

ENVELOPE 03 – TERMO DE ABERTURA

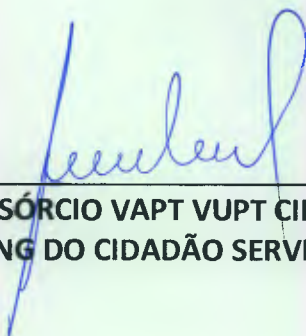
À
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO

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 N.º 5961 a abertura do presente envelope de **N.º 3 - PROPOSTA TÉCNICA – CADERNO 6**

São Paulo 04 de janeiro de 2018.



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



FATOR 10

ANEXO III ITEM 3.2.10 DO EDITAL
METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

d) MODELO DE GESTÃO DE TECNOLOGIA



Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	MODELO DE GESTÃO E TECNOLOGIA.....	6
3	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	7
4	INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA	8
4.1	Arquitetura de aplicações	8
4.2	Datacenter.....	10
4.2.1	Responsabilidades.....	10
4.2.2	Modelo de Serviços.....	10
4.2.3	Requisitos	12
4.2.4	Equipamentos e Conectividade.....	12
4.2.5	Softwares e Sistemas.....	13
4.2.6	Local Físico.....	13
4.2.7	Camadas da Infraestrutura Proposta	13
4.2.7.1	Tipos de Conexão	15
4.2.7.1.1	Conexão de Fibra Óptica:.....	15
4.2.7.1.2	Conexões de Rede:.....	15
4.2.7.2	Níveis de redundância.....	15
4.2.7.2.1	Redundância de Dados:.....	15
4.2.7.2.2	Redundância de Processos de negócio:.....	15
4.2.7.2.3	Redundância de Comunicações e Segurança:.....	15
4.2.7.3	Virtualização de servidores	15
4.2.7.3.1	Benefícios da virtualização.....	15
4.2.7.4	Segurança Física e Lógica	16
4.2.8	Funções de administração e suporte da infraestrutura e de aplicações	16
4.2.9	Backup e Restore.....	17
4.2.10	Administração de Banco de Dados, Gerenciamento de Índices e áreas temporárias ..	17
4.3	Gestão de TIC	19
4.3.1	Service Desk (Callcenter).....	20
4.3.2	Gerenciamento de Incidentes	20
4.3.3	Gerenciamento de Mudanças	20
4.3.4	Gerenciamento de Problemas.....	21
4.3.5	Gerenciamento de Disponibilidade.....	21
4.3.6	Gerenciamento da Configuração	22
4.3.6.1	Registro de ativos.....	22

4.3.6.2	Relatório de ativos	22
4.3.6.3	Mapa de impacto	22
4.3.7	Gerenciamento de Reclamações.....	23
4.3.8	Gerenciamento de Capacidade	23
4.3.9	Gerenciamento de Performance.....	23
4.3.10	Gerenciamento de Nível de Serviços	24
4.3.11	Gerenciamento de Vulnerabilidades - <i>Hardening</i>	24
4.3.12	Gerenciamento do Ciclo de Vida.....	24
4.4	Rede de Comunicação de Dados.....	25
5	Equipamentos de Teleinformática	26
5.1	Especificação de Equipamentos de Teleinformática.....	26
5.1.1	Rack	26
5.1.2	Estabilizadores.....	26
5.1.3	Nobreak.....	26
5.1.4	Switch	26
5.1.5	Console Switch e Cabos.....	26
5.1.6	Testador de Cabos UTP CAT-6.....	27
5.1.7	Notebook.....	27
5.1.8	Desktops.....	27
5.1.8.1	Configuração 01 - Corporativo e de Atendimento.....	27
5.1.8.2	Configuração 02 – Pannel de Chamada de Senhas	28
5.1.9	Sistema Telefônico PABX.....	28
5.1.10	Aparelhos Telefônicos Digitais	31
5.1.11	Servidor de Rede	32
5.1.12	Unidade de Backup	32
5.1.13	Roteadores	33
5.1.14	Firewalls.....	33
5.1.15	Impressoras	33
5.1.15.1	Impressora Laser Monocromática	33
5.1.15.2	Impressora Multifuncional Laser.....	33
5.1.15.3	Impressora Laser Colorida.....	34
5.1.16	Scanners	34
5.1.16.1	Scanner Alta Velocidade.....	34
5.1.16.2	Scanner Leitora de Código de Barras de Pistola.....	34
5.1.17	Aparelho de Fax / Fone Laser	34
5.1.18	Kit Biométrico para Documento de Identificação e Habilitação	35
5.1.18.1	Dispositivo de Captura de Imagens Digitais.....	35

5.1.18.2	Dispositivo de Captura de Impressões Digitais	35
5.1.18.3	Coletor de Assinatura Digital (PAD de assinatura)	36
5.1.18.4	Flash Externo	36
5.1.18.5	Módulo de Acondicionamento e Transporte	36
5.1.19	Totem Multimídia	36
5.1.20	Hardware do Sistema de Chamadas de Senhas	38
5.1.21	Access Point	38
5.1.22	Relógio de Ponto Eletrônico	39
6	Soluções Tecnológicas e Sistemas de Relacionamento	40
6.1.	Cadastro Cidadão	42
6.1.1.	Cadastro Cidadão – Conceitos da Funcionalidade	42
6.1.2.	Cadastro Cidadão – Mecanismos de Saneamento	43
6.1.3.	Cadastro Cidadão – Mecanismo de Integração	43
6.1.4.	Cadastro Cidadão – Criação, Manutenção e Pesquisa	43
6.1.5.	Cadastro Cidadão – Resumo de Funcionalidades	43
6.2.	Controle e Gestão de Agendas	46
6.2.1.	Agendamento de Serviços – Características do Módulo	46
6.2.2.	Agendamento de Serviços – Mecanismos de Interface	48
6.2.3.	Agendamento de Serviços – Funcionalidades existentes	48
6.3.	Sistema de Gerenciamento do Atendimento	49
6.3.1.	Descritivo do Sistema	49
6.3.2.	Modelo Operacional e Funcionalidades	51
6.3.3.	Relatórios Existentes e Disponibilizados	54
6.3.4.	Modelo de Gestão e BI	55
6.3.5.	Resumo de Funcionalidades	58
6.4.	Gestão de Atendimento 360º	58
6.4.1.	Funcionalidades Existentes	58
6.5.	Controle de Documentos	60
6.5.1.	Objetivo do Módulo	60
6.5.2.	Descritivo do Módulo	60
6.5.3.	Principais Funcionalidades	61
6.6.	Portal do Cidadão	63
6.6.1.	Objetivo do Módulo	63
6.6.2.	Descritivo do Módulo	63
6.6.3.	Principais Funcionalidades	65
6.6.4.	Premissas do Módulo	70
6.7.	Repositório de Serviços	71

6.7.1.	Objetivo do Módulo	71
6.8.	Canais de Interação	72
6.8.1.	Chat-Online – Descritivo do Módulo.....	72
6.9.	Service Desk – Descritivo do Módulo.....	73
6.9.1.	Callcenter – Descritivo do Módulo	74
6.9.2.	Canais de Interação SMS e E-mail	74
6.10.	Sistemas de Controles Administrativos e Financeiros - ERP	75
6.10.1.	Suprimentos - Descritivo do Módulo	75
6.10.2.	Financeiro & Administrativo – Contábil e Budget - Descritivo dos Módulos.....	75
6.10.3.	Financeiro & Administrativo – Financeiro e Fiscal - Descritivo dos Módulos	75
6.10.4.	RH – Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico - Descritivo dos Módulos.....	76
6.11.	Sistemas de Apoio a Operação.....	78
6.11.1.	Sistema de Operação de Infocentro.....	78
6.11.2.	Sistema de Canal do Cidadão – Ouvidoria	79
6.12.	Inteligência de Negócios e Gestão	80
6.12.1.	Sala de Situação – Descritivo do Módulo.....	80
6.12.2.	BI de Atendimento – Descritivo do Módulo.....	81
6.12.3.	BI do ERP – Consolidador de Resultados.....	81
6.13.	Solução de Identificação – Biometria.....	82
6.13.1.	Biometria – <i>Modus Operandi</i>	82
6.13.2.	Biometria para Colaborador.....	83
6.14.	Barramento de Interfaces com Sistemas dos Órgãos	83
6.14.1.	Conceito do Módulo.....	83
6.15.	Solução de autenticação – <i>Single Sign On (SSO)</i>	84
6.15.1.	Conceito do Módulo.....	84
6.15.2.	Funcionamento do Módulo.....	85
6.16.	Autoatendimento ao Cidadão	85
6.16.1.	Conceito do Módulo.....	85
6.17.	Atendimento Virtual Presencial	86
6.17.1.	Conceito do Módulo.....	86
6.17.2.	Principais Característica	87
6.18.	Serviços Disponibilizados aos Colaboradores	87
6.18.1.	Chat do Colaborador	87
6.18.2.	Service Desk	87
7.	Circuito Fechado de Televisão - CFTV.....	88
8.	Conclusão.....	89

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário mundial, as relações sociais vêm provocando uma intensa reorganização na sociedade, exigindo importantes modificações nas organizações (famílias, grupos sociais, empresas, estado, etc.) e neste contexto um dos bens mais valiosos é a informação.

Entende-se que em quase todos os processos ou atividades são geradas informações e elas deveriam ser tratadas, armazenadas e disseminadas de forma interligada, como um mecanismo de *feedback* garantido pela qualidade, agilidade, menor custo, maior eficiência, e, conseqüentemente, com melhores resultados para a sociedade. Neste ponto, o uso da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) emerge como uma ferramenta de gestão, relacionamento e apoio estratégico de competitividade e sustentabilidade.

Observado o ambiente em transformação, um dos grandes vetores destas transformações no cenário contemporâneo é o uso e a contínua evolução das tecnologias que, em virtude de sua grande disseminação, afetou de modo significativo todas as atividades humanas e neste ponto cabe estreitar a dissertação para a necessidade do relacionamento do Estado com o Cidadão de forma mais ativa e recíproca nessa nova realidade de eventos e tendências significativas que estão ocorrendo no ecossistema.

Diante do exposto sucintamente, reitera-se que a Tecnologia da Informação e Comunicação desempenha papel crucial para o alcance dos objetivos das instituições, haja vista que o avanço tecnológico tem exercido papel relevante nas relações sociais e nos diversos setores da economia de maneira que as organizações necessitam buscar mecanismos adequados diante dos sofisticados desafios.

2 MODELO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

Entende-se que, para o **Programa VAPT VUPT** atingir as expectativas contemporâneas dos cidadãos, deve “falar” com todos os públicos, sendo necessário vencer o desafio de obsolescência estrutural e, fundamentalmente, que o planejamento estratégico do Governo do Estado de Goiás reflita uma política de tecnologia da informação e comunicação que norteie a implementação de inovação, atualização tecnológicas e de soluções, envolvendo recursos humanos, *hardware*, *software*, sistemas de telecomunicação, gerenciamento de dados, sistemas de gerenciamento operacional e sistemas de informações e de relacionamento com o cidadão, para a gestão do Programa e de todas as **Unidades VAPT VUPT**.

A gestão da tecnologia de informação e comunicação nas **Unidades VAPT VUPT** deverá estar alinhada ao Plano Estratégico do Governo do Estado de Goiás, mas, indubitavelmente, elevando o patamar de inclusão digital e governo eletrônico para Relacionamento Digital com o Cidadão, ou seja, o cidadão como o agente central natural na **Rede de Relacionamento do Programa VAPT VUPT**, visando a agilidade, acessibilidade às informações e aos serviços de forma integrada.

Contudo, o uso intensivo de TIC deverá garantir a melhoria nos processos de atendimento, administrativos e de governança, aplicando controle e reduzindo custos, tendo como resultado a melhoria na qualidade e a disponibilidade de informações para a **Rede de Relacionamento do Programa VAPT VUPT**.

Alinhado a esta estratégia, a assunção das Unidades VAPT VUPT por parte da Concessionária deve estar focada na continuidade da prestação do serviço ao cidadão, e para tanto, um comitê de Tecnologia da



Informação formado por representantes da Superintendência Central da Tecnologia da SEGPLAN, Gestores de TIC de cada Órgão Parceiro e Gestores de TIC da Concessionária.

Este comitê será instituído com a missão de criar um alinhamento entre as partes e eleger uma equipe técnica com papéis e responsabilidades que terá por objetivo estabelecer padrões de utilização e segurança de TIC, e a elaboração de um plano de implantação e estabilização das operações das unidades VAPT VUPT, cujos detalhes estão descritos no documento do Anexo III – Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica Fator 11, “Plano de Implantação das Unidades de Atendimento VAPT VUPT”.

Visando o alcance da performance e qualidade do Programa Vapt Vupt, o proponente declara atender a todas especificações do edital, anexos e apêndices, neste relatório com detalhamento técnico e compromisso de atender às exigências do Apêndice V – Especificações de Informática e Telecomunicações e Apêndice VI – Especificações de Sistemas de Gestão e Apoio à Operação, do Anexo I do Edital.

3 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Refere-se a proteção existente sobre as informações de uma determinada empresa ou pessoa, aplicando-se tanto às informações corporativas quanto às individuais. Entende-se por informação todo e qualquer conteúdo ou dado que tenha valor para alguma organização ou pessoa, que pode estar guardada para uso restrito ou exposta ao público para consulta ou aquisição.

A segurança de uma determinada informação pode ser afetada por fatores comportamentais e de uso de quem dela se utiliza, pelo ambiente ou infraestrutura que a cerca ou por pessoas mal-intencionadas, que têm o objetivo de furtrar, destruir ou modificar tal informação.

A política de segurança da informação a ser implantada para as **Unidades VAPT VUPT** e seus canais de atendimento será definida pelo **Poder Concedente** e pela **Concessionária**, e deverá conter um conjunto formal de regras que serão seguidas pelos seus usuários, identificando claramente papéis e responsabilidades, procedimentos de segurança adequados, processos de auditoria, segurança, etc.

As características básicas consideradas no direcionamento da política de segurança da informação e nos instrumentos de sua implementação são:

- **Confidencialidade:** limita o acesso a informação às entidades legítimas ou autorizadas pelo proprietário da informação;
- **Integridade:** garante que a informação manipulada mantenha todas as características originais estabelecidas pelo proprietário da informação, incluindo controle de mudanças e garantia do seu ciclo de vida (nascimento, manutenção e destruição);
- **Disponibilidade:** garante que a informação esteja sempre disponível para o uso legítimo, por aqueles usuários autorizados pelo proprietário da informação;
- **Autenticidade:** Garante que a informação é proveniente da fonte anunciada e que não foi alvo de mutações ao longo de um processo;
- **Irretratibilidade:** Garante a impossibilidade de negar a autoria em relação a uma transação anteriormente feita.

De forma a garantir a segurança prevista pela política de segurança, serão implantados mecanismos de controle visando restringir as ameaças físicas, como, por exemplo, fenômenos naturais e manuseio inadequado e as ameaças lógicas, tanto as não intencionais (remoção acidental de importantes

arquivos de sistema ou aplicação) como as intencionais (acessos indevidos; *downloads* não autorizados, violação de senha etc.), tais como:

- Controles físicos: barreiras que limitam o contato ou acesso direto a informação ou a infraestrutura que a suporta;
- Controles lógicos: barreiras que impedem ou limitam o acesso a informação, que está em ambiente controlado, geralmente eletrônico, e que, de outro modo, ficaria exposta a alteração não autorizada por elemento mal-intencionado;
- Mecanismos de cifração ou encriptação: permitem a transformação reversível da informação de forma a torná-la ininteligível a terceiros;
- Mecanismos de garantia da integridade da informação: Usando funções de checagem, é garantida a integridade através de comparação do resultado do teste local com o divulgado pelo autor;
- Mecanismos de controle de acesso: palavras chave, sistema biométrico, firewall, cartões inteligentes.

4 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

4.1 Arquitetura de aplicações

Iniciar o modelo de gestão e tecnologia pela Arquitetura de Aplicações tem por objetivo manter a tecnologia alinhada aos objetivos de negócio, garantindo a efetividade e qualidade dos processos e das aplicações.

A Arquitetura de Aplicações engloba a construção de toda a infraestrutura de tecnologia (física e sistêmica), e deverá ser cuidadosamente desenvolvida já considerando seu ciclo de vida e possibilidades de evoluções, ampliações e complementações.

Para atender as necessidades das aplicações da solução de atendimento do **Programa VAPT VUPT**, foi considerada a seguinte arquitetura:

Camada 1 – Área de Administração e Segurança

- Serviços de administração do ambiente;
- Serviços de TIC;
- Segurança;

Camada 2 – Área de apresentação (acesso)

- Acesso a portais;

Camada 3 – Área de Aplicações e Processos de Negócio

- Serviços *web* dedicados;
- Aplicações de produção;
- Autenticação;

Camada 4 – Área de Integração

- *Service Oriented Architecture (SOA)*;
- Interfaces;

Camada 5 – Área de dados

- Armazenamento de diferentes instancias de Banco de Dados;
- Backup.



A Camada 4 destaca-se pelo *Enterprise Service Bus* (ESB), uma arquitetura de software que permite criar processos de negócio de forma a integrar ambientes heterogêneos em plataformas diferentes. O ESB incorpora os recursos necessários para implementar uma arquitetura orientada a serviços *Service Oriented Architecture* (SOA), que permite a criação de serviços de negócios interoperáveis que são reutilizados e compartilhados entre aplicações.

De maneira geral, o ESB é um mecanismo que gerencia o acesso a aplicações e serviços (especialmente versões legadas) para apresentar uma única, simples e consistente interface aos usuários.

Para estabelecer a integração da solução proposta com as aplicações disponibilizadas pelos Órgãos do Estado de Goiás, serão considerados 3 níveis de acesso à estas aplicações:

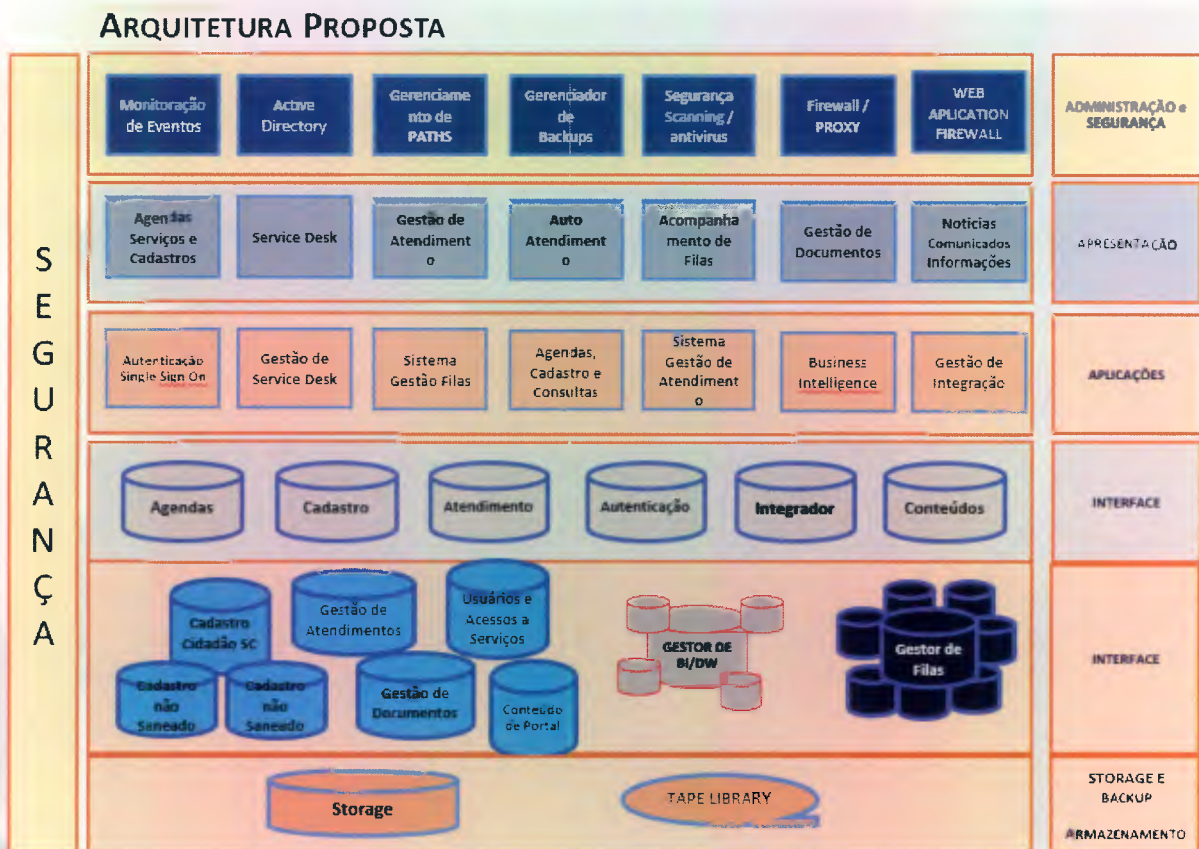
- Total: Acesso total às aplicações e bases de dados;
- Parcial: Acesso restrito às aplicações e bases de dados;
- Nenhuma: Nenhum acesso às aplicações e bases de dados;

A integração com os **Órgãos Parceiros** ocorrerá de forma escalonada, em ondas, de acordo com um cronograma definido com a **SEGPLAN**.

Para o caso de não haver nenhum acesso às aplicações e bases de dados, os próprios sistemas dos **Órgãos Parceiros** serão utilizados e incorporados ao portal de atendimento interno.

A Figura 1, abaixo, ilustra as camadas acima descritas:

Figura 1 – Arquitetura de Aplicações



Fonte: Autores

4.2 Datacenter

O dimensionamento do serviço de Hospedagem da Infraestrutura no *Datacenter* será estimado pelo espaço, em polegadas, que os equipamentos ocupam no local da instalação, rack ou gaiola rack (que acondicionam servidores modelo torre).

No espaço do *Datacenter*, propõe-se a utilização de servidores padrão rack, cuja altura média padronizada é de 44,5mm. Essa altura é conhecida como "unidade de rack", ou simplesmente "U" (do termo em inglês, *rack unit*). A maioria dos racks comporta 42U, ou seja, permitem a instalação de até 42 servidores de 1U.

Desta forma, no dimensionamento do serviço de hospedagem dos aplicativos é necessário estimar a quantidade de servidores por tamanho dos servidores em U.

A infraestrutura de tecnologia proposta será desenhada e dimensionada para alcançar a plenitude de todas as necessidades de processamento para o atendimento do **Programa VAPT VUPT**, e escalabilidade para crescimento, se necessário.

Nos próximos capítulos serão descritas as características básicas e fundamentais que deverão ser implementadas para o Datacenter que hospedará a solução tecnológica objeto deste modelo.

4.2.1 Responsabilidades

Caberá à **Concessionária** a disponibilização de todo o parque tecnológico (*hardware* e *software*) para hospedar o *suíte* de tecnologia contido no modelo.

Caberá ao **Poder Concedente** o provimento do espaço físico de *Datacenter* para hospedagem da solução, sendo responsável pela sua integridade e garantia de funcionamento em conformidade à norma TIA 942 de classificação de *Datacenters*, atendendo aos requisitos:

- Redundância;
- Telecomunicação;
- Arquitetura e estrutural;
- Elétrica;
- Ar condicionado;
- Mecânica.

Todos os investimentos e despesas com infraestrutura tecnológica que serão realizados pela concessionária, no âmbito do **Programa VAPT VUPT**, deverão ser realizados preferencialmente a partir do *Datacenter* do Governo do Estado de Goiás.

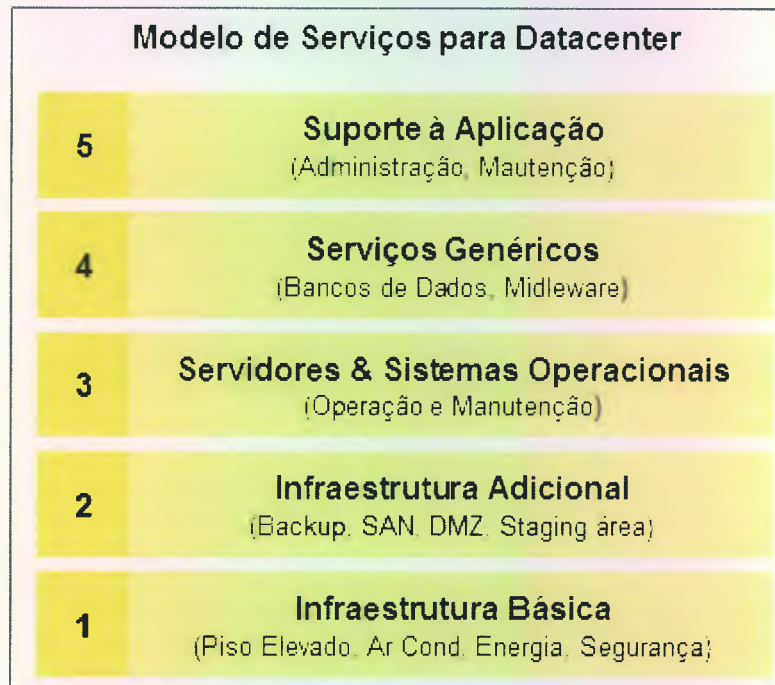
4.2.2 Modelo de Serviços

O Modelo de serviços adotado, é composto por 5 níveis de administração conforme descrito a seguir e ilustrado na Figura 2, abaixo. O nível mais baixo neste modelo descreve as atividades relacionadas ao edifício e outras questões físicas do Datacenter.

- O segundo nível contém suporte ao hardware e aos serviços relacionados ao processamento de dados.
- O terceiro nível descreve o suporte aos servidores e aos sistemas operacionais.
- No quarto nível destaca-se o suporte às aplicações como gerenciamento de bancos de dados e camadas intermediárias de software.

- O quinto nível descreve o suporte funcional às aplicações, como exemplo a manutenção de parâmetros.

Figura 2: Modelo de Serviços para Datacenter



Fonte: Autores

Todas as disciplinas contidas na **Figura 3 - Serviços de Administração e Suporte**, estarão contempladas neste modelo proposto e serão a base para manter e controlar toda a infraestrutura necessária para a realização dos serviços.

Os Serviços de Administração e Suporte do ambiente estão divididos em duas camadas principais que contemplam o Suporte ao ambiente físico de Datacenter e o Gerenciamento das Operações de TI.

A Camada de Datacenter é focada basicamente na manutenção e na Administração da infraestrutura de Ar Condicionado, Energia Elétrica, Nobreaks, Redes de Comunicação de Dados, espaço físico para acomodação dos Racks, Servidores e todo o Hardware que ficará hospedado neste ambiente.

A Camada de Gerenciamento de Operações de TI, está focada na Administração Lógica de todo o ambiente de TIC e está subdividida em 03 (três) outras camadas que são denominadas Gerenciamento de Servidores, Gerenciamento de Sites/Estações e Gerenciamento de Aplicações.

- O Gerenciamento de Servidores tem como objetivo manter este ambiente atualizado, operacional, disponível e seguro, e para que isto seja possível, funções de Administração, Monitoração e Recuperação fazem parte deste bloco.
- O Gerenciamento de Sites/Estações foca na Administração das estações de trabalho e no ambiente de TIC das unidades de forma que estejam sempre atualizados, disponíveis e seguros.
- O Gerenciamento de Aplicações foca na disponibilidade e manutenção dos sistemas que serão utilizados para operação e gestão das unidades.

Todo o ambiente administrativo de TIC, será suportado por Serviços de Callcenter com base no framework de gerenciamento de serviços de TI, ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*).



Figura 3: Serviços de Administração e Suporte

Componente	GS	Elemento				
GERENCIAMENTO DE OPERAÇÕES DE TI	Gerenciamento de Aplicações	Gerenciamento Aplicações	S E G U R A N Ç A / I S O 2 7 0 0 0 0	L I F E C Y C L E	C a l l C e n t e r & S e r v i c e D e s k	I T I L
		Gerenc. do Middleware e Serviços Web (Apache, IIS, Mensagens, interfaces, etc)				
		Adm. Banco de Dados				
		Monitoração (eventos)				
		Job Scheduling				
	Gerenciamento de Sites/Estações	Adm. Hw (Estações, Impressoras, Periféricos)				
		Adm. Windows Client				
		Gerenciamento de Patches				
		Adm. Anti Virus/Autenticação				
		Clients - Aplicação				
	Gerenciamento de Servidores	Administração de S.O. Windows, Linux e VMWare				
		Adm. Active Directory				
		Monitoração (eventos)				
		Gerenciamento de Patches/Wsus				
		Adm. Lógica de Storage e Backup & Recovery				
DATACENTER	Hosting Infrastr.	Adm. Física de HW, Switches, Storage, Tapes e Library				
		Adm. Redes, Firewall e Web Aplic. Firewal				
		Collocation				
		Facilities				

Fonte: Autores

4.2.3 Requisitos

Para suportar a solução tecnológica, relaciona-se, abaixo, os equipamentos, *softwares* e sistemas necessários ao funcionamento do serviço e que estarão hospedados no Datacenter, bem como a forma como estarão conectados para assegurar o pleno funcionamento da solução que será fornecida pela concessionária.

4.2.4 Equipamentos e Conectividade

Os componentes de hardware e de comunicação estão abaixo descritos:

- Links de dados;
- Estações de trabalho;
- Roteadores;
- Balanceadores de carga;
- Servidores para administração do ambiente;
- Firewall;
- Servidores de Bancos de Dados;

- Servidores de aplicação;
- Storage de produção;
- Storage para backup;
- Unidades de fita (backup);
- Fitas de backup;
- SAN Switches FC;
- Top-of-rack switches;
- Switches de borda;
- Racks 42U;
- KVM 8 portas.

4.2.5 Softwares e Sistemas

Em consonância com os componentes de hardware e comunicação, são necessários softwares para operação destes componentes e abaixo relacionamos:

- Licenças de sistema operacional;
- Licenças de SGBD + *Features*;
- Licenças de software de monitoração (operação);
- Licenças de software de backups;
- Licenças de software de mensageria;
- Licenças de software de *middleware*;
- Licenças de software de virtualização de ambientes;
- Licenças de web application firewall;

4.2.6 Local Físico

O local para a hospedagem de todos os componentes de *hardware* e *software* deverá ter no mínimo as seguintes características e dimensões:

- Área mínima de 30 m² com rede elétrica estabilizada;
- Geradores e Nobreaks com alta disponibilidade para garantir operação 24x7;
- Equipamentos de climatização;
- Detecção e combate a incêndio;
- Monitoramento e segurança física;
- Piso elevado;
- Cabeamento estruturado;
- Controle de acesso;
- Área mínima de 100 m² para a equipe de suporte e administração do *Datacenter*, e para a instalação de baias com mesas, computadores, periféricos e telefones.

4.2.7 Camadas da Infraestrutura Proposta

A arquitetura proposta, ilustrada na Figura 4 abaixo, contempla todas as camadas necessárias para o bom funcionamento das aplicações, bem como itens cruciais para garantir a segurança do ambiente de sistemas e da infraestrutura.

Nível 1: Dados

- Armazenamento;
 - Backup;
- Nível 2: Aplicações
- Zona de Processos de Negócio;
 - Zona de Integração;

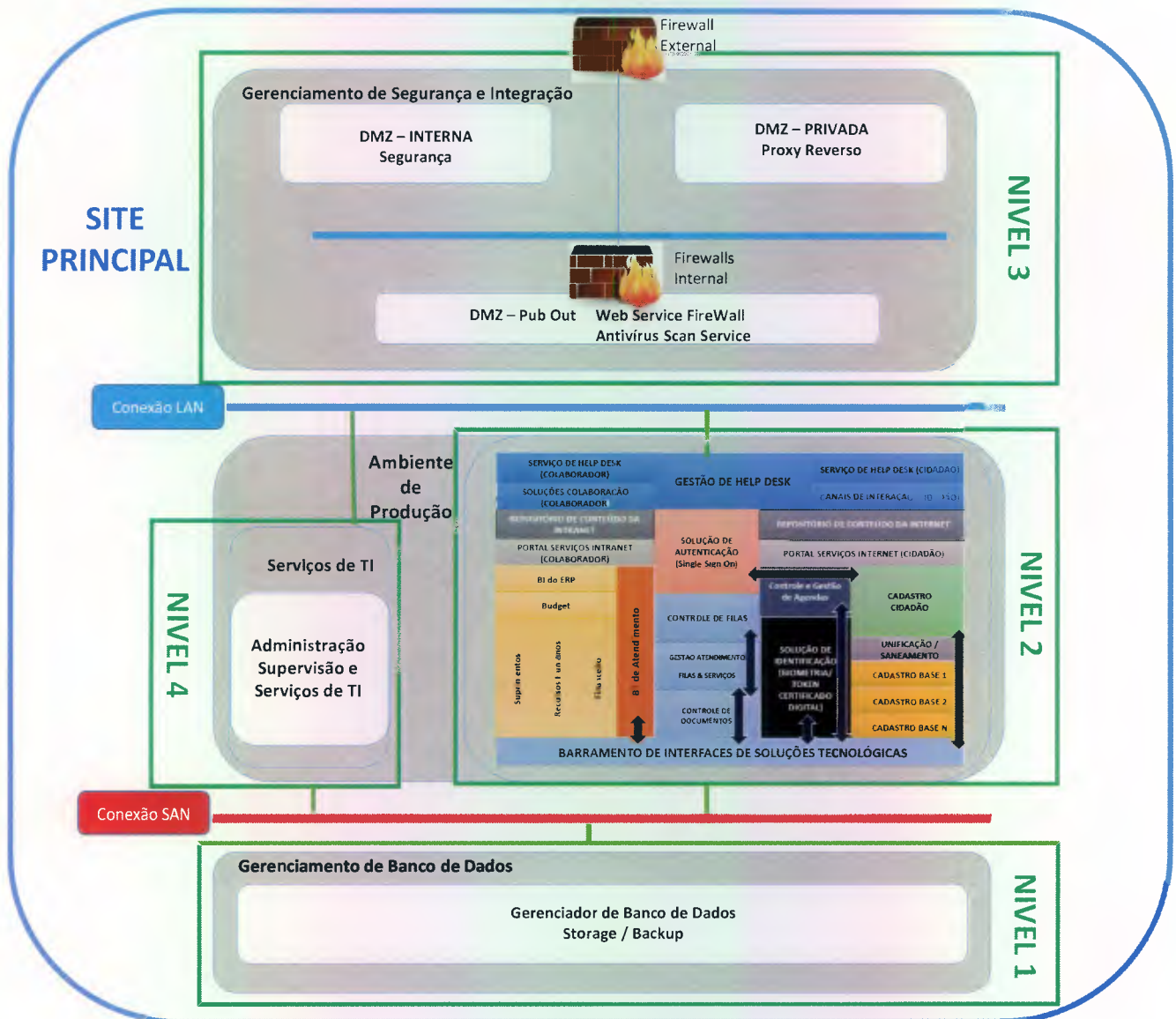
Nível 3: Acesso

- Acessos aos Portais;
- Conectividade;
- Segurança;

Nível 4: Controle

- Serviços de Administração e Suporte;
- Serviços de TI;

Figura 4: Camadas de Infraestrutura



Fonte: Autores

4.2.7.1 Tipos de Conexão

4.2.7.1.1 Conexão de Fibra Óptica:

- Conexão de fibra óptica entre *storage* e servidores de banco de dados usando *SAN switch*;
- *SAN switch* com redundância Física;

4.2.7.1.2 Conexões de Rede:

- Conexões de rede redundantes através de *switch* de rede;
- *Firewalls* redundantes;
- Vlan por níveis;
- Vlan de administração;

4.2.7.2 Níveis de redundância

Tem como principal objetivo garantir a alta disponibilidade do ambiente de TI quando da ocorrência de falha em um de seus componentes através da utilização de um segundo componente que está imediatamente disponível para uso.

