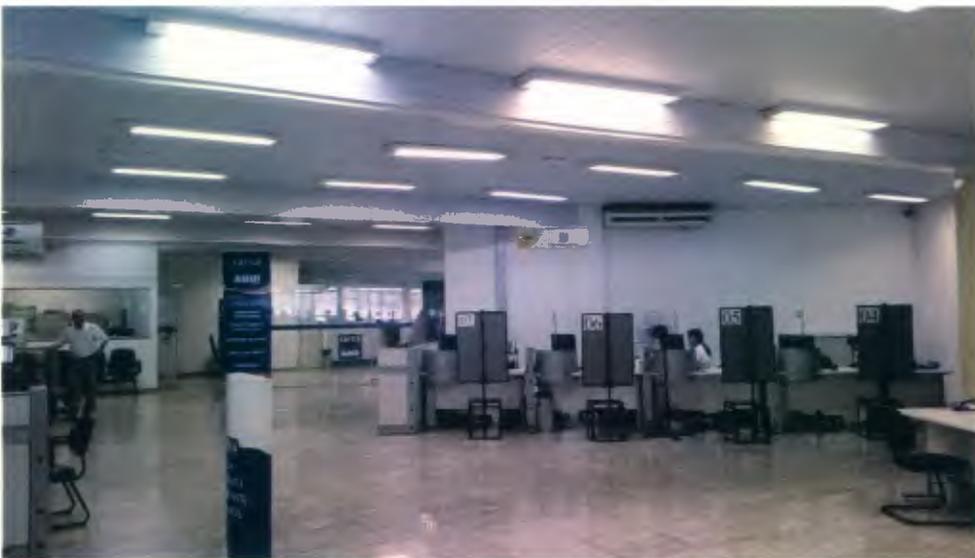
Fonte: Imagem própria

Imagem 25 – Sala do Coordenador



Fonte: Imagem própria

Imagem 26 – Área de Atendimento



Fonte: Imagem própria

6.2 Aspectos de Infraestrutura e Instalações

A **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** possui instalações razoáveis, porém sem o conforto ambiental que o espaço necessita para esta atividade. Existem áreas internas com aberturas na cobertura, mas sem a proteção da incidência excessiva da luz e dos raios solares. As aberturas de esquadrias de vidros se localizam lateralmente, do piso ao teto, onde se situa a Espera da Unidade. A forte incidência de luz solar, promove o aquecimento do ambiente e causa desconforto aos usuários. Em uma das laterais existe um painel de vidro temperado com adesivo fosco, que serve como divisória para o limite do espaço da Unidade e uma outra loja do shopping que se encontra desocupada nesse momento. Caso venha a ser alugada, comprometerá a segurança do local.

A Unidade possui pilares metálicos para reforço da estrutura das vigas nas áreas de circulação de usuários, o que pode ser observado nas Imagens 27 e 28.

Imagem 27 – Pilares nas áreas internas da Unidade



Fonte: Imagem própria

Imagem 28 – Pilares metálicos para reforço de estrutura

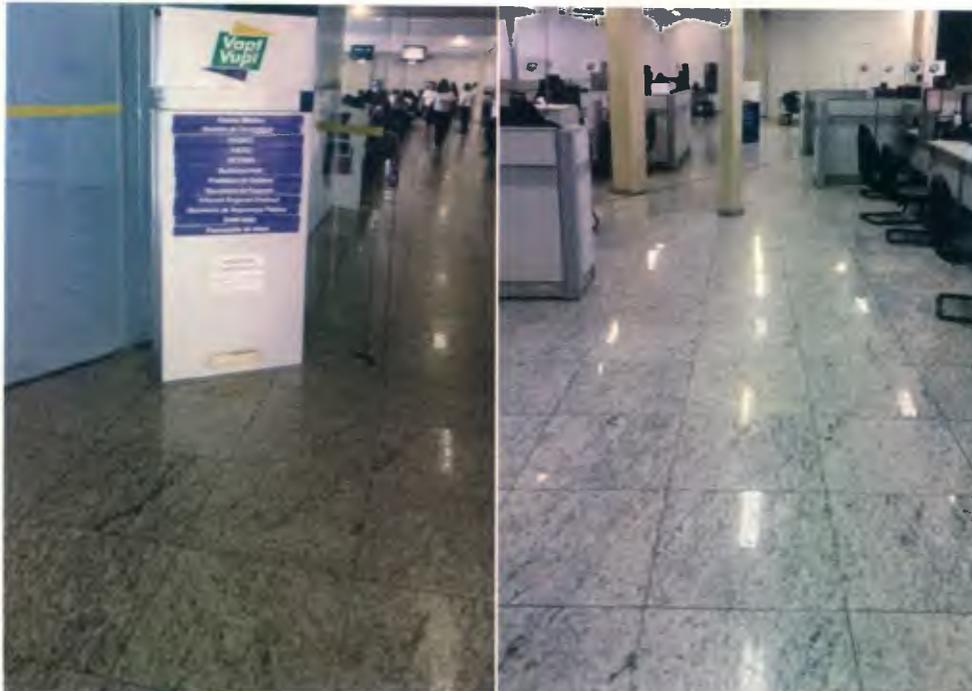


Fonte: Imagem própria

6.2.1 Piso

A Unidade possui piso em granito em todas as suas dependências e não possui piso tátil nas áreas de circulação para orientação as pessoas com deficiência visual, conforme se pode observar na Imagem 29.

Imagem 29 – Piso em granito



Fonte: Imagem própria

6.2.2 Forro

A Unidade possui forro em régulas de PVC, na cor branca, entre as vigas, trazendo claridade ao ambiente, apresentado na Imagem 30.

Imagem 30 – Forro em PVC com Painéis de Senhas



Fonte: Imagem própria

6.2.3 Programação Visual

A Unidade possui o padrão VAPT VUPT de programação visual, composto de fachadeiro com o nome da Unidade na fachada externa, totem de identificação dos principais serviços, placas aéreas fixadas no teto com fios de sustentação sinalizando os Órgãos Parceiros com a plotagem da logomarca dos mesmos, identificação da numeração das mesas de atendimento em perfil tubular pintado, de aproximadamente 80cm de altura, placas direcionadoras, placas de porta etc., todos elementos componentes da sinalização padrão utilizada nas Unidades.

É importante ressaltar que essa Unidade ainda apresenta a antiga logomarca do VAPT VUPT na sinalização de algumas peças, como fachadeiro, totens, placas de identificação da numeração das mesas, entre outras.

A programação visual encontra-se em estado razoável de conservação.

6.2.4 Mobiliário

O mobiliário utilizado na Unidade é o padrão do VAPT VUPT, composto por balcão de recepção/triagem, de formas arredondadas, revestido em laminado melamínico e painel frontal em alumínio perfurado com pintura eletrostática; longarinas para espera dos usuários com assentos em espuma injetável revestidas em vinil; divisórias baixas fazendo a separação entre os Órgãos Parceiros, em laminado melamínico e acabamentos em alumínio com pintura eletrostática; mesas de atendimento e de escritório em laminado melamínico e estrutura em alumínio com pintura eletrostática; cadeiras giratórias para funcionários e fixas para os usuários em espuma injetável revestidas em vinil, armários altos e baixos em laminado melamínico, entre outros.

O revestimento melamínico utilizado em todo o mobiliário da Unidade é padronizado na cor Cinza Claro ou Argila.

O mobiliário se encontra em condições razoável de uso.

6.2.5 Instalações Elétricas e de Lógica

As Instalações elétricas e de lógica passam por cima do forro e descem através de eletro calhas.

As instalações elétricas e de lógica se distribuem por um sistema de eletrocalhas embutidas no forro e as descidas ocorrem através de eletrocalhas e eletrodutos, em prumadas ao lado dos pilares ou paredes e que alimentam as mesas de trabalho e pontos de atendimento.

As luminárias são de sobrepôr, em alumínio com pintura eletrostática branca, fixadas diretamente no forro, em calhas duplas com aletas e lâmpadas fluorescentes.

A Imagem 31 mostra o prumadas de descida com eletrocalhas junto aos pilares.

Imagem 31 – Eletrodutos com descidas externas aos pilares



Fonte: Imagem própria

6.2.6 Instalações Hidrossanitárias

A Unidade possui apenas sanitários para os funcionários, com boxes adaptados para deficientes, tanto no sanitário masculino como no feminino, entretanto não dispõe de vestiários para troca do uniforme e guarda dos pertences pessoais.

As instalações de esgoto estão com problemas, gerando mal cheiro e desconforto no uso dos sanitários.

Os sanitários para uso do público estão situados no pavimento térreo do shopping; se o usuário que estiver utilizando a Unidade necessitar ir ao sanitário terá que descer para o piso térreo.

A imagem 32 apresenta a bancada e os boxes do sanitário feminino, bem como o box com acessibilidade.

Imagem 32 – Sanitários VAPT VUPT Banana Shopping



Fonte: Imagem própria

6.2.7 Instalações de Ar Condicionado

A Unidade é climatizada e o sistema de ar condicionado utilizado são aparelhos tipo Split nas áreas de atendimento e salas internas. Apesar de ser climatizada por aparelhos Split, foi observado que muitos Órgãos Parceiros possuem ventiladores para melhorar o conforto térmico do ambiente, que é deficiente.

A Imagem 33 apresenta um aparelho tipo Split instalado junto ao forro na Unidade.

Imagem 33 – Sistema de climatização Split



Fonte: Imagem própria

6.2.8 Áreas de Apoio

A Unidade possui copa e refeitório conjugados para uso dos funcionários, equipados com eletrodomésticos como microondas, purificador de água, geladeira etc., de forma a atender às condições mínimas para a alimentação, uma vez que a maioria dos funcionários levam suas refeições de casa e necessitam de infraestrutura para acondicionar, esquentar, comer e lavar os utensílios utilizados.

No local existe uma bancada com área molhada para lavagem dos utensílios e uma área seca como bancada para apoio de eletrodomésticos.

A Copa necessita de melhorias para o seu uso, conforme pode ser observado na Imagem 34.

Imagem 34 – Copa para uso dos funcionários



Fonte: Imagem própria

6.3 Recursos Humanos

A Unidade possui um Coordenador, responsável pela gestão da operação e de pessoal, podendo contar com recursos de apoio administrativo e suporte à informática. No Diagnóstico Situacional está referenciada a estrutura organizacional padrão das Unidades VAPT VUPT.