4.2.7.2.1 Redundância de Dados:

- Nível Software
 - Bases de dados configuradas em *cluster*;
 - Sincronização de *Storages*;
- Nível Físico: *SAN* configurada com RAID5;

4.2.7.2.2 Redundância de Processos de negócio:

- Nível Software: Duplicação de serviços de negócio para alta disponibilidade e balanceamento;
- Nível Físico: Redundância distribuída de servidores físicos;

4.2.7.2.3 Redundância de Comunicações e Segurança:

- Nível Físico: Duplicação física de *switch* de rede e *firewalls*.

4.2.7.3 Virtualização de servidores

A virtualização terá como objetivo otimizar a utilização da capacidade computacional dos servidores permitindo que vários sistemas operacionais sejam executados em um único servidor físico, e, quando agregados mais servidores ao processo, serão criadas *cluster* de servidores a um único recurso consolidado, o que melhorará a eficiência. A virtualização de servidor também aumentará a velocidade de implantação de cargas de trabalho, melhorará o desempenho de aplicativos e aumentará a disponibilidade.

4.2.7.3.1 Benefícios da virtualização

A virtualização aumentará a flexibilidade, a agilidade, o desempenho, a disponibilidade e a automatização das operações, além de auxiliar no dimensionamento da TIC, tornando o ambiente mais simples de gerenciamento. Os benefícios adicionais incluem:

- Redução de despesas operacionais;
- Minimização do tempo de inatividade de servidores;
- Aumento da produtividade, a eficiência, a agilidade e a capacidade de resposta da TIC;
- Ativação da continuidade de negócios e a recuperação de desastres;
- Simplificação do gerenciamento.

Para a solução proposta será considerada a utilização de virtualização nos servidores destinados às camadas de apresentação e de processos de negócio da futura concessionária.

4.2.7.4 Segurança Física e Lógica

Abaixo, os componentes físicos e lógicos básicos que compõem o ambiente:

Componentes físicos de segurança:

- *Firewall* externos redundantes;
- *Firewall* internos redundantes;
- *Web application firewall*.

Technical PKI (HSM) Public Key Infrastructure:

- Estabelece uma estrutura e hierarquia para gerenciamento de (autorização e revogação);
- Permite a geração de certificados para operadores e servidores;
- Autenticação aplicações usando SSL.

Componentes de segurança lógica:

- Antivírus;
- RABC: *Roles Access Based Control*: Acesso a usuários com *Active Directory* baseado em regras funcionais;
- Uso de HTTPS para acesso aos portais;
- Criptografia de dados;
- Administração completa do sistema e gerenciamento de rastreabilidade de utilização (controle de logs).

4.2.8 Funções de administração e suporte da infraestrutura e de aplicações

Como alicerce à esta administração e controle, será implementado o conceito *Information Technology Infrastructure Library* - ITIL, como base para atendimento, abertura e controle de chamados, e processos de Gestão Operacional.

Abaixo relacionamos as funções necessárias, que poderão ser exercidas por empresa especializada, para controlar e manter todas as operações do *Datacenter*, a infraestrutura de TIC e as aplicações:

- Gestão da infraestrutura, operações e suporte;
- Coordenação das operações;
- Administração de redes;
- Analistas de segurança e *firewall*;
- Administradores de backup;
- Administradores de storage e SAN;
- Analistas *windows server* e AD;
- Analistas Linux;
- Analistas de virtualização (VMWare);
- Administradores de bancos de dados Oracle;
- Operadores de produção;
- Administradores de *middleware* de aplicações e integração;
- Analistas para serviços *web*;
- Especialistas em softwares de monitoração de eventos.



4.2.9 Backup e Restore

Fatores externos, erros físicos e lógicos podem causar “*downtime*” no sistema, ocasionando possíveis perdas de dados.

Cópias “*on-line*” (enquanto as aplicações e bancos de dados estão em produção) e cópias “*off-line*” (aplicações e bancos de dados parados), são parte dos serviços prestados.

A solução proposta estabelecerá e documentará as políticas e procedimentos necessários à realização das cópias de segurança dos dados e das aplicações.

As políticas que normalmente serão utilizadas preverão backups diários incrementais e backups “*full*” semanal com período de retenção de 14 dias, sendo que estas políticas podem ser revistas e implementadas de acordo com a real necessidade e de acordo com premissas acordadas com o Poder Concedente.

Será implementado um mecanismo de validação de restauração (DRL – “*Data Reliability Level*”), que estabelecerá um nível de confiabilidade no processo de backup e restauração, que será avaliado a cada 6 meses com o objetivo de assegurar que a plataforma cumpra com o nível DRL7 de confiabilidade que dentre outros assegura que:

- Existam procedimentos disponíveis no local para realizar o backup e o *restore* das bases de dados ativas e passivas, e que fitas de backup sejam armazenadas externamente;
- Existam relatórios de backup e que estejam disponíveis para consulta, e que mostrem que as cópias de segurança foram executadas com sucesso;
- Os backups sejam restaurados completamente com êxito e validado;
- Existam duplicações das fitas de backup;
- Tenham uma infraestrutura dedicada para assegurar a restauração.

Atividades de *backup* e *restore* incluirão:

- Monitoração e verificação da completude de rotinas de backup de bancos de dados, aplicações e arquivos;
- Backup e restore:
 - De *softwares*, configurações, parâmetros e “*archive log*” dos bancos de dados;
 - De *softwares* aplicativos;
 - Dos dados das aplicações (sistema de arquivos);
- Backups “*full*” e parciais;
- Recuperação de banco de dados;
- Diagnósticos em caso de falhas;
- *Restore* de *backups* “*full*” e incremental;
- Validação da integridade e consistência de informações restauradas;
- Monitoração de processos de restore.

4.2.10 Administração de Banco de Dados, Gerenciamento de Índices e áreas temporárias

A administração, reorganização de banco de dados e gerenciamento de índices focará em manter o ambiente operacional, prevenir e resolver problemas relacionados ao *software*, parametrizações do

banco de dados, bem como problemas de acesso aos dados e armazenamento decorrentes da utilização normal deste banco.

Um banco de dados desenhado e estruturado corretamente, minimizará a atividade de reorganização. A reorganização será necessária em situações onde o banco de dados apresentar problemas de *performance* decorrentes de acesso à discos e índices, devido a fragmentações internas.

A administração de banco de dados incluirá:

- Instalação e configuração de banco de dados;
- Provimento de suporte e manutenção dos softwares de banco de dados em operação;
- Atualização de versão do banco de dados;
- Administração e manutenção dos ambientes de banco de dados (criar, alterar e/ou excluir: tablespace, packages, índices, views, schemas, filegroups, triggers etc.);
- Aplicação de “*patches*” e *releases* definidos pelos fornecedores dos banco de dados;
- Avaliação de logs de sistema, segurança e aplicação e banco de dados, com o objetivo de prevenir incidente;
- Recuperação do banco de dados sempre que necessário;
- Atendimento às solicitações, diagnostico, correção, teste e solução de incidentes de banco de dados;
- Análise de desempenho e apontamento de possíveis gargalos no ambiente;
- Especificação e manutenção dos itens de configuração atualizados;
- Geração da documentação do ambiente e manutenção da atualização;
- Identificação da necessidade de instalação de correções (*paths*), limpeza de dados, análise do seu impacto da ação, seguindo as normas definidas no processo de gestão de mudanças;
- Automatização de rotinas, execução de tarefas, para garantir a qualidade e disponibilidade;
- Administração de permissões de objetos de banco de dados;
- Controle e monitoramento do acesso dos usuários a banco de dados;
- Implementação das políticas de acesso ao ambiente a partir das especificações (perfis) definidas;
- Execução de backup *off-line* e/ou *on-line* assegurando a recuperação do banco de dados nos casos de problema até o último backup realizado;
- Documentação das atividades executadas para recuperação do banco de dados assim como também a sua causa;
- Execução de *tuning* do banco de dados;
- Diagnostico e correção de problemas de *performance* no banco de dados;
- Fornecimento de relatórios de desempenho e capacidade, emitindo parecer relativo aos bancos de dados;
- Auditoria de contas dos usuários;
- Status (ativas, inativas, *idle*, tempo de conexão e origem) e quantidade de conexões/usuários/segundo;
- Identificação de sessões que poderão ocasionar *lock* no ambiente;
- Acompanhamento de criação e alteração de esquemas e objetos;
- Acompanhamento do crescimento dos bancos de dados e seus respectivos objetos;

A Reorganização de banco de dados incluirá:

- Verificação se a reorganização é realmente necessária ou pode ser evitada;
- Coordenação a janela operacional para a reorganização;
- Planejamento e execução a reorganização;

- Monitoramento do processo e correção de eventuais falhas;
- Coleta de dados, revisão da estrutura e do nível de fragmentação do banco de dados.

Índices serão objetos associados a tabelas que serão usados para agilizar a pesquisa e execução de comandos SQL.

Gerenciamento de Índices incluirá:

- Identificação de índices faltantes;
- Criação de índices faltantes ou adicionais;
- Recriação de índices;
- Geração de estatísticas e aplicar correções.

Saneamento de banco de dados incluirá:

- Eliminação de Informações operacionais e sem relevância;
- Transferência de informações com baixa busca a fim de melhorar a operacionalização das informações mais acessadas tornando o processo mais dinâmico;
- Checagem de informações através de balizamento com outras a fim verificar a qualidade das informações, gerando gráficos e relatórios de inconsistências para correção;

4.3 Gestão de TIC

A gestão da infraestrutura, da tecnologia dos sistemas e das aplicações nas **Unidades VAPT VUPT** será realizada pela **Concessionária**, uma vez que todos os sistemas e aplicações que darão apoio à gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT** serão disponibilizados pela própria **Concessionária**.

Para garantir o perfeito funcionamento do ambiente de TIC, que suporta todos os processos de atendimento das **Unidades VAPT VUPT**, a **Concessionária** implementará uma gestão proativa e efetiva, na qual toda a infraestrutura tecnológica seja monitorada 24 horas por dia, 7 dias por semana, visando a não interrupção e a qualidade do atendimento. Esta infraestrutura será implantada no compasso da evolução do modelo, numa sintonia entre o Poder Concedente e a Concessionária.

A gestão proativa ocorrerá através de um serviço contínuo de monitoração de eventos e envio de alertas aos administradores de forma prevenir, através de ações, futuras interrupções no ambiente de TIC. A extração de dados, oriunda do sistema de monitoração, possibilitará a apresentação de indicadores de desempenho em painéis de controle, disponibilizando uma visão consolidada em tempo real de todo o ambiente, e informações vitais para a melhoria contínua da gestão e tomadas de decisões.

As situações de alerta serão notificadas, com o registro da intervenção realizada, possibilitando a construção de uma base de conhecimento para análise, resultando num ciclo de melhoria contínua, com respostas rápidas e maior disponibilidade do ambiente.

Para as situações não solucionadas de forma remota, os técnicos do *datacenter* serão notificados, imediatamente, para atuar o mais rápido possível, de acordo com o SLA estabelecido e em atendimentos aos indicadores de desempenho descritos no Anexo VII – Indicadores de Desempenho e Qualidade do edital, de forma a garantir a não interrupção do atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**.

Relatórios de indicadores relevantes aos processos de gestão do ambiente de tecnologia serão disponibilizados para acompanhamento do bom desempenho de TIC, bem como dos registros de ocorrências registradas e a intervenção adotada para a solução.

O gerenciamento da infraestrutura de TIC garantirá:

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

Nos capítulos seguintes, serão descritos os processos que serão implementados para garantir a perfeita gestão de todo o ambiente tecnológico pela concessionária.

4.3.1 Service Desk (Callcenter)

Será disponibilizado um ponto único de contato tanto para usuários finais quanto para usuários das **Unidades VAPT VUPT**, com o seguinte objetivo:

- Recebimento de chamadas;
- Registro e rastreamento de incidentes e reclamações;
- Realização do primeiro atendimento e colher as primeiras informações sobre a requisição com o objetivo de solucionar o problema num primeiro momento, e , caso não solucionado, redirecioná-lo para um nível superior resolução;
- Execução de procedimentos de monitoração e escalonamento de acordo com os respectivos SLAs.

4.3.2 Gerenciamento de Incidentes

O objetivo do processo de gerenciamento de incidentes será voltar a operação ao estado “normal” o mais rápido possível de forma a minimizar o impacto na operação e sob a ótica dos SLAs previamente definidos.

O gerenciamento de incidentes não incluirá análise de causa raiz, esta atividade estará inclusa no processo de gerenciamento de problemas. Incidentes recorrentes sempre acionarão uma análise de causa raiz através do gerenciamento de problemas. Todos os incidentes abertos, serão acompanhados até a sua resolução definitiva.

Os incidentes que não forem resolvidos no primeiro nível de atendimento, serão encaminhados para níveis superiores e serão acompanhados até o momento de sua resolução.

Processos de notificação e de escalonamento de incidentes farão parte deste processo.

4.3.3 Gerenciamento de Mudanças

O objetivo deste processo será gerenciar mudanças no ambiente de TIC minimizando as interrupções, riscos, complexidade e o impacto gerado pelas alterações.

Este processo controlará as mudanças desde a requisição inicial recebida pela organização, até a confirmação que a mudança foi executada com sucesso.

A gestão de mudanças envolverá:

- Análise, planejamento, acompanhamento, execução e registro das mudanças no ambiente;
- Testes e homologação para implementação da mudança;
- Análise de desempenho e indicação de possíveis gargalos no ambiente;
- Elaboração e análise de relatório de indicadores;
- Aceitação da alteração.

4.3.4 Gerenciamento de Problemas

O objetivo deste processo será minimizar o impacto na operação causado por incidentes e problemas oriundos de erros ocorridos no ambiente de TIC, e prevenir a recorrência de incidentes relacionados.

Para atingir este objetivo, o gerenciamento de problemas investigará a causa raiz dos incidentes e dará início a uma série de ações para corrigir os erros detectados.

Será abrangente ao gerenciamento de problemas as seguintes atividades:

- Gerenciamento proativo de problemas: evitar incidentes melhorando a infraestrutura de TIC através de análises de tendências e manutenções preventivas;
- Controle de problemas;
- Identificação e registro;
- Classificação do problema: baseado no impacto e urgência o problema será priorizado, e recursos (pessoas, tempo, etc.) serão alocados para tratar o assunto;
- Investigação e diagnóstico: Assim que a causa do problema for encontrada, o problema se tornará em um erro conhecido;
- Controle de Erros: monitoração de erros conhecidos e propostas de mudanças para correção dos erros de forma a evitar erros recorrentes.

Controle de erros consistirá das seguintes atividades:

- Identificação e registro do erro e soluções de contorno se houverem;
- Registro da resolução do erro: Abertura de uma solicitação de mudança e após a implementação verificará se o erro foi corrigido, em caso afirmativo a resolução do erro será registrada;
- Fechamento de erros e problemas associados: Após a implementação com sucesso da mudança todos os problemas associados ao erro conhecido serão fechados;
- Rastreamento, Monitoração e Relatórios: Acompanhamento do progresso dos problemas e erros conhecidos, e emissão de relatórios sobre os resultados, e sobre potenciais problemas com status de significativo.

4.3.5 Gerenciamento de Disponibilidade

Consistirá em atividades necessárias para assegurar a disponibilidade do ambiente de TIC.

O gerenciamento de disponibilidade incluirá a monitoração dos componentes da infraestrutura de TIC, e terá por objetivo detectar eventos inesperados e prevenir incidentes.

O sistema de monitoração dos componentes da infraestrutura de TIC será desenhado para detectar e enviar automaticamente aos administradores, alertas sobre as condições de "saúde" dos

componentes, baseados em parâmetros e indicadores previamente estabelecidos de acordo com as melhores práticas de mercado e necessidades sistêmicas.

Os componentes monitorados não estarão restritos apenas ao *hardware* que compõe a solução, mas também à camada de *software*, aplicações e camadas de redes.

Abaixo, os componentes básicos que serão monitorados:

- Servidores (CPU, memória e discos);
- Banco de dados, tabelas e *tablespaces*;
- Sistemas operacionais e processos de aplicação;
- *Performance* e tempo de resposta;
- Links de comunicação;
- Roteadores e switches;
- Redes LAN.

4.3.6 Gerenciamento da Configuração

O gerenciamento da configuração será realizado para itens como *hardware* dos servidores, *softwares* e referenciados procedimentos e documentação.

O objeto de controle da configuração será chamado de “item de configuração (IC)” e o relacionamento entre os itens de configuração (IC’s) serão armazenados no “Banco de Dados de Configuração” (CMDB).

O CMDB conterá no mínimo os seguintes itens de configuração:

- Itens de *hardware*;
- Itens de rede;
- Itens de *software*;
- Configuração básica do ambiente.

O processo de gestão de mudanças estará diretamente associado ao CMDB. Todas as alterações realizadas no ambiente de TIC que afetarem diretamente um “Item de Configuração (IC)”, deverão ser refletidas no CMDB.

4.3.6.1 Registro de ativos

Registrará as informações dos ativos em um banco de dados central de gerenciamento de ativos (CMDB). Controlará o ciclo de vida dos ativos, e as alterações relacionadas aos ativos serão controladas e registradas.

4.3.6.2 Relatório de ativos

Os dados do CMDB estarão disponíveis para o *Service Desk* responder questões referentes aos ativos, e para a elaboração e emissão de relatórios.

4.3.6.3 Mapa de impacto

Todas as correlações e dependências existentes entre os IC’s estarão disponíveis, desta forma, será possível saber com antecedência se haverá impacto significativo em mais de um IC quando houver uma alteração em um IC específico.

4.3.7 Gerenciamento de Reclamações

O objetivo deste processo será dirimir qualquer insatisfação com relação aos serviços prestados. Toda reclamação será tratada como confidencial e o processo utilizado para registrar reclamações sobre o serviço e elaboração de planos de remediação e resolução.

4.3.8 Gerenciamento de Capacidade

O gerenciamento de Capacidade terá por objetivo atender os requisitos relacionados à capacidade e desempenho do ambiente de TIC dentro de um SLA previamente estabelecido. Permitirá também um dimensionamento correto da infraestrutura, o que contribuirá para garantir o perfeito funcionamento das aplicações que utilizarão esta infraestrutura.

Características básicas do gerenciamento de capacidade:

- Considerará todos os recursos necessários para entregar o serviço de TIC e planos de requisitos a curto, médio e longo prazo;
- Incluirá as demandas de todas as áreas dependentes dos recursos de TIC;
- Levará em consideração o planejamento de espaço e o ambiente disponível;
- Monitorará a utilização de recursos (discos, memória, processadores, largura de banda, etc.);
- Realizará análise de tendências para os recursos monitorados, de forma a propor futuras alterações/adequações no ambiente.

4.3.9 Gerenciamento de Performance

O ambiente de TIC será fortemente impactado por vários componentes de várias aplicações como: servidores, bancos de dados, ERP, redes, etc. Este processo garante a performance e disponibilidade do ambiente para uma carga de trabalho acordada.

O gerenciamento de performance, assegurará que os sistemas atinjam os níveis de serviço previamente acordados, através da monitoração, análise e ajustes.

Recomendações proativas serão realizadas de forma a contribuir para que o ambiente esteja sempre disponível, produtivo e confiável.

O gerenciamento de performance focará em otimizar a utilização dos recursos, e consistirá na definição de uma correta configuração e parametrização dos componentes de *hardware* e *software* com o objetivo de melhorar o tempo de resposta.

O gerenciamento de performance incluirá:

- Investigação de problemas de performance a iniciar ações apropriadas;
- Implementação de alterações em parametrizações para otimizar tempo de resposta;
- Gerenciamento de dados armazenados em *storages*;
- Manutenção de ajustes de sistemas operacionais e bancos de dados;
- Monitoração dos seguintes itens:
 - Utilização de memória;
 - Fragmentação de objetos;
 - Utilização de banco de dados;
 - Limites dos recursos;
 - Atualizar estatísticas de aplicações.



- Análise de tendências;
- Ajustes (configuração de *hardware* e *software* para otimizar tempo de resposta).

4.3.10 Gerenciamento de Nível de Serviços

O Gerenciamento de Nível de Serviços é um processo que forma o vínculo entre a concessionária e o Poder Concedente. O objetivo principal deste processo é assegurar a qualidade dos serviços prestados.

Para acompanhamento deste processo, serão agendadas em comum acordo, reuniões de posicionamento para discutir a qualidade dos serviços, os níveis de Serviço e as melhorias que poderão ser introduzidas, sendo que a base de orientação é o **Anexo I – Termo de Referência do Edital**. Também serão disponibilizados pela concessionária, relatórios mensais, ou em periodicidade previamente acordada, com o demonstrativo dos níveis de serviço atingidos.

4.3.11 Gerenciamento de Vulnerabilidades - *Hardening*

“*Hardening*” será um processo em que o objetivo será aumentar o nível segurança da infraestrutura de TIC, e será utilizado para mapear ameaças, mitigar riscos e executar possíveis correções no ambiente, preparando-o para enfrentar tentativas de ataques ou violação na segurança da informação.

O processo de gerenciamento de vulnerabilidades incluirá:

- Remoção ou desabilitação de nomes ou logins de usuários que não estejam mais em uso;
- Remoção de serviços desnecessários;
- Configuração dos *softwares* para que utilizem somente as funções para as quais foram contratados;
- Aplicação de controles, correções, atualizações e execução de testes de segurança;
- Manutenção de *patches* atualizados;
- Controle de permissões no sistema de arquivos;
- Incidentes de segurança tratados como prioridade 1;
- Testes e implementação de *patches* de segurança.

4.3.12 Gerenciamento do Ciclo de Vida

A gestão do ciclo de vida de TIC será necessária para identificar a obsolescência da operação da infraestrutura instalada.

O ciclo de vida de TIC passará pelas etapas de:

- Início (planejamento e implantação);
- Meio (manutenções e gerenciamento de resultados)
- Fim (necessidade de reciclagem).

Processos como gerenciamento de configuração, capacidade, disponibilidade e *performance*, contribuem diretamente para identificar e planejar o momento em que a reciclagem se fará necessária.



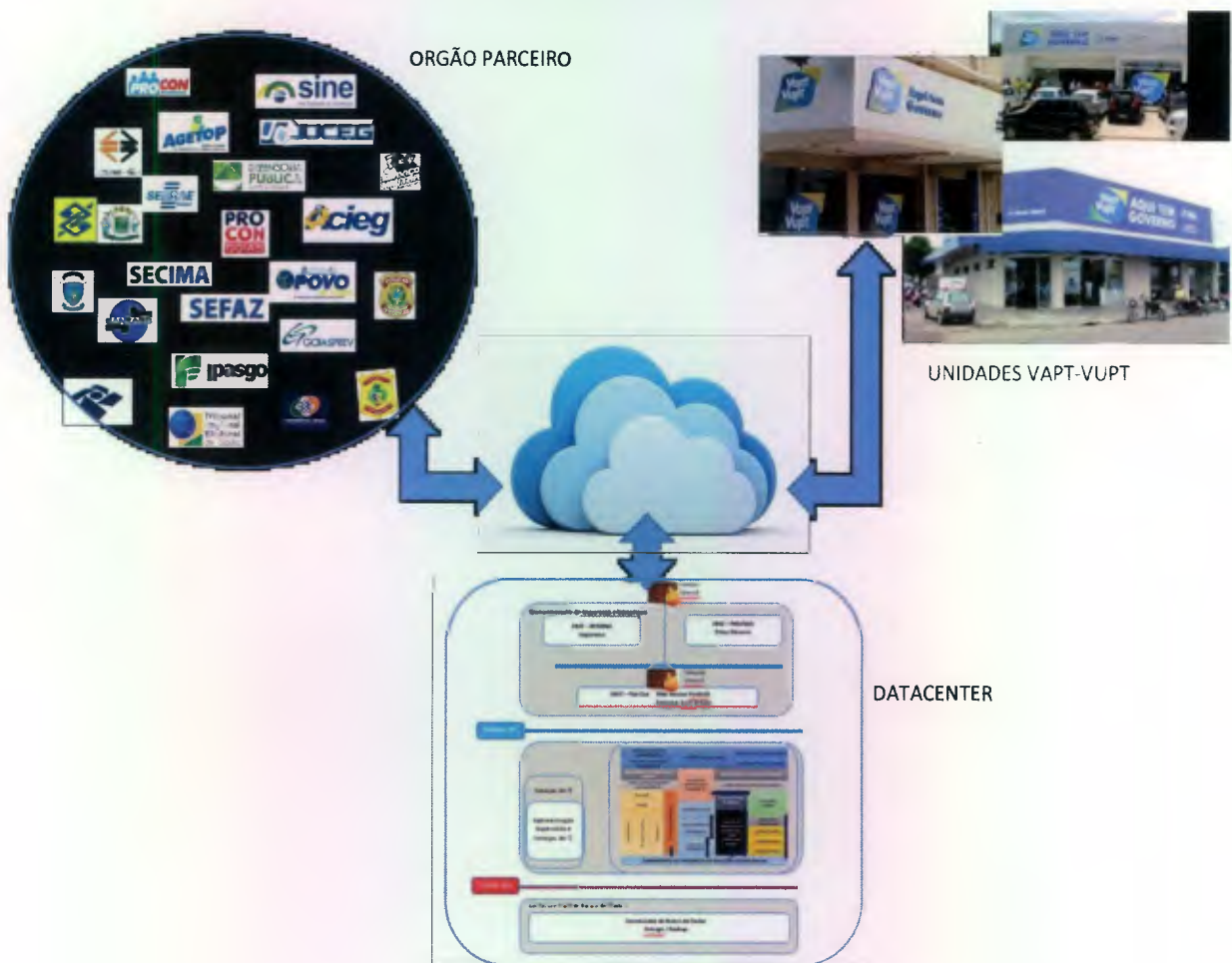
4.4 Rede de Comunicação de Dados

Com a assunção da estrutura atual e implantação de novas **Unidades VAPT VUPT** distribuídas em diferentes localidades do Estado de Goiás, será necessário a implementação de uma rede de comunicação de dados e voz interligando todas as **Unidades** e a **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**, conforme ilustrado na Figura 5 abaixo, de maneira a permitir a comunicação de dados, voz e imagem.

Em conformidade com a política de segurança da informação do Estado de Goiás, a **Concessionária** contratará o serviço de banda larga e disponibilizará a infraestrutura de conectividade entre as **Unidades VAPT VUPT** e o *Datacenter*, e será de responsabilidade do **Poder Concedente**, a disponibilização de infraestrutura de conectividade com os **Órgãos Parceiros**.

A implementação da rede de dados para conexão das **Unidades VAPT VUPT** e dos **Órgãos Parceiros** com o *Datacenter* ocorrerá de forma escalonada, em ondas, de acordo com um cronograma a ser definido entre as partes.

Figura 5: Rede de Comunicação de Dados



Fonte: Autores

5 EQUIPAMENTOS DE TELEINFORMÁTICA

Os equipamentos de teleinformática abrangerão todas as necessidades operacionais das **Unidades VAPT VUPT**, como microcomputadores e seus componentes, *notebooks*, impressoras, *scanners*, equipamentos de rede de comunicação de dados local e remota, equipamentos de rede elétrica, central telefônica, e todos os demais equipamentos, envolvendo *hardwares*, *softwares* e acessórios específicos a cada serviço.

As descrições e especificações contidas neste documento são referenciais para os equipamentos de teleinformática a serem fornecidos pela **Concessionária**. Os equipamentos possuirão as características técnicas descritas abaixo, podendo ser complementadas por qualquer exigência não descrita referentes a tais equipamentos. Todos equipamentos, softwares, sistemas ou qualquer outro recurso que conste no Termo de Referência ou em seus anexos, caso não estejam citados, serão fornecidos, mantidos e atualizados, conforme a evolução natural das soluções tecnológicas.

5.1 Especificação de Equipamentos de Teleinformática

5.1.1 Rack

Serão utilizados racks do tipo fechado de 42U's, idênticos, novos e sem uso anterior com o modelo em linha de produção.

5.1.2 Estabilizadores

Os estabilizadores fornecidos serão gerenciáveis, com tensão de entrada de 220V, tensão de saída de 127V, e By-Pass Integrado (Manual ou Automático).

A potência e fator de potência serão dimensionados de acordo com as necessidades de cada **Unidade**, e devem suportar condições de temperatura de 0° a 40°C, e umidade de 0% a 95% sem condensação.

5.1.3 Nobreak

Será fornecido e instalado um nobreak trifásico com banco de baterias e autonomia capaz de suportar toda carga de energia estabilizada da **Unidade** e com possibilidade de monitoração remota via barramento Ethernet/RJ-45.

5.1.4 Switch

Os *switches* fornecidos serão idênticos, novos e sem uso anterior, serão gerenciáveis, possuirão suporte a recursos de qualidade, VLAN e segurança, e com funcionalidades estabelecidas no modelo de referência OSI (*Open Systems Interconnection*).

Terão no mínimo 24 portas, PoE, expansibilidade de 10Gigabit Ethernet e interface compatível com os padrões IEEE 802.3z e IEEE 802.3ab.

5.1.5 Console Switch e Cabos

Será fornecido *console switch* novo e sem uso anterior com no mínimo 8 portas. O modelo estará em linha de produção, sem previsão de encerramento e com os devidos acessórios necessários para instalação e funcionamento.



5.1.6 Testador de Cabos UTP CAT-6

Equipamentos utilizados para verificação rápida da integridade de um cabeamento Ethernet par-trançado.

Serão fornecidos equipamentos novos e sem uso anterior, com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento e com as seguintes características:

- Capacidade de verificar rede Ethernet 10/100/1000;
- Identificar problemas de cabeamento como má conectorização e rupturas, mostrando exatamente onde está a falha;
- Medição do comprimento do cabo e a distância até a falha via reflectometria;
- Além de rupturas, identificar curtos, pares cruzados, invertidos e com erros de conectorização;
- Interação com portas de switches;
- Indicadores de defeitos.

5.1.7 Notebook

Notebook (s) novo (s), idêntico (s), sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, sendo a configuração mínima:

- 8 GB de memória;
- HD 1 TB;
- Tela HDMI LED 14”;
- Processador 2 núcleos, 3 MB de memória cachê, com *Clock* de 2,6 GHZ;
- Placa de rede 10/100/1000, RJ45 e WIFI;
- Sistema Operacional (S.O.) Windows instalado compatível com as versões de mercado e aplicações utilizadas;
- Licença/chave do Sistema Operacional;
- Garantia mínima 12 (doze) meses;
- Entrada de alimentação 110v e 220v automática com cabo de força com conector macho padrão brasileiro (NBR 14136/2002) para conexão à rede elétrica.

5.1.8 Desktops

Desktop (s) novo (s), idêntico (s), sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, sendo a configuração mínima:

5.1.8.1 Configuração 01 - Corporativo e de Atendimento

- ALL-IN-ONE;
- Processador Intel® Core™ i3-4160 (3.6 |34160 GHz, 3Mb de *cache*, 54W);
- Sistema Operacional Windows (português) compatível com aplicações 64 bits e devidamente licenciado;
- Solução de Antivírus Licenciado e gerenciamento centralizado com o objetivo de:
 - Impedir a entrada de ameaças desconhecidas nos hosts;
 - Bloquear programas suspeitos;
 - Restaurar arquivos e pastas danificados ou excluídos;
 - Remover lixo e arquivos temporários da Internet;
 - Detectar e remover *spyware* e vírus;

- Bloquear *spyware* e *worms* automaticamente;
- Proteger e-mails e mensagens instantâneas contra vírus;
- Impedir a propagação de e-mails infectados com vírus;
- Detectar *rootkit* e remove ameaças ocultas;
- Memória 4GB, DDR3, 1600Mhz (1X4GB);
- Teclado;
- Placa de Vídeo Integrada *Intel®Graphics*;
- Sem Catão Wireless Lan;
- Disco Rígido 500GB, SATA;
- Mouse Óptico USB;
- Sem Drive Óptico;
- Garantia com atendimento no local após o diagnóstico remoto;

5.1.8.2 Configuração 02 – Pannel de Chamada de Senhas

- Intel® Core™ i3-4160 Processor (Dual Core, 3MB, 3.60GHz w/HD4400 Graphics);
- Sistema Operacional Windows (português) compatível com aplicações 64 bits e devidamente licenciado;
- Solução de Antivírus Licenciado e gerenciamento centralizado com o objetivo de:
 - Impedir a entrada de ameaças desconhecidas nos hosts;
 - Bloquear programas suspeitos;
 - Restaurar arquivos e pastas danificados ou excluídos;
 - Remover lixo e arquivos temporários da Internet;
 - Detectar e remover *spyware* e vírus;
 - Bloquear *spyware* e *worms* automaticamente;
 - Proteger e-mails e mensagens instantâneas contra vírus;
 - Impedir a propagação de e-mails infectados com vírus;
 - Detectar *rootkit* e remove ameaças ocultas;
- Microsoft® Office – licenciado;
- Teclado Dell USB KB212-B;
- Mouse Óptico USB;
- Monitor Dell Serie E de 18.5 polegadas *Widescreen E1914H*;
- OptiPlex 3020, formato pequeno BTX BCC;
- Standard OptiPlex 3020, chassi de formato pequeno BCC;
- Dissipador de calor, *mainstream*, formato pequeno;
- Memória 4GB, Single Channel DDR3, 1600MHz (1x4Gb);
- Disco Rígido de 500GB SATA (7.200 RPM);
- Leitor de DVD (8X DVD-ROM);
- Sem Placa Wireless;
- Placa de Vídeo Dedicada AMD Radeon R5 240, 1GB, Half Height, (DP e DVI-I);
- Garantia com atendimento no local após o diagnóstico remoto;

5.1.9 Sistema Telefônico PABX

Para cada unidade será fornecido 1 (um) PABX novo e sem uso anterior, acomodável em rack, com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, do tipo Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), sistema PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), de operação automática, com



tecnologia de Controle por Programa Armazenado (CPA), técnica PCM (*Pulse Code Modulation*) e comutação temporal digital.

Capacidades:

- Circuitos de troncos digitais bidirecionais padrão E1 com 30 (trinta) juntores cada um e deverá suportar troncos DDR (Discagem direta a Ramais) digitais;
- Portas para troncos analógicos bidirecionais com IDC;
- Ramais digitais;
- Possibilita ampliação de, no mínimo, 100 % (cem por cento) da capacidade inicial;
- Possibilita conexão VoIP para implementação em redes de Dados para Voz sobre IP (VoIP).

Software e Hardware:

- O Processador principal de 64 bits;
- Suporte as sinalizações R2D, E&M contínua, E&M pulsada, ISDNPRI, MFC-5C, MFC-5S, DTMF, Decádica,
- Suporte DDR (Discagem Direta a Ramal) Digital e Bidirecional padrão Anatel;
- Integração com solução de videoconferência;
- A configuração do sistema estará protegida contra falta de energia (armazenamento em memória não volátil);
- O sistema totalmente dualizado com capacidade de auto inicialização em caso de queda da alimentação de energia elétrica;
- Permite diagnóstico do sistema para manutenção, bem como, substituição de módulos de interface de linha, sem interrupção do funcionamento normal;
- Suporte a gerenciamento SNMP.