Os Supervisores dos Órgãos Parceiros (quando assim alocados) são funcionários públicos ou funcionários das empresas privadas parceiras, disponibilizados para atuarem na Unidade como gestores, responsáveis pela qualidade da prestação do serviço ao cidadão no âmbito técnico.

Os funcionários de atendimento direto ao cidadão são, via de regra, disponibilizados pela SEGPLAN ou são funcionários disponibilizados pelo próprio Órgão Parceiro, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

6.4 Órgãos Parceiros

A Unidade possui os seguintes Órgãos Parceiros:

- CAIXA ECONOMICA FEDERAL
- *BALCÃO @TENDE+
- CLÍNICA MÉDICA

- DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO – DETRAN
- INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS – IPASGO
- JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS – JUCEG
- PREFEITURA DE GOIÂNIA
- SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR – PROCON
- SANEAMENTO DE GOIÁS – SANEAGO
- SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO – SCT
- SECRETARIA DA FAZENDA – SEFAZ
- SECRETARIA DE ESTADO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE

* O **Balcão @tende+**, ou balcão multisserviços, não é um Órgão Parceiro, mas um conjunto de Órgãos Parceiros com um mix de serviços prestados por atendentes multifuncionais, que podem prestar serviços dos diversos órgãos integrantes do mesmo.

6.5 Tecnologia

A Unidade possui um parque tecnológico composto de computadores, impressoras, scanners, leitores biométricos, câmaras fotográficas para captura de imagens, PAD para assinatura digital, entre outros. Os equipamentos da **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** são, em sua maioria, da SEGPLAN e parte dos Órgãos Parceiros.

A Unidade não possui nobreak e gerador, ocasionando a interrupção dos serviços na falta de energia elétrica, podendo ocasionar a queima dos equipamentos eletrônicos em uso

O link de comunicação de dados da Unidade é de 10Mbps, cujo fornecedor é a Embratel e o outro link é através de conexão via Rádio de 16Mbps.

6.5.1 Equipamentos de Informática

As informações acerca do atual parque tecnológico da Unidade foram passadas pela Administração e estão consolidadas na Tabela 01.

Tabela 01 – Parque Tecnológico

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
ITEM	QTDE	ÓRGÃO
COMPUTADOR	60	SEGPLAN
	5	SCT
	5	SSP
	5	SANEAGO
IMPRESSORA	2	SEGPLAN
	2	DETRAN
	2	MULTIUSO
	2	EPASGO
	1	SSP
	1	SEFAZ
	2	PREFEITURA
	2	SEGPLAN
PAINEL DE SENHA	2	SEGPLAN

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
ITEM	QTDE	ÓRGÃO
CÂMARAS FOTOGRÁFICAS	6	DETRAN
	2	SINE
LEITOR BIOMÉTRICO	2	DETRAN
	3	SSP
	3	T.R.E
	2	SCT
	2	DETRAN
PAD DE ASSINATURA DIGITAL	3	SSP
	3	T.R.E
	2	SINE

Fonte: Administração da Unidade

6.5.2 Solução Tecnológica de Relacionamento

A Unidade **VAPT VUPT Assembleia** não possui Solução Tecnológica de Relacionamento com o cidadão. Todo o contato com o cidadão ocorre por telefone.

7. CONCLUSÃO

Diante do exposto nos itens anteriores, podemos concluir que a **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** se encontra em razoáveis condições de funcionamento; entretanto, será necessário realizar uma reforma e adequação para melhoria das instalações em geral, elétrica, hidrossanitárias, lógica etc., revisão no sistema de ar condicionado, instalação de vestiários para funcionários, melhorias nas áreas de apoio, revisão do mobiliário, pintura geral, instalação de nobreak, bem como a troca dos computadores e outros equipamentos que se façam necessários. A melhoria da infraestrutura da Unidade possibilitará um ganho qualitativo no atendimento ao cidadão, ao proporcionar um ambiente mais humanizado e adequado para os funcionários e colaboradores que ali atuam.

Além disso, também existe a necessidade de melhoria da programação visual, uniformes e crachás, dos mobiliários e utensílios, visando dotar a Unidade de todo o conforto para seus usuários e colaboradores com um padrão visual harmônico e adequado às necessidades de informação clara e funcional.

Para obter ganhos na Gestão do Atendimento e Qualidade e de Pessoas, é necessário a padronização dos serviços e automatização de processos, além do incremento de novas funcionalidades no Sistema de Gestão do Atendimento para o tornar mais dinâmico e mais interativo, permitindo uma gestão plena do atendimento ao cidadão, com a disponibilidade de relatórios gerenciais que permitam a visão ampla da demanda por Órgão Parceiro e por serviço, para identificação de picos e vales, controle do fluxo de usuários, capacidade operacional, satisfação dos usuários entre outras.

O fator tecnológico para o atendimento ao cidadão se apresenta como uma das maiores necessidades da **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping**, que não dispõe de canais de relacionamento com o cidadão, como portal de serviços, aplicativos *mobile*, *call center*, terminais de autoatendimento e outros, bem como de equipamentos e infraestrutura moderna, com a necessidade de atualização e ampliação do parque tecnológico existente.

O atendimento das necessidades diagnosticadas para a **Unidade VAPT VUPT Banana Shopping** a tornará ainda mais atrativa e em melhores condições de funcionamento, fortalecendo, cada vez mais, o resgate da cidadania e, conseqüentemente, do **Programa VAPT VUPT**, ao oferecer de forma abrangente, eficiente e com excelência serviços públicos e privados no âmbito das **Unidades VAPT VUPT**.

FATOR 9

ANEXO III ITEM 3.2.9 DO EDITAL
CONHECIMENTO DO NEGÓCIO

APÊNDICE 04 - UNIDADE VAPT VUPT BUENA VISTA



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
3.	INFORMAÇÕES DA UNIDADE	4
4.	ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE.....	4
4.1.	Localização	4
4.2.	Vias de Acesso	7
5.	SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO.....	9
6.	UNIDADE VAPT VUPT	10
6.1.	Modelo e Gestão do Atendimento.....	10
6.2.	Aspectos de Infraestrutura e Instalações.....	12
6.2.1.	Piso	13
6.2.2.	Forro	13
6.2.3.	Programação Visual.....	14
6.2.4.	Mobiliário	15
6.2.5.	Instalações Elétricas e de Lógica	15
6.2.6.	Instalações Hidrossanitárias.....	17
6.2.7.	Instalações de Ar Condicionado	18
6.2.8.	Áreas de Apoio	18
6.3.	Recursos Humanos.....	19
6.4.	Órgãos Parceiros	19
6.5.	Tecnologia	19
6.5.1.	Equipamentos de Informática.....	20
6.5.2.	Solução Tecnológica de Relacionamento.....	20
7.	CONCLUSÃO	20

Índice de Imagens

Imagem 01 – Mapa de Situação.....	5
Imagem 02 – Fachada Principal.....	6
Imagem 03 – Vista Unidade VAPT VUPT	6
Imagem 04 – Vias de Entorno e Acessibilidade – Rua T4.....	7
Imagem 05 – Rua T61.....	7
Imagem 06 – Rua T38.....	8
Imagem 07 – Entrada do estacionamento no subsolo.....	8
Imagem 08 – Entrada, escada e elevador de acesso à Unidade	9
Imagem 09 – Recepção e Triagem	11
Imagem 10 – Espera.....	11
Imagem 11 – Espera.....	12
Imagem 12 – Área de Atendimento	12
Imagem 13 – Piso em granito.....	13
Imagem 14 – Forro e iluminação.....	14
Imagem 15 – Fiação da Rede Lógica	15
Imagem 16 – Fiação da Rede Lógica	16
Imagem 17 – Rack e CFTV	16
Imagem 18 – Sanitário acessível/comum	17
Imagem 19 – Mictórios	17
Imagem 20 – Ar Condicionado tipo Split Cassete e Split Normal	18

Imagem 21 – Instalações hidráulicas e elétricas na copa/área de serviço 18

Índice de Figuras

Figura 01 – Mapa de Localização 5
Figura 02 – Mapa do Sistema Viário e Localização da Unidade VAPT VUPT 9
Figura 03 – Ônibus no entorno do Shopping Buena Vista 10

Índice de Tabelas

Tabela 01 – Parque Tecnológico 20

1. INTRODUÇÃO

Atendendo à exigência contida no Edital de Licitação, Anexo III - Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, Fator de Pontuação F9, foi realizada visita técnica em todas as **Unidades VAPT VUPT** em funcionamento no Estado de Goiás, com o objetivo de coletar informações acerca de aspectos como a localização dos imóveis onde estão implantadas as Unidades, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, infraestrutura, instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal, tecnologia e soluções tecnológicas de relacionamento disponíveis, de forma a demonstrar o conhecimento do negócio a partir das estruturação das informações e das análises realizadas.