Recursos e Facilidades do Sistema

- Possibilita transferência para outro ramal, de chamadas internas ou externas;
- Possibilita discagem abreviada comum e individual;
- Música de espera;
- Conexão com sistema de bilhetagem e tarifação;
- Plano de numeração flexível para, no mínimo, 4 (quatro) dígitos;
- Diferenciação sonora entre chamadas (internas e externas);
- Retorno automático de chamada;
- Captura individual;
- Restrição de chamadas externas a determinados números (DDD, DDI, 4004, etc.);
- Redirecionamento de chamadas a ramal (siga-me);
- Redirecionamento de chamada por ocupado ou não atendimento;
- Cadeado eletrônico (bloqueio de ramal para chamadas externas) através de senha;
- Intercalação;
- Bloqueio a discagem e recebimento a cobrar (DDC) individual ou coletivo;
- Busca em grupo sequencial ou cíclica;
- Acesso ao sistema via discagem direta – DISA,
- Acesso especial à operadora;
- Aviso temporizado - alarme despertador;
- Chamada de emergência;



- Conferência interna e externa até 05 (cinco) ramais;
- Configuração da identificação do número chamador;
- Desvio das chamadas quando em ocupado e/ou não responde para qualquer ramal;
- Discagem abreviada por ramal;
- Entroncamento digital E1;
- Estacionamento das chamadas;
- Mensagem de espera agradável para a ligação externa;
- Registro das chamadas de entrada;
- Registro das chamadas de saída;
- Registro das chamadas dos ramais;
- Rota de menor custo;
- Seleção automática de rotas de saída;
- Sistema chefe-secretária;
- Tabela de rotas;
- Transferência de chamadas tronco a tronco;
- Transferência prioritária;
- Tronco executivo para ramal.

Terminal para atendente (telefonista) com as características descritas:

- Display em Cristal Líquido LCD com fundo luminoso (*Backlight*) e idioma português
- Identificação de número chamador (interno ou externo) no visor;
- Identificação de estado de ramal chamado (livre/ocupado);
- Deverá possibilitar de colocar em fila, ligações entrantes para ramais ocupados;
- Serviço noturno;
- Indicação de alarmes e de falhas do sistema;
- Facilidades de um ramal comum;
- Possibilita o uso de fone de cabeça (*headphone*) que deverá ser fornecido com o terminal.

Plataforma de Gerenciamento

- Instalado com software para o Gerenciamento e Configuração do sistema e quaisquer outros softwares requeridos para a instalação, com suas respectivas licenças e mídias, inclusive para o sistema operacional;
- Permite rotinas de diagnósticos e relatório de falhas;
- Permite verificação e alteração das facilidades de ramais, como grupo de captura, conferências, categorias, redirecionamento etc.;
- Possui alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade.
- Serão fornecidos e instalados o(s) microcomputadores, monitor(es) e impressora(s), com as configurações necessárias à implantação e operação, exclusiva do software de gerenciamento.

Plataforma de Bilhetagem e Tarifação

- Possui software para a bilhetagem e tarifação do sistema e quaisquer outros softwares requeridos para a instalação, com suas respectivas licenças e mídias, inclusive para o sistema operacional;
- Gerenciamento centralizado das informações, podendo conter informações de estatísticas e tarifação do sistema telefônico;



- Software com atualização automática de novas versões, bem como de tarifas e prefixos de centrais através da Internet;
- O software permite a implantação de planos especiais de tarifação no sistema;
- O software permite o agendamento da emissão e impressão automática de relatórios;
- O software possui rotina de backup e otimização da base de dados;
- O software possibilita o envio de relatórios via e-mail;
- O software possibilita controlar os acessos por senha e privilégios;
- Possui relatórios com gráficos mensais: estatísticas por ramal, conta, centro de custo, contato, número discado etc.;
- Cadastro automático de ramais e contas;
- Tarifação de chamadas realizadas pela rede corporativa;
- Tarifação de chamadas entrantes de serviço 0800 e de chamadas a cobrar;
- Aplicação de taxas de tarifação em função do tipo de chamada, duração, conta, ramal, grupo e centro de custo;
- Relatórios em diversos formatos de arquivo como: rtf, xls, pdf e txt;
- Permite medição e tarifação sobre o tráfego do sistema telefônico (troncos e ramais);
- Contabilização por centro de custo e por ramais individuais das ligações efetuadas com emissão de relatórios,
- Verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número e localidade chamado, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;
- Monitoração "on-line" do tráfego interno e externo (entrada/saída);
- Serão fornecidos e instalados o(s) microcomputadores, monitor(es) e impressora(s), com as configurações necessárias à implantação e operação, exclusiva do software de bilhetagem e tarifação.

5.1.10 Aparelhos Telefônicos Digitais

Aparelhos novo (s), idêntico (s), sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, sendo a configuração mínima:

- Display em Cristal líquido LCD, fundo luminoso (*Backlight*) e idioma português, 16 caracteres;
- Teclas programáveis de fácil acesso;
- Suporta voz sobre IP e protocolo SIP;
- Tecla mudo, cancela temporariamente a transmissão de voz;
- Sistema viva para conversações sem retirar o fone do gancho;
- Teclas flash, Redial e tecla de Volume com controle de Nível de volume do áudio do monofone e da viva voz;
- Mínimo 4 (quatro) teclas de Navegação com funções descritas no display;
- Menu para a execução de vários serviços disponíveis no sistema com apenas um toque, sem a necessidade de digitação de códigos e senhas para sua ativação, tais como: Transferência e Captura de Chamadas, Siga-me, Não Perturbe, Música de Espera, Conferência, Rechamada Automática, Mensagem de Ausência, Chamada em Espera (pêndulo);
- 6 (seis) tipos de campainha: três para chamadas internas e três para chamadas externas;
- Leds indicativos da função ativada;
- Alimentação pelo mesmo par de fios de conexão à central;
- Cabo e conector RJ-11;

- Conexão do aparelho à central feita por meio de um único par de fios;
- Identificação de Chamadas para visualização do número do telefone originador da chamada;
- Auto identificação para identificar o próprio ramal, via display ou vocalização;
- Relógio e calendário com visualização de hora e data no display;
- Rediscagem automática dos últimos números discados;
- Controles de Nível: volume de áudio do monofone, viva voz e da campanha controlados através do teclado.

5.1.11 Servidor de Rede

Servidor (es) novo (s), idêntico (s) e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, sendo a configuração mínima:

- Servidor rack de 2U, com 2 sockets para processadores Intel Xeon E5-26xx;
- Suporte até 12 pentes de memória DDR4 (capacidade reduzida pela metade com 1 processador instalado);
- Sistema de Gerenciamento Remoto iDRAC8;
- Sistema de Gerenciamento inteligente para aumentar disponibilidade e confiabilidade;
- Capacidade para até 8 discos de 3.5";
- Processador Intel Xeon E5-2620 v3 de 6 Núcleos, 2.4GHz (3.2GHz de Frequência Máxima), 15MB de Cache, QPI Link de 8.00GT/s;
- PowerEdge Server FIPS TPM;
- 16GB de memória RDIMM, com taxa de transferência de 2133MT/s, Dual Rank, Largura de Dado x4;
- 2 discos rígidos 600GB 15K RPM SAS 6Gbps 2.5" Hot-plug, com carrier para 3.5", 13G;
- Placa de rede on-board 1GbE Quad-Port;
- RAID 1 para H330/H730/H730P (2 HDDs ou SSDs);
- Chassis para até 8 discos de 3.5";
- Controladora de discos PERC H730 com um 1GB de Cache;
- Fontes redundantes, Hot Plug (1+1), 495W;
- Com Sistema operacional, Windows 2012, Standard ou superior;
- SanDisk DAS Cache, 90 Day Trial License.

5.1.12 Unidade de Backup

Unidade (s) de Backup, nova (s), idêntica (s) e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, sendo a configuração mínima:

- Tecnologia LTO-6;
- Capacidade mínima de armazenamento 1.5Tb;
- Taxa de transferência e taxa de backup Máximas, original: 140 MB/s; 504 GB/h;
- Interface Serial Attached SCSI (SAS) a 6 GB/s;
- Placa de rede HBA 6Gb SAS, Duas Portas.

5.1.13 Roteadores

Roteador (es), novo (s), idêntico (s) e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, com suporte para BGP (protocolo de roteamento dinâmico – incluindo o software), permitindo a integração de voz e dados (VOIP), e suporte para o protocolo OSPF.

5.1.14 Firewalls

Firewall (s), Appliance (s), novo (s), idêntico (s) e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, sendo a configuração mínima:

- Interface de Gerenciamento web;
- Autenticação de Usuários;
- Permitir a criação de Política de Acesso;
- Proxy Transparente;
- Access Control List;
- Relatórios, Estatísticas e Gráficos;
- Stateful Firewall;
- VPN;
- Mascaramento de IP e NAT;

5.1.15 Impressoras

Impressora (s) nova (s), sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, conforme modelos e configurações a seguir:

5.1.15.1 Impressora Laser Monocromática

Impressora tipo página monocromática com tecnologia laser e a seguinte configuração:

- Velocidade nominal de impressão mínimo de 20 (vinte) ppm;
- Resolução mínima real de 1200 x 1200 dpi;
- Memória mínimo 64 MB;
- Volume mensal de impressão suportado de no mínimo 30.000 páginas/mês;
- Interface Gigabit-Ethernet com 01 (uma) porta, com conector RJ45;
 - Detecção automática para as velocidades de 10Mbps e 100Mbps e 1000Mbps;
- Interface compatível com os padrões IEEE 802.3 e IEEE 802.3u.

5.1.15.2 Impressora Multifuncional Laser

Impressora tipo gerenciador de impressão com funções de supervisão como: Monitoração da situação operacional da impressora, quantidade de papel, papel enroscado, nível de toner, e as seguintes características:

- Imprimir, copiar, digitalizar e enviar fax;
- Velocidade nominal de impressão mínimo de 45 (quarenta e cinco) ppm;
- Velocidade de reprodução mínima de 40 (quarenta) cpm;
- Resolução de digitalização mínima de 600 x 600 dpi;
- Terá resolução mínima real de 1200 x 1200 dpi;
- Velocidade de transmissão do fax, mínima de 33,6 Kbps;
- Memória mínima de 256MB;

- Volume mensal de impressão de no mínimo 200.000 páginas/mês;
- Interface Gigabit-Ethernet com 01(uma) porta, com conector RJ45;
- Detecção automática para as velocidades de 10Mbps e 100Mbps e 1000Mbps;
- Interface compatível com os padrões IEEE 802.3 e IEEE 802.3u;
- Acompanha 01 (um) servidor de impressão compatível com TCP/IP, DHCP/WINS e LPD/LPR;
- 01(um) software agente de gerenciamento local e remoto para verificação se está operacional ou não, fora de linha, quantidade de papel, nível de toner.

5.1.15.3 Impressora Laser Colorida

Características técnicas:

- Velocidade nominal de impressão mínimo de 35 ppm;
- Resolução mínima real de 1200 x 1200 dpi;
- Memória mínimo 256 MB;
- Volume mensal de impressão de no mínimo 120.000 páginas/mês;
- Impressão frente e verso manual, carta e ofício.

5.1.16 Scanners

Scanner (s) de mesa de alta velocidade novo (s), idêntico (s) conforme tipo, sem uso anterior e com modelo em linha de produção.

5.1.16.1 Scanner Alta Velocidade

Tipo digitalizador de alta velocidade Colorido, com tecnologia de sensor de imagem tipo CCD (*dual charge copled device*) e as seguintes características:

- Modelo duplex (frente e verso), possuir flat-bed;
- Permitir realizar digitalização de formatos A8, Carta, A4 e Legal;
- Permitirá velocidade de escaneamento monocromático de 25 ppm simplex e 25 ipm duplex a 200 dpi;
- Permitirá velocidade de escaneamento colorido de 25 ppm simplex e 25 ipm duplex a 150 dpi;
- Resolução óptica mínima de 600 dpi (pontos por polegada);

5.1.16.2 Scanner Leitora de Código de Barras de Pistola

Características técnicas:

- Scanner laser com suporte;
- Capacidade de leitura de códigos de barras a uma distância de até 58 cm;
- Tecnologia de leitura a laser otimizada para ler códigos de barras com impressão ruim ou danificados.

5.1.17 Aparelho de Fax / Fone Laser

Aparelhos de fax/fone do tipo impressão Laser monocromático, novos, idênticos e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, com as seguintes características:

- A velocidade do modem 14400 bps (Transmissão), 9600 bps (Recepção);
- A velocidade de transmissão próxima de 06 (seis) segundos por página a 14400 bps;



- Resolução do fax horizontal X vertical modo Standard de 203 X 98 dpi e modo Super Fina 203 X 392 dpi;
- Compatível com o grupo 3;
- Compressão de dados;
- Acompanha monofone e todos os demais componentes.

5.1.18 Kit Biométrico para Documento de Identificação e Habilitação

Equipamento (s), novo (s), idêntico (s) e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, de acordo com os tipos e características descritas abaixo:

5.1.18.1 Dispositivo de Captura de Imagens Digitais

- Sensor de Captura de Imagem, Tipo CCD ou CMOs 5 Megapixels não Interpolados, Pixels Efetivos: 5 Milhões, total de Pixels: 5 Milhões;
- Lentes de Vidro, Foco de Objetos ou Pessoas a uma distância entre 70 (Setenta) cm E 150 (cento e cinquenta) cm;
- Zoom Óptico 4x;
- Abertura e Disparo, com controle de abertura, velocidade: 1-1/1000 segundos;
- Controle De Exposição, Sensibilidade ISO: 100, 200, 400, 800 E 1600 Equivalente;
- Balanço do Branco, Automático e Personalizado;
- Flash Embutido, com Modos de Operação: Automático, Ativado e Desativado;
- Arquivo de Saída de Imagem, Formato de Arquivo: JPEG; Três Níveis de Compressão JPEG;
- SDK (Software Development Kit) para acesso direto as funções do dispositivo de Captura de Imagem Digital Conectado Diretamente ao Microcomputador ou Notebook.

5.1.18.2 Dispositivo de Captura de Impressões Digitais

Scanner compacto para captura única e dez impressões roladas e pausadas. Tecnologia óptica avançada para captura de imagem de alta velocidade e processamento de imagem perfeita em dedos molhados e secos. Resistente à água e poeira adequado para ambientes internos e móveis em aplicações civis e criminais.

Especificações:

- Sensor óptico;
- Captura rolada e pousada (4,4,2);
- Resolução não interpolada de 500 pixels por polegada;
- Resolução da imagem de saída de 500 pixels por polegada;
- 256 níveis de escala de cinza (8 bits graylevel);
- Qualidade das imagens padrão fbi;
- Dimensão da área de captura (prato de leitura em prisma de vidro) 89mm x 80mm;
- Taxa de amostragem 20 fps (frames por segundo);
- Grau de proteção: ip54;
- Certificações fbi, fips 201, whql, ce, fcc, ul, kcc;
- Temperatura de operação: 0-50° c;
- Umidade de operação: de 10 a 90% sem condensação;
- SDK (software development kit) para sistema Windows e Linux.

5.1.18.3 Coletor de Assinatura Digital (PAD de assinatura)

- Sensor touchpad;
- Caneta estilo passivo;
- Área de captura: display lcd, com mínimo 112mm x 33mm;
- SDK (Software Development Kit) para desenvolvimento e exemplos com código fonte;
- Captura em qualquer ângulo (360º);
- Resolução: mínimo 410 dpi.

5.1.18.4 Flash Externo

- Flash externo dotado de sensor elétrico ou ótico para sincronismo com dispositivo de captura de imagens digitais, acionamento automático, que ajusta a intensidade do flash embutido para o mínimo necessário aumentando sua vida útil;
- Alimentação fornecida de forma indireta, através de fonte de alimentação presente no módulo de acondicionamento e transporte, sem a necessidade de baterias ou pilhas;
- Proteção contra a explosão da lâmpada.

5.1.18.5 Módulo de Acondicionamento e Transporte

- Dimensão: 65cm x 51cm com altura de 26,5cm;
- Tampa que possibilita a sua remoção total da base;
- Permite a utilização dos dispositivos de forma confortável ao usuário, sem a necessidade de remoção de nenhum dispositivo nele armazenado, com exceção do notebook e PAD para captura de assinatura;
- Acomoda no módulo todos os cabos, dispositivos e notebook, quando guardados;
- Possui tiras com velcro e outros mecanismos de fixação para fixar os cabos e equipamentos de forma que impeça que se movam ou desprendam com a tampa aberta ou fechada durante transporte ou armazenagem;
- Possui travas externas e fechos para o uso de cadeados e evitam que a tampa se abra durante o transporte e/ou armazenamento;
- Fabricado em material resistente, tipo polietileno ou alumínio;
- Permite empilhamento com outros módulos de acondicionamento e transporte para fins de armazenagem;
- Formato externo para o empilhamento e encaixe entre os módulos de acondicionamento e transporte.

5.1.19 Totem Multimídia

Totens Multimídia para consulta, novos, idênticos e sem uso anterior bem como todos os componentes integrantes do totem (CPU, monitor *touch screen* e impressora laser), com as seguintes características:

- 01 Processador com arquitetura e características funcionais compatíveis ao processador INTEL Core i3 ou superior. *Clock* igual ou superior a 2.13GHz;
- Memória cache L2 de no mínimo 2MB integrado ao processador;
- Suportar a arquitetura de 64bit e 32bits;
- Compatível com o padrão ACPI v.1.0 e controle automático para evitar superaquecimento;
- Memória mínima 4GB;

- Interface de Rede Padrão Gigabit Ethernet full duplex com suporte automático para velocidades de comunicação de 10Mbps ou 100Mbps ou 1000Mbps;
- Controladora de vídeo padrão PCI Express ou superior;
- Resolução gráfica no mínimo de 1280 x 1024 pixels;
- Disco Rígido Padrão SATA ou superior com capacidade mínima de 160GB;
- Unidade de leitura de DVD-RW no padrão IDE ou SATA;
- Compatibilidade com CDRom, CDR, CDRW, DVD-R, DVD+R, DVDRW;
- Teclado com conjunto de no mínimo 104 teclas com teclado numérico e teclas de função;
- Mouse óptico com 3 botões;
- Monitor de vídeo multimídia Touch Screen LED de 19 polegadas 1280x1024 pixels;
- Sistema operacional Compatível com Linux, Windows 8 e versões superiores, devidamente licenciado.

Gabinete e Estrutura:

- Design moderno, compacto com linhas suaves e levemente arredondadas sem aparência em formato retangular (tipo caixa) e com linhas retas. Projetado para que o usuário possa interagir facilmente com o equipamento;
- Monitor na parte superior frontal, fixado para permitir boa visualização de dados na tela e com total visão das imagens s/ incidência de luz ou reflexos. O teclado e o mouse externos, bem como a saída de impressão, de fácil acesso, proporcionando operação adequada mesmo com as proteções anti-vandalismo;
- Estrutura robusta e estável, de modo a acomodar todos os equipamentos especificados, montada em "aço" (tratado contra oxidação) composto com outros materiais, sem partes internas ou externas em madeira e seus derivados, base apoiada para não perder o centro de equilíbrio e impedir seu deslocamento indevido quando não fixado ao piso. Pode ser fixado ao piso;
- Cores externas com acabamento em aço escovado;
- 02 (duas) saídas de áudio, com proteção anti-vandalismo sem impedir a saída do som;
- Bandejas deslizantes para facilitar o manuseio dos equipamentos, porta com fechadura e chave com ângulo de abertura que permite a manutenção dos equipamentos e abastecimento de papel na impressora sem dificuldades;
- O gabinete deverá ter guias internas para passagem de cabos lógicos e elétricos, permitindo a mobilidade dos equipamentos instalados sem que os mesmos fiquem soltos, régua com tomadas no padrão NEMA 5-15R fixadas internamente ao mesmo de modo a suportar a ligação e o consumo de todos os dispositivos instalados;
- Sistema de exaustão próprio, com ventilação forçada através de ventiladores instalados internamente com fluxo de ar dirigido para fora do totem;
- Aberturas frontais para acomodar o teclado e mouse externos, evitando vandalismo e sendo em posição de operação adequada ao usuário, abaixo da altura do teclado uma abertura frontal com guia para liberação do papel na saída de impressão, sem deixar que o mesmo caia ao chão;
- Dimensões proporcionais à operação de um usuário de estatura mediana, na posição em pé e com largura aproximada de 800mm.

5.1.20 Hardware do Sistema de Chamadas de Senhas

Todos os componentes integrantes da solução serão distribuídos de acordo com o previsto e serão idênticos dentro do seu tipo e sem uso anterior.

Seguem as características do hardware que compõe a solução de chamada de senhas.

Emissor de Senha:

Composto de PC Multimídia interno incorporado com conexão em rede permitindo atualizações imediatas podendo ser utilizado o totem de autoatendimento para a emissão de senhas, e deverá possuir a seguinte configuração mínima:

Emissor de senha deverá possuir configuração mínima composta de:

- Processador 2.8 GHz ou superior;
- Memória RAM de 512 MB;
- Hard Disk de 80 GB SATA2;
- Interface VGA;

O Emissor de senha deverá emitir o cupom através de impressora térmica de alta performance, 76 mm, com sistema de corte e com facilidade de acesso frontal;

- Possui, no mínimo, 4 (quatro) teclas de opção de serviço e/ou prioridade;
- Compatível com vários periféricos como: vídeo, câmera e monofone;
- Deve ser acessível, possuindo recursos de som e Braille.

Painel Eletrônico. Características Técnicas:

- Monitor multimídia LCD ou TV LCD de no mínimo 32";
- Dois autofalantes com amplificação interna;
- Interface de entrada VGA;
- Interface de entrada Áudio;
- Voltagem 110/220V.
- Indicar a senha atual chamada e guichê de atendimento e o histórico das 3(três) ultimas senhas chamadas.

Com os equipamentos acompanham todos os cabos e conectores e acessórios necessários para o funcionamento de cada sistema, e literatura técnica.

5.1.21 Access Point

Equipamento (s), novo (s), idêntico (s) e sem uso anterior e com modelo em linha de produção, sem previsão de encerramento, e com as seguintes características:

- Modelo Ubiquiti UniFi AP PRO;
- Suporte Dual Band 802.11a / b / g / n;
- Velocidades de no mínimo 300 Mbps na banda de rádio 5 GHz, e de 450 Mbps na banda de rádio de 2,4 GHz;
- Banda dupla e simultânea com a tecnologia 2x2 e 3x3 MIMO;
- Alcance mínimo de 120 m;
- 2 (duas) portas Gigabit Ethernet.



5.1.22 Relógio de Ponto Eletrônico

Coletor de Ponto com Leitor Biométrico que permite o registro eletrônico do ponto, através do uso de biometria, crachás com código de barras e/ou proximidade (smart card), com as exigências da Portaria 1510/2009 do MTE.

Os Coletores de Ponto e o Sistema de Ponto Eletrônico serão alimentados por um sistema de baterias que permita seu uso na falta de energia elétrica, por um período mínimo de 12 (doze) horas. No caso de falha na conexão com o computador ou queda de energia, os coletores deverão manter os registros efetuados por um período de, no mínimo, 30 (trinta) dias.



6 SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS E SISTEMAS DE RELACIONAMENTO

Construída com arquitetura *web* e com características de unicidade, servindo como um elo de ligação entre o cidadão e as soluções tecnológicas dos **Órgãos Parceiros**.

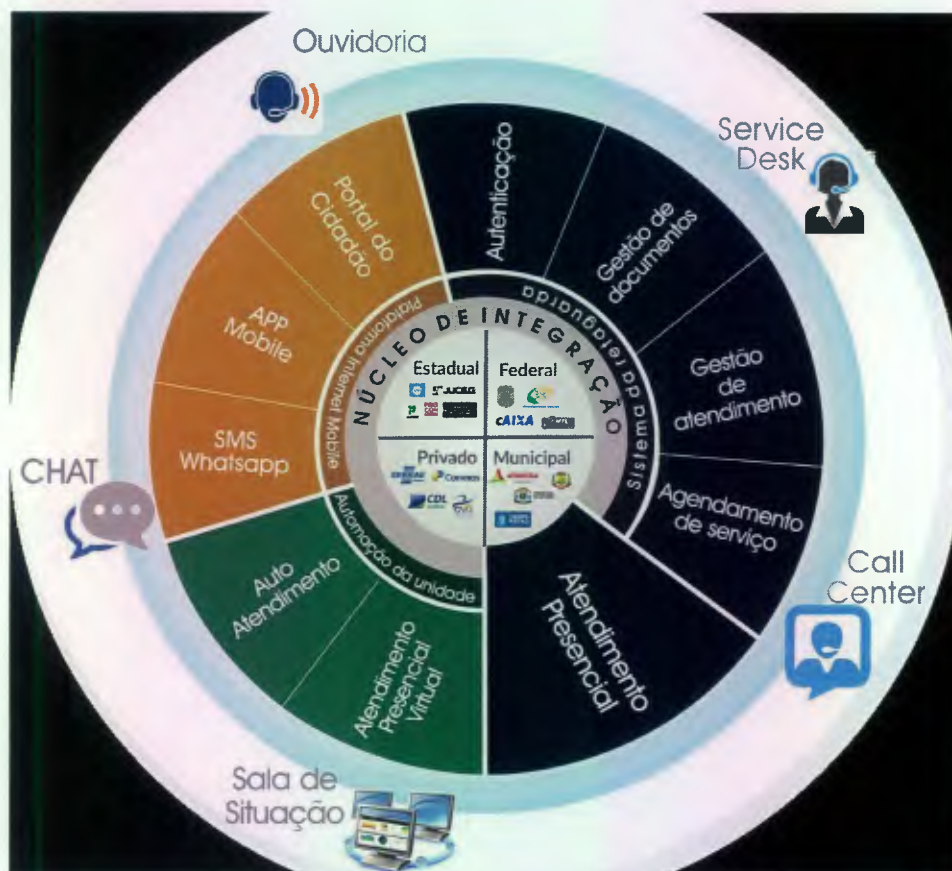
Agirá como canal único de entrada e solicitação de serviços, junto a estes Órgãos com procedimentos que tornarão os processos o mais semelhante que possível devido a existência de procedimentos embarcados na Solução obedecendo melhores práticas de Atendimento ao cidadão.

Uma vez que as soluções tecnológicas dos **Órgãos Parceiros** do Programa **VAPT VUPT** do Governo do Estado de Goiás, se conectarem a Plataforma Tecnológica proposta pela **Concessionária**, trará ganhos consideráveis ao cidadão reduzindo tempos de execução, evitando deslocamentos desnecessários, evitando erros de procedimentos e facilitando a vida dos cidadãos e do estado, no objetivo maior deste, que é o atendimento ao cidadão goiano com qualidade e agilidade.

Importante salientar que toda a Solução Tecnológica e sua evolução ao longo do tempo considerará a inclusão digital dos cidadãos com maiores dificuldades em tecnologia e as pessoas com necessidades especiais a fim de permitir que as mesmas tenham maior independência na busca da realização de seus atendimentos.

A plataforma proposta pela **Concessionária** terá estrutura semelhante à demonstrada na Figura 6, abaixo.

Figura 6: Soluções Tecnológicas e Sistemas de Relacionamento



Fonte: Autores

A solução apresentada na figura 6 contempla na íntegra e segmenta em blocos e camadas as interconexões entre as esferas de órgãos envolvidos (Federal, Estadual, Municipal e Privado) que oferecem serviços ao cidadão nos diversos canais de relacionamento.

A solução é composta por uma Plataforma Internet Mobile que disponibiliza ao cidadão uma facilidade de relacionamento em busca da realização de serviços sem a necessidade do deslocamento deste junto a uma unidade física racionalizando seu tempo e recursos.

Dispõe ainda de facilitação de auto atendimento ao cidadão, quando este se desloca até uma unidade física para agilização de atendimento evitando filas e também racionalizando seu tempo.

Por último, oferece sistemas em sua retaguarda que com uso de tecnologia identificam o cidadão, registram suas solicitações e criam agendas de atendimento a fim de organizar toda a Operação.

Possui funcionalidades que registram e contabilizam os atendimentos realizados garantindo de forma segura aos interessados os números de atendimentos realizados nas unidades físicas e através dos demais canais de atendimento. Esta funcionalidade possui mecanismos que administram picos de atendimento a fim de mitigar possíveis gargalos em sazonalidades surgidas no dia a dia.

Na figura 7, detalhamos os componentes contidos em cada um dos blocos aqui descritos.

Figura 7: Quadro Resumo de Funcionalidades

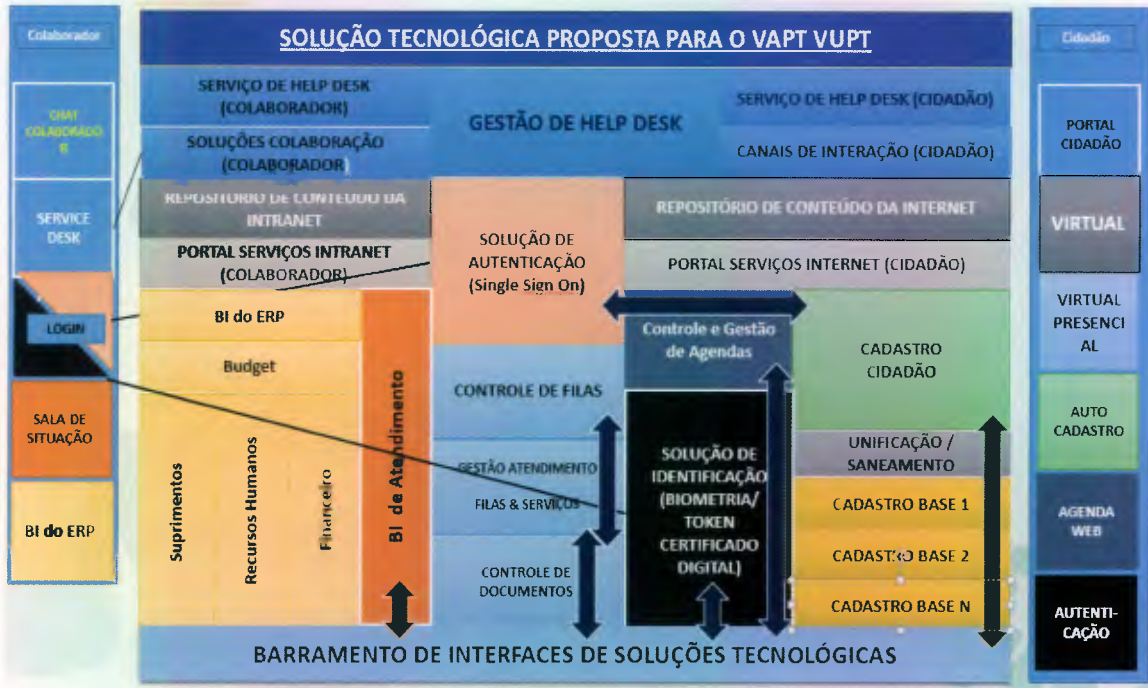
Plataforma Internet Mobile	Portal do Cidadão	Single SignOn Canal de Colaboração Interna Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Realização de Serviços Online Canal de Comunicação do Cidadão com o Estado
	APP Mobile	Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Realização de Serviços Online Rastreamento de Senhas de Atendimento
	SMS / WhatsApp	Canal de Comunicação do Estado com o Cidadão
Automação da Unidade	Autoatendimento	Atendimento via Totens Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Rastreamento de Senhas de Atendimento
	Atendimento Presencial Virtual	Realização de serviços de necessidade Presencial
Sistema de Retaguarda	Autenticação	Single Sign On Controle de Perfis de Acesso por Usuário
	Gestão de Documentos	Controle do Fluxo dos Serviços Proatividade na Entrega de Serviços Compliance nas Entregas
	Gestão de Atendimento	Sala de Situação das Unidades Gestão de Filas de Atendimento Controle de Indicadores de Atendimentos Controle de Produtividade
	Agendamento de Serviços	Controle de Fluxo da Demanda Racionalização do Tempo do Cidadão Melhorar a eficiencia no Atendimento Evitar o deslocamento em vão do cidadão
Atendimento Presencial	Controlado e agilizado através de todo o aparato tecnológico mencionado Realizado através de equipe devidamente treinada em metodologia de atendimento Rastreado através de workflow de acompanhamento - tempo de espera x tempo de atendimento Medido um a um através de controle de qualidade e eficiencia do Atendimento	

Fonte: Autores



A Solução Tecnológica prevista para atendimento ao **VAPT VUPT**, de forma integrada e para atender aos processos e requisitos que anteriormente destacamos contará com as funcionalidades ilustradas na Figura 8 as quais destacamos e detalhamos uma a uma abaixo conforme sua ordem de participação na Solução que é totalmente integrada entre os seus módulos existentes.

Figura 8: Mapa da Solução



Fonte: Autores

6.1. Cadastro Cidadão

6.1.1. Cadastro Cidadão – Conceitos da Funcionalidade

Criado a partir do próprio cidadão, quando este se interagir junto a Plataforma, seja por dispositivo *web*, seja por dispositivo *mobile*, seja por atendimento via *Callcenter*, seja por atendimento Presencial, tem o objetivo de ratificar a fidelização do cidadão junto ao **Programa VAPT VUPT**, recebendo informações deste e registrando os serviços por este realizado a fim de obter um grande banco de dados de informações que poderão ser compartilhados entre os Órgãos do Governo do Estado de Goiás para consulta de informações cadastrais e assim agilizar a execução dos serviços públicos.

Terá em seu conteúdo informações como: Nome/Razão Social; Tipo de Pessoa (física ou jurídica); Apelido/Nome Fantasia (física ou jurídica) gênero masculino ou feminino (pessoa física), CPF (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica); endereços de domicílio, correspondência, comercial e de cobrança; RG (pessoa física); telefone, fixo e celular, contato de WhatsApp e E-mail de contato.

A aplicação disponibilizará pesquisa por fonética linguístico, padrão Português Brasileiro a fim de reduzir ao máximo os homônimos.

Conterá ainda com controles de chaves primárias ou únicas dos principais documentos (acima mencionados) para controle de unicidade, porém não obrigará seus preenchimentos em caso de não existências, como ocorre em especial, por exemplo, com o CPF para menores de idade.

Outra funcionalidade que o cadastro de cidadão trará é de se prover de mecanismos contra duplicidade a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão, já existente, promovendo uma necessidade de saneamento por duplicidade. Esta funcionalidade contará com informações baseadas em cadastros existentes, englobando a pesquisa de nomes, filiações, números de documentos, endereços e contatos.

Todos os acessos ao cadastro e manutenção de cidadãos e suas respectivas ações deverão armazenar um log, incluindo identificação do usuário, horário, data e as ações efetuadas, gerando um histórico de transações, que permita a auditoria através da consulta aos logs com o histórico das operações.

Os registros das ações realizadas também serão de vital importância para ações de pró-atividade dos **Órgãos Parceiros** através do **Programa VAPT VUPT**, para avisar ao cidadão sobre serviços que precisam ser renovados e/ou orientá-lo sobre serviços que venham a ser requeridos e não sejam necessários por ainda estarem válidos dentro de parâmetros e regras de negócios de cada serviço.

6.1.2. Cadastro Cidadão – Mecanismos de Saneamento

Conforme citamos, as funcionalidades de cadastro de cidadão contidos na solução ofertada pela **Concessionária** conterà mecanismos de higienização dos principais atributos da base de dados como a remoção de caracteres indevidos, abreviações comuns, validação e eliminação de máscaras de documentos e padronização de grupos de informações, como endereço por exemplo que serão apresentados em formato normalizado.

Trará mecanismos de saneamento e comparações de registros existentes a fim de possibilitar ao BackOffice e em forma assíncrona, a unificação de cadastros que se duplicaram por motivos de falhas operacionais tornando o mais próximo que possível, o cadastro como único.

6.1.3. Cadastro Cidadão – Mecanismo de Integração

O cadastro de cidadão contido na solução tecnológica da **Concessionária** irá ainda dispor de repositórios que permitirão a integração com aplicações de controle de informações biométricas através de suas chaves de informações biográficas que permitirão realizar o elo (link) entre ambas.