As visitas foram documentadas com registros fotográficos apresentados ao longo do documento e embasaram a elaboração do Relatório Diagnóstico da Unidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

UNIDADE	BELA VISTA DE GOIÁS
Data da Visita	27/10/2017
Nome do Acompanhante do VAPT VUPT	Inajara de Araújo Mundim Ferreira
Função	Coordenadora

3. INFORMAÇÕES DA UNIDADE

Endereço	Av. T-4, 466, Setor Bueno. Goiânia - GO
Localização	Shopping Buena Vista
Horário de Funcionamento	Segunda a Sexta: 08h às 20h Sábados e pontos facultativos: 08h às 13h
Data Inauguração	20/11/2006
Área	402,46 m ²
Nº de Pavimentos	01 pavimento, situado no 2º. Pavimento do Shopping
Qtde. Órgãos Parceiros	13
Imóvel	Propriedade particular
Localização	Cessão de uso sem ônus para a SEGPLAN
Condomínio	SEGPLAN paga água e luz

4. ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE

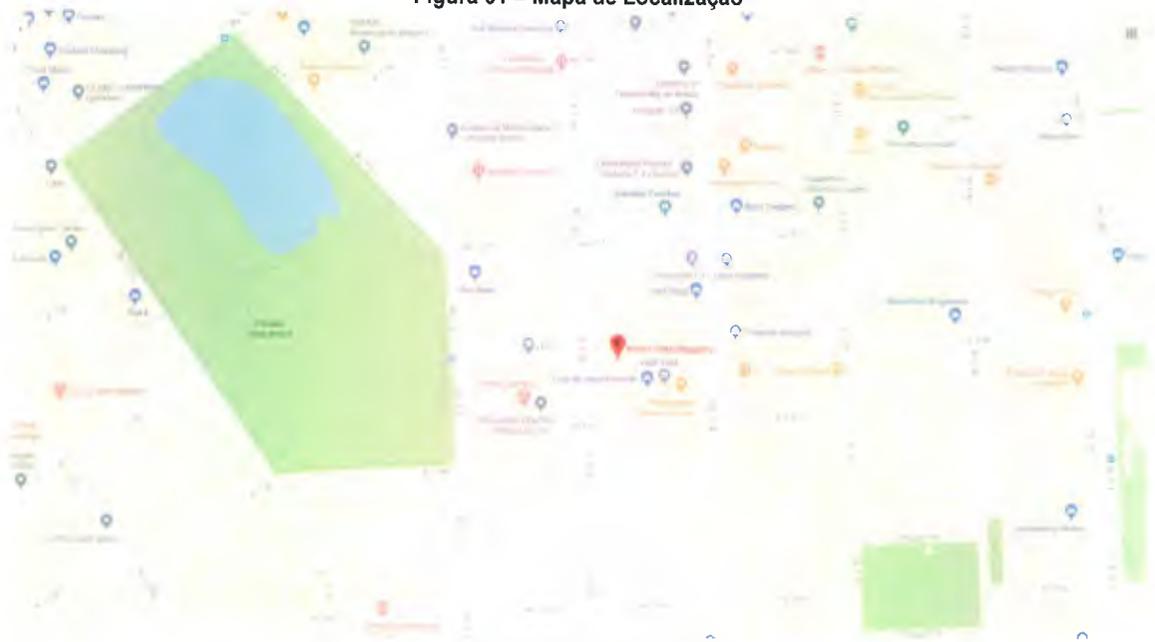
4.1. Localização

A **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** está localizada no 2º. Piso do Shopping Buena Vista, situado no Setor Bueno, onde está localizado o referido shopping e se trata de uma região nobre da cidade de Goiânia, onde se concentra uma população com alto poder aquisitivo.

O Shopping Buena Vista é uma edificação com três pavimentos e um pavimento de subsolo, onde funciona o estacionamento com 300 vagas de veículos.

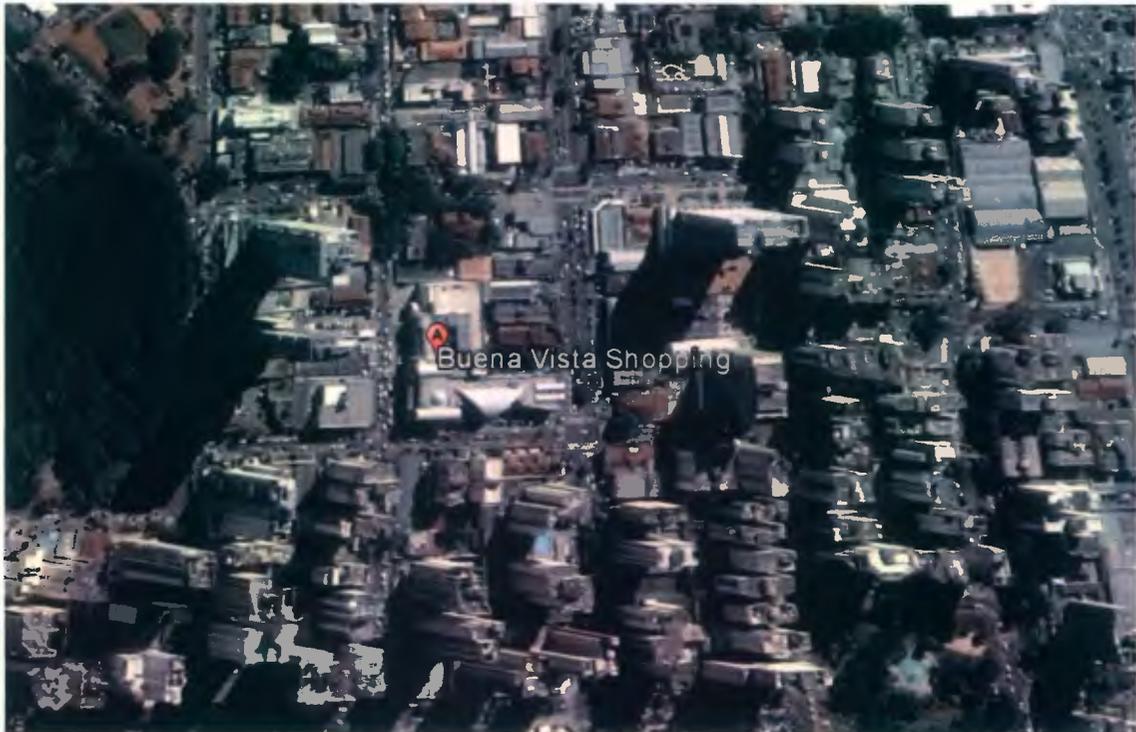
A localização e a situação da **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** estão apresentadas na Figura 01 e Imagem 01, respectivamente.

Figura 01 – Mapa de Localização



Fonte: www.google.com.br/maps

Imagem 01 – Mapa de Situação



Fonte: www.google.com.br/maps

As fachadas frontal e lateral da **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** são apresentadas na Imagem 02 e 03.

Imagem 02 – Fachada Principal



Fonte: Imagem própria

Imagem 03 – Vista Unidade VAPT VUPT



Fonte: Imagem própria

4.2. Vias de Acesso

As ruas do entorno do Shopping Buena Vista são pavimentadas, com marcação de faixas de travessias para pedestre, semáforos e meio fio rebaixado.

As Imagens 04, 05, 06 e 07 apresentam as vias de acesso no entorno da Unidade, mostrando a pavimentação das ruas e passeios.

Imagem 04 – Vias de Entorno e Acessibilidade – Rua T4



Fonte: Imagem própria

Imagem 05 – Rua T61



Fonte: Imagem própria

Imagem 06 – Rua T38



Fonte: Imagem própria

Imagem 07 – Entrada do estacionamento no subsolo



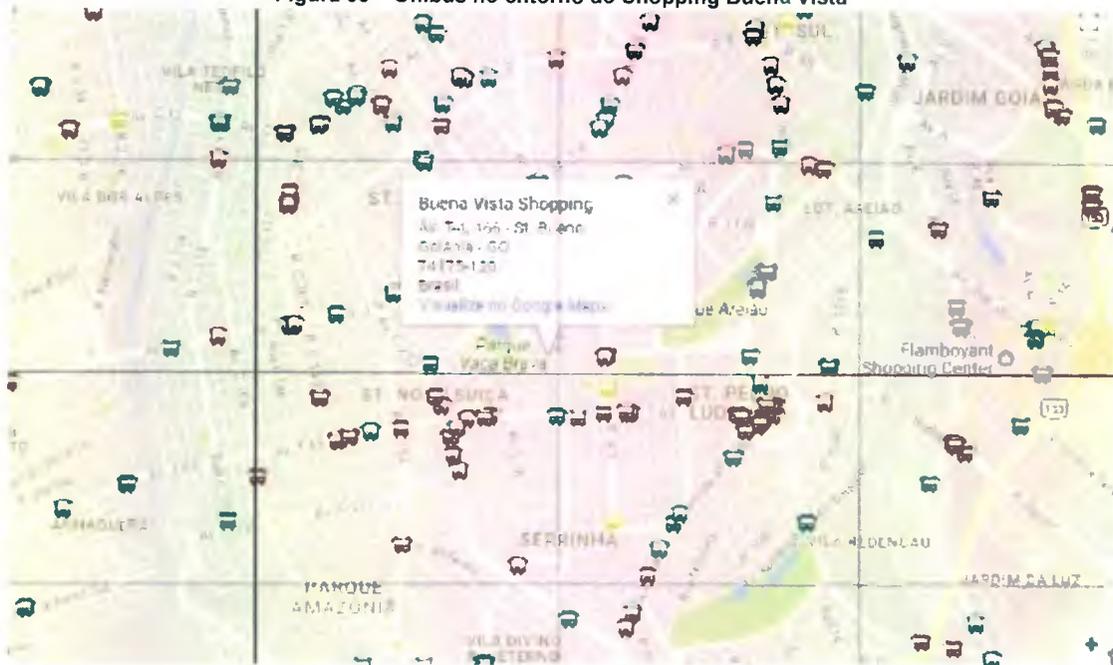
Fonte: Imagem própria

4.1 Acessibilidade

O acesso à **Unidade VAPT VUPT Buena Vista Shopping** se dá através de rampa do nível da rua até a entrada do edifício, em bom estado de conservação, guarda-corpo em aço inox, porém sem guias para deficientes visuais.

Como a Unidade está localizada no 2º. Piso do edifício, existem rampas, elevador e escada, facilitando, assim, o acesso para os usuários e funcionários. Uma outra opção é acessar a escada rolante para o 1º piso do shopping e a seguir subir em uma escada fixa que chega no hall do elevador e da Unidade.

Figura 03 – Ônibus no entorno do Shopping Buena Vista



Fonte:google.com.br

6. UNIDADE VAPT VUPT

6.1. Modelo e Gestão do Atendimento

A **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** possui o modelo de atendimento composto por balcão único de recepção/triagem para todos os serviços prestados pelos Órgãos Parceiros integrantes da respectiva Unidade, situado na entrada, para que o cidadão possa solicitar o serviço desejado ou obter informações.

Após a obtenção da senha de atendimento, o cidadão tem a sua disposição uma área de espera integrada para todos os Órgãos Parceiros, com assentos para aguardar a chamada da senha e dar início ao atendimento propriamente dito.

Para emissão e controle das senhas de atendimento é utilizado o Sistema de Atendimento VAPT VUPT – SAVV, de propriedade da SEGPLAN, conforme descrito mais amplamente no Caderno do Fator 9, Diagnóstico.