6.1.4. Cadastro Cidadão – Criação, Manutenção e Pesquisa

A criação e a manutenção do cadastro do cidadão, estarão disponibilizadas para serem realizadas através de vários canais administrados pela **Concessionária** e o cidadão a fim de possibilitar uma plena inclusão social ou mesmo para a realização de suas necessidades junto ao Governo do Estado de Goiás, sentindo-se reconhecido e respeitado como cidadão. Estão contidos neste portfólio de serviços:

- Dispositivos *mobiles*;
- Acesso via portal *web*;
- Utilização de totem de autoatendimento;
- Atraves de canal de *Callcenter*;

6.1.5. Cadastro Cidadão – Resumo de Funcionalidades

- Disponibiliza funcionalidade de pré-cadastramento, para efeito de agendamento de serviço via **Portal do Cidadão**.
- Disponibiliza funcionalidade de pré-cadastramento, para efeito de uso de internet em Central de Atendimento.



- Disponibiliza informações para consumo de outros sistemas.
- Confronta informações de cadastro existente contra cadastros recém imputado e registra inconsistências.
- Possui funcionalidade de registro de coleta biométrica, no momento que cidadão comparece na Central, para cumprir agendamento realizado.
- Possui possibilidade de transformação de pré-cadastro, em cadastro, no momento que o cidadão chega a triagem da Central e apresenta os documentos comprobatórios de dados cadastrais (RG, CPF, comprovante de endereço, etc.).
- Cria o registro no repositório do cadastro único com as informações consideradas básicas:
 - IDENTIFICAÇÃO INTERNA
 - CPF ou CNPJ
 - Registro Geral (RG)
 - Órgão Emissor (RG)
 - Nome ou Razão Social
 - Filiação - Nome da Mãe
 - Filiação - Nome do Pai
 - Endereço para Correspondência
 - Telefone Fixo
 - Telefone Celular
 - E-mail
 - SMS
 - WhatsApp
- Possui repositórios para manter informações de contatos do cidadão, que objetivam a sua localização.
- Manter informações de características do cidadão, que objetivam a sua classificação dentre regras definidas e parametrizadas.
- As informações que serão armazenadas, farão parte de indicadores definidos com os Órgãos.
- Registra os diversos documentos existentes para o cidadão, obtidos através de consulta ou troca de informações, entre estes: PIS, Carteira de Trabalho, CNH, Passaporte, etc.
- Realiza o registro do relacionamento do cidadão com o Órgão, e armazena a chave de integração e/ou chave primária deste com o Órgão, para troca e registro de informações provenientes deste.
- Busca fonética no padrão linguístico português-brasileiro, que possibilite o reconhecimento inequívoco do registro de cidadão na base cadastral.
- Possui todas as suas funcionalidades em ambiente *web*, via *browser* (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Edge, Google Chrome), utilizando “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada), através da internet, com o objetivo de acesso às informações de forma segura.
- Com a finalidade de garantir que os atendentes acessem de forma segura, o conteúdo das informações geradas e armazenadas através das operacionalizações durante a execução de todas as suas funcionalidades, permitirá intercomunicação com mecanismos de acessos biométricos, para garantia da unicidade e personalização do atendimento.
- Disponibiliza uma interface para troca de informações, entre o sistema de cadastro único da Plataforma Sistêmica com os demais cadastros contidos em cada plataforma e/ou sistema. A

- fim de estabelecerem entre si a troca de mensagens de atualizações de informações, para posterior atualização e sincronização entre todos os cadastros contidos e associados a solução.
- Possui funcionalidade de parametrização de um novo cadastro conveniado, que passará a fazer parte do *pool* de demais cadastros.
 - Possui estrutura de tabelas, que apoiarão os processos de normalização de cadastros e deverão possuir as seguintes tabelas normalizadas:
 - CEP - Webservice do Correio
 - Tipos de logradouros
 - Títulos de Logradouros
 - Nome de Logradouros
 - Bairros
 - Cidades
 - Estados
 - Países
 - Permite o cadastramento de ocupações que representam profissões, que possam ser atribuídas a pessoas físicas da base, de acordo com o padrão CBO (Classificação Brasileira de Ocupações).
 - Registra o cadastramento de tipos de documentos que podem ser atribuídos a um cidadão, contendo nome do documento, sigla e identificação do Órgão emissor de forma normalizada com máscara de exibição.
 - Registra o cadastramento de tipos de vínculos, que permitam o estabelecimento de relacionamentos entre pessoas e objetos. Os tipos de vínculos devem ser classificados em grupos.
 - Permite o cadastramento de características, que possam ser atribuídas aos cidadãos. Uma característica é um atributo criado e configurado, que permite o armazenamento de qualquer informação sobre determinado cidadão.
 - Permite o cadastramento de objetos categorizados por tipo, que representam coisas tais como imóveis, veículos, processos, e possuem atributos e características configuráveis.
 - Permite a incorporação de anexo (arquivo digital), como atributo de objetos.
 - Possui funcionalidade de certificação digital, que poderá ser adotada para assinar documentos que forem incorporados, para a validação das informações cadastrais do cidadão.
 - Possui funcionalidade de importação de informações baseado em um layout previamente definido que será composto de informações básicas e definidas e também de uma lista de informações compostas de um dicionário de dados de metadados que serão parametrizados conforme o cadastro mestre origem
 - Disponibiliza dispositivos de consistências de informações para avaliar os cadastros pós importados para geração de outputs que serão enviados aos interessados para correção ou simplesmente tomada de conhecimento;
 - Gera output em forma de relatório constando o registro analisado e a inconsistência gerada. Em caso de haver linha (registro) com mais de uma inconsistência, promove a geração de todas as inconsistências e os resultados encontrados
 - Considera para efeito de similaridade algumas informações que consideramos de extrema relevância ou por considerar chave ou por considerar de relevante qualificação;
 - Deverá haver um controle de quantificação de semelhanças para tomada de decisão e possível processo de unificação posterior."

- Busca saneamento de endereços em comparação com uma base PADRÃO que possui informações normalizadas de endereços com a segmentação (TIPO, TITULO e NOME) além de aplicar o algoritmo de abreviação.
- Com objetivo de aproximação e facilitar a similaridade e apoiar a pontuação, realizar as seguintes operações adicionais:
 - Conversão das informações para Caixa Alta
 - Alterar as datas para o formato dia/mês/ano (DD/MM/AAAA)
 - Alterar todas as informações de ""ano"" para 4 dígitos
 - Aplicar ""gênero"" (M/F) baseado em tabela de nomes
 - Ajustar tipos e títulos de logradouros através de consulta a tabela de CEPs do Correio
 - Ajustar os telefones para corrigir DDD conforme endereços, quantidade de dígitos (9 para celular) conforme tipo e início de cada número"
- Com a aproximação de diversos cadastros obtidos através de comparações de informações, após os processos de saneamento, pontuar as similaridades e buscar a informação única. Quando esta pontuação atingir 100%, considerar o registro unificado. Considerando a unificação como de informações e não de dados.
- Cria registro unificado que será a fusão dos melhores resultados encontrados a fim de ser utilizado por demais sistemas cooperados para fins de consulta e saneamento pelos sistemas operacionais de cada um;
- Após realizar procedimentos de pontuação por critérios de similaridade de informações base, utiliza as informações oriundas nos endereços para ampliar as pontuações encontradas;
- Dando continuidade ao processo de melhoria da unificação, utiliza composição de informações que facilitarão as similaridades. Como exemplo, temos:
 - RG + NOME
 - DATA DE NASCIMENTO + NOME

6.2. Controle e Gestão de Agendas

6.2.1. Agendamento de Serviços – Características do Módulo

A Solução Tecnológica ofertada pela **Concessionária** terá um Sistema de Gestão e Controles de Agendamentos, que será implementado para apoiar o cidadão para melhor racionalização de seu tempo, evitando esperas em filas, ao mesmo tempo que propõe equacionar da melhor forma possível, o atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**, equilibrando os atendimentos ao longo do dia e reduzindo ao máximos os horários de pico, gerando um conforto generalizado aos cidadãos, aos atendentes e aos representantes dos **Órgãos Parceiros**.

Agindo de forma totalmente integrada ao Cadastro do Cidadão, que terá neste repositório de informações a base de cidadãos que necessita e tem desejo de realizar um Agendamento Prévio de Serviços, a solução proposta pela **Concessionária** trará e deixará disponível ao usuário, todas as informações necessárias para uma melhor escolha por parte do cidadão de onde e quando realizar o serviço de sua necessidade.

Será possível se realizar os agendamentos através de dispositivos *mobiles*, uso de computadores pessoais através de aplicação *web*, através do uso de totens de autoatendimento que estarão disponibilizados em locais estratégicos a serem definidos em conjunto com a **SEGPLAN**, de forma

presencial em qualquer uma das **Unidades VAPT VUPT**, mesmo que o Agendamento seja para outra Unidade e através de serviço de chamada gratuita 0800.

O módulo de Agendamento contido na Solução Tecnológica, terá como premissa, conforme já mencionado, a existência prévia do cadastro de um cidadão. Este cadastro não necessita ser completo, visto que para esta completude exige a apresentação física de comprovantes e da presença do cidadão, como prova de vida para ter valor junto aos envolvidos.

Neste módulo ficará disponível para consulta a qualquer tempo, um caderno de serviços contendo todos os serviços prestados pelas unidades.

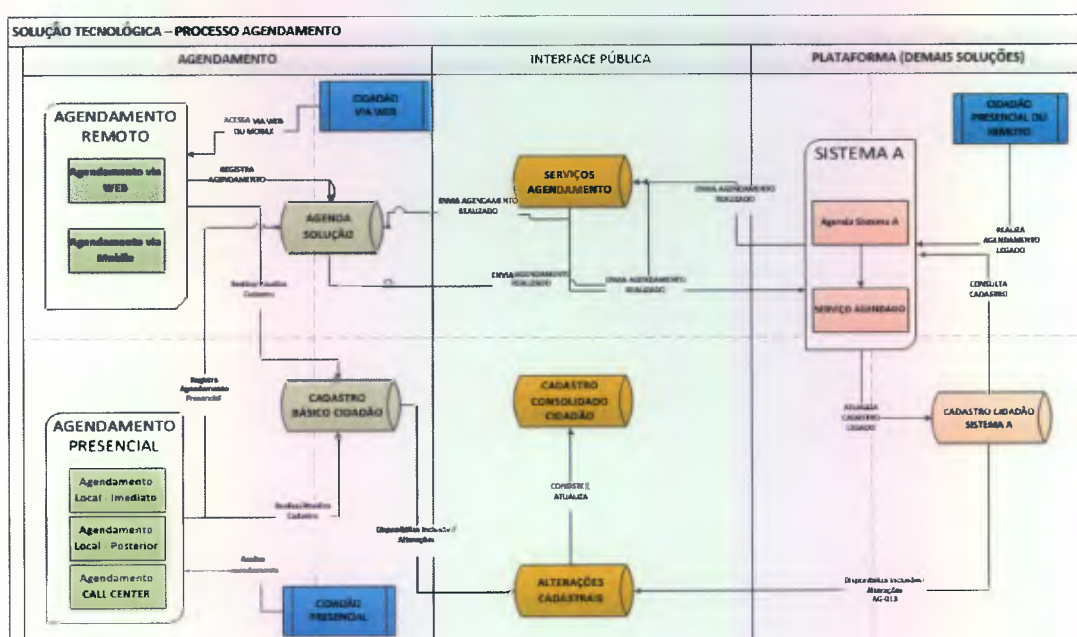
Também estará disponível para consulta, os pré-requisitos para realização de determinado serviço a fim de evitar deslocamentos indesejáveis de cidadãos junto as Unidades de Atendimento do **VAPT VUPT** gerando perda de tempo por parte dos cidadãos e retrabalhos por parte das equipes da **Concessionária** e também de colaboradores do(s) Órgão(s) envolvido(s) no serviço solicitado. Evita-se também o cancelamento de senhas de atendimento por falta de documentos, o que melhora os índices de desempenho do **Programa VAPT VUPT**.

Mais do que uma simples funcionalidade que registra uma data futura para a realização de determinado serviço, o Sistema de Agendamento proposto pela a **Concessionária**, possuirá controles de inteligência sobre serviços já realizados e que serão "cruzados" com serviços a serem agendados a fim de evitar que o cidadão promova agendamentos errôneos e/ou sem necessidade.

Outra inteligência constante na Aplicação será a de interagir com qualquer outra solução legada de algum **Órgão Parceiro** do **Programa VAPT VUPT** a fim de trocar informações de Agendamentos realizados diretamente pelo portal destes **Órgãos Parceiros**, se este tiver esta funcionalidade e realizar o mesmo, informando-o para atualização.

Abaixo, encontra-se um croqui da Arquitetura da Aplicação, Figura 9, onde existe um Bloco que realiza de forma plena e independente, qualquer agendamento, sobre qualquer serviço prestado por uma **Unidade VAPT VUPT**.

Figura 9: Arquitetura do Agendamento



Fonte: Autores

6.2.2. Agendamento de Serviços – Mecanismos de Interface

Outro módulo do sistema a ser disponibilizado é a “Interface Pública” que terá a missão de operar mensagerias entre a Plataforma da Solução Tecnológica proposta e a solução do **Órgão Parceiro**. Resta apenas a construção do processo de Recebimento e Envio destas Mensagens que terá variação de solução para solução e será praticado em tempo de Projeto de Implantação.

Nomeou-se este evento de “Interfaces de Agendamentos” e deverão ser construídos ao longo das implantações de cada Órgão, sem prejuízo de funcionamento das Unidades e dos Agendamentos enquanto estiverem em desenvolvimento.

6.2.3. Agendamento de Serviços – Funcionalidades existentes

As funcionalidades existentes no agendamento de serviços são as que seguem:

- Disponibilizará dentro do serviço de 0800 de Agendamento via Atendimento Telefônico ou remoto para usuários com menor Inclusão Digital;
- Realiza controle e monitoramento de agendamento por IP: Evitando fraudes;
- Disponibilidade de serviço - informar disponibilidade por horário em outro local caso tenha desimpedimento.
- Age de forma proativa, enviando comunicado ao cidadão se determinado Agendamento não se realizará por responsabilidade do Órgão, seja por inoperância deste, seja por motivo qualquer; neste caso, contata o cidadão propondo reagendamentos;
- Disponibiliza procedimentos de Agendamento em forma especial para atender a deficientes;
- Apoia o cidadão, durante o Autoagendamento a comparecer na Unidade mais próxima fisicamente a sua localização física;
- Apoia o cidadão a buscar o serviço de sua necessidade com data de maior proximidade em caso de urgência do cidadão em obtê-lo;
- Realiza processo de disparo automático de comunicados sobre agendamentos realizados a fim de buscar confirmação do agendamento, contendo o local agendado e a data e horário de sua realização;
- Disponibiliza consulta para que o cidadão consulte o seu histórico de agendamento e rastreamento do seu pedido através de protocolo ou CPF;
- Apresenta a qualquer tempo Caderno de Serviços contendo informações detalhadas sobre serviços prestados nas **Unidades VAPT VUPT**;
- Relatório de agendamento por serviço e usuário para apoiar a gestão das Unidades, da **Central VAPT VUPT** e da **SEGPLAN**;
- Relatório de monitoramento de desempenho de negócio, com estatísticas, comportamento dos clientes, serviços, pessoal e usuários mais populares e atendimentos com mais procuras;
- Pré-agendamento solicitado, caso abra alguma vaga na data requisitada;
- Informação sobre proximidade do agendamento para efeito de evitar “no show” através de Canais SMS, E-mail e WhatsApp;
- Emite o registro de agendamento realizado para facilitar o atendimento em via impressa e através de mensagem de texto por celular com QR CODE;
- Possibilita o Cancelamento de Agenda de Serviço - tem como pré-requisito o agendamento prévio do serviço;
- Possibilita o Reagendamento de Serviço, antes da data sem prejuízo ao solicitante;

- Permite parametrização de Penalidades a Agendamentos não honrados pelos seus solicitantes;
- Informações sobre agendamentos realizados pelo cidadão;
- Possui controle de Agendamentos já realizados evitando duplicação de outros agendamentos do mesmo serviço;
- Possui funcionalidade de Penalidade para Agendamentos não honrados;
- Dispõe de Serviço de *Webservice* de envio de agendas realizadas e consumo de agendamentos para sistemas de terceiros (Órgãos); será escopo desta funcionalidade o serviço de sincronismo destes serviços;
- Dispõe de Serviço de *Webservice* de recebimento de agendas realizadas para repositório público para consumo de sistemas de terceiros (Órgãos);
- Dispõe do serviço de Agendamento para Operação em dispositivos *mobiles* em padrão APP em formato IOS e Android;
- Gera informações ao canal do cidadão sobre proximidade do Agendamento prévio;
- Cria um *log* de todos os comunicados enviado, seja por E-mail, seja por SMS, ao cidadão para efeito de rastreabilidade quando este for necessário;

6.3. Sistema de Gerenciamento do Atendimento

6.3.1. Descritivo do Sistema

A solução tecnológica ofertada pela **Concessionária** disponibiliza um sistema inteligente de gestão e controle de filas de atendimento que atua de forma totalmente integrada ao cadastro do cidadão e ao agendamento eletrônico.

Operando de forma central e consolidada a todas as **Unidades VAPT VUPT**, realiza um processo de controle de filas de cada uma das Unidades.

O sistema a ser disponibilizado contém as seguintes características e funções mínimas:

- Registra de forma prática e segura, todos os atendimentos realizados armazenando todos os envolvidos (atendente, cidadão, local do atendimento) e os dados de sua realização (dia, hora, canal de atendimento, etc.)
- Emite cupons de senhas através de autoatendimento ou presencial, cujo número será enviado para chamada através de painéis eletrônicos, indicando a senha e a posição de atendimento. As chamadas serão feitas via software instalado no micro do atendente;
- As senhas emitidas são parametrizáveis podendo ter compostas de 3 dígitos e um caractere alpha com a posição de atendimento com mais 2 dígitos.
- Possui interface amigável e de fácil instalação e permite configuração ilimitada de categorias e serviços distintos.
- Permite a programação dos tempos máximos de atendimento por cada um dos serviços existentes nas Unidades, podendo variar de acordo com o tipo de serviço.
- Registra e controla de forma independente cada um dos atendentes das Unidades.
- Emite a qualquer tempo, relatórios de atendimentos aos gestores das Unidades de forma consolidada e detalhada através de funcionalidades de detalhamento de informações (*drill down*).
- Possui módulo gerencial que visa atendimento a Gestão da Central de Atendimento proporcionando ao gestor diversas opções de mineração de dados, por meio de relatórios e gráficos relacionados aos atendimentos registrados pela parte operacional do Sistema.

Além disso, é possível obter um panorama, em tempo real da situação dos atendimentos dentro de uma Unidade através de uma funcionalidade do sistema chamada de Sala de Situação. Esta funcionalidade é de extrema importância e eficácia para ajustes nos atendimentos por qualquer problema sazonal que esteja ocorrendo como: grande contingente de pessoas, lentidão de operação de sistema de **Órgãos Parceiros**, campanhas criadas pelos Órgãos e que necessitam ser absorvidas pelas **Unidades VAPT VUPT**, etc.

As senhas emitidas pelo sistema obedecerão a critérios de diferenciações por Órgãos, Serviços contidos nos Órgãos, prioridades por registros de Agendamentos Realizados, prioridades por motivos amparados em leis de todas as esferas.

- Permite a um atendente transferir um atendimento que este esteja realizando para outro atendente continuar o atendimento, por motivos diversos e sem perda ao cidadão.
- Permite ao atendente pausar um atendimento, liberando o mesmo para realizar novos atendimentos, e depois permitir que o atendente recupere esse atendimento.
- Permite o cadastro de diversas filas de atendimento para cada **Órgão Parceiro**.
- Possui cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a quantidade de mensagens ilimitada e a exibição será cíclica e continua;
- Controla a execução dos serviços dentro e fora do padrão estabelecido;
- Controla estouros de tempo máximo de atendimento para os serviços realizados, solicitando justificativas pelo motivo do tempo extra;
- Envia alertas via e-mail, com o tamanho da fila e dos clientes com espera superior ao número de minutos estabelecido e para tal, realiza o registro de gestores que deverão receber os alertas;
- Monitora de forma on-line as PA's de atendimento, disponibilizando em tempo real dados como tempo médio de atendimento, fila, tempo médio de espera, espera máxima, status dos atendentes, tempo dos atendimentos atuais, serviços em execução;
- Em termos de supervisão, permite a escolha de toda uma Unidade, um único Órgão ou vários Órgãos de uma mesma Unidade, ou todos os Órgãos do mesmo tipo em Unidades distintas conforme permissões do usuário;
- Permite escuta on-line do diálogo dos atendimentos em andamento. Permite ainda, ao gestor, iniciar um *chat* com os atendentes em atendimento da sua Unidade. Há ainda a possibilidade de o gestor enviar mensagens para todos os atendentes da sua Unidade;

O Sistema dispõe ainda de funcionalidade de gravar diálogos de todos os atendimentos realizados. Estas gravações serão armazenadas em formato MP3 e poderão ser recuperadas a qualquer tempo para rastreabilidade do atendimento e/ou análises por problemas gerados nos atendimentos salvaguardando ora os cidadãos e ora os atendentes, gerando um processo de total lisura.

Ficará a cargo da **Concessionária** e da **SEGPLAN** a aplicação destas facilidades, bem como, o tempo que será mantido o registro das gravações.

Há no Sistema proposto um dispositivo físico (coletor) e conectado a cada um dos PA's das Unidades, que permite a captura da qualidade do atendimento realizado, no final de cada um dos atendimentos. Este dispositivo operando de forma gráfica permite ao cidadão classificar, de forma clara e sem qualquer interferência do operador, elegendo uma nota ao atendimento em 4 (quatro) níveis distintos.

Para efeito de homogeneidade de atendimento e melhoria contínua de qualidade, a aplicação a ser disponibilizada possui ainda um módulo de qualidade e produtividade dos atendimentos.

As informações geradas por esta funcionalidade ficam armazenadas em Banco de Dados Único hospedado na Unidade que se comunica com Banco de Dados Central, através de sincronismo periódico com objetivo final de armazenar informações de todas as localidades de prestação de serviços para controles gerenciais e base para formações de indicadores de resultados.

6.3.2. Modelo Operacional e Funcionalidades

Usuários e Perfis:

O Sistema pode receber um número ilimitado de Usuários;

O Sistema dispõe de no mínimo três perfis básicos para Usuários:

- Configurador;
- Supervisor;
- Atendente;
- O perfil Configurador tem acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema;
- O perfil Supervisor tem acesso aos recursos de monitoramento e aos parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento;
- O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê de atendimento;

Prioridades:

O Sistema oferece diferentes níveis de Prioridades, como:

- **Tempo vencido** - para indicar que o cidadão deve ser atendido de imediato, opção configurada nas demais prioridades permitindo a edição do tempo máximo na fila;
- **Agendado** para indicar que o cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;
- **Outras Prioridades** serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao serviço ou a atividade prestada; neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da prioridade Agendado;

Avaliações:

A avaliação é realizada pelo cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Guichê de Atendimento, vinculando os seguintes dados complementares:

- Cidadão;
- Local;
- Atendente;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data e Hora-Certa;
- Avaliação do Cidadão;

Alarme de Tempo Máximo do Serviço atingido:

- Este alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo cidadão;

- Este tempo é medido a partir da emissão da senha até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado;
- Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

Alarme de Tempo Máximo na Fila da Unidade de Serviço atingido:

- Este alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do cidadão na Órgão;
- Este tempo é medido a partir da emissão da senha, até a sua chamada para o guichê de atendimento;
- Cada prioridade configurada no sistema tem um Tempo Máximo de Espera no Órgão.

Alarme de Tempo Máximo de Atendimento atingido:

- Este alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da atividade no guichê;
- Este tempo é medido entre a chegada do cidadão ao guichê e efetiva finalização do atendimento da atividade;
- Cada atividade configurada no Sistema tem um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

Alarme de Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido:

- Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê;
- Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno;
- Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema tem um Tempo Máximo estipulado.

Alarme de Quantidade Máxima de Cidadãos na Fila atingida:

- Este alarme sinaliza excesso de cidadãos na fila de espera de uma seção;
- Cada seção configurada no sistema tem um número máximo objetivado de cidadãos na espera do atendimento.

Sequenciadores de Senhas:

- O sistema opera com um sequenciador único de Senhas, ou um sequenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado, incluindo Sequenciador para Senhas Normais, Senhas Preferenciais e Sequenciador para Senhas Agendadas, caso seja adotada esta modalidade;
- O sistema contempla as seguintes características adicionais que podem ser ativadas se estiverem em conformidade com a prestação de serviços dos **Órgãos Parceiros**.

Valor Inicial e Valor Final:

- Cada Sequenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial;

Máximo de Senhas por Período:

- É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado;
- Ao atingir o número máximo de senhas estipulado para o período, o SISTEMA deverá parar de emitir senha.

Recursos para os Supervisores:

As ações de gerenciamento do atendimento recebem recursos especiais do SISTEMA, considerando os seguintes itens:

- Acesso feito por usuário cadastrado com perfil de supervisor;
- Login e Senha de Supervisores cadastrados;
- Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado);

O Sistema disponibiliza recurso de monitoramento on-line, a partir da escolha da Unidade e seção de atendimento, considerando dentre outras, as seguintes variáveis:

- Guichês ociosos;
- Guichês atendendo;
- Guichês em atendimento;
- Guichês aguardando senha;
- Guichês desconectados;
- Guichês suspensos;
- Guichês pausados;
- Guichês fechados.

Acesso a Guichê:

- Horário de funcionamento por guichê;
- Login e Senha de Atendentes cadastrados;
- Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado).

Chamadas de Cidadãos:

- Guichês configurados para chamada manual do próximo cidadão;
- Guichês configurados para chamada automática de próximo cidadão.

Alteração na Prioridade de Atendimento:

- O Sistema dispõe de recurso para alterar a prioridade de atendimento da senha selecionada, permitindo alterar a prioridade para os próximos atendimentos.

Comentário:

- O atendente pode comentar dentro do sistema os atendimentos realizados, sendo que, esses comentários são armazenados no banco de dados do sistema permitindo futuras consultas.

Suspensão do Atendimento:

- O atendente pode operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.

Pausa do Atendimento:

- O atendente pode operar a pausa de atendimento, através de comando específico.

Suspensão por motivo configurado:

- A solução disponibiliza comando para que o Atendente registre a suspensão do guichê de atendimento.

Solicitação de avaliação:

- A solução disponibiliza ao cidadão um hardware com conexão USB e quatro opções de nota: Excelente, Bom, Regular e Ruim. O equipamento possui legenda e imagem para identificar cada item.

Gravação dos atendimentos:

- A solução permite gravar diálogos entre o Atendente e o cidadão em atendimento;

Comandos do Guichê - Cada guichê permite os seguintes comandos para o atendente:

- Logon / Logout;
- Cria Senha;
- Chamada de Próxima Senha;
- Rechamada de senha;
- Chamada de Senhas por Categoria;
- Chamada de Senhas por Atividade;
- Chamada de Senha Específica;
- Atendimento de uma Atividade Adicional;
- Alteração de Serviço;
- Alteração de Categoria;
- Alteração de Prioridade;
- Alteração de Passo;
- Início e finalização de atendimento;
- Agendamento de Atividades;
- Cancelamento de Senha;
- Editar registro do cidadão;
- Chat;
- Comentário;
- Montagem de Serviço;
- Suspensão de Atendimento;
- Transferência de senha para outro guichê;

6.3.3. Relatórios Existentes e Disponibilizados

Todos os relatórios do sistema são on-line e disponíveis no formato *web* com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.

Os relatórios contêm informações de um ou mais dias e de um ou mais Órgãos, de uma ou mais Unidades e com combinação entre as opções.

O sistema disponibiliza as seguintes informações nos relatórios:

- Relatório por Demanda do Órgão, Total de Atendimentos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Intervalo, Tempo Médio de Espera etc.);
- Relatório por Atendente - TMA, Quantidade de atendimentos, tempo logado, tempo livre, tempo em intervalo produtivo e improdutivo, média das notas de avaliação dos clientes;
- Relatório detalhado dos atendimentos conforme critérios de pesquisa por Unidade, Órgão, serviço, atendente, motivo tempo extra, nota de avaliação do cliente, categoria, motivo de pausa;
- Relatório de serviços - o sistema fornecerá os atendimentos agrupados por serviço, exibindo o tempo médio de atendimento e tempos máximos e médios de espera e o total;

- Relatório por Hora - o sistema fornecerá a quantidade de atendimento, TMA e TME em intervalos de horas;
- Nível de serviço – o serviço mostrará estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade de atendimentos que foram atendidos em minutos (dentro do padrão) e quantidade de atendimentos que foram atendidos com espera superior aos minutos fora do padrão;
- Relatório por Tempo Extra - lista os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra;
- Relatório por Quadrante de Qualidade - classificação dos atendentes por quadrantes de qualidade de acordo com o resultado das monitorias;
- Relatório por Fila – lista os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- Relatório de todos os Atendimentos - lista todos os atendimentos de uma Unidade ou Órgão, dentro de um intervalo de tempo;
- Relatório Pré Atendimento - lista os pré atendimentos realizados;
- Relatório de Avaliações dos Cidadãos - nota geral e detalhada recebida por uma Unidade ou Órgão dentro de um intervalo de tempo;
- Relatório de Tempo Médio de Atendimento e Tempo Médio de Espera.

6.3.4. Modelo de Gestão e BI

Em apoio a operação das Funcionalidade de Controle de Filas e de Atendimento, a Solução da **Concessionária** disponibiliza um módulo de Gestão do Atendimento que consolidará informações de operação de todas as **Unidades VAPT VUPT**, e através de um único repositório as informações as mantém para serem mineralizadas e utilizadas em *dashboards* e Relatórios Gerenciais para acompanhamento dos gestores dos **Órgãos Parceiros**, da **SEPLAG** e também pelos gestores da **Concessionária** para conhecimento, acompanhamento e tomada de decisão de desvios verificados na operação com vistas a melhoria contínua nos processos de Atendimento.

Estas informações serão disponibilizadas com apoio de ferramenta *OLAP (Online Analytical Processing)* com criação de cubos *drop drill* que ficam à disposição dos usuários gestores, sempre na primeira hora de cada dia, atualizados com informações do movimento do dia anterior de todas as **Unidades VAPT VUPT**.

As informações produzidas e transformadas poderão ser consumidas pelos gestores em relatórios *OLAP (Online Analytical Processing)* de *grid* para gráficos (barra e pizza) e vice-versa. A solução possui mecanismos que possibilitam a inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré-existentes e com possibilidade de se realizar filtros por dimensões existentes no cubo *OLAP*;

Estas informações poderão ser verificadas em granularidades distintas considerando (ano, trimestre, mês e dia) e quebras por:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de Unidades;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;

- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação.

Poderá ainda segmentar os atendimentos por fases de realização dos atendimentos.

Disponibiliza funcionalidade para análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos), dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento por diversos períodos.

Permite realizar análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões e pausas realizadas em período configurável.

Possui ferramenta de análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável.

Possui ferramenta de análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável.

Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia). Traz em seu conteúdo, ferramenta de análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas Unidades em período configurável.

Análise quantitativa (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) das senhas emitidas por agendamento pelo usuário.

Relatório comparativo de desempenho dos atendentes por: Tempo médio de suspensão;

- Quantidade de suspensões;
- Tempo médio de pausa;
- Quantidade de pausas;
- Quantidade de atendimentos;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de congelamentos realizados;
- Quantidade de descongelamentos realizados;
- Dias trabalhados;
- Tempo médio de deslocamento;
- Quantidade deslocamentos;
- Quantidade de emissões de senhas ao cidadão;
- Tempo médio de disponibilidade;
- Tempo médio de ociosidade;
- Tempo médio de ociosidade real.

Classificação das esperas das Unidades em faixas de tempo configurável (esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável.

Análise de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado em um período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Atendente;

- Seção;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Avaliação;
- Resposta;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Faz análise dos cancelamentos de senhas executados no sistema em período configurável.

A solução dispõe de relatórios *OLAP (Online Analytical Processing)* capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma Unidade indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.

Disponibiliza funcionalidade para supervisão das Unidades em tempo real das seguintes informações:

- Senhas na fila;
- Recurso visual que diferencia as senhas por prioridade;
- Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço;
- Recurso visual que diferencia os guichês por estado do mesmo como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;
- Identificação do usuário logado no guichê caso exista. Se o atendente estiver em suspensão, é possível identificar qual o motivo e o horário de início da suspensão;

Realiza monitoramento do fluxo de emissão de cada uma das triagens de senha em cada Unidade.

Dispõe de recurso que permite listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.

Possui recurso que possibilita listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada Unidade.

Possui recurso que possibilitará ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).

Possui funcionalidade de pesquisa de senhas por cidadão, que permite pesquisar um cidadão, e visualizar todas as suas senhas em qualquer Regional.

Possibilita exportação da listagem de senhas agendadas para Excel.

Disponibiliza painel de monitoramento em tempo real de Unidades e da Central disponibilizando as seguintes informações:

- TMA atual;
- TME atual;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila;
- Quantidade atendimentos realizados;
- Quantidade de guichês logados;
- Quantidade de guichês suspensos;
- Quantidade de emissores logados;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;

- Quantidade de atendimentos por prioridade;
- Quantidade de atendimentos por categoria;
- Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado;
- Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado.

Estratificação das avaliações dos cidadãos por avaliação.

Estratificação das avaliações dos cidadãos por atendente.

Estratificação do tempo médio de atendimento e de espera por serviço.

6.3.5. Resumo de Funcionalidades

- Controle de Acesso Individualizado por Atendente com login e senha;
- Controle com registros de logs e de gravações de todos os atendimentos realizados;
- Registro de todos os PAS existentes e qual serviço é atendido por este;
- Controle de suspensão de atendimento de determinado PA;
- Funcionalidade de chat entre os atendentes e entre os seus respectivos superiores para troca de informações;
- Funcionalidade de envio de mensagens por e-mail e/ou SMS ao nível superior;
- Chamada de nova senha após finalização de atendimento anterior;
- Controle de atendimento seguindo critérios de prioridade;
- Possibilidade de chamada de senha específica para casos extraordinários;
- Funcionalidade de criação de senha através do atendente para tratamento de exceções;
- Controle de início e fim de atendimento para medição dos TMAs e TMEs;
- Funcionalidades de rechamadas e cancelamentos de senhas. Opera com possibilidade de cancelamento de atividades dentro da senha;
- Funcionalidade de registros de comentários sobre atendimentos a fim de apoiar a melhoria contínua dos atendimentos;
- Permissibilidade de alteração de prioridade do atendimento e de alteração de atividade a se realizar ou de inclusão de nova atividade dentro da mesma senha;
- Funcionalidade de solicitação de apoio para atividade em curso;
- Permite alteração de PA (guichê) para continuidade de serviço;
- Funcionalidade de congelamento de senha para controles dos TMAs e TMEs em caso de necessidade;
- Controle de avaliação de atendimentos;
- Controle e análise (panorama) das Unidades e das respectivas seções e seus guichês;
- Dispõe de módulo supervisor para ajustes operacionais quando estes forem necessários para balanceamento dos atendimentos e verificação de determinado atendimento para controle e verificação de avaliação;

6.4. Gestão de Atendimento 360°

6.4.1. Funcionalidades Existentes

A solução tecnológica ofertada pela **Concessionária** disponibiliza um sistema inteligente de gestão de atendimento que opera totalmente integrado com a solução de gestão de filas a fim de promover um efetivo registro de todas as demandas solicitadas pelos cidadãos em qualquer canal de comunicação disponível a estes, para solicitação dos serviços existentes nas **Unidades VAPT VUPT** e os respectivos **Órgãos Parceiros**.

A solução a ser implementada pela **Concessionária** realizará o total controle sobre todos os registros realizados de serviços necessários aos cidadãos, sejam estes, realizados de forma on-line e imediato e/ou de serviços que requerem uma próxima fase e que serão realizados a posteriori por algum **Órgão Parceiro** e posteriormente encaminhado ao cidadão pelo *BackOffice* da **Concessionária**.

A Solução proposta possui um controle e registro de todas as solicitações realizadas, recebendo informações desde o Agendamento realizado e da Senha Emitida para o(s) serviço(s) solicitado (s) realizando um processo de integração total entre as outras plataformas com arquitetura de integração total ao processo, ilustrado na Figura 10 abaixo.

Figura 10: Fluxo 360° de Atendimento



Fonte: Autores

Com funcionalidades clássicas de uma Solução de CRM (*Customer Relationship Management*), a solução apresentada e que realiza os processos de Gestão de Atendimento da Solução proposta pela **Concessionária** permite uma visão 360° do cidadão registrando todo o relacionamento realizado por este, desde as demandas solicitadas por este, podendo ser, desde o acesso inicial em busca de ofertas de serviços, se estas forem realizadas junto ao **Portal do Cidadão**, passando por agendamentos realizados, sejam estes confirmados, cumpridos e também os não honrados e por último aos serviços solicitados.

Neste último, a aplicação de Gestão de Atendimento acompanhará o andamento do serviço em curso e que está sob a dependência de Órgão terceiro e passa a fazer um papel de controle de conclusão e entrega da solicitação, baseado em prazos

Em havendo um atraso do serviço ocasionado pelo Órgão responsável pela sua execução atuará como intermediário realizando os procedimentos de cobrança junto ao Órgão e realizando um aviso ao cidadão, solicitante do serviço que este não se desloque até a Unidade para a sua retirada, visto que ainda não está disponível, evitando com isso deslocamentos desnecessários. Esta pré-disposição em atuar neste interim poderá variar de serviço a serviço e de Órgão a Órgão e ainda de Unidade a Unidade e, portanto, a solução estará preparada para receber parametrizações para estas adequações. Uma Unidade que tem um deslocamento maior em relação a outra, tendo como ponto de referência a

localização física de um Órgão poderá ter um tempo de recebimento de uma demanda deste, superior a de outra e portanto, os tempos deverão obedecer estas diferenças.

6.5. Controle de Documentos

6.5.1. Objetivo do Módulo

A solução a ser disponibilizada pela **Concessionária** possui um módulo que permite o registro de toda a documentação produzida nos atendimentos por ela conduzidos e/ou realizados.

De maneira eletrônica, registra o produto do atendimento, além de registrar todas as chaves de acesso necessárias para a busca destes referidos documentos, em caso de necessidade.

É também uma fonte confiável de rastreabilidade dos serviços executados visto que registra o produto de cada serviço realizado.

Com isso permite aos gestores do **Programa VAPT VUPT** realizar a qualquer tempo e sem a necessidade de solicitar à **Concessionária**, controle de serviços realizados, o que dá transparência e lisura ao processo de trabalho realizado pela **Concessionária**.

Estas facilidades, apoiam em demasia as conformidades de controle o que é imprescindível para as homologações das medições realizadas pela **Concessionária** e que são validadas pelos gestores do **Programa VAPT VUPT**.

6.5.2. Descritivo do Módulo

A Solução da **Concessionária** possui uma base única de informações que permite o armazenamento de documentos em diversos formatos e tamanhos, gerados via normal em formato digital ou convertidos para este formato se o mesmo for fornecido pelo Órgão emissor apenas no formato físico.

Possui internamente mecanismos de compactação e criptografias que impede resgates destes documentos se não forem por fontes seguras e rastreáveis da Aplicação.

Poderá ser acessado pelos gestores dos **Órgãos Parceiros**, **Concessionária** e **SEGPLAN**, respeitando níveis de acesso e política de acessos acordadas entre todos os envolvidos através de parâmetros contidos na aplicação.

Estes acessos ainda poderão ser realizados por diversos canais de comunicação disponibilizados pela Solução, seja através do **Portal do Cidadão**, pelo *Callcenter*, por aplicativos para dispositivos móveis ou presencialmente conforme regras e definições já mencionados.

O registro de documentos de origem para serviços é vital para manter a veracidade das informações e sua retenção em formato eletrônico possibilita sua rápida recuperação em caso de necessidade e auditoria pelos **Órgãos Parceiros** e ainda elimina a necessidade de se manter processos em papel que causam diversas dificuldades seja de recuperação, seja de custo de manutenção e de armazenamento.

Operando de maneira totalmente integrada ao Módulo de Gestão de Atendimento, o modulo armazena os mais comuns tipos e formatos de documentos obedecendo de forma rigorosa os mais complexos fluxos de geração, sempre em consonância com os Sistemas Origens dos Órgãos que os produzem.

O processo de Integração é previsto de ocorrer de forma automática, quando o Órgão possuir esta facilidade, ou através de procedimento de input de informações, quando não houver disponibilização desta funcionalidade e o documento fornecido for somente em espécie.

Recebido o serviço, haverá a sinalização de conclusão e emitirá comunicado ao interessado (cidadão) para retirada deste, finalizando o processo de geração.

Este processo de comunicação será realizado pelos canais existentes e cadastrados a cada cidadão por SMS ou e-mail, ou ambos.

O fluxo de trabalho (*workflow*) contido na Solução poderá ser parametrizado por todos os serviços em todos os Órgãos e ainda respeitando as localidades que originaram os serviços que receberão o resultado dos mesmos, podendo variar pelas logísticas de cada uma das Unidades por questões geográficas, geopolíticas e ainda por questões de sazonalidade e calendários dos locais de atendimento e de geração dos documentos.

Estes parâmetros poderão ser criados e modificados conforme necessidades e ajustes que venham a ocorrer por alterações de processos e melhorias tecnológicas ocasionadas por qualquer um dos envolvidos e por alterações das infraestruturas das localidades envolvidas.

Para tal, contará com aplicações de gestão que darão indicadores de ajustes em processos que estejam com gargalos e necessitem de modificações.

Trará ainda mecanismos de manutenção que serão disponibilizados aos técnicos da **Concessionária** que realizará estes ajustes após ações de entendimentos com os **Órgãos Parceiros** e **SEGPLAN**.

6.5.3. Principais Funcionalidades

- Possui indicativo de validação de informações cadastrais referentes a canais de comunicação:
 - Telefone Fixo;
 - Telefone Celular;
 - SMS;
 - WhatsApp;
 - E-Mail;
- Permite a manutenção destes canais em caso de necessidade na presença do cidadão quando este presencialmente comparece em uma Unidade ou simplesmente através de seu contato com o **Portal do Cidadão**;
- Interage com o Serviço de Agendamento que inicia o processo de geração e acompanhamento dos documentos;
- Possui funcionalidade de importação de documentos (pré-requisitos), scaneados para registro e utilização do órgão para providencias de fornecimento do serviço.
- Com a inclusão de todas as informações, consistência das mesmas, anexação de documentos denominados pré-requisitos e baseados no tempo de realização do serviço 'fechar triagem';
- Permite o atendimento a distância pelo fornecimento de informações e documentos em formato digital que atrelados a outros mecanismos de identificação (biometria, por ex.) apoia a realização de serviços em localidades onde o Órgão não possui atendimento, evitando o deslocamento físico do cidadão solicitante;
- Interage com o Sistema de Atendimento e atualiza os prazos de previsão e realização dos atendimentos para recebimento dos documentos gerados;
- Disponibilizar relatório/consulta em tela para atendimentos previstos para determinado período (intervalo de datas), que não foram devolvidos pelos Órgãos.

- Registrar documentos que retornaram do Órgão para dar baixa e possibilitar aviso ao cidadão.
- Registro do documento (prova do serviço), para fins de auditoria de realização do serviço.
- Mecanismo que, após registro do documento dispara um dispositivo para avisar cidadão da chegada do serviço solicitado.
- Mecanismo que, envia ao cidadão informações adicionais, gerais e informativas ou de cunho corretivo, aproveitando sua presença física na Unidade.
- Mecanismo de disparo de comunicado ao cidadão por não cumprimento ao Fluxo Estimado, seja por problema no Órgão, na Unidade, etc. e pela não realização do serviço, a fim de avisar o cidadão para evitar seus deslocamentos desnecessários à Unidade, quando for o caso;
- Mecanismo criado para que o cidadão valide e confirme que o documento enviado para solicitação do serviço seja verídico a ponto de se responsabilizar pela sua veracidade.
- Alimentação de determinados documentos, através de lotes em arquivos pré-definidos fornecidos pelo Órgão competente, evitando assim a digitação individual de documentos, seja por interface a ser construída em arquitetura síncrona ou assíncrona eliminando digitação de documentos e evitando falhas e agilizando o processo;
- Possui mecanismos de comunicação e interação com o cidadão para envio e recebimento de realização de eventos sejam estes: “envio para realização”, “serviço realizado”, “atraso na entrega”, etc.... – todos os eventos poderão ser parametrizados para interação;
- Gera apontamentos para um levantamento temporal (diário, semanal, etc....) informando aos responsáveis pela Operação da Unidade sobre a quantidade de documentos (retidos/sem retorno) de maneira setorizada, para tomada de ações;
- Relatórios analíticos e sintéticos, possibilitando a criação de *dashboards* para acompanhamento dos gestores da **Concessionária, Órgãos Parceiros e SEPLAG**;
- Mecanismo de registro de realização de todos os eventos contidos no fluxo de trabalho a fim de promover controle de rastreabilidade por atendente que prestou atendimento à todo processo de acompanhamento do documento.
- Possui buscas rápidas através de informações únicas (CPF, Cadastro do Detento, Placa do Veículo, PIS, etc.), onde possibilite ao usuário/cidadão uma visão macro de seu processo.
- Possui repositório de observações, no qual podemos possibilitar informações complementares, ou interrupção de determinado processo, vinculando sempre os atores envolvidos.
- Oferece visão integrada do trâmite dos documentos e processos com maior transparência e facilidade de acesso;
- Reduzir o tempo de atendimento;
- Minimizar os deslocamentos para o acompanhamento de processos e documentos;
- Manter o cidadão informado sobre a movimentação da sua solicitação a partir dos diversos canais de atendimento;
- Ofertar serviço útil ao cidadão, disponibilizando consulta integrada de solicitações realizadas;
- Promover a transparência ativa, garantindo aos cidadãos o direito de acesso à informação;
- Simplificar o atendimento ao cidadão, possibilitando a ampliação dos serviços eletrônicos prestados pelos Órgãos;
- Reduzir custos por meio da redução da demanda de atendimento presencial;
- Promover a padronização das informações;
- Possibilitar consultas gerenciais sobre solicitação de serviços;
- Ofertar aos Órgãos conformidade na realização dos serviços.

6.6. Portal do Cidadão

6.6.1. Objetivo do Módulo

O **Portal do Cidadão** é a porta de entrada e de maior relacionamento entre o cidadão que necessita de um serviço contido no portfólio de serviços disponibilizados pelo **Programa VAPT VUPT** e atua como um consolidador de todas as funcionalidades existentes, os locais de suas realizações, os requisitos necessários para a realização e ainda as datas e horários disponíveis para suas realizações.

Agindo como este canal de interação entre o Cidadão e o Governo do Estado de Goiás será ofertado pela **Concessionária** para ser executado em todas as Plataformas de Interação disponíveis.

Poderá então ser acessada através da *web*, seja por um microcomputador doméstico, seja através de um dispositivo *mobile* (*tablet* ou *smartphone*) de forma única, como identidade visual única que facilita o entendimento e evita confusão em sua operação.

Levará ainda o cidadão que o acessa ao mesmo conteúdo de informações e trará a mesma quantidade e disponibilidade de serviços, ao ponto de permitir que se faça parte de um procedimento em um tipo de equipamento e se prossiga, complemente ou altere este procedimento através de outro canal. O que for mais conveniente e possível ao cidadão em sua necessidade de solicitação de serviço.

6.6.2. Descritivo do Módulo

A disponibilização deste mecanismo de relacionamento estará à disposição do cidadão por 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, 7 (sete) dias da semana, podendo operar em geração de serviços por todo este período, se assim for possível e permitido pelo Órgão responsável pelo seu fornecimento. Poderá ser operado em horários em que não haja expediente para realização de agendamentos, consultas de serviços, conteúdo de pré-requisitos para realização de serviços, locais de realização destes, distância das **Unidades VAPT VUPT**, agendas de horários e dias disponíveis para a realização a fim de buscar uma data mais factível para sua realização. Dará ainda oportunidade ao cidadão de realizar seu serviço em datas mais próximas, porém, em localidades mais distantes, o que em alguns casos é recomendado por questões de urgência do cidadão em obter serviços. Como ilustração, podemos citar a renovação de um Passaporte para alguém que já tem uma viagem já programada e ainda não possui tal documento ou o têm com vencimento expirado.

Traz em seu conteúdo, o montante de requisitos necessários para a realização de cada serviço, de forma clara e esclarecedora, evitando que o cidadão se desloque até as Unidades sem os documentos necessários para a realização do serviço de sua necessidade.

Se mesmo assim, as consultas não forem suficientes ou houver dificuldades de esclarecimentos adicionais, o cidadão conta com a existência de um '*chat on-line*' ofertado em horário comercial que apoiará aqueles que se enquadram em cenários mais específicos ou que possuem menor facilidade em tratar interações com portais em internet.

As ações apoiadas por esta equipe serão encaminhadas a uma área de gestão de conteúdo que analisará os assuntos tratados por este time (*chat*) e fará inclusões dos tratamentos determinados, se for o caso, no Portal com objetivo de tornar a cada dia mais, o conteúdo do Portal mais completo e de simples consulta resultando em significativos ganhos de tempo e com isso fazendo valer o nome do **Programa VAPT VUPT**.

A tecnologia do **Portal do Cidadão** é de última geração uma vez que o mesmo pode ser executado através de um equipamento via *web* ou através de um dispositivo *mobile*. Durante o processo de execução, a aplicação identifica o tipo de dispositivo que solicitou o serviço e se adequa a ele.

As páginas do Portal, sempre com o objetivo de estarem em conformidade com políticas públicas serão escritas no idioma Português Brasileiro com todas as mensagens que estarão disponíveis aos cidadãos, neste mesmo idioma.

A manutenção deste Portal, seja técnica, seja na gestão de conteúdo e atualização do mesmo, será de inteira responsabilidade da **Concessionária** que se utilizará de informações obtidas da equipe de *chat* para que em melhoria contínua, realize a evolução de funcionalidades do **Portal do Cidadão**.

De modo semelhante em termos técnicos, a evolução tecnológica será tratada, sempre no objetivo de manter as evoluções dos softwares e das novas facilidades que o mercado venha a apresentar em relação aos *browsers* e a internet como um todo.

A aplicação de Portal estará disponível para operar nos principais browsers do mercado em suas versões atualizadas ou próximas da última versão.

O **Portal do Cidadão** é constituído por páginas direcionadas para a sociedade em geral e que apresenta informação sobre serviços, Unidades, localidades, agendamentos de serviços e também conterà uma área reservada para interação entre membros da equipe, além de acessos a informações de controle operacional e de tomada de decisão direcionada aos gestores da **Concessionária** e do **SEGPLAN**.

Através do Portal é possível a total administração dos perfis de grupos de usuários e de usuários contidos neste que são mantidos por um Administrador que tem missão de manter os acessos respeitando questões de legitimidade, treinamento e capacitação de usuários nas páginas restritas e de atualizar, manter e retirar temas e conteúdo que por qualquer motivo venham a sofrer alterações ou se tornar obsoletos.

Há um controle rigoroso de rastreabilidade de todo o conteúdo manuseado do Portal e de todo o conteúdo contido ou administrado por este, contendo o usuário que realizou a manutenção, a data e hora realizada a fim de manter fiel a integridade das informações.

O conteúdo do Portal permite busca por assuntos e palavras, respeitando o padrão do Português Brasileiro nos conteúdos de pesquisa disponibilizados.

O **Portal do Cidadão** que consta na solução estará em conformidade com o padrão estabelecido pela equipe tecnológica do Governo do Estado de Goiás que apoiará o **Programa VAPT VUPT** nos quesitos de usabilidade e interface e traz em seu conteúdo funcionalidades que permitem gestão, parametrização e regras e indicadores por Unidades distintas.

Quando este passar por processo de mudança de versões, quando estas forem necessárias, seja por correções, seja por evolução natural, serão antes de serem disponibilizadas ao Público em Geral, rigorosamente testadas e homologadas com as anteriores mantidas estrategicamente em separado, podendo retornar a qualquer momento, em casos alheios as vontades do Poder Concedente e da Concessionária.

É requisito e missão do **Portal do Cidadão**, agir como um consolidador de todas as aplicações existentes para a operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT**.

A solução de Portal conta com rigoroso mecanismo de Segurança de Informações impossibilitando invasões e desvio de informações colhidas por este mecanismo para posterior entrega aos sistemas dos **Órgãos Parceiros**.

Dentro das funcionalidades de integração com demais aplicativos, o Portal encapsula todas as demais soluções que contemplam o Portfólio de Soluções do **Poder Concedente** e age como uma única Porta de Entrada em todos os sistemas que participam do **Programa VAPT VUPT**.

O gerenciamento dos serviços através de um único Portal que possui um controle de atendimento dos serviços, passo a passo, mantém um único canal de comunicação, colaboração e gestão de conhecimento e garante a unicidade de um processo de trabalho e a integração de informações.

Traz como diferencial canais de relacionamento (SMS e e-mail) para interagir com os tomadores de serviços, informações relevantes a estes que geram segurança, tranquilidade e evitam deslocamentos indesejáveis gerando um processo de respeitabilidade junto ao cidadão.

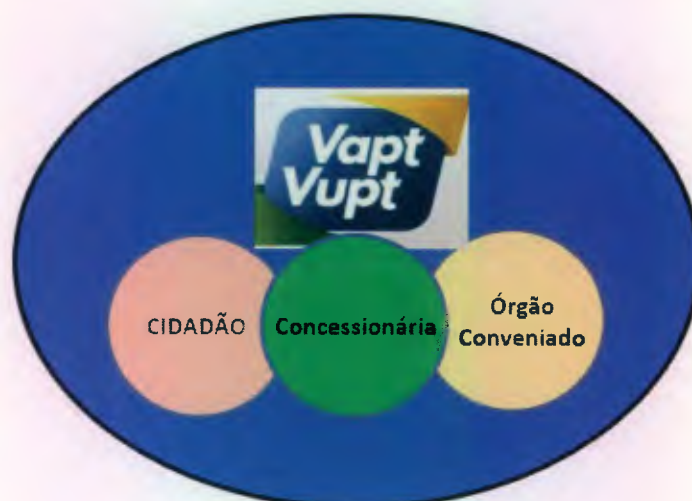
6.6.3. Principais Funcionalidades

Como já destacado, o **Portal do Cidadão** se constitui em um efetivo canal de relacionamento, conforme Figura 11 abaixo, que disponibilizará em um unico ambiente, *web* e *mobile*, um canal único de interação entre o cidadão e todos os serviços disponibilizados através das Centrais de Atendimento de forma Presencial e de serviços de Autoatendimento, podendo este ser realizado totalmente através da internet, seja por qualquer canal (microcomputador, *smartphone*, totem, etc.), seja a todos os **Órgãos Parceiros** do **Programa VAPT VUPT**.

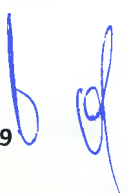
Fará interações com os sistemas dos **Órgãos Parceiros** e dará suporte a realização do serviço, seja este direto e *on-line*, seja faseado ou se preferirem, assíncrono.

Terá todo o registro e controle de transações e agirá como um coletor e entregador de serviços obedecendo SLAS acordadas entre a **SEGPLAN** e os **Órgãos Parceiros**, sendo um elemento de elo entre estas partes e o cidadão que se utiliza do **Programa VAPT VUPT**.

Figura 11: Relacionamento Cidadão x Órgão Conveniado



Fonte: Autores



Segue um detalhamento das funcionalidades contidas no **Portal do Cidadão** a fim de ilustrar de forma clara e objetiva, conforme Figura 12.

Como Homepage, a aplicação trará todas as funcionalidades macros contidas na solução a fim de agir de forma interativa com o cidadão apoiando-o na busca dos serviços de sua necessidade.

Figura 12: Funcionalidade do Portal – Página Principal

PORTAL DE SERVIÇOS					
CONSULTAS GERAIS	INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS	SERVIÇOS DISPONÍVEIS	ENTREGA		
			UNIDADES DISPONÍVEIS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	PROTOCOLO
PESQUISA DE SERVIÇOS POR PALAVRA CHAVE	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	CATALOGO DE SERVIÇOS	LOCALIZAÇÃO FÍSICA	DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS	HORÁRIOS DISPONÍVEIS
EXIBIÇÃO DE ASSUNTOS	SERVIÇOS MAIS ACESSADOS) (10 +)	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	MAPA DE LOCALIZAÇÃO		SUGESTÃO DE MAIS PRÓXIMOS
SERVIÇOS ON LINE	CATALOGO DE SERVIÇOS	INCLUSÃO DE INFORMAÇÕES DO SERVIÇO	HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO		
LISTA COMPLETA DE SERVIÇO	UNIDADES QUE PRESTAM SERVIÇO				

Fonte: Autores

Serão, portanto, dispostas consultas gerais de serviços, locais de suas realizações, lista dos serviços que poderão ser obtidos *on-line*, lista de todos os serviços contidos no **Programa VAPT VUPT** e mapa de assuntos de serviços.

Haverá a disponibilização de informações sobre serviços, os mais procurados para facilidade de operacionalização e navegabilidade, lista de pré-requisitos para sua realização e Unidades que os realizam.

Para serviços que podem ser solicitados pela internet e de forma *on-line*, mas que necessitam de retirada, por parte do cidadão, o Portal trará orientação de locais de entregas trazendo um mapa de localização, horários de atendimento e documentos necessários para comprovar a identificação do portador e possibilitar a entrega dos serviços solicitados.

Um destes serviços é o Agendamento (destacado na Figura 13) que disponibiliza no Portal, facilidades para sua realização.

Figura 13: Funcionalidade do Portal – Agendamento

AGENDAMENTO ON LINE					
CADASTRO CIDADÃO	PESQUISA DE SERVIÇOS	SERVIÇOS DISPONÍVEIS	UNIDADES DISPONÍVEIS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	AGENDAMENTO
MEU CADASTRO	POR PALAVRA CHAVE	UNIDADES PRESTADORAS	LOCALIZAÇÃO FÍSICA	RELAÇÃO DE DOCUMENTOS	HORÁRIOS DISPONÍVEIS
LOGIN BIOMÉTRICO (EMAIL)	SERVIÇOS MAIS ACESSADOS) (10 +)	CATALOGO DE SERVIÇOS	MAPA DE LOCALIZAÇÃO		SUGESTÃO DE MAIS PRÓXIMOS
CADASTRO BIOMÉTRICO CIDADÃO	CATALOGO DE SERVIÇOS	INCLUSÃO DE INFORMAÇÕES DO SERVIÇO	HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO		SUGESTÃO DE FIM DE SEMANA
AUTORIZAÇÕES EMAIL, SMS E WHATSAPP		AVISOS SOBRE SERVIÇOS			CONSULTA DE AGENDAMENTOS PENDENTES

Fonte: Autores

Permitirá ao cidadão, após pesquisa de serviços, detalhamento de documentos necessários para sua realização, realizar seu Agendamento e para tal disponibilizará:

- Horários Disponíveis;
- Sugerirá Locais de Realização mais próximos, seja em data de realização, seja em localização física, reduzindo ao máximo o deslocamento;
- Trará ainda agendas de finais de semana (para serviços possíveis) a fim de apoiar ao cidadão, com menor disponibilidade durante a semana, a realizar seus serviços nas Unidades durante o final de semana (sábado);
- Exibirá ao cidadão, após acesso e autenticação deste, um mapa de seus agendamentos realizados para orientação, revisão e remarcação, quando assim o cidadão desejar e necessitar.

Figura 14: Funcionalidade do Portal – Serviços On-Line



Fonte: Autores

Conterá uma página específica de serviços on-line, conforme ilustrado na figura 14, onde o cidadão realizará seu auto cadastramento recebendo “Login” e “Senha” e através destes, poderá manter o controle de todos os serviços realizados por ele, manter atualizados documentos que exigem renovação e verificar quando os mesmos estiverem próximos de sua expiração e necessidade de renovação.

Figura 15: Funcionalidade do Portal – Pesquisa Localização de Unidades



Fonte: Autores

O Mapa de localização das Unidades será realizado através de georeferenciamento, conforme ilustrado na figura 15, afim de informar ao cidadão uma localização precisa de onde é ofertado o serviço de sua necessidade ou onde é possível se retirar um documento fruto de um autoatendimento realizado interativamente no **Portal do Cidadão**.

Irá dispor ainda de um canal de notícias, avisos e comunicados a fim de transmitir ao cidadão, usuário do **Programa VAPT VUPT**, assuntos referentes a serviços que passaram a vigorar ou que sofreram alterações.

Trará ainda, através deste canal, a possibilidade de divulgação de campanhas institucionais realizadas pelos **Órgãos Parceiros** e ou mesmo de cunho social.

Figura 16: Funcionalidade do Portal – Conteúdo de Intranet



Fonte: Autores

Disponibilizará um repositório de conhecimento, ilustrado na figura 16, de dúvidas mais frequentes, canal de notícias, além de Avisos e Comunicados que será constantemente atualizado a fim de orientar o cidadão em dificuldades comuns destes com o dia a dia das Unidades de atendimento, realização de serviços, tempos de espera para serviços em andamento, etc. Enfim, dúvidas gerais e mais comuns observadas e recebidas através da interação do FALE CONOSCO.

Figura 17: Canal de Dúvidas

DÚVIDAS

Questionamento de informações sobre serviços, locais de realização, horários dos locais, documentos ou formulários necessários;

Esclarecimentos de tempos previsto para realização, passo a passo de realização quando se tratar de serviço que depende de retaguarda de órgão;

Informações sobre órgãos e procedimentos para realização do agendamento;

Informações sobre situação dos órgão e de indisponibilidade de serviços dos mesmos por questões diversas (greve, paralisação, etc...)

Fonte: Autores

Para os casos onde existam dúvidas que não foram possíveis de serem sanadas, conforme figura 17, através do banco de dúvidas mais frequentes, o **Portal do Cidadão** disponibilizará um serviço de interação mais personalizado “Fale Conosco”, ilustrado na figura 18, que receberá solicitações do cidadão e imediatamente encaminhará a uma área de triagem que analisará a necessidade e produzirá a resposta e dará o retorno o mais breve possível.

Dúvidas relevantes poderão ser posteriormente cadastradas no banco de dúvidas frequentes e alimentar este repositório deixando de conhecimento de todos, questões de interesse da comunidade.

Figura 18: Fale Conosco

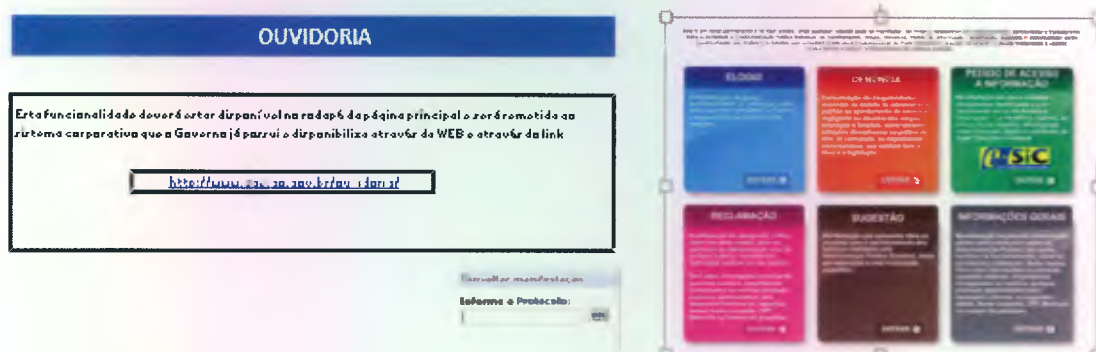


Fonte: Autores

Dará ainda ao cidadão, um canal direto com a Ouvidoria, conforme figura 19, do **Programa VAPT VUPT**, realizada pelo **Poder Concedente** e que receberá: Elogios, Denúncias, Pedido de Acesso a Informação, Reclamações, Sugestões e demais informações de forma direta e sem a censura por parte da **Concessionária**.

Estas informações darão ao **Poder Concedente** uma visão do atendimento realizado pela **Concessionária** ao cidadão apoiando seu controle junto a mesma e verificando se os padrões de qualidade estão sendo rigorosamente respeitados.

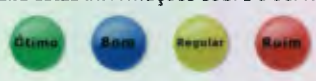
Figura 19: Funcionalidade do Portal – Acesso à Ouvidoria



Fonte: Autores

Por último, abrirá uma “Pesquisa de Satisfação”, Figura 20, após cada acesso do cidadão e na saída deste, do Portal, buscando uma avaliação no objetivo de melhoria contínua no atendimento.

Figura 20: Funcionalidade do Portal – Pesquisa de Satisfação

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	
avaliação do serviço	Avalie estas informações sobre o serviço: 
Dê sua opinião	

Fonte: Autores

6.6.4. Premissas do Módulo

Fácil para usuários eventuais: Os usuários vão conseguir localizar e acessar facilmente a informação correta, com o mínimo de treinamento, não importando o local de armazenamento dessa informação. Encontrar informações de negócios no **Portal do Cidadão** deve ser tão simples quanto usar um navegador *web*. O **Portal do Cidadão** deve servir como uma ponte para os usuários migrarem de métodos básicos de acesso e análise de informação para métodos mais sofisticados.

Classificação e pesquisa intuitiva: O **Portal do Cidadão** possibilitará indexar e organizar as informações da empresa. Seu mecanismo de busca deve refinar e filtrar as informações, suportar palavras-chave e operadores booleanos, e apresentar o resultado da pesquisa em categorias de fácil compreensão. Tanto usando um mecanismo de busca ou navegando em uma estrutura de classificação, os usuários devem poder visualizar descrições coerentes de objetos antes de recuperá-los

Compartilhamento colaborativo: O **Portal do Cidadão** permitirá aos usuários publicar, compartilhar e receber informações de outros usuários. O **Portal do Cidadão** deverá prover um meio de interação entre pessoas e grupos na organização. Na publicação, o usuário deve poder especificar quais usuários e grupos terão acesso a seus documentos/objetos;

Conectividade universal aos recursos informacionais: O **Portal do Cidadão** possibilita prover amplo acesso a todo e qualquer recurso informacional, suportando conexão com sistemas heterogêneos, tais como correio eletrônico, bancos de dados relacionais e multidimensionais, sistemas de gestão de documentos, servidores *web*, sistemas de áudio, vídeo, etc. Para isso, capacitado a gerenciar vários formatos de dados estruturados e não estruturados;

Acesso dinâmico aos recursos informacionais: Por meio de sistemas inteligentes, o **Portal do Cidadão** a ser implementado, permite acesso dinâmico às informações nele armazenadas, fazendo com que os usuários sempre recebam informações atualizadas. O **Portal do Cidadão** deve prover também acesso dinâmico a objetos criados por fornecedores de ferramentas de administração de documentos e *Business Intelligence*. Este acesso requer o desenvolvimento de interfaces de integração;



Roteamento inteligente: O **Portal do Cidadão** é capaz de direcionar automaticamente relatórios e documentos a usuários selecionados como parte de um processo bem definido de fluxo de informações;

Ferramenta de *Business Intelligence* integrada: Para atender às necessidades de informação dos usuários, o **Portal do Cidadão** deve integrar os aspectos de pesquisa, relatório e análise dos sistemas de *Business Intelligence*;

Arquitetura baseada em servidor: Para suportar um grande número de usuários e grandes volumes de informações, serviços e sessões concorrentes, o **Portal do Cidadão** possui suporte de hospedagem a uma arquitetura heterogênea de soluções;

Serviços distribuídos: Para melhor balanceamento da carga de processamento, o **Portal do Cidadão**, permite distribuir os serviços por vários computadores ou servidores. Preferencialmente, os INTRA e INTER processos de comunicação devem ser gerenciados por protocolos padrões (TCIP/IP, CORBA, DCOM etc.) e em produtos baseado nesses serviços;

Flexibilidade na definição das permissões de acesso: O administrador do **Portal do Cidadão** é capaz de definir permissões de acesso para usuários e grupos da empresa, por meio dos perfis de usuário. Estas permissões definem os tópicos ou categorias que os usuários têm acesso, canais que podem subscrever, funções que podem usar, os dados que podem ver e nível de interatividade com relatórios;

Interfaces externas: O **Portal do Cidadão** será o ponto de comunicação entre as soluções adotadas na Plataforma Tecnológica comunicando-se com outros aplicativos e sistemas, sendo possível ler e sincronizar outros serviços de diretório e interagir com os demais repositórios de informação;

Interfaces programáveis: O **Portal do Cidadão** também é capaz de ser "chamado" por outros aplicativos, tornando pública sua interface programável (API – *Application Programming Interface*). Esta as empresas disponibilizar os serviços do Portal de como questão e informando capacidades, de dentro um existindo, aplicação ou local de Rede. Esta característica permite aos **Órgãos Parceiros** interagir com o **Portal do Cidadão**;

Segurança: Para salvaguardar as informações corporativas e prevenir acessos não autorizados, o Portal possui serviços de segurança, como criptografia, autenticação, *firewalls* etc. permitindo a realização de auditoria dos acessos a informações, das alterações de configuração etc.;

Customização e personalização: Permite ao administrador facilidade de customização e parametrização de acordo com as políticas e expectativas da organização, assim como os próprios usuários devem ser capazes de personalizar sua interface para facilitar e agilizar o acesso às informações consideradas relevantes. Além disso, os usuários devem poder personalizar o Portal, tornando-o mais fácil para seu próprio uso.

6.7. Repositório de Serviços

6.7.1. Objetivo do Módulo

Portal de intranet em Padrão HTML5 que pode ser acessado via *web* ou por dispositivos moveis;

Possui na íntegra, todas as informações e mensagens em linguagem padrão português brasileiro;

Pode ser disponibilizado aos colaboradores da **Concessionária**, a gestores de **Órgãos Parceiros** e a gestores do **Poder Concedente** com diferentes perfis de acesso definidos por critérios de grupos e usuários previamente definidos;

O acesso ao Portal só se dará ao Colaborador através de seu perfil de acesso e autenticação com a utilização de usuário e senha;

A Solução disponibiliza dentro da sua funcionalidade de Conteúdo de Intranet, informações referentes a:

- Central de notícias, avisos e informações de todos os acontecimentos que afetem o dia a dia das **Unidades VAPT VUPT**;
- Possibilita a outras informações como: Aniversariantes do Mês, Informações sobre datas, feriados, rotinas da Unidade, tarefas, datas de exames periódicos;

Espaço para que os funcionários possam se comunicar (fóruns de discussão).

Disponibiliza funcionalidade de Correio Interno para comunicação entre Atendentes e entre superiores para retirada de dúvidas sobre serviços e demais informações de cunho profissional, podendo estas ficar represadas para fins de consulta posterior;

Compartilhamento e versionamento de arquivos de Procedimentos Internos da **Concessionária** e/ou de **Órgãos Parceiros**;

Disponibiliza informações como: Listas de endereços eletrônicos, sites e telefones dos **Órgãos Parceiros**, etc.;

6.8. Canais de Interação

6.8.1. Chat-Online – Descritivo do Módulo

Para apoio ao cidadão, para retirar dúvidas sobre **Unidades VAPT VUPT**, localização destas Unidades, informações sobre serviços que já estão ofertadas no Portal, mas que por algum motivo, não foram possíveis de serem verificadas pelo cidadão, a **Concessionária** disponibilizará um serviço de *chat on-line* que serve para apoiar este cidadão para esclarecimentos de serviço, orientação de documentos, apoio a realização de um agendamento, horário de funcionamento da Unidade, informação sobre se a Unidade está em operação e se o Órgão está em Operação Normal, etc...