As Imagens 09, 10, 11, e 12 apresentam a recepção/triagem, a espera e a área de atendimento dos Órgãos Parceiros integrantes da Unidade.

Imagem 09 – Recepção e Triagem



Fonte: Imagem própria

Imagem 10 – Espera



Fonte: Imagem própria

Imagem 11 – Espera



Fonte: Imagem própria

Imagem 12 – Área de Atendimento



Fonte: Imagem própria

6.2. Aspectos de Infraestrutura e Instalações

A Unidade possui luminosidade excessiva devido aos painéis de vedação em vidro de um dos lados da Unidade, prejudicando a visão das telas dos computadores nas mesas de trabalho dos funcionários. Não foi constatado a aplicação de nenhum material para minimizar a luminosidade e amenizar o calor dos vidros que prejudica o conforto térmico do ambiente.

A área da Unidade faz limite com o espaço de uma Academia de Ginástica, e a divisão dos ambientes é feita através de painéis de vidro revestidos com adesivo fosco. Quando a academia inicia as suas atividades, a música eletrizante e o som altíssimo provoca um barulho insuportável que incomoda os usuários e funcionários, prejudicando a concentração nas tarefas.

Existe mofo e muitas goteiras na área de atendimento.

6.2.1. Piso

A Unidade possui piso em granito em todas as áreas de atendimento e salas internas, conforme se pode observar na Imagem 14.

Imagem 13 – Piso em granito



Fonte: Imagem própria

6.2.2. Forro

A Unidade possui forro em gesso acartonado pintado na cor branca em toda área de atendimento, trazendo claridade ao ambiente. A Imagem 14 mostra o forro da Unidade.

Imagem 14 – Forro e iluminação



Fonte: Imagem própria

6.2.3. Programação Visual

A Unidade possui o padrão VAPT VUPT de programação visual, composto de placas aéreas fixadas no teto com fios de sustentação sinalizando os Órgãos Parceiros com a plotagem da logomarca dos mesmos, identificação da numeração das mesas de atendimento em perfil tubular pintado, de



aproximadamente 80cm de altura, placas direcionadoras, placas de porta etc., todos elementos componentes da sinalização padrão utilizada nas Unidades.

A Programação Visual encontra-se em estado razoável de conservação.

6.2.4. Mobiliário

O mobiliário utilizado na Unidade é o padrão do VAPT VUPT, composto por balcão de recepção/triagem, de formas arredondadas, revestido em laminado melamínico e painel frontal em alumínio perfurado com pintura eletrostática; longarinas para espera dos usuários com assentos em espuma injetável revestidas em vinil; divisórias baixas fazendo a separação entre os Órgãos Parceiros, em laminado melamínico e acabamentos em alumínio com pintura eletrostática; mesas de atendimento e de escritório em laminado melamínico e estrutura em alumínio com pintura eletrostática; cadeiras giratórias para funcionários e fixas para os usuários em espuma injetável revestidas em vinil, armários altos e baixos em laminado melamínico, entre outros.

O revestimento melamínico utilizado em todo o mobiliário da Unidade é padronizado na cor Cinza Claro ou Argila.

O mobiliário se encontra em condições razoável de uso.

6.2.5. Instalações Elétricas e de Lógica

As instalações elétricas e de lógica se distribuem por um sistema eletrocalhas embutidas no forro, e as descidas ocorrem através de eletrodutos também embutidos nas paredes que alimentam as mesas de trabalho e pontos de atendimento.

As luminárias são de embutir, em alumínio com pintura eletrostática branca, em calhas duplas e lâmpadas fluorescentes.

As Imagens 15 e 16 mostram a fiação de elétrica e lógica. A Imagem 17 mostra os Servidores (Rack) e o CFTV.

Imagem 15 – Fiação da Rede Lógica



Fonte: Imagem própria

Imagem 16 – Fiação da Rede Lógica



Fonte: Imagem própria

Imagem 17 – Rack e CFTV



Fonte: Imagem própria

6.2.6. Instalações Hidrossanitárias

A Unidade não possui sanitários para o público e funcionários. Os sanitários ao público e de funcionários estão localizados em um corredor ao lado do elevador, no hall de acesso da entrada principal da Unidade.

A Imagem 18 apresenta sanitário acessível e box normal do sanitário do shopping disponível para os usuários e funcionários da Unidade e a Imagem 19 os mictórios no sanitário masculino.

Imagem 18 – Sanitário acessível/comum



Fonte: Imagem própria

Imagem 19 – Mictórios



Fonte: Imagem própria

6.2.7. Instalações de Ar Condicionado

A Unidade possui sistema de ar condicionado com aparelhos Split Cassete nas áreas de atendimento e Split normal nas salas internas, conforme se pode observar na Imagem 20.

Imagem 20 – Ar Condicionado tipo Split Cassete e Split Normal



Fonte: Imagem própria

6.2.8. Áreas de Apoio

A Unidade possui copa e refeitório conjugados para uso dos funcionários, equipados com eletrodomésticos como microondas, purificador de água, geladeira etc., de forma a atender às condições mínimas para a alimentação, uma vez que a maioria dos funcionários levam suas refeições de casa e necessitam de infraestrutura para acondicionar, esquentar, comer e lavar os utensílios utilizados.

Imagem 21 – Instalações hidráulicas e elétricas na copa/área de serviço



Fonte: Imagem própria

6.3. Recursos Humanos

A Unidade possui um Coordenador, responsável pela gestão da operação e de pessoal, podendo contar com recursos de apoio administrativo e suporte à informática. No Diagnóstico Situacional está referenciada a estrutura organizacional padrão das Unidades VAPT VUPT.

Os Supervisores dos Órgãos Parceiros (quando assim alocados) são funcionários públicos ou funcionários das empresas privadas parceiras, disponibilizados para atuarem na Unidade como gestores, responsáveis pela qualidade da prestação do serviço ao cidadão no âmbito técnico.

Os funcionários de atendimento direto ao cidadão são, via de regra, disponibilizados pela SEGPLAN ou são funcionários disponibilizados pelos próprios Órgãos Parceiros, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

6.4. Órgãos Parceiros

A Unidade possui os seguintes Órgãos Parceiros:

- AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
- *BALCÃO ATENDE+
- DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
- SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
- SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
- SECRETARIA DE ESTADO DA SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA – SSP
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
- CLÍNICA MÉDICA
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
- INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS – IPASGO
- POLÍCIA FEDERAL
- PREFEITURA DE GOIÂNIA
- SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON

* O **Balcão @tende+**, ou balcão multisserviços, não é um Órgão Parceiro, mas um conjunto de Órgãos Parceiros com um mix de serviços prestados por atendentes multifuncionais, que podem prestar serviços dos diversos órgãos integrantes do mesmo.

6.5. Tecnologia

A Unidade possui um parque tecnológico composto de computadores, impressoras, scanners, leitores biométricos, câmaras fotográficas para captura de imagens, entre outros

A **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** possui equipamentos como padrão com a seguinte configuração, core i3 com 4GB de memória RAM, entre outros. Alguns equipamentos são da SEGPLAN e outros dos Órgãos Parceiros que prestam serviços na Unidade.

A Unidade não possui nobreak e gerador, ocasionando a interrupção dos serviços na falta de energia elétrica, podendo ocasionar a queima dos equipamentos eletrônicos em uso.

O link de comunicação de dados da Unidade é de 16Mbps fornecido pela Embratel e o outro link de 32Mbps de conexão via rádio.

6.5.1. Equipamentos de Informática

As informações acerca do atual parque tecnológico da Unidade foram passadas pela Administração e estão consolidadas na Tabela 01.

Tabela 01 – Parque Tecnológico

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
ITEM	QTDE	ÓRGÃO
COMPUTADOR	25	SEGPLAN
	4	SSP
	3	SANEAGO
	3	PREFEITURA DE GOIÂNIA
	3	DETRAN
IMPRESSORA	2	SEGPLAN
	1	SEFAZ
	1	PREFEITURA DE GOIÂNIA
	1	DETRAN
	2	SSP
PAINEL DE SENHA	1	SEGPLAN
CÂMARAS FOTOGRÁFICAS	4	SSP
	2	DETRAN
	6	POLICIA FEDERAL
LEITOR BIOMÉTRICO	2	DETRAN
PAD DE ASSINATURA DIGITAL	2	DETRAN

Fonte: Administração da Unidade

6.5.2. Solução Tecnológica de Relacionamento

A Unidade **VAPT VUPT Buena Vista de Goiás** não possui Solução Tecnológica de Relacionamento com o cidadão. Todo o contato com o cidadão ocorre por telefone.

7. CONCLUSÃO

Diante do exposto nos itens anteriores, podemos concluir que a **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** se encontra em razoáveis condições de funcionamento; entretanto, será necessário realizar uma reforma e adequação das instalações para melhoria das instalações elétricas e de lógica, revisão no sistema de ar condicionado, revisão total das instalações de prevenção e combate a incêndio, instalação de sanitários e vestiários para funcionários, melhorias nas áreas de apoio, revisão do mobiliário, pintura geral, instalação de nobreak, bem como a troca dos computadores e outros equipamentos que se façam necessários. A melhoria da infraestrutura da Unidade possibilitará um ganho qualitativo no

atendimento ao cidadão, ao proporcionar um ambiente mais humanizado e adequado para os funcionários e colaboradores que ali atuam.

Além disso, também existe a necessidade de melhoria da programação visual, uniformes e crachás, dos mobiliários e utensílios, visando dotar a Unidade de todo o conforto para seus usuários e colaboradores com um padrão visual harmônico e adequado às necessidades de informação clara e funcional.

Para obter ganhos na Gestão do Atendimento e Qualidade e de Pessoas, é necessário a padronização dos serviços e automatização de processos, além do incremento de novas funcionalidades no Sistema de Gestão do Atendimento para o tornar mais dinâmico e mais interativo, permitindo uma gestão plena do atendimento ao cidadão, com a disponibilidade de relatórios gerenciais que permitam a visão ampla da demanda por Órgão Parceiro e por serviço, para identificação de picos e vales, controle do fluxo de usuários, capacidade operacional, satisfação dos usuários entre outras.

O fator tecnológico para o atendimento ao cidadão se apresenta como uma das maiores necessidades da **Unidade VAPT VUPT Buena Vista**, que não dispõe de canais de relacionamento com o cidadão, como portal de serviços, aplicativos *mobile*, *call center*, terminais de autoatendimento e outros, bem como de equipamentos e infraestrutura moderna, com a necessidade de atualização e ampliação do parque tecnológico existente.