Este serviço estará em operação no horário comercial e é mais uma opção de atendimento que o cidadão passa a ter para a realização dos serviços de sua necessidade.

Disponível em horário de operação das Unidades, o *chat* auxiliará o cidadão que possui uma menor familiaridade com a internet para a realização de determinado serviço *on-line* ou simplesmente sendo um elemento facilitador para apoio a realização de um agendamento ou simplesmente na retirada de dúvidas do cidadão.

O grande diferencial em relação a um serviço por telefone é que por conta de haver um registro das informações trocadas, estas serão úteis para formação da Base de Conhecimento com perguntas e respostas mais comuns e que será disponibilizada no Portal para apoiar ao cidadão na redução de dúvidas corriqueiras destes na operação do dia a dia.

6.9. Service Desk – Descritivo do Módulo

Contempla a solução tecnológica da **Concessionária**, uma solução de Service Desk que será implementada para registros e tratativas de qualquer demanda de atendimento aos colaboradores da **Concessionária** e aos cidadãos, usuários da plataforma tecnológica.

Em consonância com o mercado em compatível com práticas e processos ITIL, a solução a ser utilizada concentrará em um canal único, todas as demandas de incidentes e solicitações facilitando a distribuição aos responsáveis e ao escalonamento, quando necessário, seguindo critérios e regras definidas de SLA's.

Traz em seu núcleo uma base de conhecimento que auxilia em manutenções corretivas e preventivas dos equipamentos disponíveis nas Unidades de atendimento e em equipamentos distribuídos em pontos estratégicos (autoatendimentos) a fim de manter o padrão de qualidade e atendimento acordado entre o **Poder Concedente** e a **Concessionária**.

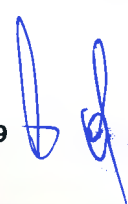
Através de alertas, informa aos responsáveis sobre ações que devem ser tomadas, respeitando tempos definidos às suas realizações e realiza o escalonamento quando os tempos acordados superarem os estabelecidos.

Contém funcionalidade de registro e controle de inventário de softwares, hardwares, elementos de rede gerindo suas utilizações.

Controla de forma clara e ampla a utilização de licenças de software adquiridos e constantes na solução ao mesmo tempo que implementa política de utilização de uso de licenças não adquiridas ou de softwares piratas contidos nas estações de trabalho.

Funcionalidades existentes:

- Compatível com processos ITIL;
- Gestão de incidências e pedidos;
- Gestão de incidências;
- Catálogo de serviços;
- Gestão de problemas;
- **SLAS** personalizáveis por serviços;
- Integração com o servidor de e-mails;
- Integração com o AD (Active Directory);
- Gerador de Alertas e Notificações automaticamente;
- Repositório para Montagem de Base de conhecimento;
- Gestão de tarefas, incluindo tarefas programadas de manutenção preventiva;
- Módulo gestor e monitorador de senhas;
- Inventário de Ativos;
- Inventário automático de hardware, software e elementos da rede;
- Controle e Gestão de licenças de softwares;
- Controlo de Políticas de softwares proibidos;
- Gestão de manutenções, contratos e dados de suporte;
- Ferramentas de controlo remoto e assistência remota;



6.9.1. Callcenter – Descritivo do Módulo

A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela **Concessionária** irá disponibilizar uma solução para a equipe que irá operar o *Callcenter* – 0800 – com objetivo de gerir a operação da área, implementando os processos de trabalho definidos através da metodologia adotada pela **Concessionária** que segue padrões internacionais de qualidade.

Buscando atingir o melhor atendimento possível ao cidadão e considerando que este atendimento se dará através de um canal de voz, a aplicação a ser disponibilizada possui funcionalidade de registrar todos os atendimentos realizados, realizando quando possível for, retornos de primeiro nível, baseado em catálogos de serviços previamente cadastrados e disponível ao operador, a fim de orientar passo a passo o cidadão que faz uso deste canal para apoio e realização de serviços.

A aplicação realizará o atendimento ao cidadão e através de fluxo de trabalho, definido pelo catálogo, manterá este registro para efeito de rastreabilidade.

Ficará registrado também, toda a conversa realizada entre as partes e da mesma forma, em caso de necessidade de uma das partes ou do **Poder Concedente**, ou do **Órgão Parceiro**, poderá ser disponibilizado dentro de métricas estabelecidas entre as partes.

Uma das principais atividades que a equipe de *Callcenter* deverá realizar, na sua operação, será o Agendamento de Serviços a ser realizado presencialmente nas **Unidades VAPT VUPT**.

Dentre todos os serviços que a **Concessionária** se compromete a realizar estão os abaixo relacionados:

- Prestar informações sobre os serviços prestados e horário de funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**;
- Registrar ocorrências, solicitações, reclamações e denúncias dos cidadãos acerca do atendimento prestado nas **Unidades VAPT VUPT**;
- Fornecer informação sobre o andamento das ocorrências, quando solicitado pelo usuário;
- Agendar horário para atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**;

6.9.2. Canais de Interação SMS e E-mail

O processo de interação dos colaboradores da **Concessionária** com os cidadãos é apoiado pelos canais de SMS (*Short Message Service*) e também por e-mails.

Estes canais são de extrema velocidade e apoiarão no gerenciamento quando houver necessidade de contatar o cidadão seja com opções de busca de uma resposta, seja simplesmente para informá-lo sobre assuntos de seu interesse.

Dentre as funcionalidades que estão disponíveis para atendimento ao **Programa VAPT VUPT** temos:

- Confirmação de Agendamento Realizado;
- Aviso de Chegada ao Cidadão - Mecanismo que, após registro do documento dispara um dispositivo para avisar cidadão da chegada do serviço solicitado quando este serviço for em duas etapas ou fases;
- Aviso de proximidade de Agendamento – Avisar ao cidadão que se aproxima agendamento para que o mesmo não se esqueça de comparecer e com isso evite o “no show”;
- Envio de conhecimento de alterações cadastrais;
- Possibilita enviar ao cidadão envio de informações sobre vencimento de validade de documentos e propor agendamentos de renovação;



6.10. Sistemas de Controles Administrativos e Financeiros - ERP

6.10.1. Suprimentos - Descritivo do Módulo

A Solução irá disponibilizar solução de Gestão e Controle de Suprimentos que será utilizado pela equipe de BackOffice da **Concessionária** para aquisição de todos os materiais que serão utilizados nas Unidades administradas pela **Concessionária** do **Programa VAPT VUPT**.

Composta de sub módulos de Controle de Estoques e de Compras, a solução a ser implementada obedece a padrões de operação e gestão baseado nas melhores práticas, dando ao BackOffice da Operação das Unidades segurança e padronização para a realização das aquisições de todos os materiais por ela controlados, sejam estes da operação junto aos **Órgãos Parceiros** e **Poder Concedente**, sejam da Unidade de Atendimento evitando problemas operacionais que venham a afetar o cidadão.

Contém um cadastro de fornecedores e parceiros que possibilita a negatização de determinado fornecedor se este não honrar SLAS acordados referente a prazos, quantidades e qualidade nos fornecimentos determinados e ainda a situação do fornecedor junto a situação do mesmo perante as suas obrigações de recolhimentos de impostos perante as esferas municipais, estaduais e federal.

Trará ainda um controle de todos os Contratos de prestadores de serviços contratados pela **Concessionária** a fim de manter padrões de qualidade, prazos e preços condizentes com o mercado.

Realiza em sua funcionalidade de Gestão de Materiais, controles quantitativos de suprimentos e o padrão de qualidade dos produtos de uso e consumo utilizados na operação.

6.10.2. Financeiro & Administrativo – Contábil e Budget - Descritivo dos Módulos

Composto de módulos de Orçamento e Contábil, a solução dispõe de funcionalidades que realiza o registro contábil de todas as operações da **Concessionária** a fim de controlar de forma efetiva o relacionamento com o **Poder Concedente**, a fim e manter de forma pragmática e em conformidade com o Contrato de Prestação de Serviços entre o **Poder Concedente** e a **Concessionária**.

Composto de módulo de Orçamento, a solução opera com a implementação de todo um cenário orçamentário realizado no exercício anterior, com rubricas de contas parametrizáveis conforme o Plano de Contas e que controla o Orçamento Realizado e Aprovado, impossibilitando registros de eventos se não houver previsibilidade para isso.

A ação da execução orçamentária mantém de forma concisa e em conformidade, uma gestão eficaz da empresa tornando-a sempre saudável administrativamente e financeiramente evitando ao máximo dificuldades na sua prestação de serviço.

Apresenta o EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation And Amortization) Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização), índices que serão disponibilizados entre os gestores para acompanhamento da saúde da empresa pelos Órgãos fiscalizadores e pelo **Poder Concedente**.

6.10.3. Financeiro & Administrativo – Financeiro e Fiscal - Descritivo dos Módulos

Operando integrado ao Sistema de Controles de Suprimentos, realiza os controles de recebimentos e pagamentos de toda a operação da **Concessionária** a fim de evitar quebras de fornecimento de

insumos diretos e indiretos da operação, evitando transtornos a operação das Unidades, ao atendimento ao **Poder Concedente**.

Dispõe de módulo de Fluxo de Caixa que consolida eventos financeiros a receber e a pagar operando desde a previsão até a realização dos mesmos apoiando aos gestores da **Concessionária** no acompanhamento do dia a dia da operação das **Unidades VAPT VUPT**.

Realiza controles dos recolhimentos fiscais mantendo em perfeita harmonia e conformidade as retenções e recolhimentos de Impostos e demais obrigações junto as três esferas de Poder para não causar quaisquer discordâncias de regras estabelecidas entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente** referentes a Negativação de dívidas com os poderes e comprometendo a veracidade do Contrato de Prestação de Serviços entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente**.

6.10.4. RH – Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico - Descritivo dos Módulos

Composta de solução de Gestão de Pessoal, Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico que operam de forma integrada, realiza o controle de todos os colaboradores da **Concessionária** e disponibiliza estas informações para conformidade e *compliance* de todas as Unidades.

Mantém rigoroso controle de realização de horas evitando não conformidades em relação as legislações vigentes no País (CLT);

Mantem rigoroso controle e orientação recebida dos sindicatos das categorias onde as **Unidades VAPT VUPT** estão localizadas.

Geram relatórios de recolhimentos de encargos trabalhistas dos colaboradores que ficam a disposição do **Poder Concedente** a fim de isenta-los de qualquer responsabilidade sobre questões que envolvam responsabilidade solidária.

Será através dos sistemas de controle de Recursos Humanos que a Plataforma Tecnológica fará liberações e retenções de acessos aos sistemas dos **Órgãos Parceiros** por seus colaboradores. Uma vez desligado da **Concessionária**, o colaborador imediatamente será impossibilitado de realizar qualquer ação dos sistemas da Plataforma e conseqüentemente aos sistemas dos **Órgãos Parceiros** que estiverem integrados por qualquer arquitetura sistêmica.

Possui controle de ponto eletrônico que controla por turnos e horários definidos, a permanência do colaborador nas Unidades, dando a este o acesso conforme o seu perfil junto a plataforma tecnológica de solução da **Concessionária**.

A solução de Ponto Eletrônico a ser implementada pela **Concessionária** traz em suas funcionalidades básicas um Cadastro de Funcionários que é Integrado a Solução de Folha de Pagamento e aos demais cadastros da solução, em especial ao que controla o Atendimento a fim de impossibilitar que determinado colaborador, ausente oficialmente de suas funções, com consentimento da **Concessionária**, por qualquer que seja o motivo, venha a operar a solução ou dela tirar informações que não estejam ao mesmo nível de um cidadão comum que fará uso da solução para atividades de autoatendimento.

Possui processos de fornecimento de informações para que sejam enviados aos demais módulos focados em produtividade informações sobre os realizadores dos serviços pelas Unidades;

A coleta dos "Pontos", respeitados os contratos de conformidade e as convenções sindicais de todos os sindicatos aos quais a solução será implementada ocorrerá através de controles eficientes sejam de

biometria, crachás com *QR Code* ou demais controles homologados pela Portaria 1510/2009 do Ministério do Trabalho que visarão impossibilitar ao máximo, fraudes junto a **Concessionária**.

As coletas de informações de ponto serão realizadas de forma *on-line*, se houver conexão com a internet no momento do evento ou ocorrerá de forma *off-line* se este conector estiver desconectado da solução. Neste caso, haverá uma comunicação com o servidor local que permitirá ou não a conexão, baseado nos critérios já comentados anteriormente de possibilidade ou não do Colaborador estar podendo exercer suas atividades.

A solução, trará ainda um completo controle de jornadas de trabalho, além de uma grande gama de possibilidades de parametrizações de bancos de horas, respeitando todos os acordos coletivos com todos os sindicatos envolvidos em todas as localidades onde serão instaladas as **Unidades VAPT VUPT** durante toda a vigência do contrato de concessão.

Em resumo, a solução de Ponto Eletrônico possui as seguintes funcionalidades:

- Cadastro de usuários integrado com o Sistema de Folha de Pagamentos;
- Armazenamento e segurança de todas as informações pelo período de vigência do contrato;
- Parametrização de várias faixas de horário de trabalho, com jornadas aos sábados;
- Emissão de relatórios de ocorrências: atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças; Lançamentos de registros de justificativas de ausências (faltas justificadas, injustificadas e abonadas);
- Registro de compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;
- Utilização de "Banco de Horas";
- Emissão de Relatórios Regulares Mensais - Boletim de Frequência;
- Personalização de relatórios;
- Manutenção e suporte técnico permanente, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e software envolvidos, bem como o treinamento dos usuários responsáveis pela operacionalização do sistema.
- Possibilidade de envios de comandos para bloqueio e desbloqueio;
- Programação de listas;
- Acerto de data e hora,
- Restaurar modo de operação (reset) em caso de erro de operação;
- Gerenciar a comunicação e transferência de informações entre os coletores e o microcomputador de gerenciamento;
- Gerenciamento centralizado em microcomputador remoto, através de comunicação em rede, sobre as informações coletadas por vários microcomputadores;
- Verificação de integridade dos dados transmitidos;
- Verificação de ocupação da memória de dados;
- Permite efetuar a limpeza da memória de dados;
- Permite o cadastro e envio de mensagens;
- Permite programar funções e teclas;
- Funcionalidade de Importação e exportação de dados através da geração de arquivo padrão TXT com informações coletadas;
- Capacidade para 30.000 (trinta mil) registros, independentemente da quantidade de dígitos do cartão;
- Controle de acesso de até 10.000 (dez mil) usuários;



- Possibilidade de utilizar até 04 (quatro) leitores, configurando as funções de cada leitor de maneira individual;
- Possibilidade de 02 (dois) leitores biométricos no mesmo equipamento;
- Conversão de formato de templates;
- Possibilidade de transferência de templates entre equipamentos existentes nas Unidades VAPT VUPT;
- Possibilidade de operar no mesmo equipamento leitores de proximidade nos padrões AbaTrack II, Wiegand, ou Wiegand Facility Code;
- Leitura de dígitos fixos ou variáveis (Barras);
- Cadastro de até 100 (cem) horários para acionamento de cada sirene totalizando 200 (duzentos);
- Programação para a duração de cada toque;
- Permite a diferenciar o toque de sirene;
- Cadastro de 200 horários / 5 horários por usuários (20 intervalos);
- Comunicação Ethernet 10/100Mbps (TCP/IP) com criptografia e chave de segurança;
- Exibição do nome do usuário no display;
- Mensagens Programadas por usuários e por datas;
- Mensagens de orientação aos usuários programável para ser indexada quando da necessidade de se comunicar com algum funcionário;
- Listagens e consulta de cadastros (Relatórios);
- Software de operação disponível para ambiente Windows;
- Help online que facilita as atividades de operação ao usuário;
- Consulta de informações individuais pelo usuário, vinculadas exclusivamente ao número.

6.10.5. RH – Demais Soluções de RH - Descritivo do Módulo

Além dos recursos acima descritos, o módulo de Recursos Humanos do ERP, dispõe de facilidades para realização de serviços referentes a:

- Recrutamento & Seleção de Pessoal;
- Treinamento de Atendimentos e de Controles das Unidades e de gestores da **Concessionária** efetivando um processo perene de qualidade e prestação de serviço.
- Controles de produtividade e qualidade de atendimento com premiações

6.11. Sistemas de Apoio a Operação

6.11.1. Sistema de Operação de Infocentro

A solução a ser implementada pela **Concessionária** para atender as operações de Infocentro dentro das Unidades será composta por uma rede interna que trará um servidor central que terá pleno controle de todas as estações de trabalho disponíveis para o atendimento.

Através deste servidor poderemos realizar todos os serviços de monitoramento de segurança, controle de acessos liberados, impedindo mal-uso do serviço, reinicialização de qualquer uma das estações, a qualquer tempo e controle de tempo de uso das estações cedidas aos cidadãos.

Possui como funcionalidades principais as descritas abaixo:

- Ligar, desligar ou reiniciar máquinas clientes através do servidor;
- Consultar lista de programas e encerrar programas das máquinas através do servidor;

- Gerenciamento de Cadastro de Cidadão já cadastrado e avulso;
- Controle de uso: totalização diária, mensal ou por qualquer período.
- Estatísticas gerenciais;
- Controle de Liberação de Impressões:
 - A impressão só ocorre depois de ser liberada pelo atendente;
 - Controle automático de impressões;
 - Registra páginas impressas pelo cidadão automaticamente.
- Lista de espera e reserva de máquinas;
- Captura de tela das máquinas;
- Bloqueio de sites;
- Acesso por senha.
- Restrições de acesso no programa (descontos, alterações, cancelamentos e outros);
- Bloqueio opcional de recursos do Sistema Operacional (acesso ao disco rígido, painel de controle, Ctrl-Alt-Del e outros);
- Bloqueio de downloads;
- Restrição de ícones que ficam na área de trabalho das máquinas.
- Visualização da configuração das máquinas clientes através do servidor: Tamanho e espaço do disco rígido, versão do Sistema Operacional, memória RAM, configuração de vídeo, IP e mais.

6.11.2. Sistema de Canal do Cidadão – Ouvidoria

A solução de Ouvidoria e que já acima mencionamos que estará hospedada no **Portal do Cidadão** e disponível a todos será composta de dois módulos que terão a missão de atender ao cidadão e aos gestores da **Concessionária** e informar ao **Poder Concedente** que terá acesso a mesma informação e ao mesmo tempo impossibilitando maquiagens e/ou censuras nas informações fornecidas.

Tem, portanto, no ambiente do cidadão:

- Registro da manifestação;
- Consulta da manifestação realizada com situação atual da mesma, para acompanhamento;
- Envio ao solicitante de cada passo da manifestação registrada, até desfecho final dela;

E no Ambiente da Gestão ao gestor da **Concessionária** e ao **Poder Concedente**

- Configurações;
- Registro de manifestação;
- Busca geral;
- Estatísticas;
- Tarefas;
- Manifestações novas;
- Manifestações aguardando respostas;
- Manifestações encerradas;
- Consulta todas as manifestações registradas;
- Controle o acesso dos usuários internos e externo;
- Controle prazo e identificar pendências;
- Funcionalidade ao gestor da área informe as providencia emita respostas a Ouvidoria;
- Permite um tratamento especial para manifestação sigilosa;
- Emite carta-resposta final e gera e-mail automático ao manifestante;

- Permite o cadastramento e o acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet);
- Envia resposta das manifestações por e-mail, SMS, fax, etc.;
- Emite relatórios com informações estatísticas abrangendo toda a organização e até uma manifestação específica;
- Consulta e pesquisa de casos solucionados, não solucionados e improcedentes.
- Indica áreas críticas da organização através da consolidação das informações estratégicas.

6.12. Inteligência de Negócios e Gestão

6.12.1. Sala de Situação – Descritivo do Módulo

Figura 21: Dashboard Operacional



Fonte: Autores

A Solução da Plataforma Tecnológica da **Concessionária** dispõe de um módulo de Sala de Situação que ficará à disposição dos gestores das **Unidades VAPT VUPT**, **Órgãos Parceiros** e da **SEGPLAN** fornecendo informações em tempo real, das operações com granularidades por Unidade, Órgãos, Serviços e até por guichê de atendimento permitindo o mapeamento no menor nível possível para identificar uma situação de anormalidade.

Em contrapartida, permitirá a visualização de forma gerencial e agregada por todas as **Unidades VAPT VUPT** dando uma visão macro da performance dos atendimentos.

Operando com indicadores de desempenho de atendimento, dará aos gestores do **Programa VAPT VUPT**, a visão imediata dos problemas vividos em determinada Unidade proporcionando ao mesmo ajustes em tempo real de parâmetros de controles do atendimento a fim de dirimir e em muitos casos, sanar inconformidades de atendimento garantindo os **SLAS** dos serviços.

A aplicação disponibiliza um configurador de metas de atendimento que permite o registro de metas de atendimentos de serviços constantes em filas de atendimento, dimensionando informações sobre tempo de espera, tempo de atendimento, SLA's desejados, quantidades máximas de senhas por fila,

índices de atendimentos desejados, índices de satisfação desejados e demais parâmetros que são aos olhos dos gestores considerados como metas a atingir.

Feito este processo, a população dos atendimentos realizados fará um comparativo com estes parâmetros e gerará as distorções positivas e negativas conforme as metas estabelecidas.

Será nesta hora que as divergências do realizado em relação ao previsto (meta) poderá gerar indicadores fora dos SLA's desejados e que deverão ter ação imediata para que os índices sejam revertidos.

Como estamos falando de uma operação que possui muitas variáveis devido a sua complexidade, caberá aos gestores, tomadas de decisões imediatas e a existência de uma aplicação que demonstre de forma gráfica com informações on-line se torna imprescindível.

6.12.2. BI de Atendimento – Descritivo do Módulo

Resultante de consolidação de todos os atendimentos realizados e baseados e *dashboards* definidos pelas áreas gestoras, obedecendo as melhores práticas de atendimento ao cidadão, a solução da **Concessionária** irá disponibilizar uma solução de *Business Intelligence* de Atendimento para ser compartilhada entre todos os gestores envolvidos para acompanhamento da operação de atendimento realizada de todas as formas e por todos os canais de atendimento.

- Acesso ao **Portal do Cidadão**;
- Atendimento presencial;
- Atendimento via *web* – autoatendimento;
- Atendimento Presencial Virtual realizado em Unidades que não dispõe presencialmente dos atendimentos necessários ao serviço solicitado.

Construído baseado na expertise da **Concessionária** que já realiza processos de atendimentos semelhantes de outras localidades, a solução contém em sua essência diversos KPI's definidos para ofertar controles de gerenciamento dos atendimentos realizados de maneira clara e objetiva fornecendo ao **Poder Concedente** indicadores que confrontados com critérios e indicadores definidos contratualmente darão a conformidade suficiente para a aprovação de medições realizadas pela **Concessionária** no que tange a suas obrigações de atendimento.

6.12.3. BI do ERP – Consolidador de Resultados

Como parte integrante da solução de ERP (Sistema de Gestão Financeira, Suprimentos e de Recursos Humanos) está contida na solução, para tomada de decisão dos gestores da **Concessionária** uma ferramenta de consolidação, exibição e impressão de informações baseados em conceitos e modelagem de BI.

A alimentação deste módulo se dará a partir dos sistemas transacionais através de interfaces construídas nativamente junto a estes sistemas.

Os resultados alcançados serão diariamente disponibilizados para os gestores da **Concessionária** do **Poder Concedente** para informações sobre a saúde da **SPE**.

A disponibilização destes resultados se dará através do Portal do Colaborador e o nível de acesso e aprofundamento destas informações estará vinculado ao nível de gestão do colaborador. Por exemplo: um Gerente de Unidade terá acesso amplo a todas as informações pertinentes a sua Unidade, mas não deve ter acesso a outras Unidades nas quais não tem responsabilidade.

Quanto a disponibilidade das informações, estas deverão ocorrer na maior parte das vezes de forma diária com um determinante D-1 e a alimentação se dará após todo o processo de operação que se encerra após o fechamento da Unidade em horário comercial.

Para as ações que são realizadas através do Portal e pelo próprio cidadão, na modalidade de autoatendimento, haverá uma hora de corte a ser definida entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente**. Este horário deverá permear todas as soluções e virá como divisor de águas que definirá o final de um dia e início de outro.

6.13. Solução de Identificação – Biometria

Visando a identificação de pessoas prevenindo contra fraudes sejam por cidadãos ou colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, a solução tecnológica disponibilizada pela **Concessionária** incorpora em seu portfólio de produtos e serviços que serão utilizados para apoiar ao **Programa VAPT VUPT**.

A solução incorpora dispositivos de leitura biométrica, sensores e software que operam de forma integrada através de uma camada de middleware biométrico e gera resultados positivos e/ ou negativos para identificação das pessoas.

Operando de forma 1:1 que é onde a identificação da pessoa se dá através de um processo de comparação de informações biométricas previamente cadastradas após a identificação da mesma já ter sido realizada através de informações onomásticas, a solução realiza a pesquisa e retorna de maneira booleana o resultado desta.

Utilizado hoje amplamente pelos Bancos, a biometria como solução de complementação de identificação possui diversas características distintas e que poderão no futuro serem incorporadas na solução que de imediato será disponibilizada através de Impressão Digital.

6.13.1. Biometria – *Modus Operandi*

A base de informações das funcionalidades de Biometria, composta na solução, dispõe de um template de informações onomásticas com um ou mais identificadores que poderão ser utilizados pelos demais módulos da solução e até por sistemas de **Órgãos Parceiros** além de informações biométricas, colhidas presencialmente junto as pessoas que delas passarão a fazer parte e que serão posteriormente utilizadas para processos de verificação, através da solução.

O registro de dados biométricos ficará contido nos repositórios da solução e relacionados com os indicadores que servirão de acesso e meio de integração com demais soluções para integração e consulta aos dados biométricos.

A solução irá disponibilizar coletores para coleta das informações biográficas que serão armazenadas em formato obedecendo a padrões internacionais e de mercado e que poderão ser futuramente utilizados por demais sistemas dos **Órgãos Parceiros** para identificação do cidadão.

Disponibiliza coletores compatíveis com diversos canais e tecnologias e motores de reconhecimento de impressões digitais reconhecidos e certificados internacionalmente. Fornece suporte a uma completa gama de dispositivos e técnicas de captura, como sensores ópticos capacitivos, de passagem, multiespectral e por eletroluminescência.

6.13.2. Biometria para Colaborador

A adoção da biometria em acesso a Plataforma Sistêmica simplifica e dá segurança ao processo de autenticação dos colaboradores que acessam a plataforma e através de integração com os demais sistemas e Portal Colaborativo evita falhas e fraudes causadas por acessos indevidos de login e senha, se estes virem a ser descobertos.

Operando em formato 1:1 possibilitará ao colaborador acesso ao seu portfólio de serviços a ele disponibilizados dando segurança e eliminando utilização de cartões e senhas de acesso.

Sendo uma ferramenta de identificação que obriga a presença física da pessoa, a solução garante a autenticidade e rastreabilidade de suas ações junto a atividades exercidas na plataforma tecnológica.

6.14. Barramento de Interfaces com Sistemas dos Órgãos

6.14.1. Conceito do Módulo

A Solução Tecnológica da **Concessionária** traz em sua estrutura uma tecnologia de *barramento de interface*, projetada em construída com requintados conceitos de segurança de informação a fim de promover integrações com sistemas dos **Órgãos Parceiros** de forma segura e efetiva a fim de interagir com os sistemas operacionais dos Órgãos e promover troca de informações de forma segura objetivando a redução de manuseio de informações, envio de documentos em meio físico, evitando extravios e possibilitando que informações hoje enviadas manualmente o sejam transferidas eletronicamente reduzindo processos operacionais manuais, reduzindo digitações e tendo com isso ganhos de tempos, performances e reduzindo falhas operacionais por manipulação de documentos físicos.

Considerando uma excessiva gama de soluções tecnológicas distintas e híbridas, a solução de Integração proposta pela **Concessionária** possui várias arquiteturas de Interface para atender a este emaranhado de soluções distintas, conforme ilustrado na figura 22.

Figura 22: Interface da Plataforma com Órgãos Conveniados



Fonte: Autores

A previsão de interface da Solução Sistêmica de Atendimento ao Cidadão da **Concessionária** será disponibilizada já possuindo mecanismos de integração com sistemas que possuam as seguintes plataformas tecnológicas:

- Interface SOA através de *Webservices* operando de forma síncrona;
- Interface com plataformas *Client-server* operando de forma assíncrona;
- Interface com sistemas de alta plataforma (*mainframe*) operando de forma assíncrona;

A arquitetura disponível na solução dispõe de uma interface pública com tabelas de metadados preparada para receber tratar e enviar informações aos mais variados sistemas dos **Órgãos Parceiros**.

Em tempo de construção das interações de cada um dos sistemas, após criteriosa análise, caso a caso, que ocorrerá conforme cronograma de trabalho, realizar-se-á uma força tarefa com as equipes de tecnologia dos Órgãos a fim de buscar uma integração de equipes visando a construção dos artefatos tecnológicos.

Caberá por último ao **Poder Concedente** a definição das políticas de integração de plataformas sistêmicas e o controle dos requisitos de segurança de informações que deverá seguir os padrões estabelecidos por normas técnicas internacionais em uso pelo mercado de tecnologia.

A interação com sistemas de retaguarda de apoio ao atendimento dos **Órgãos Parceiros**, poderá alterar rotinas hoje existentes, após consenso entre as partes, na busca pela melhoria contínua do atendimento visando sempre apoiar ao cidadão, cliente final de todos os aparatos tecnológicos envolvidos.

Todo o processo de integração entre as Plataformas da **Concessionária** e dos **Órgãos Parceiros** fará uso de mecanismos que se comunicarão através da internet, podendo, portanto, ocorrer em qualquer localidade que disponha deste canal, seja através de um **Portal do Cidadão**, seja através de aplicações (APP) disponibilizados em plataformas *mobile* de mercado e acessível a grande maioria dos usuários que estão contidos na Inclusão Digital do estado de Goiás. A partir desses canais de relacionamento, o cidadão poderá ter mais autonomia e comodidade para realização de serviços *on-line*, disponíveis na *web*, agendamento de hora marcada para execução de serviços presenciais, obtenção de informações ou, ainda, responder pesquisas de satisfação e registrar manifestações diversas.

A evolução dos processos de Integração entre as Plataformas de Atendimento proposta pela **Concessionária** e os **Órgãos Parceiros** visa ao longo do tempo promover de forma evolutiva e incremental, a virtualização dos serviços que hoje são prestados presencialmente nas **Unidades VAPT VUPT**, possibilitando a sua realização diretamente e de forma interativa pelo cidadão, a partir da internet e do autoatendimento das Unidades.

6.15. Solução de autenticação – *Single Sign On (SSO)*

6.15.1. Conceito do Módulo

Respeitando o conceito efetivo de *single sign on* a solução tecnológica disponibilizada pela **Concessionária** disponibilizará uma solução de SSO que será utilizada para compor toda a suíte de produtos contidos na solução, podendo ainda ser adotado como autenticador de demais sistemas dos **Órgãos Parceiros** quando estes não estiverem integrados a solução da **Concessionária**.

A solução está preparada para realizar processos de integração com as mais variadas tecnologias que perfazem a solução.

6.15.2. Funcionamento do Módulo

A solução possui um passo a passo de funcionalidades que abaixo destacamos para melhor entendimento:

- É liberado um login/senha ou um acesso biométrico ao usuário;
- Após o acesso a aplicação desejada, há uma consistência se este usuário já possui uma sessão ativa. Em não tendo uma seção, solicita acesso para o endereço (URL) de requisição de credenciais;
- O sistema de SSO valida as credenciais do serviço e, em caso de sucesso, responde à requisição com um conjunto de credenciais;
- Na sequência é realizado um redirecionamento à ao endereço de autenticação no sistema SSO, adicionando à requisição a credencial temporária obtida na requisição anterior.
- O sistema de SSO realiza verificação para checar se o usuário já possui uma sessão ativa. Caso não exista, exibe ao usuário uma página onde o mesmo pode se autenticar.
- Após a autenticação do usuário, é feita uma consulta ao Passaporte *web* para checar se existe uma associação deste usuário com o serviço que solicitou sua autenticação. Em caso negativo, é exibida uma tela na qual o usuário é notificado que tal serviço solicitou acesso a seus dados. O usuário tem a opção de permitir o acesso permanentemente, permitir o acesso somente nesta sessão, ou negar o acesso a seus dados. Caso o usuário permita o acesso permanentemente, deve ser criada uma associação entre o usuário e o serviço.
- Se o usuário não permita o acesso a seus dados, o processo de login é finalizado. Caso contrário o usuário é redirecionado para a URL fornecida pela aplicação cliente no início do processo, adicionando a credencial temporária do serviço e um verificador.
- A aplicação extrai a credencial e o verificador e efetua uma requisição para a URL de validação de Tokens no sistema SSO.
- O sistema de SSO valida os Tokens e responde à requisição com um conjunto de credenciais que possibilitam o acesso aos dados do usuário.
- De posse destas informações, a aplicação cliente solicita ao sistema de SSO os dados do usuário, de forma a autenticá-lo localmente.

6.16. Autoatendimento ao Cidadão

6.16.1. Conceito do Módulo

O **Módulo de Autoatendimento** disponível na solução da **Concessionária** tem o objetivo de disponibilizar ao cidadão que já possui maior inclusão digital um canal de Atendimento com menor burocracia a fim de reduzir e em muitos casos eliminar as filas de atendimento, ampliar o horário de atendimento e levar atendimentos para outras praças, além das **Unidades VAPT VUPT**.

Através de Totens que podem ser equipados com:

- Leitor biométrico;
- Webcam;
- Leitor de cartões rfid;
- Leitor de cartões smartcard;
- Pinpad para pagamento de taxas;
- Pads de assinaturas – para assinaturas de documentos;

- Impressora térmica para emissão de senhas;
- Scanners- para leitura de documentos originais de identificação;
- Leitor de código de barras – para acelerar digitações de informações;

Será possível a realização de diversos trabalhos que hoje são realizados de forma presencial e com a necessidade de um atendente o que burocratiza alguns processos mais simples e que podem ser realizados pelo próprio cidadão de forma direta.

A solução a ser disponibilizada poderá trazer todo o aparato tecnológico descrito se os serviços pelos totens requererem, ou serem aditivados à medida que forem evoluindo.

Importante salientar que para uma evolução contínua e um aumento de serviços de autoatendimento, haverá ao longo do período de contrato, a necessidade de alterações de alguns sistemas dos **Órgãos Parceiros** ao mesmo tempo que uma quebra de paradigmas, sobre rotinas hoje existentes e que foram criadas antes de algumas tecnologias que estão contidas na solução e que permitem realização de serviços que outrora eram inviáveis, por diversas questões ligadas a veracidade de informações, dificuldades de identificação do solicitante e possibilidade de fraudes.

Trata-se, portanto, de uma disponibilização tecnológica que irá depender de ajustes entre os envolvidos e nos processos por estes realizados e, portanto, dependentes de todos, seja da **Concessionária**, seja do **Órgão Parceiro**, seja do **Poder Concedente** que além da Gestão do Processo, atuará como um facilitador em apoio a mudanças de procedimentos que muitas vezes serão necessários a novos procedimentos.

Enumerando algumas características, temos que o autoatendimento apoia em:

- Redução de custos operacionais;
- Disponibilidade de um atendimento 24 x 7;
- Redução do tempo de espera
- Redução do tempo médio de atendimento
- Redução de ociosidade, absenteísmo
- Maior abrangência dos serviços
- Inovação e introdução de novas tecnologias
- Serviço ser conclusivo no próprio terminal de autoatendimento

6.17. Atendimento Virtual Presencial

6.17.1. Conceito do Módulo

Para os casos onde não são possíveis se realizar atendimentos, seja por dificuldades do cidadão, seja pela complexidade dos procedimentos, seja por regras ou leis estabelecidas que obrigam a presença de um atendente, a solução tecnológica proposta pela Concessionária, traz em seu portfólio de soluções, uma solução composta de hardware e software que permite a realização de atendimentos de forma remota tendo o cidadão defronte este equipamento, instalado em um localidade e o atendente a distância, em outro local físico e ambos conectados através de um canal de internet.

A comunicação entre o atendente e o cidadão se dá através de um aparato tecnológico onde ambos poderão se comunicar através de um monitor, de cada lado, que possibilita ao cidadão verificar o atendente ao mesmo tempo que o recebe através de seu monitor de trabalho em uma modalidade que conhecemos como vídeo conferência.

O processo de Atendimento Presencial Virtual se dá através da interação do cidadão tomador de um determinado serviço e de um atendente remoto (locado em outra **Unidade VAPT VUPT** ou em local reservado) de um colaborador local, que apoia ao cidadão na interação com o atendente da outra ponta, realiza atividades de identificação do mesmo, confere documentos que serão escaneados, será possível a realização de muitos serviços que obrigam a presença física e que nem sempre são disponibilizados em todas as **Unidades VAPT VUPT**. Este modelo de atendimento permite que uma Unidade de Pequeno Porte realize serviços que normalmente são operados apenas por Unidades maiores de grandes centros proporcionando serviços e facilidades a todos os cidadãos independentemente de sua localização geográfica, gerando uma igualdade conforme determina a Constituição Federal.

6.17.2. Principais Característica

- Amplia a oferta de serviços em Unidades de Pequeno Porte;
- Proporciona atendimento em qualquer localidade;
- Permite o envio de documentos de forma remota;
- Permite a emissão e cobrança de tarifas de serviços diretamente pelo totem;
- Proporciona a interação do cidadão com um atendente em uma localidade distante;

6.18. Serviços Disponibilizados aos Colaboradores

6.18.1. Chat do Colaborador

Para agilizar o atendimento, será disponibilizada uma ferramenta de CHAT disponibilizada no Portal do Colaborador e disponível a todos os Atendentes que poderá interagir com seus pares e superiores para apoio a atividades, esclarecimentos de dúvidas, registro de informações fornecidas verbalmente, etc.

Uma ferramenta de fácil acesso e rapidez de operação que facilita o manuseio e contribui significativamente com a agilização do atendimento a um custo operacional muito pequeno.

6.18.2. Service Desk

Será disponibilizado para a equipe que realizará o BackOffice de atendimentos de Help Desk, um sistema de registros de chamados e ocorrências baseados em ITIL que reúne um conjunto de práticas na gestão da infraestrutura, operação e manutenção dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que serão aplicadas em todas as localidades abertas ao público ou não, do **Programa VAPT VUPT**.

Esta solução trará contido em sua íntegra um sistema que automatiza a gestão de processos de negócio (execução, controle e monitoração). Tipicamente, inclui o mapeamento dos processos de negócio ponta a ponta, desenho dos fluxos e formulários eletrônicos, definição de workflow, regras de negócio, integradores, monitoramento em tempo real das atividades e alertas. É uma poderosa ferramenta de gestão, para garantir que os processos estão sendo efetivamente executados como modelados, contribuindo para os objetivos da organização que denominaremos BPMS.

Contém ainda um Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações que é o banco de dados onde são mantidos os registros dos itens de configuração de toda infraestrutura, de forma organizada, completa e atualizada, no qual também ficam registrados os relacionamentos entre esses itens,

demonstrando como os serviços de TIC estão compostos e mapas que representam a forma como estão distribuídos fisicamente.

Esta solução será operada por uma equipe de BackOffice treinada e será disponibilizada aos demais colaboradores através do Portal do Colaborador para registros de todas as ocorrências vividas por estes colaboradores.

7. CIRCUITO FECHADO DE TELEVISÃO - CFTV

Será instalado nas **Unidades VAPT VUPT**, uma solução de Circuito Fechado de Televisão (CFTV) capaz de monitorar todos os acessos, incluindo as áreas de estacionamento, fachadas externas, elevadores, entre outros ambientes.

Os locais obrigatórios que serão “vigiados” pelas câmeras de segurança serão:

- Entrada da **Unidade VAPT VUPT**;
- Recepção e triagem;
- Saguão de espera;
- Todos os guichês de atendimento;
- Local de armazenamento de materiais de consumo e especializados;
- Áreas de supervisão e administração;
- Auditório e salas de reunião;
- Áreas dos Órgãos Parceiros;
- Corredores eventualmente existentes;
- Salas técnicas.

A solução de vigilância eletrônica será composta por todos os equipamentos e componentes em quantidades suficientes e posicionados de forma a permitir o perfeito acompanhamento e visualização dos ambientes internos e externos de cada **Unidade VAPT VUPT**, monitorando e gravando simultaneamente imagens de locais predeterminados, permitindo prevenir ou detectar, por meio de sistemas eletrônicos de segurança, acessos, visitantes, intrusões, violações, e outras irregularidades no local monitorado, além do fluxo de pessoas nas áreas de atendimento, proporcionando, dessa forma, um ambiente seguro para cidadãos e colaboradores.

A solução será composta por câmeras de vigilância, com sensores de movimento, central de monitoramento, que realizará o acompanhamento das imagens em tempo real, através de um ou mais servidores de imagens instalados no *datacenter* da **Unidade VAPT VUPT**, e *software* para exibição das imagens instalados nos equipamentos de monitoramento.

As câmeras do tipo “PTZ” com tecnologia específica, permitirá o controle individual diretamente da tela do computador local ou remotamente, bem como, possibilitarão a visualização de eventos e identificação de pessoas nas condições de luminosidade existentes na **Unidade VAPT VUPT**, ao longo das 24h do dia, além de serem equipadas com sensores por movimento para gravação de imagens, registrando-as apenas quando houver movimentação.

As câmeras estarão conectadas a uma central de monitoramento com capacidade de mostrar simultaneamente as imagens gravadas e capturadas de cada uma delas.

O tempo de manutenção de toda a gravação realizada será de no mínimo 30 dias. Esta gravação deverá ser de ao menos 30 quadros por segundo, podendo ser verificadas pela **Concessionária** e o **Poder Concedente**.

8. CONCLUSÃO

O Modelo de Gestão de Tecnologia proposto, está em linha com as melhores práticas de mercado como ITIL, e está consolidado em grandes organizações.

Este modelo facilita o gerenciamento e a evolução da tecnologia, aproxima a concessionária e o poder concedente, firmando um relacionamento totalmente transparente e auditável, priorizando a governança, a qualidade, e a evolução do serviço prestado.

A proponente compromete-se no atendimento integral ao que está solicitado no edital, termo de referência, anexos e apêndices.



FATOR 10

ANEXO III ITEM 3.2.10 DO EDITAL METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

e) Modelo de Gestão Operacional das Unidades de Atendimento VAPT
VUPT



Sumário

1	INTRODUÇÃO	4
2	METODOLOGIA - MOCA®	4
3	GESTÃO OPERACIONAL	7
3.1.	GESTÃO FINANCEIRA	7
3.2.	GESTÃO ADMINISTRATIVA	8
3.2.1.	Gestão de Compras	8
3.2.2.	Avaliação de Fornecedores	9
3.2.3.	Administração de Material.....	9
3.2.3.1.	Materiais de Consumo	11
3.2.3.2.	Folhetos e Formulários.....	11
3.2.3.3.	Uniformes e Crachá de identificação	11
3.2.3.4.	Equipamentos de Informática.....	12
3.2.3.5.	Materiais de Iluminação e Elétrica.....	12
3.2.4.	Recursos Humanos.....	12
3.2.5.	Formação e Capacitação	13
3.2.6.	Avaliação de Desempenho.....	14
3.2.6.1.	Critérios da Avaliação de Desempenho	15
3.3.	GESTÃO OPERACIONAL	15
3.3.1.	Abertura e Fechamento das Unidades VAPT VUPT.....	15
3.3.1.1.	Abertura	16
3.3.1.2.	Fechamento.....	16
3.3.2.	Registro de Ocorrências	16
3.3.2.1.	Ocorrências Operacionais	17
3.3.2.2.	Ocorrências Não Operacionais.....	17
3.3.3.	Operação em Situações de Emergência e Contingência.....	17
3.3.4.	Comunicação	18
3.3.4.1.	Manifestação do Cidadão.....	18
3.3.4.2.	Comunicação por Rádio	18
3.3.5.	Malote	19
3.3.6.	Limpeza e Conservação	19
3.3.7.	Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial	19
3.3.8.	Ponto Eletrônico.....	20
3.3.9.	Copa e Refeitório.....	20
3.4.	GESTÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI	20
3.4.1.	Backup	21
3.4.1.1.	Política de backup	21
3.5.	GESTÃO DA QUALIDADE.....	22
3.5.1.	Padrões para o Atendente:	22
3.5.2.	Padrões para dependências e instalações	23
3.5.3.	Padrões para a comunicação com o usuário.....	23

3.5.4.	Padrões para o tempo despendido e horários envolvidos nos processos de Atendimento	24
3.5.5.	Padrões de satisfação do usuário.....	24
3.5.6.	Sistema de Gestão da Qualidade	24
3.5.6.1.	Conteúdo do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ.....	24
3.5.7.	Medição e Análise Crítica	25
3.5.8.	Elaboração de Relatórios.....	26
3.5.9.	Pesquisa de Satisfação	26
3.5.9.1.	Auditoria Interna	27
3.5.9.2.	Objetivo	27
3.5.9.3.	Metodologia	27
3.6.	GESTÃO DO ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	27
3.6.1.	Fluxo do atendimento	28
3.6.1.1.	Triagem.....	28
3.6.1.2.	Espera	29
3.6.1.3.	Prestação do Serviço	29
3.6.1.4.	Avaliação do Atendimento	29
3.6.2.	Gestão das Filas de Atendimento.....	29
3.6.3.	Relacionamento com o Cidadão	30
3.6.4.	Gerenciamento do Atendimento 360º	32
4	CONCLUSÃO	34

Índice de Imagem

IMAGEM 00 – METODOLOGIA DE OPERAÇÃO CENTRADA EM ATENDIMENTO -	6
IMAGEM 01: MAPA DA SOLUÇÃO.....	28
IMAGEM 02: QUADRO RESUMO DE FUNCIONALIDADES	32
IMAGEM 03: FLUXO 360º DE ATENDIMENTO	33



1 INTRODUÇÃO

Para a condução dos serviços de reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT** apresentamos o **Modelo de Gestão Operacional** que embasará a realização das atividades operacionais de funcionamento das referidas Unidades.

2 METODOLOGIA - MOCA®

O **Modelo de Gestão Operacional** das **Unidades VAPT VUPT** está definido com a integração de todas as dimensões que envolvem as políticas e diretrizes de atendimento, seus processos, os procedimentos e rotinas administrativas e operacionais.

Para o alcance da eficiência operacional que se objetiva no funcionamento das **Unidades VAPT VUPT** serão observadas as políticas e diretrizes de cada área de atuação, da definição clara dos papéis e responsabilidades, dos atores envolvidos e das atividades a serem executadas dentro do processo de operação e de gestão.

As políticas e diretrizes que serão implantadas pela **Concessionária**, após aprovação do **Poder Concedente**, para a gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT** serão os vetores dos processos que definirão as atividades a serem executadas no dia a dia, baseadas em eficiência operacional, controles e monitoramento permanentes, produtividade e qualidade no funcionamento das mesmas. Estas políticas e diretrizes para a operação e gestão do **Programa VAPT VUPT**, podem ser sintetizadas no que apresenta o Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação:

- I. Otimização de recursos;
- II. Modelo de atendimento otimizado e dinâmico;
- III. Estruturas compactas e funcionais;
- IV. Implantação e adequação das instalações físicas em unidades de 4 (quatro) portes: grande, médio, pequeno e micro portes;
- V. Utilização de balcões multisserviços,
- VI. Aplicação de plataforma tecnológica,
- VII. Canais de atendimento e de relacionamento com portais, plataforma mobile, virtualização dos serviços, *call center*, autoatendimento, contando com atualização tecnológica;
- VIII. Sistema de gestão do atendimento garantindo facilidades operacionais, bem como acompanhamento e supervisão do gestor público;
- IX. Gestão por indicadores de desempenho;
- X. Padronização na presença de órgãos e oferta de serviços;
- XI. Padronização na identidade funcional, desde a infraestrutura das unidades ao uniforme, crachá e treinamento dos colaboradores e prestadores de serviço;
- XII. Utilização de equipamentos e mobiliário modernos, ergonômicos e funcionais;
- XIII. Disponibilidade de material de expediente e de escritório;
- XIV. Serviços de apoio à operação: limpeza, vigilância, conservação e manutenção.

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, de uma forma ordenada e controlada.

Operar com um modelo preestabelecido permite agilizar a implantação de novos serviços e a execução do atendimento padronizado, por meio de:

- Processos estabelecidos;
- Verificação qualitativa constante da forma de execução;
- Retroalimentação dos processos, de acordo com o resultado das verificações e estabelecimento de novas diretrizes.

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.

Dentre os principais manuais de processos envolvidos destacamos:

- **Manual de Organização**
- **Manual de Políticas e Diretrizes**
- **Manual de Normas e Procedimentos**
- **Manual de Instruções Especializadas**
- **Manual do Empregado**
- **Back Office** - Padronização de modelos e processos para as áreas de Manutenção, Tecnologia da Informação, Recursos Humanos, Financeira e Administrativa.

Dentre os principais manuais de processos envolvidos destacamos:

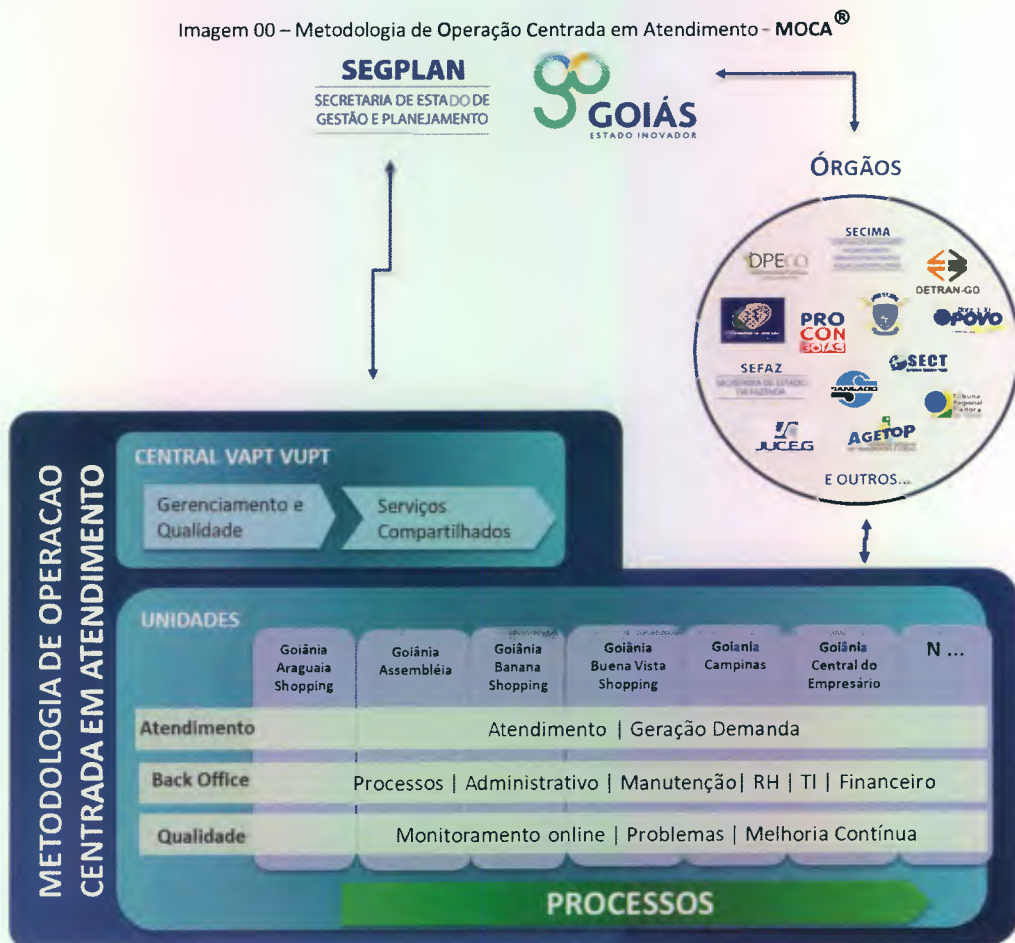
- **Manual de Gestão Financeira:** (Contas a Pagar, Tesouraria, Contabilidade, Controladoria, Orçamento, Análise gerencial: realizado versus orçado, margem, rentabilidade, Índices financeiros, Gestão tributária, Gestão de custos e Ativo Fixo).
- **Manual de Gestão de Suprimentos:** (Identificação de fornecedores “master” a nível nacional, Ganho de escala, Administração dos contratos de serviços e fornecimento via módulo específico vinculado ao ERP, Processo de cotação, pedido de compra, aprovação, recebimento e estoque totalmente geridos integrado ao ERP, Nível de

- alçada de aprovações variando de acordo com o valor da compra com sua previsão orçamentária e criticidade).
- **Manual de Gestão Folha e Recursos Humanos:** (Processamento da folha e benefícios integrada ao ERP, categoria, sindicato, Recrutamento e seleção, Definição da política de cargos e salários, pesquisa de cargos e salários, movimentações, promoções, Pesquisa de satisfação e clima organizacional, Auditoria de prevenção de riscos trabalhistas).
- **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.

Dentre os principais manuais de processos envolvidos destacamos:

- **Manual de Qualidade**
- **Manual de Instruções de Qualidade**
- **Manual de Instruções de Trabalho**

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**:



Fonte: Elaboração própria

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**

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.

A seguir descreve-se como as ações administrativas e operacionais serão implantadas nas **Unidades VAPT VUPT**, e conduzidas pela **Concessionária** sob a fiscalização da **SEGPLAN**.

3 GESTÃO OPERACIONAL

Compreende-se por Gestão Operacional as atividades relacionadas ao funcionamento do dia a dia das **Unidades VAPT VUPT**, sob a gestão da **Concessionária**, que terá por objetivo fazer com que tudo funcione na mais absoluta ordem e padronização, evitando com que cada Unidade tenha uma forma individualizada de funcionamento, fora dos padrões pré-estabelecidos.

A Gestão Operacional englobará as seguintes dimensões:

3.1. Gestão Financeira

A **Concessionária** realizará a gestão financeira do Contrato de Concessão ao longo de todo o período se sua vigência, visando o equilíbrio financeiro do mesmo. As ações de controle e monitoramento da execução do contrato serão realizadas pela **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**, através da sua área de Controladoria, minimizando os riscos que eventualmente possam impactar no equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão, de forma a garantir os objetivos da prestação eficiente de serviços ao cidadão.

Os resultados da operação serão apurados mensalmente pela **Concessionária**, baseado nos Indicadores de Desempenho e Qualidade, conforme Anexo VII - Índices de Desempenho e Qualidade do Edital de Licitação e de acordo com o previsto no Contrato de Concessão.

Todas as despesas referentes à gestão e operação das **Unidades VAPT VUPT** serão realizadas pela **Concessionária**, excetuando-se despesas com pessoal do **Poder Concedente** e **Órgãos Parceiros**, garantindo o pleno funcionamento das mesmas, arcando com o pagamento das contas de consumo, como água, luz, telefone, internet, além das despesas do, pessoal contratado com os encargos trabalhistas e benefícios previstos, empresas terceirizadas prestadoras dos serviços de apoio,

impostos, fornecedores em geral, manutenção predial e de instalações, preventivas e corretivas, despesas com aluguel, entre outras.

Todo o planejamento financeiro e fiscal será elaborado observando-se leis, normas e as melhores práticas operacionais, montando-se orçamento anual com revisão semestral e acompanhamento por sistema corporativo.

As **Unidades VAPT VUPT** terão um fundo fixo para pequenas despesas que possam impactar o atendimento, visando dar celeridade à solução de emergências operacionais. Os valores para suprir o fundo fixo serão definidos pela **Concessionária**, por porte de unidade, e os procedimentos e rotinas para sua solicitação, disponibilização e prestação de contas serão definidos em Manual Operacional elaborado pela **Concessionária**.

3.2. Gestão Administrativa

A Gestão Administrativa da **Concessionária** utilizará um sistema corporativo, *enterprise resource planning* – ERP, já parametrizado para operação similar, composto pelos seguintes módulos:

- a. Cadastro
- b. Compras
- c. Estoque
- d. Financeiro
- e. Fiscal
- f. Contratos
- g. Faturamento
- h. Recursos Humanos

O ERP terá porte, modularidade e facilidades exigidas para o modelo operacional, bem como, capilaridade para abranger as todas regiões do Estado de Goiás, como também regras definidas para controle e gestão administrativa da operação. O Relatório de Proposta Técnica – Modelo de Gestão de Tecnologia apresenta todos os detalhes do sistema ERP.

3.2.1. Gestão de Compras

A **Concessionária** procederá à aquisição de materiais de consumo e suprimentos, uniformes, equipamentos, entre outros, de acordo com a política de compras estabelecida pela **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**.

A **Concessionária** possuirá um Catálogo de Materiais e um Cadastro de Fornecedores, locais e regionais, para atender às necessidades operacionais das **Unidades VAPT VUPT**.

As compras que serão efetuadas pela **Concessionária** para as **Unidades VAPT VUPT** deverão obedecer a um Planejamento com a estruturação do calendário de compras, conjuntas e autônomas, baseado na demanda de consumo, observando-se a curva ABC. A gestão e monitoramento do processo de compra será realizada pela **Concessionária** visando garantir o cumprimento dos prazos de entrega de forma a não comprometer o abastecimento e a reposição dos materiais de uso contínuo.

As normas, procedimentos e rotinas serão descritas no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária** antes da assunção e implantação das **Unidades VAPT VUPT**.

3.2.2. Avaliação de Fornecedores

A **Concessionária** realizará a Avaliação de Fornecedores para análise sobre a eficiência e eficácia dos mesmos, visando embasar a tomada de ações corretivas para as não conformidades identificadas.

Os fornecedores serão avaliados pela **Concessionária** a partir dos seguintes critérios:

- Quantidade
 - cumprimento de quantidade.
- Prazo
 - cumprimento de prazo.
- Qualidade
 - itens entregues correspondentes às especificações do objeto;
 - integridade e condições da embalagem.
- Documentação
 - regularidade da Nota Fiscal;
 - apresentação da documentação requerida.
- Certificação
 - certificação ISO.
- Assistência Técnica
 - disponibilidade de assistência técnica local.
- Garantia de Fabricação
 - garantia contra defeitos de fabricação.
- Logística de Entrega
 - frota própria para realização da entrega;
 - segurança da entrega
 - custo do frete.

Todos os fornecedores deverão cumprir rigorosamente os critérios de qualidade definidos pela **Concessionária** para fornecimento dos produtos adquiridos para as **Unidades VAPT VUPT**.

As políticas, normas, procedimentos e rotinas para Avaliação de Fornecedores serão detalhadas no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**, seguindo premissas aqui apresentadas.

3.2.3. Administração de Material

Os materiais e suprimentos necessários à operação das **Unidades VAPT VUPT** serão geridos pela **Concessionária** de forma contínua e segura, garantindo que as atividades sejam realizadas ininterruptamente e promovendo a eficiência da prestação de serviços ao cidadão.

A **Concessionária** utilizará sistema corporativo para realizar a administração do fornecimento de material para suprir as **Unidades VAPT VUPT**, já em uso em outras Unidades de Atendimento, com o objetivo de gerenciar a aquisição, distribuição e controle de materiais, para que não haja nenhuma interrupção no fornecimento, evitando, com isso, impacto no atendimento ao cidadão.

Cada **Unidade VAPT VUPT** terá seu próprio estoque e armazenamento de todo o material a ser utilizado, com total adequação ao acondicionamento dos mesmos, com controle de acesso, entre outras características inerentes a ambientes dessa natureza e de armazenagem de materiais diversos.

As **Unidades VAPT VUPT** de Pequeno e Micro Porte contarão com o suporte administrativo das Unidades de Médio Porte regionalizadas, contando com os materiais de uso contínuo em quantidade suficiente para a operação do dia a dia e todas as solicitações e reposições serão feitas periodicamente junto às Unidades de Médio Porte às quais estarão vinculadas.

Serão considerados como materiais de uso contínuo, não específicos, utilizados no processo de atendimento ao cidadão nas Unidades de Serviços dos **Órgãos Parceiros**: papel ofício, lápis, canetas, borrachas, cliques etc., supridos e controlados pela **Concessionária**. Os materiais específicos utilizados no atendimento especializado dos **Órgãos Parceiros**, como formulários padrão, papel especial e outros serão de exclusiva responsabilidade dos mesmos, cabendo ao Supervisor do **Órgão Parceiro** nas **Unidades VAPT VUPT** monitorar permanentemente o consumo, evitando o impacto da falta destes itens no atendimento ao cidadão.

Para a seleção dos fornecedores, a **Concessionária** considerará os seguintes critérios:

- Qualidade dos produtos fornecidos, atendendo aos requisitos definidos para sua aceitação;
- Periodicidade otimizada para entrega, possibilitando o melhor atendimento às necessidades das **Unidades VAPT VUPT**, evitando a falta do material para o abastecimento das mesmas, bem como o excesso em estoque que comprometa o prazo de validade dos materiais, respeitando-se o ciclo de consumo.

Todo o controle de fornecimento de materiais será realizado pelo sistema corporativo, que possui entre suas funcionalidades o módulo de controle de estoque, controlando entradas e saídas, prazo de validade dos materiais, entre outras funcionalidades.

A **Concessionária** realizará a gestão de estoque através de sistema que permite o registro, inventário e controle de todas as movimentações físicas, como entradas, saídas, transferência entre Unidades, prazo de validade, baixa e ponto de ressuprimento.

O armazenamento será realizado de acordo com a classificação dos materiais, em categorias pré-definidas, como materiais de consumo (escritório, copa e cozinha, limpeza), equipamentos, uniformes, suprimentos, material de divulgação, entre outros. O estoque em cada **Unidade VAPT VUPT** suprirá o período mínimo de 30 (trinta) dias para materiais específicos; conforme a disponibilidade do mercado o estoque poderá ser de até 3 (três) meses, visando a não interrupção dos serviços e consequente comprometimento do atendimento.

Para o armazenamento deverão ser consideradas as características intrínsecas de cada material, classificados conforme definição a seguir.



3.2.3.1. Materiais de Consumo

Considera-se material de consumo os itens de pouca durabilidade, de esgotamento rápido. São itens de utilização diária pelos funcionários ou voltados a conservação da infraestrutura, incluindo-se nessas categorias:

- Material de escritório;
- Material de higiene e limpeza;
- Produtos de copa e cozinha;
- Componentes de infraestrutura para reposição.

A **Concessionária** realizará a provisão de estoque para um período mínimo de 30 (trinta) dias para cada **Unidade VAPT VUPT**, de forma a não acarretar interrupção dos serviços ou prejudicar o atendimento e os serviços administrativos.

O consumo desses materiais se dará pelo critério PEPS (Primeiro que entra, Primeiro que sai), visando garantir a durabilidade dos produtos que possuem prazo de validade e, conseqüentemente, evitar perdas e desperdícios.

Todos os procedimentos e rotinas de controle de estoque e fornecimento de materiais para as **Unidades VAPT VUPT** serão descritos no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.2.3.2. Folhetos e Formulários

Os formulários e folhetos informativos utilizados na operação das **Unidades VAPT VUPT** serão confeccionados pela **Concessionária** sob a responsabilidade da sua área de marketing. A quantidade disponibilizada para cada Unidade considerará a demanda de atendimento prevista inicialmente e os ajustes que ocorrerão ao longo da duração do Contrato de Concessão, de forma a não ocorrer a interrupção do fornecimento.

A folheteria será fornecida desde a inauguração das **Unidades VAPT VUPT** e estará disponível nos balcões de recepção, sendo repostas diariamente ou sempre que necessário. Para tanto, deverá ser disponibilizado um estoque para reposição diária de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

As rotinas para realização da solicitação de fornecimento de folhetos e formulários à **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**, bem como a distribuição e a reposição diária nas **Unidades VAPT VUPT** serão descritas em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.2.3.3. Uniformes e Crachá de identificação

A **Concessionária** fornecerá os uniformes e crachas de identificação para todos os funcionários do seu quadro de pessoal e para os servidores públicos dos **Órgãos Parceiros** que desempenharão suas atividades nas **Unidades VAPT VUPT**, bem como a distribuição e reposição dos mesmos ao longo do Contrato de Concessão. Os uniformes obedecerão aos modelos definidos no Apêndice VII-Modelo de Uniformes e Crachá Funcional do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação.

Anualmente, cada funcionário receberá 1 (um) "kit" de uniforme, conforme especificação para cada função. Em caso de existir a necessidade de substituição de qualquer peça que esteja inadequada para uso, a qualquer tempo, a **Concessionária** providenciará a reposição.

Em caso de afastamento do colaborador (demissão de funcionário da **Concessionária** ou transferência do servidor público pelo **Poder Concedente** ou **Órgãos Parceiros**) será necessário que o mesmo faça a devolução do seu "kit" de uniforme à **Unidade VAPT VUPT** de lotação.

Os procedimentos e rotinas de distribuição de uniformes, solicitação de reposição e devolução serão detalhados em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.2.3.4. Equipamentos de Informática

A **Concessionária** possuirá uma reserva de equipamentos de microinformática, tais como microcomputadores, monitores, mouses, teclados e impressoras, para pronto atendimento de eventuais substituições em decorrência de defeitos ou quebras, evitando o risco de descontinuidade das atividades nas **Unidades VAPT VUPT**.

Essa reserva deverá ser armazenada nas próprias **Unidades VAPT VUPT** a fim de possibilitar a troca imediata de qualquer equipamento com defeito, de forma a viabilizar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Apêndice IX – Acordos de Níveis de Serviços, integrante do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação.

Os procedimentos e fluxos de solicitação de consertos, trocas e substituições de equipamentos de informática e micro informática serão descritos em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.2.3.5. Materiais de Iluminação e Elétrica

A **Concessionária** manterá em estoque materiais de iluminação e elétrica que serão utilizados nas **Unidades VAPT VUPT** para substituições em decorrência de defeitos ou queima, de forma a não comprometer o funcionamento das Unidades, além do comprometimento do conforto e segurança do ambiente.

Essa reserva será armazenada nas próprias **Unidades VAPT VUPT**, a fim de possibilitar a troca imediata, de forma a viabilizar o cumprimento dos prazos estabelecidos no Apêndice IX – Acordos de Níveis de Serviço, integrante do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação.

Nas **Unidades VAPT VUPT** de Pequeno e Micro Porte será mantido um estoque mínimo desse material para as emergências, pois qualquer necessidade de manutenção de maior escala nas instalações será solicitada à Unidade de Médio Porte regionalizada, que encaminhará equipe de manutenção predial com o material necessário para providência da troca e/ou conserto.

Os procedimentos de solicitação de reposição, trocas e substituições de materiais de iluminação e elétricos serão controlados pelo sistema corporativo e estarão detalhados em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.2.4. Recursos Humanos

De acordo com o prazo estabelecido no Cronograma de Assunção, Retrofit e Expansão das **Unidades VAPT VUPT**, a **Concessionária** implementará novas tecnologias de ponta, virtualizando o atendimento; entretanto, grande parte do atendimento nas **Unidades VAPT VUPT** continuará ocorrendo de forma presencial. Para tanto, será necessário promover uma boa gestão de pessoas, garantindo que os recursos empregados nas Unidades possuam o perfil adequado para o relacionamento com o cidadão, a partir das capacitações iniciais e contínuas para o exercício de suas atividades.

Nesse contexto, o corpo funcional das **Unidades VAPT VUPT** será gerido com as melhores práticas de gestão de pessoas, onde o colaborador será visto como um agente que permitirá à **Concessionária** oferecer aos usuários uma experiência de excelência no relacionamento cidadão-Estado na nova visão do Governo do Estado de Goiás, além de equipamentos e soluções modernas de atendimento ao cidadão.

Os recursos que farão parte do atendimento direto ao público serão recrutados no mercado de trabalho e selecionados por meio de empresas especializadas, mediante o Perfil Funcional estabelecido no Apêndice II-Quadro de Pessoal e Perfil de Cargos e Funções, integrante do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação. A **Concessionária** estará comprometida em selecionar os melhores profissionais disponíveis, que atendam ao perfil exigido, visando compor um quadro de colaboradores de qualidade excepcional.

Além disso, todos os colaboradores que exercerão atividades administrativas e de gestão nas **Unidades VAPT VUPT** deverão possuir o mesmo espírito de equipe, uma vez que o compromisso com a qualidade do atendimento e funcionamento das Unidades em alta performance, experiência e proatividade para resolução das demandas.

Apesar de não ser de responsabilidade direta da **Concessionária** para a gestão dos servidores públicos e dos **Órgãos Parceiros**, que atuarão nas **Unidades VAPT VUPT**, será dado todo o suporte administrativo necessário para o desempenho de suas atividades, de maneira a que toda a equipe trabalhe dentro do mesmo viés de excelência no atendimento e esteja comprometida com a satisfação plena do cidadão.

Os procedimentos e rotinas para a Gestão de Pessoas que será realizada pela **Concessionária** estarão descritas em Manual Operacional que conterà os processos relacionados abaixo, com o descritivo de cada atividade, responsáveis, prazos etc.

- Recrutamento e seleção de pessoal;
- Contratação de pessoal;
- Controle de pessoal
 - Frequência;
 - Férias;
 - Medidas disciplinares;
 - Demissão;
 - Uso, reposição e devolução de uniforme e crachá.

3.2.5. Formação e Capacitação

Todos os colaboradores das **Unidades VAPT VUPT** realizarão os treinamentos e capacitações previstos no Apêndice III- Programa de Formação e Capacitação, documento integrante do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação com o objetivo de prepará-los nos aspectos teóricos, técnicos e comportamentais, visando a prestação de serviços de excelência a partir de colaboradores de alta performance.

A **Concessionária** promoverá as devidas capacitações em concordância com o Programa de Formação e Capacitação, abrangendo os módulos e conteúdos programáticos definidos. Para a realização das atividades a **Concessionária** disponibilizará toda a logística e infraestrutura necessárias, como auditório e/ou salas, equipadas recursos audiovisuais e sonorização, fornecimento de material didático

impresso ou em mídia eletrônica, bem como a elaboração dos certificados que serão entregues a cada participante ao final dos treinamentos.

A **Concessionária** fornecerá *coffee break* em todas as capacitações nos turnos programados, desde que superiores a 4h de duração. Quando a capacitação ocorrer em 2 turnos, para cada turno será oferecido o *coffee break* com a composição indicada no Apêndice III- Programa de Formação e Capacitação, documento integrante do Anexo I- Termo de Referência do Edital de Licitação, além de copos, xícaras, pratos e talheres descartáveis, guardanapos etc.

A **Concessionária** contratará profissionais ou empresa especializada em treinamentos corporativos para ministrar as capacitações conceituais, técnicas e comportamentais especificadas no Apêndice III- Programa de Formação e Capacitação, documento integrante do Anexo I- Termo de Referência do Edital de Licitação.