O atendimento das necessidades diagnosticadas para a **Unidade VAPT VUPT Buena Vista** a tornará ainda mais atrativa e em melhores condições de funcionamento, fortalecendo, cada vez mais, o resgate da cidadania e, conseqüentemente, do **Programa VAPT VUPT**, ao oferecer de forma abrangente, eficiente e com excelência serviços públicos e privados no âmbito das **Unidades VAPT VUPT**.

FATOR 9

ANEXO III ITEM 3.2.9 DO EDITAL
CONHECIMENTO DO NEGÓCIO
APÊNDICE 05 - UNIDADE VAPT VUPT CAMPINAS



SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
2.	INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
3.	INFORMAÇÕES DA UNIDADE	4
4.	ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE	4
4.1.	Localização	4
4.2.	Vias de Acesso	6
4.3.	Acessibilidade.....	9
5.	SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO	9
6.	UNIDADE VAPT VUPT	12
6.1.	Modelo e Gestão do Atendimento.....	12
6.2.	Aspectos de Infraestrutura e Instalações.....	14
6.2.1.	Piso	14
6.2.2.	Forro	15
6.2.3.	Programação Visual.....	15
6.2.4.	Mobiliário	15
6.2.5.	Instalações Elétricas e de Lógica	16
6.2.6.	Instalações Hidrossanitárias.....	18
6.2.7.	Instalações de Ar Condicionado	18
6.2.8.	Áreas de Apoio	20
6.3.	Recursos Humanos.....	23
6.4.	Órgãos Parceiros	23
6.5.	Tecnologia	23
6.5.1.	Equipamentos de Informática	24
7.	CONCLUSÃO	24

Índice de Imagens

Imagem 01 – Mapa de Situação.....	5
Imagem 02 – Fachada Principal.....	6
Imagem 03 – Vista Unidade VAPT VUPT Campinas	6
Imagem 04 – Vias de Entorno e Acessibilidade – Estacionamento veículos e motos.....	7
Imagem 05 – Entrada do estacionamento no subsolo.....	7
Imagem 06 – Sinalização das vias, semáforos e acessibilidade	8
Imagem 07 – Sinalização das vias, semáforos e acessibilidade	8
Imagem 08 – Entrada principal de acesso a Unidade e Elevadores acessíveis	9
Imagem 09 – Eixo Viário.....	10
Imagem 10 – Terminal da Praça A.....	12
Imagem 11 – Recepção e Triagem	13
Imagem 12 – Espera	13
Imagem 13 – Área de Atendimento	14
Imagem 14 – Piso em granito.....	14
Imagem 15 – Forro em PVC.....	15
Imagem 16 – Eletrocalhas	16



Imagem 17 – Fiação da Rede Lógica	17
Imagem 18 – Quadro elétrico e Instalação de lógica	17
Imagem 19 – Sanitário acessível/comum	18
Imagem 20 – Extintor e Hidrante	18
Imagem 21 – Ar Condicionado tipo Split em sala interna	19
Imagem 22 – Dutos de ar condicionado – Área de atendimento	20
Imagem 23 – Copa 1.....	21
Imagem 24 – Depósito	22
Imagem 25 – Área de serviço	22

Índice de Figuras

Figura 01 – Mapa de Localização	5
Figura 02 – Distância do Camelódromo Campinas 2 ao Terminal da Praça A	10
Figura 03 – Esquema dos Eixos do Sistema Viário	11
Figura 04 – Mapa do Sistema Viário e Localização da Unidade VAPT VUPT	11

Índice de Tabelas

Tabela 01 – Parque Tecnológico	24
--------------------------------------	----

1. INTRODUÇÃO

Atendendo à exigência contida no Edital de Licitação, Anexo III - Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica, Fator de Pontuação F9, foi realizada visita técnica em todas as **Unidades VAPT VUPT** em funcionamento no Estado de Goiás, com o objetivo de coletar informações acerca de aspectos como a localização dos imóveis onde estão implantadas as Unidades, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade, infraestrutura, instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal, tecnologia e soluções tecnológicas de relacionamento disponíveis, de forma a demonstrar o conhecimento do negócio a partir das estruturação das informações e das análises realizadas.

As visitas foram documentadas com registros fotográficos apresentados ao longo do documento e embasaram a elaboração do Relatório Diagnóstico da Unidade.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

UNIDADE	CAMPINAS
Data da Visita	26/10/17
Nome do Acompanhante do VAPT VUPT	Ezilhana Batista da Silva
Função	Coordenadora

3. INFORMAÇÕES DA UNIDADE

Endereço	Av. Anhanguera com Independência, nº 7.840, Q. 99A, Lt 02, Setor Campinas. Goiânia - GO
Localização	Camelódromo Campinas 2
Horário de Funcionamento	Segunda a Sexta: 07h às 19h Sábados e pontos facultativos: 07h às 12h
Data Inauguração	14/01/2002
Área	1.403m ²
Nº de Pavimentos	01 pavimento, no subsolo
Qtde. Órgãos Parceiros	18
Imóvel	Propriedade particular
Locação	Cessão do espaço pelo proprietário sem ônus para a SEGPLAN
Condomínio	SEGPLAN paga água e luz

4. ASPECTOS DA LOCALIZAÇÃO, VIAS DE ACESSO E ACESSIBILIDADE

4.1. Localização

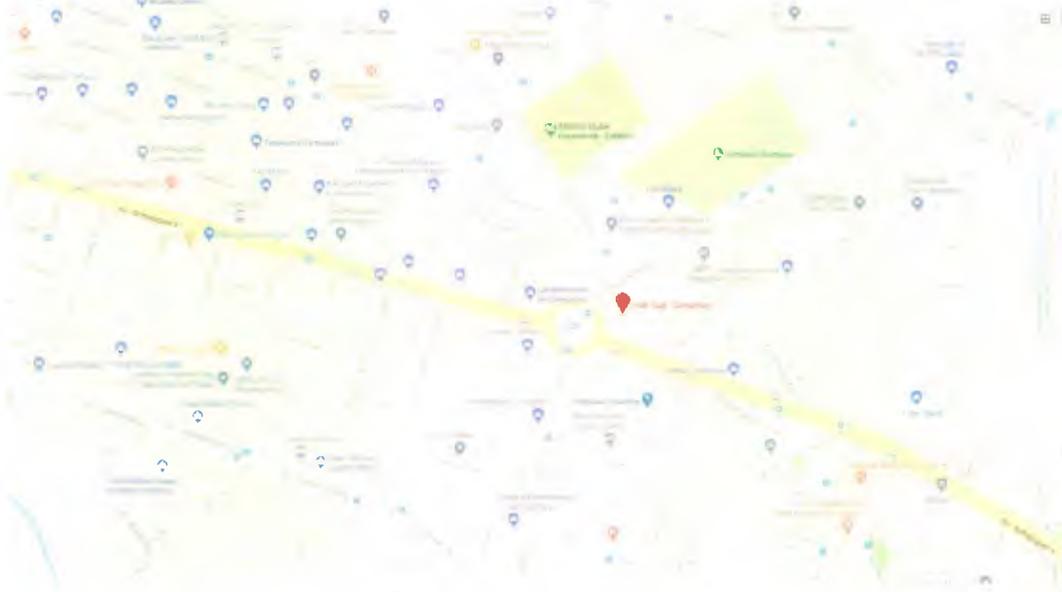
A **Unidade VAPT VUPT Campinas** está localizada no Camelódromo Campinas 2, empreendimento comercial popular da região. O Setor Campinas é uma zona privilegiada no contexto urbano da cidade de Goiânia, com alta concentração de comércio e serviços populares e vizinho ao Terminal da Praça A.



A região de Campinas, com seu traçado viário, seus eixos de transporte coletivo e o Terminal da Praça A, além do numeroso comércio popular, garantem um fluxo satisfatório de pessoas durante o ano inteiro para a **Unidade VAPT VUPT Campinas**.

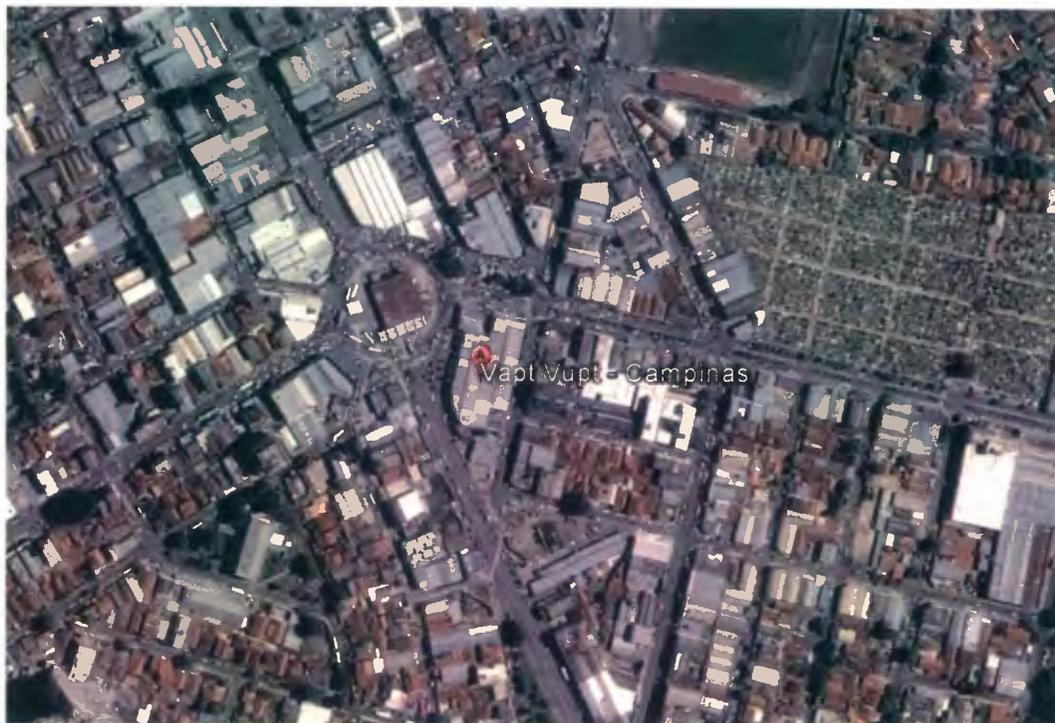
A localização e a situação da **Unidade VAPT VUPT Campinas** estão apresentadas na Figura 01 e na Imagem 01, respectivamente.

Figura 01 – Mapa de Localização



Fonte: www.google.com.br/maps

Imagem 01 – Mapa de Situação



Fonte: www.google.com.br/maps

As fachadas frontal e lateral da **Unidade VAPT VUPT Campinas** são apresentadas na Imagem 02 e 03.

Imagem 02 – Fachada Principal



Fonte: google.com.br

Imagem 03 – Vista Unidade VAPT VUPT Campinas



Fonte: google.com.br

4.2. Vias de Acesso

A **Unidade VAPT VUPT Campinas** está situada na esquina da Av. Anhanguera e com a Av. Independência, ambas pavimentadas em asfalto, com faixas para travessia de pedestre e semáforos na vizinhança da Unidade. Nessas vias os passeios são em blocos de concreto retangulares intertravados, meios-fios rebaixados em alguns pontos, rampas inadequadas e sinalizações precárias.



A Av. Independência possui pavimentação em asfalto e está interligada através de conexões com as regiões centro-norte e áreas próximas ao aeroporto, sendo responsável por importantes deslocamentos perimetrais.

Verificou-se conflitos entre os transeuntes e condutores de veículos que circulam nas áreas próximas ao Camelódromo devido a necessidade de uma adequação urbanística para melhoria das vias, dos passeios, das sinalizações viárias e do mobiliário urbano.

O Camelódromo possui estacionamento no passeio em frente às avenidas para veículos e motos e, também, no pavimento de subsolo.

As Imagens 04 e 05 mostram os estacionamentos em frente à Unidade para veículos e motos e as Imagens 06, e 07 as vias de entorno e a sinalização e acessibilidade das mesmas.

Imagem 04 – Vias de Entorno e Acessibilidade – Estacionamento veículos e motos



Fonte: google.com.br

Imagem 05 – Entrada do estacionamento no subsolo



Fonte: Imagem própria

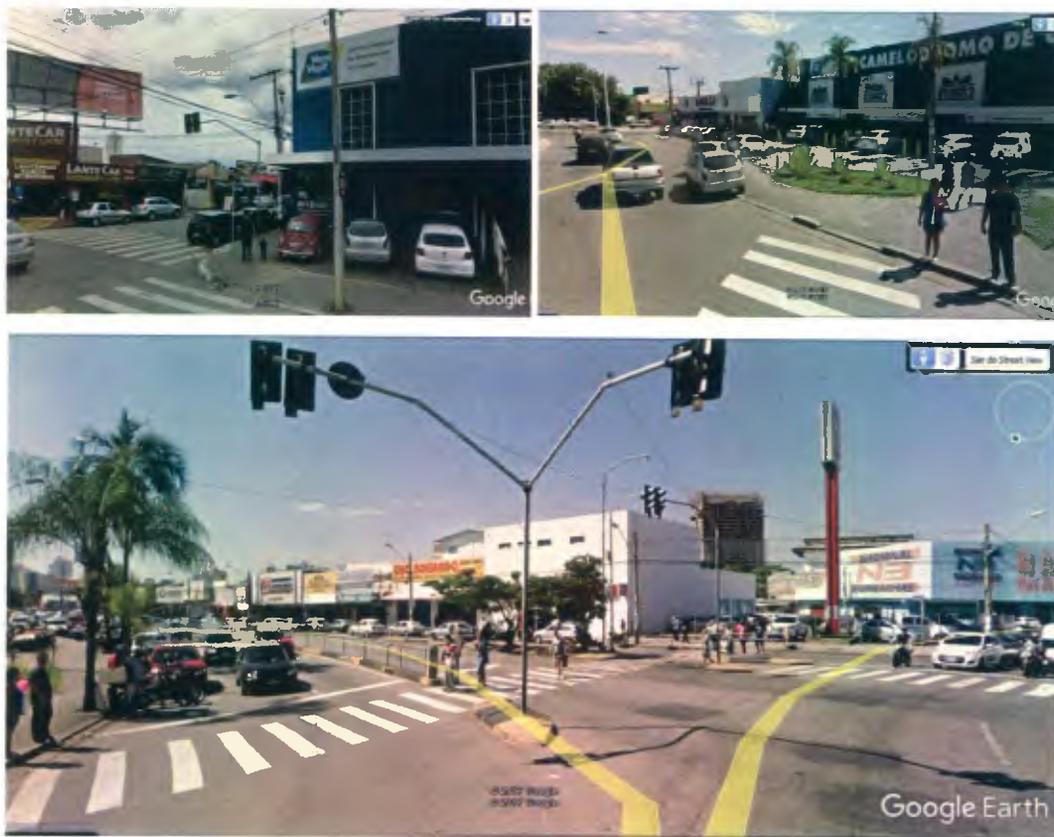
BS

Imagem 06 – Sinalização das vias, semáforos e acessibilidade



Fonte: google.com.br

Imagem 07 – Sinalização das vias, semáforos e acessibilidade



Fonte: google.com.br

Handwritten signature in blue ink.

4.3. Acessibilidade

A Unidade está localizada no subsolo do Camelódromo e seu acesso ocorre por meio de escada e elevadores acessíveis, disponíveis para os usuários e funcionários, conforme se pode observar na Imagem 08.

Imagem 08 – Entrada principal de acesso a Unidade e Elevadores acessíveis



Fonte: Imagem própria

5. SISTEMA VIÁRIO E TRANSPORTE PÚBLICO

A **Unidade VAPT VUPT Campinas** está localizada a 110m do Terminal da Praça A, que está interligado aos demais eixos do transporte coletivo por ônibus, como os eixos viários da Av. Anhanguera, Av. Castelo Branco, Av. Independência e Av. Leste Oeste, que se interligam com as Linhas Expressas e as Alimentadoras, proporcionando uma forte inter relação com as atividades urbanas da cidade, conforme apresentado na Figura 02.

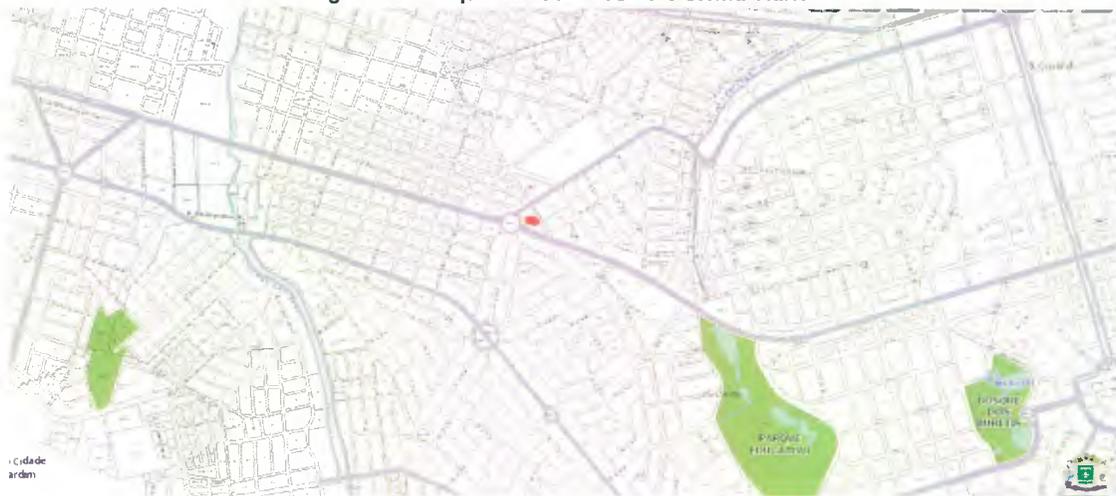
É uma região muito bem servida de transporte coletivo, com várias linhas de ônibus que se dirigem ao Terminal da Praça A, aproximadamente 12 linhas de ônibus, distribuídas em várias baias de embarque e desembarque.

O Terminal Praça A faz integração com outros terminais de Goiânia e Aparecida de Goiânia.

A Imagem 09 e as Figuras 03 e 04 apresentam os eixos viários nas proximidades da Unidade.

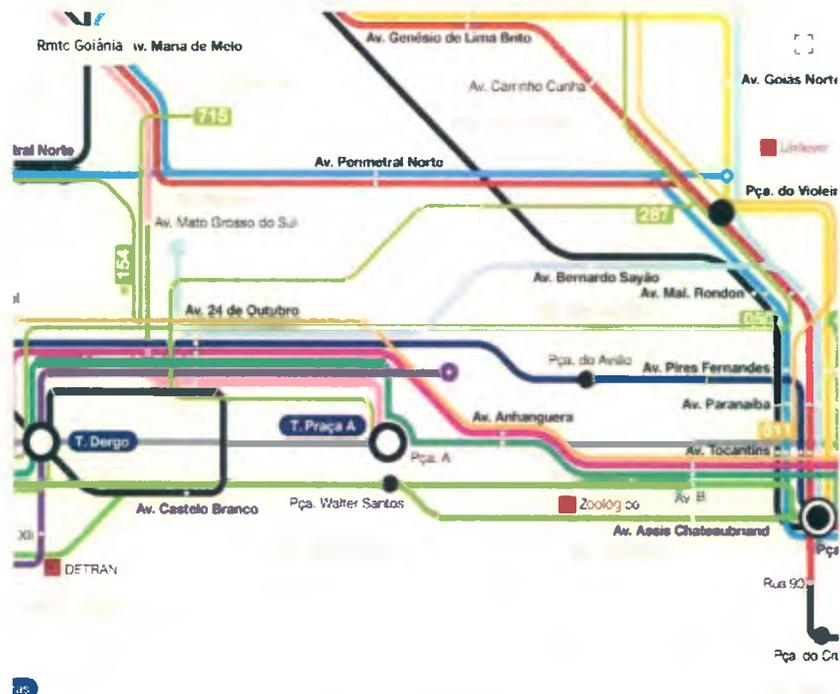


Figura 03 – Esquema dos Eixos do Sistema Viário



Fonte: google.com.br

Figura 04 – Mapa do Sistema Viário e Localização da Unidade VAPT VUPT



Fonte: Figura própria

A Imagem 10 apresenta o Terminal da Praça A.

Imagem 10 – Terminal da Praça A



Fonte: google.com.br

6. UNIDADE VAPT VUPT

6.1. Modelo e Gestão do Atendimento

A **Unidade VAPT VUPT Campinas** possui o modelo de atendimento composto por balcão único de recepção/triagem para todos os serviços prestados pelos Órgãos Parceiros integrantes da respectiva Unidade, situado na entrada, para que o cidadão possa solicitar o serviço desejado ou obter informações.

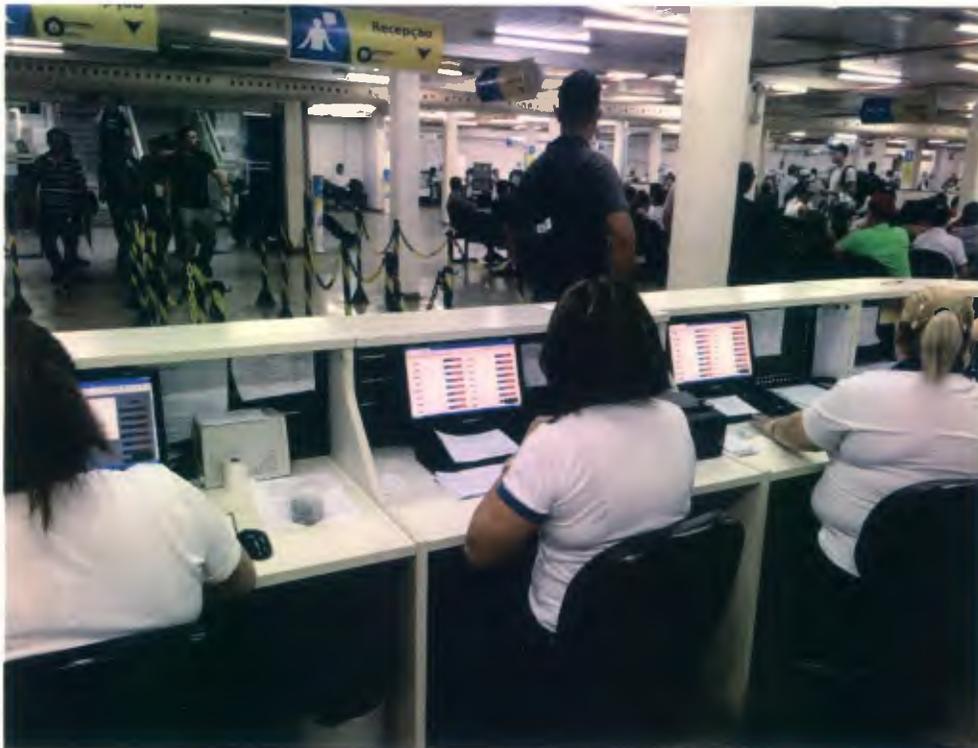
Após a obtenção da senha de atendimento, o cidadão tem a sua disposição uma área de espera integrada para todos os Órgãos Parceiros, com assentos para aguardar a chamada da senha e dar início ao atendimento propriamente dito.

Para emissão e controle das senhas de atendimento é utilizado o Sistema de Atendimento VAPT VUPT – SAVV, de propriedade da SEGPLAN, conforme descrito mais amplamente no Caderno do Fator 9, Diagnóstico.

As imagens 11, 12, e 13 apresentam a recepção/triagem, a área de espera e a área de atendimento dos Órgãos Parceiros, respectivamente.

Handwritten signature or initials in blue ink.

Imagem 11 – Recepção e Triagem



Fonte: Imagem própria

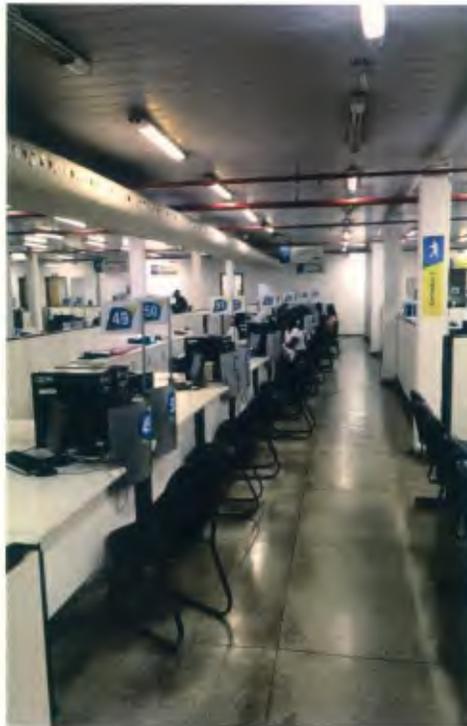
Imagem 12 – Espera



Fonte: Imagem própria

46

Imagem 13 – Área de Atendimento



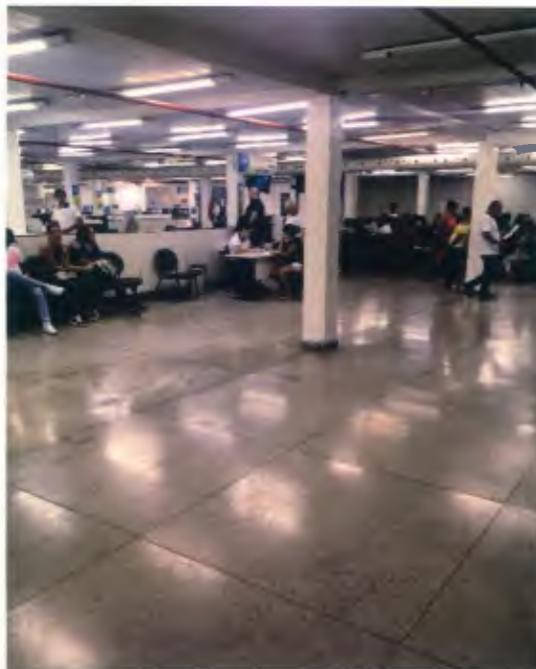
Fonte: Imagem própria

6.2. Aspectos de Infraestrutura e Instalações

6.2.1. Piso

A Unidade possui piso de alta resistência em todas as áreas, na cor cinza, conforme pode ser observado na Imagem 14.

Imagem 14 – Piso em granito



Fonte: Imagem própria

6.2.2. Forro

A Unidade possui forro em réguas de PVC, na cor branca em toda a área de atendimento e áreas internas, trazendo claridade ao ambiente.

Imagem 15 – Forro em PVC



Fonte: Imagem própria

6.2.3. Programação Visual

A Unidade possui o padrão VAPT VUPT de programação visual, composto fachadeira com nome da Unidade e logomarca, placas aéreas fixadas no teto com fios de sustentação sinalizando os Órgãos Parceiros com a plotagem da logomarca dos mesmos, identificação da numeração das mesas de atendimento em perfil tubular pintado, de aproximadamente 80cm de altura, placas direcionadoras, placas de porta etc., todos elementos componentes da sinalização padrão utilizada nas Unidades.

A Programação Visual encontra-se em estado razoável de conservação.

6.2.4. Mobiliário

O mobiliário utilizado na Unidade é o padrão do VAPT VUPT, composto por balcão de recepção/triagem, revestido em laminado melamínico e painel frontal em alumínio perfurado com pintura eletrostática; longarinas para espera dos usuários com assentos em espuma injetável revestidas em vinil; divisórias baixas fazendo a separação entre os Órgãos Parceiros, em laminado melamínico e acabamentos em alumínio com pintura eletrostática; mesas de atendimento e de escritório em laminado melamínico e estrutura em alumínio com pintura eletrostática; cadeiras giratórias para funcionários e fixas para os usuários em espuma injetável revestidas em vinil, armários altos e baixos em laminado melamínico, entre outros.

O revestimento melamínico utilizado em todo o mobiliário da Unidade é padronizado na cor Cinza Claro ou Argila.

O mobiliário se encontra em condições razoáveis de uso.

6.2.5. Instalações Elétricas e de Lógica

As instalações elétricas e de lógica se distribuem por um sistema eletrocalhas aparentes que correm ao longo das vigas junto ao forro, e as descidas ocorrem através de prumadas de eletrocalhas aparentes que descem junto aos pilares e alimentam as mesas de trabalho e pontos de atendimento, conforme se pode observar na Imagem 16.

As luminárias são de sobrepor, em alumínio com pintura eletrostática branca, fixadas diretamente no forro, em calhas duplas e lâmpadas fluorescentes.

As instalações de lógica estão bem comprometidas, com fios e cabos soltos, emaranhados, conforme se pode observar nas Imagens 16 e 17.

Imagem 16 – Eletrocalhas



Fonte: Imagem própria

Imagem 17 – Fiação da Rede Lógica



Fonte: Imagem própria

Os quadros de energia e lógica estão bem dispostos e organizados, conforme Imagem 18.

Imagem 18 – Quadro elétrico e Instalação de lógica



Fonte: Imagem própria

6.2.6. Instalações Hidrossanitárias

Existem sanitários para os funcionários, mas não contemplam vestiário, o piso e divisórias entre os boxes são em granito, bem como a bancada e encontram-se em razoável estado de conservação. Existem sanitários acessíveis, conforme se pode observar na Imagem 19. Os sanitários para uso do público são os existentes na edificação do Camelódromo Campinas 2.

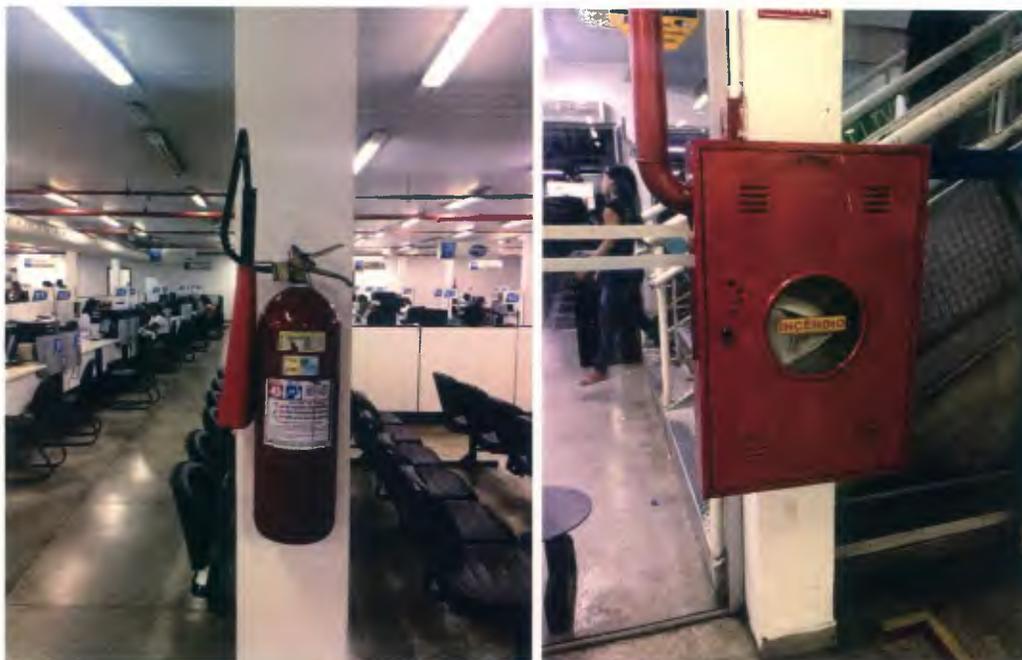
Imagem 19 – Sanitário acessível/comum



Fonte: Imagem própria

A Unidade possui hidrante e extintores, apresentados na Imagem 20.

Imagem 20 – Extintor e Hidrante



Fonte: Imagem própria

6.2.7. Instalações de Ar Condicionado

Handwritten signature or initials in blue ink.

A Unidade é climatizada e o sistema de ar condicionado utilizado é tipo central nos ambientes abertos e integrados e nas salas internas, fechadas, são utilizados aparelhos tipo Split, conforme pode ser observado na Imagem 21.

A distribuição do ar ocorre através de dutos flexíveis em alumínio, pintados com pintura eletrostática, com isolamento térmico, bem como das evaporadoras e das grelhas.

Os dutos do ar condicionados podem ser vistos na Imagem 22.

Apesar de ter um sistema de ar condicionado central com dutos na área de atendimento e aparelhos tipo Split nas salas internas, a Unidade apresenta total falta de conforto térmico para os usuários e funcionários e ambiente insalubre.

Imagem 21 – Ar Condicionado tipo Split em sala interna



Fonte: Imagem própria

Imagem 22 – Dutos de ar condicionado – Área de atendimento



Fonte: Imagem própria

6.2.8. Áreas de Apoio

A Unidade possui copa e refeitório conjugados para uso dos funcionários, equipados com eletrodomésticos como microondas, purificador de água, geladeira etc., de forma a atender às condições mínimas para a alimentação, uma vez que a maioria dos funcionários levam suas refeições de casa e necessitam de infraestrutura para acondicionar, esquentar, comer e lavar os utensílios utilizados.

No local existe uma bancada com área molhada para lavagem dos utensílios e uma área seca como bancada para apoio de eletrodomésticos.

A Copa necessita de melhorias para o seu uso, conforme pode ser observado na Imagem 23.

Imagem 23 – Copa 1



Fonte: Imagem própria

Existem depósitos para guarda de arquivos, juntamente com vasilhames de água mineral, mobiliário quebrado, caixas vazias e materiais para descarte, como se pode observar na Imagem 24 e, também, uma Área de Serviço apresentada na Imagem 25.

Imagem 24 – Depósito



Fonte: Imagem própria

Imagem 25 – Área de serviço



Fonte: Imagem própria

Handwritten signature or initials in blue ink.

6.3. Recursos Humanos

A Unidade possui um Coordenador, responsável pela gestão da operação e de pessoal, podendo contar com recursos de apoio administrativo e suporte à informática. No Diagnóstico Situacional está referenciada a estrutura organizacional padrão das **Unidades VAPT VUPT**.

Os Supervisores dos Órgãos Parceiros (quando assim alocados) são funcionários públicos ou funcionários das empresas privadas parceiras, disponibilizados para atuarem na Unidade como gestores, responsáveis pela qualidade da prestação do serviço ao cidadão no âmbito técnico.

Os funcionários de atendimento direto ao cidadão são, via de regra, disponibilizados pela SEGPLAN ou são funcionários disponibilizados pelo próprio Órgão Parceiro, seja na esfera federal, estadual ou municipal.

6.4. Órgãos Parceiros

A Unidade possui os seguintes Órgãos Parceiros:

- AGÊNCIA GOIANA DE TRANSPORTES E OBRAS - AGETOP
- AGÊNCIA GOIANA DE DEFESA AGROPECUÁRIA
- BALCÃO @ATENDE+
- CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
- CELG DISTRIBUIÇÃO
- CLÍNICA MÉDICA
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR
- DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO - DETRAN
- INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO
- JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE GOIÁS - JUCEG
- PREFEITURA DE GOIÂNIA
- SUPERINTENDÊNCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR - PROCON
- SANEAMENTO DE GOIÁS - SANEAGO
- SECRETARIA DE CIDADANIA E TRABALHO - SCT
- SECRETARIA DA FAZENDA - SEFAZ
- SECRETARIA DE ESTADO DA SEGURANÇA PÚBLICA E JUSTIÇA
- SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA DA ADMINISTRAÇÃO PENITENCIÁRIA - SEAP (SISTEMA PRISIONAL)
- TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - TRE

* O **Balcão @tende+**, ou balcão multisserviços, não é um Órgão Parceiro, mas um conjunto de Órgãos Parceiros com um mix de serviços prestados por atendentes multifuncionais, que podem prestar serviços dos diversos órgãos integrantes do mesmo.

6.5. Tecnologia

A Unidade possui um parque tecnológico composto de computadores, impressoras, scanners, leitores biométricos, câmaras fotográficas para captura de imagens, pad para assinatura eletrônica, entre outros.

A **Unidade VAPT VUPT Campinas** possui computadores antigos, de configuração Core 2 Duo, e a SEGPLAN é responsável pelos equipamentos do BackOffice e dos equipamentos do Balcão

Atende+. Os demais equipamentos pertencem aos Órgãos Parceiros prestadores de serviço na Unidade.

A Unidade não possui nobreak e gerador, ocasionando a interrupção dos serviços na falta de energia elétrica, podendo ocasionar a queima dos equipamentos eletrônicos em uso.

O link de comunicação de dados da Unidade é de 8Mbps, fornecido pela Embratel e um outro link de dados 25Mbps, via rádio.

6.5.1. Equipamentos de Informática

As informações acerca do atual parque tecnológico da Unidade foram passadas pela Administração e estão consolidadas na Tabela 01.

Tabela 01 – Parque Tecnológico

EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA		
ITEM	QTDE	ÓRGÃO
COMPUTADOR	45	SEGPLAN
	4	T.R.E.
	3	PREFEITURA GOIÂNIA
IMPRESSORA	10	SEGPLAN
PAINEL DE SENHA	2	SEGPLAN
CÂMARAS FOTOGRÁFICAS	4	T.R.E.
LEITOR BIOMÉTRICO	4	T.R.E.
PAD DE ASSINATURA DIGITAL	4	T.R.E.

Fonte: Administração da Unidade

7. CONCLUSÃO

Diante do diagnóstico apresentado nos itens anteriores, podemos concluir que a **Unidade VAPT VUPT Campinas** se encontra em razoáveis condições de funcionamento; entretanto, com grandes necessidades de melhorias na infraestrutura, como a reforma e adequação das instalações elétricas, lógicas, revisão no sistema de ar condicionado, instalação de vestiários para funcionários, melhorias nas áreas de apoio, revisão do mobiliário, pintura geral, além da necessidade de instalação de nobreak, troca dos computadores e outros equipamentos.

A melhoria da infraestrutura da Unidade possibilitará um ganho qualitativo no atendimento ao cidadão, ao proporcionar um ambiente mais humanizado e adequado para os funcionários e colaboradores que ali atuam.

Além disso, também existe a necessidade de melhoria da programação visual, uniformes e crachás, dos mobiliários e utensílios, visando dotar a Unidade de todo o conforto para seus usuários e colaboradores com um padrão visual harmônico e adequado às necessidades de informação clara e funcional.

Para obter ganhos na Gestão do Atendimento e Qualidade e de Pessoas, é necessário a padronização dos serviços e automatização de processos, além do incremento de novas funcionalidades no Sistema de Gestão do Atendimento para o tornar mais dinâmico e mais



interativo, permitindo uma gestão plena do atendimento ao cidadão, com a disponibilidade de relatórios gerenciais que permitam a visão ampla da demanda por Órgão Parceiro e por serviço, para identificação de picos e vales, controle do fluxo de usuários, capacidade operacional, satisfação dos usuários entre outras.

O fator tecnológico para o atendimento ao cidadão se apresenta como uma das maiores necessidades da **Unidade VAPT VUPT Campinas**, que não dispõe de canais de relacionamento com o cidadão, como portal de serviços, aplicativos *mobile*, *call center*, terminais de autoatendimento e outros, bem como de equipamentos e infraestrutura moderna, com a necessidade de atualização e ampliação do parque tecnológico existente.

O atendimento das necessidades diagnosticadas para a **Unidade VAPT VUPT Campinas** a tornará ainda mais atrativa e em melhores condições de funcionamento, fortalecendo, cada vez mais, o resgate da cidadania e, conseqüentemente, do Programa VAPT VUPT, ao oferecer de forma abrangente, eficiente e com excelência serviços públicos e privados no âmbito das **Unidades VAPT VUPT**.

ENVELOPE 03 – TERMO DE ENCERRAMENTO

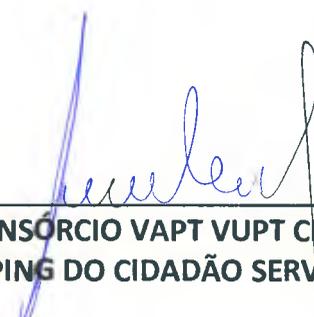
À
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

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 541 o encerramento do presente envelope de **Nº 3 - PROPOSTA TÉCNICA – CADERNO 2**

São Paulo 04 de janeiro de 2018.



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