O planejamento dos treinamentos e capacitações será realizado pela **Concessionária** a cada assunção ou implantação de nova Unidade e envolverá a alocação dos colaboradores das **Unidades VAPT VUPT** em turmas, de acordo com o módulo previsto, os horários, local de realização das atividades, divulgação, entre outras ações, sempre com as devidas autorizações e concordância do **Poder Concedente**.

Após a realização das capacitações a **Concessionária** enviará ao **Poder Concedente** um Relatório de Resultado dos Treinamentos para cada **Unidade VAPT VUPT**, para acompanhamento do desempenho dos colaboradores e das avaliações acerca da qualidade dos treinamentos.

Na impossibilidade dos treinamentos técnicos serem ministrados na sede/estrutura dos **Órgãos Parceiros** em cada município onde funcione a **Unidade VAPT VUPT**, a **Concessionária** assumirá a disponibilização da infraestrutura (salas, computadores e internet).

Ao longo da duração do Contrato de Concessão serão realizadas pela **Concessionária** os treinamentos previstos de Educação Continuada constantes no Apêndice III- Programa de Formação e Capacitação, documento integrante do Anexo I- Termo de Referência do Edital de Licitação bem como outros treinamentos além dos especificados, em função dos resultados obtidos na Avaliação de Desempenho, visando apoiar os colaboradores no desenvolvimento de competências e habilidades.

Todas as normas, procedimentos e rotinas para a realização das capacitações e treinamentos das **Unidades VAPT VUPT**, sejam as iniciais ou de educação continuada estarão descritas no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.2.6. Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho é uma importante ferramenta de Gestão de Pessoas e trata-se de uma análise sistemática do desempenho do profissional em função das atividades que realiza, das metas estabelecidas, dos resultados alcançados e do seu potencial de desenvolvimento.

O Modelo de Avaliação de Desempenho que será implantado pela **Concessionária** ressaltará a excelência na qualidade do atendimento através das competências de seus colaboradores, alavancando as suas potencialidades e melhorando os relacionamentos através de metodologias específicas e de processos sistematizados.

A Avaliação de Desempenho será aplicada anualmente pela **Concessionária** e todos os colaboradores das **Unidades VAPT VUPT** serão avaliados e os resultados apurados divulgados individualmente através de *feedback* aos envolvidos. Após a apuração, será realizado o planejamento dos novos treinamentos necessários para o desenvolvimento dos colaboradores para suprir os *gaps* encontrados.

As normas e procedimentos da Avaliação de Desempenho serão estabelecidas pela **Concessionária** e descritas em Manual Operacional.

Para a realização da Avaliação de Desempenho a **Concessionária** aplicará uma metodologia considerando as competências necessárias para o bom desempenho dos colaboradores, baseada nas atribuições de cada cargo e função, além dos critérios de avaliação abaixo descritos.

3.2.6.1. Critérios da Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho será realizada utilizando fatores que expressam o nível de desempenho de cada colaborador e identificam os pontos frágeis, visando subsidiar as ações de Recursos Humanos.

Os fatores de avaliação utilizados serão:

- Assiduidade
 - quantidade de faltas justificadas e não justificadas;
- Pontualidade
 - frequência e duração dos atrasos e saídas antecipadas verificados no mês;
- Apresentação
 - utilização frequente do uniforme completo.
- Desempenho
 - Alcance das metas estipuladas, como tempo médio de atendimento, percentual de avaliação de satisfação, entre outras.

3.3. GESTÃO OPERACIONAL

Trata-se das atividades diretamente relacionadas com o funcionamento das **Unidades VAPT VUPT** no que diz respeito à dinâmica de abertura e fechamento, horários de funcionamento, ocorrências, comunicação interna, serviços de limpeza e conservação, serviços de copa, malotes, entre outros, de responsabilidade da **Concessionária**.

3.3.1. Abertura e Fechamento das Unidades VAPT VUPT

Com a padronização dos horários de funcionamento das **Unidades VAPT VUPT** de Grande Porte para capital e interior e para as Unidades de Médio, Pequeno e Micro Porte, definidos no Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, estes serão rigorosamente cumpridos pela **Concessionária** e reavaliados em conjunto com o **Poder Concedente**, quando necessário.

A **Concessionária** estabelecerá os procedimentos de abertura e fechamento das **Unidades VAPT VUPT**, com todas as rotinas a serem realizadas diariamente, de forma a garantir a abertura no horário definido em plenas condições de funcionamento para o atendimento ao público, bem como o encerramento das atividades, com o fechamento das mesmas, além do plano de contingência a ser adotado, com as providências a serem aplicadas para cada situação de anormalidade ou não conformidade identificada, visando garantir a eficiência, a qualidade e a segurança da prestação de serviço ao cidadão.



3.3.1.1. Abertura

A **Concessionária** definirá o horário de entrada dos colaboradores para o início das atividades diárias de atendimento ao cidadão nas **Unidades VAPT VUPT**. Todos os colaboradores serão orientados da entrada na Unidade de sua lotação com antecedência mínima de 15 (quinze) minutos do horário inicial de atendimento ao cidadão, com o objetivo de preparação do ambiente, identificação prévia de possíveis falhas e execução de correções operacionais antes do horário definido para a abertura da unidade, tanto no que se refere à infraestrutura (luzes, ar condicionado, limpeza), organização e reposição de formulários e folhetos informativos, materiais de consumo e específicos, bem como funcionamento dos equipamentos, sistemas e aplicativos a serem utilizados.

Todos os funcionários deverão estar em seus postos de trabalho quando da abertura da unidade no horário definido, tendo atendido a todas as normas de acesso, registo de ponto eletrônico, entre outras.

Os procedimentos de abertura das Unidades estarão registrados em Manual Operacional a ser elaborado pela **Concessionária**, que será objeto de cumprimento pelos dos gestores das Unidades, garantindo que o cidadão ao chegar em uma **Unidade VAPT VUPT** quando da sua abertura, encontre o ambiente em plena conformidade aos padrões estabelecidos.

A definição das normas garantirá que todos os requisitos essenciais à operação das **Unidades VAPT VUPT** estejam em conformidade com os padrões estabelecidos no Apêndice IX - Acordo de Níveis de Serviços, integrante do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, para que o atendimento ao cidadão transcorra sem atrasos ou interrupções.

3.3.1.2. Fechamento

Com o objetivo de prover as **Unidades VAPT VUPT** das condições necessárias de funcionamento a cada dia, a **Concessionária** estabelecerá os procedimentos e rotinas referentes à finalização das atividades após o encerramento do atendimento ao público, deixando a Unidade em ordem para a operação do dia seguinte.

O fechamento das **Unidades VAPT VUPT** envolverá os responsáveis pelo atendimento, tecnologia, serviços gerais, manutenção e segurança e abrange as seguintes atividades:

- Fechamento da Unidade, após a confirmação de que não existam mais usuários em suas dependências e verificação de pendências quanto à iluminação, refrigeração, hidráulica e informática;
- Registro e comunicação das ocorrências identificadas;
- Desligamento dos equipamentos;
- Recolhimento e encaminhamento de materiais e formulários de Manifestação do Cidadão para a Administração da Unidade.

3.3.2. Registro de Ocorrências

Ocorrências são os eventos não previstos na operação normal das **Unidades VAPT VUPT** que acontecem nas suas instalações internas ou externas e que afetam diretamente o seu funcionamento.



A **Concessionária** disponibilizará um sistema informatizado para registro e acompanhamento das ocorrências que porventura aconteçam nas **Unidades VAPT VUPT**, para lançamento das informações e dados necessários para a identificação do problema ocorrido e as providências adotadas, de forma a manter o histórico das ocorrências e a tratativa das mesmas. O registro, controle e acompanhamento desses eventos e suas consequências identificarão a data, hora e local da ocorrência, descrição do evento, pessoa(s) envolvida(s), itens de infraestrutura afetados, registro das providências tomadas, pendências existentes, finalização do evento ou acompanhamento da evolução das consequências, para que seja possível aos gestores da **Unidade VAPT VUPT** e da **Concessionária** compreenderem a extensão do problema registrado para a adoção das ações corretivas cabíveis.

Objetivando uma melhor gestão das ocorrências, classificamos em 2 categorias, apresentadas a seguir:

3.3.2.1. Ocorrências Operacionais

Serão consideradas ocorrências operacionais os eventos imprevistos relacionados ao funcionamento normal da **Unidade VAPT VUPT** e que impactam diretamente na prestação do atendimento ao cidadão, tais como:

- Ausência de atendentes ou demais funcionários;
- Falta de materiais de consumo;
- Problemas na infraestrutura física e de instalações;
- Indisponibilidade de serviços oferecidos nas unidades de serviço dos **Órgãos Parceiros**;
- Alteração de procedimentos sem o devido conhecimento da Administração da Unidade;
- Aumento significativo da demanda em alguns órgãos, não previsto anteriormente.

3.3.2.2. Ocorrências Não Operacionais

Serão consideradas ocorrências não operacionais os eventos que causarem perturbações nas **Unidades VAPT VUPT** provocadas por situações de emergência, usuários ou pessoas estranhas à sua operação, mas não estão diretamente ligadas à prestação do atendimento, tais como:

- Roubo ou furto ocorrido no interior da Unidade **VAPT VUPT**;
- Desordens ou comportamentos inadequados realizados por elementos estranhos;
- Incêndio, alagamentos ou ameaça à integridade física de usuários e funcionários;
- Danos intencionais à infraestrutura da **Unidade VAPT VUPT**;
- Acidentes com ou sem vítimas, ocorridos na **Unidade VAPT VUPT**;
- Interrupção do fornecimento de energia elétrica por tempo prolongado;
- Greve no sistema de transporte público.

As ocorrências que acarretam ações corretivas a serem adotadas fora da área de competência da **Concessionária** deverão ser comunicadas ao **Poder Concedente** para definição e aprovação das medidas resolutivas cabíveis.

3.3.3. Operação em Situações de Emergência e Contingência

Com foco no Planejamento de Riscos, a **Concessionária** elaborará um Plano de Contingenciamento para eventuais emergências contendo as medidas que deverão ser adotadas pela **Unidade VAPT VUPT** em caso de situações que fujam da normalidade operacional no que diz respeito à disponibilidade dos sistemas operacionais dos **Órgãos Parceiros**, ou sistemas de apoio ao atendimento.

O Plano de Contingenciamento incluirá a realização de procedimentos manuais e mecânicos até que seja possível o restabelecimento da normalidade do funcionamento, evitando impactos como a paralisação total das atividades de atendimento ao público.

Os procedimentos de contingenciamento e de emergência deverão ser detalhados em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**, respeitando o Edital de Licitação e seus Anexos e aprovado pelo **Poder Concedente**.

3.3.4. Comunicação

A **Concessionária** definirá uma Política de Comunicação interna e externa visando estabelecer uma comunicação fluida e objetiva, seja com seus colaboradores diretos, seja com o público usuário das **Unidades VAPT VUPT**, contendo todas as diretrizes de como essa comunicação deverá ocorrer e os critérios adotados para que a mesma seja efetivada.

Todos os artefatos de comunicação interna das **Unidades VAPT VUPT** (folders, folhetos, cartazes, formulários etc.) serão produzidos e distribuídos pela **Concessionária**, de forma contínua durante toda a vigência do Contrato de Concessão.

O Manual Operacional definirá todos os procedimentos e rotinas para a confecção, distribuição, reposição dos materiais informativos de responsabilidade da **Concessionária** nas **Unidades VAPT VUPT**.

Dentre os artefatos de comunicação destaca-se o formulário de Manifestação do Cidadão, a seguir descrito, por se tratar de importante ferramenta de avaliação da satisfação do cidadão acerca dos serviços prestados nas Unidades, além das possibilidades *mobile* e portal de internet.

3.3.4.1. Manifestação do Cidadão

Os formulários de Manifestação do Cidadão serão criados pela **Concessionária** e submetidos à aprovação prévia do **Poder Concedente** e serão disponibilizados nas **Unidades VAPT VUPT** para uso dos cidadãos, que poderão registrar suas opiniões acerca dos serviços prestados e do atendimento recebido.

O tratamento das Manifestações do Cidadão será realizado pela **Concessionária** através de sistema eletrônico próprio, que registrará as manifestações recebidas em cada **Unidade VAPT VUPT**, fará as tratativas necessárias e dará o retorno ao cidadão da sua manifestação.

Serão disponibilizados relatórios eletrônicos para o **Poder Concedente** acompanhar as manifestações, com informações relativas ao tipo de manifestação (elogio, reclamação, dúvidas, denúncias, melhorias etc.), providências realizadas e prazo de retorno ao cidadão.

Todo recurso ou sistema de acolhida de manifestação que o **Poder Concedente** já possua e queira dispor ao cidadão, será incorporado ao plano de comunicação.

3.3.4.2. Comunicação por Rádio

A **Concessionária** disponibilizará rádios de comunicação para as equipes de gestão e apoio ao atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**, assim como para o pessoal de vigilância visando o monitoramento pleno das Unidades, facilitando a comunicação e dando agilidade à tomada de decisão ou resolução de problemas.

O uso dos equipamentos e sua finalidade serão descritos em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária** e serão aplicados conforme as características operacionais de cada Unidade.

3.3.5. Malote

Será disponibilizado serviços de malote para atender às necessidades de traslado de documentos e materiais entre a **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**, as **Unidades VAPT VUPT** e os **Órgãos Parceiros**, assim como entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente**.

A **Concessionária** realizará o transporte de documentos que não requeiram segurança privada entre as **Unidades VAPT VUPT** e os **Órgãos Parceiros**.

Os procedimentos e rotinas para a realização desta atividade serão descritos em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**, conforme a necessidade de cada localidade e serviço envolvido.

3.3.6. Limpeza e Conservação

Para manter as **Unidades VAPT VUPT** sempre em perfeitas condições de higiene e asseio, a **Concessionária** realizará as atividades de limpeza e conservação, com pessoal apropriado, dentro dos critérios e cuidados de uso de materiais de segurança, como o uso de uniformes e Equipamentos de Proteção Individual - EPI próprios.

Todas as dependências das **Unidades VAPT VUPT**, internas e externas, serão consideradas para efeito de limpeza e conservação.

A **Concessionária** implantará em cada **Unidade VAPT VUPT** a coleta seletiva de resíduos sólidos e materiais recicláveis, contribuindo com a sustentabilidade ambiental. Também serão promovidas campanhas educacionais de sustentabilidade pelas **Unidades VAPT VUPT** no relacionamento com o cidadão.

Serão estabelecidas pela **Concessionária** os procedimentos e rotinas de limpeza e conservação diária das **Unidades VAPT VUPT**, por tipo de ambiente, mobiliário, horários e periodicidade de cada atividade, bem como os produtos adequados para uso, visando o prolongamento da vida útil dos mobiliários, pisos e revestimentos, metais e louças sanitárias, entre outros. As normas de uso de todos os equipamentos e conservação dos mobiliários também estarão descritos em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**, toda manutenção terá por premissas as soluções e processos descritos na Proposta ao ANEXO III – Item 3.2.10 Subitem g. Plano de Manutenção deste Edital, que envolve manutenção preventiva, corretiva e atuação intensa na conservação dos edifícios, infraestrutura, instalações, ar condicionado, mobiliários e equipamentos.

3.3.7. Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial

Todas as **Unidades VAPT VUPT** serão dotadas de Vigilância Desarmada, Vigilância Eletrônica (Circuito Fechado de Televisão – CFTV) e Controle de Acesso, conforme estabelecido no Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, através da contratação de empresa especializada nesse tipo de serviço.



3.3.8. Ponto Eletrônico

Os colaboradores da **Concessionária** registrarão a frequência através de pontos eletrônicos com registro biométrico instalado nas **Unidades VAPT VUPT**, controlados por sistema corporativo que gerencia o cumprimento de horários, atrasos, faltas etc.

Todas as normas para registro de frequência por parte dos funcionários, bem como os controles serão descritos no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.3.9. Copa e Refeitório

Nas **Unidades VAPT VUPT**, conforme determinado no Edital, devido ao seu Porte, serão oferecidos os serviços de copa e refeitório com o objetivo de trazer comodidade e conforto aos funcionários e colaboradores das Unidades.

As copas e refeitórios das **Unidades VAPT VUPT** estarão devidamente equipadas com todos os eletrodomésticos e utensílios necessários ao preparo de café e aquecimento das refeições dos colaboradores, nas quantidades e disposições adequadas para cada Unidade. A **Concessionária** disponibilizará pessoal de apoio para realizar serviços de copa, devidamente uniformizado e utilizando acessórios protetivos, como avental, touca e luva, de forma a manter a higiene.

As normas e procedimentos de uso da copa e refeitório serão descritos em Manual Operacional elaborado pela **Concessionária**.

3.4. Gestão da Infraestrutura de TI

A responsabilidade da administração do Banco de Dados dos sistemas corporativos dos **Órgãos Parceiros** será do **Poder Concedente**, que seguirá sua política de segurança.

Para a gestão da infraestrutura de TI nas **Unidades VAPT VUPT** a **Concessionária** implantará um *Service Desk* para dar suporte ao funcionamento das Unidades, com ferramenta para registro e acompanhamento de chamados, que permitirá controle e gestão dos chamados abertos, a obtenção de relatórios estatísticos dos registros e históricos das ocorrências.

A **Concessionária** enviará mensalmente ao **Poder Concedente** relatórios detalhados da operação geral, incluindo:

- falhas e eventos registrados no mês, com as soluções aplicadas;
- principais conclusões e ações de melhorias;
- volumetria geral;
- quantidade de problemas solucionados;
- número de mudanças programadas e emergenciais executadas;
- ações preventivas;
- situação das configurações;
- atividades sob demanda.

Os chamados serão sempre priorizados de acordo com nível de severidade, critérios e demais classificações definidas pela **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**. As normas, procedimentos e rotinas do *Service Desk* serão estabelecidas no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

Os serviços que serão prestados pelo *Service Desk* abrangem:

- atender com excelência os usuários internos das **Unidades VAPT VUPT**;
- receber, cadastrar, categorizar e classificar, de forma adequada, a natureza (problema, serviço, orientação, desenvolvimento, capacitação) dos chamados recebidos;
- cadastrar ou checar as Ordens de Serviços - OS (quando abertas pelos usuários);
- efetuar o filtro de atendimento, determinar e classificar o problema, e executar o serviço;
- disponibilizar ao usuário, quando possível, o progresso do atendimento;
- fechar o atendimento e alimentar o banco de conhecimento;
- trocar as peças de CPU, a não ser aqueles sem condições de troca;
- encaminhar para o fabricante os equipamentos em garantia;
- encaminhar para o fabricante impressoras, monitores, ativos de rede etc.;
- revisar mensalmente cabos lógicos visando o seu pleno funcionamento;
- inventariar e documentar todos os equipamentos e materiais de propriedade da **Concessionária** que fazem parte da rede de teleinformática em tempo real;
- manter técnicos internalizados nas dependências das **Unidades VAPT VUPT**;
- supervisionar o trabalho dos técnicos;
- realizar manutenções preventivas.

3.4.1. Backup

A **Concessionária** estabelecerá sua arquitetura e política de *backup* visando a disponibilidade dos sistemas em produção, mantendo-os disponíveis para a necessidade da recuperação dos dados armazenados, levando em consideração o volume de dados a ser mantido e o tempo necessário para sua realização, preservando a disponibilidade das aplicações através da segurança dos dados armazenados.

3.4.1.1. Política de backup

A determinação da política de *backup* que será definida pela **Concessionária** levará em consideração o entendimento das aplicações que terão seus dados armazenados, do seu ciclo de operação e dos seus volumes. Em função disso, a **Concessionária** definirá a estratégia e a periodicidade de backup de dados, a qual passará por aprovação do **Poder Concedente**.

O ponto de partida para a definição da política de *backup* será a necessidade de minimizar a perda de dados e acelerar a sua recuperação. A estratégia do backup que será utilizada pela **Concessionária** dependerá dos volumes de atualização e da criticidade das aplicações, garantindo a total disponibilidade das mesmas, de forma a não comprometer os processos de atendimento ao cidadão nas **Unidades VAPT VUPT**.

As aplicações corporativas serão hospedadas e geridas na **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**, onde estarão os servidores corporativos. Em cada **Unidade VAPT VUPT** haverá servidores locais para uso e armazenamento de aplicações específicas que podem estar descentralizadas, utilizando a mesma política interna de armazenagem de dados em servidor de *backup*.

A **Concessionária** estabelecerá em Manual Operacional as normas e procedimentos de uso dos sistemas de informação que comporão sua política de *backup*, tais como:



- Acessos externos;
- Acessos internos;
- Uso da Intranet;
- Uso da Internet;
- Uso de correio eletrônico;
- Política de uso e instalação de softwares;
- Política de senhas;
- Uso e atualização de antivírus;
- Acesso físico;
- Acesso lógico;
- Trilhas de auditoria;
- Padrões de configuração de redes, entre outros.

3.5. GESTÃO DA QUALIDADE

A **Concessionária** implantará os padrões de qualidade definidos no Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação visando a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

Para isso, a **Concessionária** irá adotar os seguintes padrões:

3.5.1. Padrões para o Atendente:

- Postura - o colaborador deverá realizar o atendimento com atenção, respeito e cortesia.
- Informação - o colaborador deverá informar ao cidadão sobre todas as etapas do processo gerador do serviço que está demandando, mencionando os pré-requisitos e os prazos de sua realização, com presteza e segurança.
- Identificação - o colaborador deverá portar na parte superior do tronco o crachá de identificação funcional de fácil leitura por parte do cidadão, com nome e órgão prestador do serviço.
- Uniforme - o colaborador deverá portar uniforme padronizado e em perfeita condição de uso, não sendo permitido nenhum acessório fora do modelo estabelecido.
- Atenção - o colaborador deverá conduzir o cidadão até o local do atendimento no caso de dificuldade do mesmo se localizar e/ou se locomover. Entre suas atividades, deverá acompanhar aos cidadãos que aguardam a chamada da senha de atendimento, com atenção para acomodá-los da maneira mais confortável possível, esclarecendo possíveis dúvidas e com atenção ao monitor de chamadas de senhas, para que os mesmos não percam sua ordem de chamada.
- Avaliação - o colaborador deverá incentivar o cidadão a se manifestar sobre a qualidade do atendimento recebido através da Pesquisa de Satisfação, informando que o objetivo é a melhoria do atendimento a partir da visão do cidadão.
- Cumprimento do horário – o colaborador deverá cumprir o horário de trabalho previsto para o funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**.

3.5.2. Padrões para dependências e instalações

- Adequação – os locais de funcionamento das **Unidades VAPT VUPT** deverão garantir o conforto do usuário em relação à iluminação, climatização, condições de higiene, conforto e comodidade.
- Acessibilidade – as dependências das **Unidades VAPT VUPT** deverão garantir a acessibilidade a todos os usuários, principalmente aqueles portadores de necessidades especiais. Rampas de acesso para cadeira de rodas e piso tátil para deficientes visuais deverão estar presentes em todas as Unidades.
- Programação Visual - as **Unidades VAPT VUPT** deverão contar com um sistema eficiente de comunicação visual que permita o fácil acesso do usuário a todos os órgãos e demais dependências da Unidade e que tenham uma manutenção permanente para reposição e ajustes.
- Equipamentos - os equipamentos (computadores, impressoras, servidores, nobreaks etc.) deverão passar por manutenção permanente, de acordo com as especificações do fornecedor, evitando o mau funcionamento ou a interrupção do atendimento.
- Sanitários - nas dependências das **Unidades VAPT VUPT** deverão ser disponibilizados sanitários masculinos e femininos e para portadores de necessidades especiais que deverão estar de acordo com as normas vigentes, constantemente limpos e higienizados, incluindo a reposição de toalhas descartáveis ou equipamento para secagem das mãos, papel higiênico e sabão líquido.
- Cadeira de rodas – todas as **Unidades VAPT VUPT** deverão disponibilizar, pelo menos, uma cadeira de rodas para acolher os cidadãos que tenham dificuldade em se locomover dentro das mesmas. A quantidade a ser disponibilizada acompanhará a demanda por este recurso em cada localidade.

3.5.3. Padrões para a comunicação com o usuário

- Avaliação do Usuário – o cidadão poderá avaliar o serviço prestado nas **Unidades VAPT VUPT** através da Pesquisa de Satisfação realizada através de Terminal de Avaliação disponibilizado em todas as mesas ou pontos de atendimento.
- Caixas de Sugestões - serão disponibilizadas caixas de sugestões para receber os formulários de Manifestação do Cidadão. A Administração da Unidade será responsável pelo encaminhamento das respostas aos cidadãos.
- Canal do Cidadão (Ouvidoria) - será implantado um canal de comunicação com o cidadão, responsável por atender todas as manifestações dos cidadãos, quer sejam críticas, elogios, sugestões, solicitações ou dúvidas, dando o devido encaminhamento e tratativa. O detalhamento acerca da implementação desse canal está descrito no caderno de resposta correspondente ao Anexo III – Diretrizes para Elaboração da Proposta Técnica item 3.2.10, subitem f) Solução de Gerenciamento do Atendimento, integrante do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação.
- Garantia de Resposta - Ao cidadão será dada a garantia de resposta a todas as Manifestações realizadas.

3.5.4. Padrões para o tempo despendido e horários envolvidos nos processos de Atendimento

- Horário de funcionamento – o horário de funcionamento das **Unidades VAPT VUPT** será rigorosamente cumprido pela **Concessionária**.
- Tempo Médio de Espera - deverá ser cumprido o tempo médio de espera de, no máximo, 30 minutos para o atendimento do cidadão.
- Prioridades - deverão ser obedecidas as prioridades no atendimento previstas em lei (idosos, pessoas portadoras de deficiência, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas de crianças de colo).
- Tempo Médio de Atendimento – o tempo médio de atendimento na prestação do serviço deverá ser definido a partir do mapeamento dos processos de prestação dos serviços junto aos **Órgãos Parceiros**.
- Cumprimento de prazos – os prazos de entrega dos documentos deverão obedecer aqueles definidos a partir do mapeamento dos processos de prestação dos serviços que será realizado junto aos **Órgãos Parceiros**.
- Fornecimento de senha – o atendimento será por ordem de chegada, não havendo privilégios, excetuando-se os casos de atendimento prioritário previstos em lei. As senhas de atendimento serão emitidas nos balcões de Triagem das **Unidades VAPT VUPT**, de acordo com o órgão e serviço demandado pelo usuário, através das quais o atendimento será ordenado e realizado. O número da última senha chamada deverá estar disponível em monitores de fácil visualização por parte do usuário.

3.5.5. Padrões de satisfação do usuário

- Grau de satisfação do usuário – o grau de satisfação do usuário deverá atingir o percentual definido pela **SEGPLAN** e sua aferição deverá tomar como base as modalidades de Pesquisas de Satisfação implantadas.

3.5.6. Sistema de Gestão da Qualidade

A **Concessionária** implementará um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ visando o armazenamento de toda a documentação da qualidade em uma aplicação que será acessada por todos os colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, contendo todas as políticas, normas e procedimentos de gestão e operação das Unidades. No Relatório de Proposta Técnica – Modelo de Gestão da Qualidade encontra-se detalhado a solução tecnológica e os processos para realização da gestão da qualidade a utilizado pela concessionária.

3.5.6.1. Conteúdo do Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ que será implantado pela **Concessionária** disponibilizará os seguintes documentos:

- Manual da Qualidade - definirá a Política da Qualidade e descreverá o Modelo de Gestão da Qualidade e suas diretrizes, responsabilidades e procedimentos adotados para a execução das atividades que afetam a qualidade. Apresentará a Missão, Visão e Valores, Objetivos, Metas e Indicadores de Desempenho das **Unidades VAPT VUPT**. Contará a estrutura organizacional das **Unidades VAPT VUPT**, da **Concessionária** e da

- SEGPLAN**, apresentando as inter relações e as responsabilidades em relação a operação e a gestão das Unidades.
- Registros da Qualidade - a qualidade obtida na prestação dos serviços será obtida através de pesquisas de satisfação, manifestação do cidadão, auditorias da qualidade e outras ferramentas e possibilitará a recuperação destas informações.
 - Legislação Externa - disponibilizará o acesso a documentos legais de origem externa que regulamentam ou impactam nos processos dos serviços prestados pelos **Órgãos Parceiros das Unidades VAPT VUPT**.
 - Relatório de Análise Crítica do SGQ - a **Concessionária** analisará criticamente o SGQ com o objetivo de avaliar a sua eficácia, tomar ações para melhoria de seus processos e aumentar a satisfação dos clientes.
 - Procedimentos da Qualidade - fixará diretrizes, políticas e procedimentos administrativos e operacionais de abrangência geral a serem adotados na execução das atividades internas das **Unidades VAPT VUPT**.
 - Descrição de Funções - o SGQ disponibilizará a descrição das funções dos colaboradores nas **Unidades VAPT VUPT**, estabelecendo competências e habilidades para o seu exercício.
 - Manual de Procedimentos das Unidades de Serviços - documento normativo que fixará a metodologia para execução das atividades de atendimento (prestação dos serviços) ao cidadão nas **Unidades VAPT VUPT**.
 - Taxas e Tarifas dos Serviços – o SGQ disponibilizará tabela com valores das taxas e tarifas para os serviços prestados nas **Unidades VAPT VUPT**.
 - Manual de Sistemas - os manuais de utilização dos sistemas serão acessados através do SGQ.
 - Links para os Aplicativos - O SGQ disponibilizará o acesso aos sistemas que dão suporte à gestão da qualidade conforme perfil do usuário.
 - Formulários - O SGQ permitirá a consulta e impressão de qualquer formulário disponível no sistema.
 - Perfil das **Unidades VAPT VUPT** - Disponibilizará dados sobre o horário de funcionamento, quantidade de funcionários, dimensão da área física ocupada, endereço, serviços prestados, entre outros dados importantes sobre as Unidades.
 - Relação dos Órgãos Prestadores de Serviços - O SGQ relacionará os órgãos prestadores de serviços agrupando-os por esfera governamental e publicando os serviços disponibilizados por cada órgão.

3.5.7. Medição e Análise Crítica

A **Concessionária** analisará criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ com o objetivo de avaliar a sua eficácia, tomar ações para melhoria de seus processos e aumentar a satisfação dos cidadãos em relação aos serviços oferecidos nas **Unidades VAPT VUPT**.

Os principais aspectos que serão analisados são:

- Adequação e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade em relação à política da qualidade e seus objetivos, bem como, em relação às metas previamente estabelecidas;

- Avaliação da necessidade de mudanças ou melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Necessidade de provisão de recursos.

A metodologia utilizada para analisar criticamente o Sistema de Gestão da Qualidade será desenvolvida pela **Concessionária** e seus procedimentos estarão descritos no Manual Operacional.

3.5.8. Elaboração de Relatórios

A **Concessionária** elaborará os relatórios diários de acompanhamento da operação e os relatórios mensais de gestão que serão encaminhados à **SEGPLAN** para análise até o 5º dia útil do mês subsequente ao mês de referência.

Entre os relatórios que deverão ser desenvolvidos e encaminhados à **SEGPLAN** pomos citar:

- Relatórios Financeiros;
- Relatórios de Atendimento (demanda de atendimento diária e mensal de cada **Unidade VAPT VUPT**, serviços mais demandados, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, entre outros);
- Relatórios da Qualidade;
- Relatório de Pesquisa de Satisfação;
- Relatório de Avaliação de Desempenho de Colaboradores;
- Relatório de Disponibilidade de Sistemas e Aplicações;
- Outros.

Os procedimentos para a realização dos relatórios e seus modelos serão elaborados pela **Concessionária** e aprovados pelo **Poder Concedente** e constarão no Manual Operacional.

3.5.9. Pesquisa de Satisfação

A **Concessionária** irá mensurar a qualidade do atendimento prestado aos cidadãos nas **Unidades VAPT VUPT**, para que seja possível identificar com o máximo de precisão todas as causas que levaram ao bom ou mau atendimento. Nesse contexto investigativo, que possibilita o conhecimento e manutenção dos acertos e correção dos desvios, a pesquisa de opinião entra como uma das principais ferramentas de aferição da qualidade do serviço, buscando a excelência do atendimento prestado nas **Unidades VAPT VUPT**.

A Pesquisa de Satisfação será realizada pela **Concessionária** nas **Unidades VAPT VUPT** para:

- Avaliar a satisfação do cidadão com os serviços prestados;
- Avaliar o desempenho do atendimento de cada Órgão Parceiro por Unidade;
- Conhecer o perfil do usuário;
- Conhecer as causas da insatisfação do usuário, identificando oportunidades de melhorias.
- Prover a **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT** e a **SEGPLAN** de informações e dados estatísticos sobre a qualidade do atendimento e outras informações.

A **Concessionária** obterá a satisfação do usuário com o atendimento prestado nas **Unidades VAPT VUPT** por meio da Avaliação do Atendimento realizado nos terminais eletrônicos que serão

disponibilizados em cada mesa ou guichê de atendimento e, também, através dos formulários de Manifestação do Cidadão que serão disponibilizados em local visível em cada **Unidade VAPT VUPT**.

Os procedimentos e rotinas para tabulação e tratativa das Manifestações do Cidadão estarão descritas em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

3.5.9.1. Auditoria Interna

A Auditoria Interna da Qualidade é um mecanismo importante de avaliação, tendo em vista que os resultados apurados possibilitarão o aperfeiçoamento da gestão do atendimento das **Unidades VAPT VUPT**, mediante a identificação e superação de obstáculos e disseminação dos pontos fortes, visando ao bom desempenho das Unidades.

3.5.9.2. Objetivo

A Auditoria Interna da Qualidade a ser implementada pela **Concessionária** terá como objetivo o monitoramento da qualidade no atendimento das **Unidades VAPT VUPT** visando garantir o cumprimento dos padrões da qualidade estabelecidos. A Auditoria Interna da Qualidade realizará o monitoramento mediante procedimentos metodológicos, instrumentos de coleta de informações e de resultado, considerando recursos humanos, materiais, instalações físicas, entre outros.

3.5.9.3. Metodologia

A **Concessionária** utilizará metodologia própria para realização da Auditoria Interna da Qualidade nas **Unidades VAPT VUPT**, contemplando a definição dos recursos humanos, materiais e financeiros necessários para sua realização.

Após a realização da Auditoria Interna da Qualidade os resultados serão apurados, analisados e as medidas de correção para as não conformidades encontradas serão adotadas pela **Concessionária** para restabelecer as condições de qualidade requeridas na prestação dos serviços ou do funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**.

3.6. GESTÃO DO ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

A **Concessionária** implantará o Modelo de Atendimento definido no Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação nas **Unidades VAPT VUPT**.

Além de seguir o modelo de atendimento, a concessionária implementará uma solução de tecnologia, detalhada no Relatório de Proposta Técnica – Modelo de Gestão de Tecnologia, cujo mapa esquemático de representação é apresentado na Imagem 01 abaixo, trazendo melhorias gestão e operação, com soluções tecnológicas para o atendimento e relacionamento com os cidadãos.

Imagem 01: Mapa da Solução



Fonte: Relatório de Proposta Técnica – Modelo de Gestão de Tecnologia

Todos os atendimentos serão registrados, o que permitirá contabilizar os atendimentos realizados, por órgão e por serviço, gerando dados estatísticos que serão objeto de análises por parte da **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT** e da **SEGPLAN** que poderão atuar para corrigir e/ou ajustar procedimentos, fluxos ou requisitos dos atendimentos.

Para realizar a Gestão do Atendimento nas **Unidades VAPT VUPT** a **Concessionária** utilizará um sistema apropriado, que possui funcionalidades que monitoram o ciclo completo do atendimento aos cidadãos, registrando eventos desde o início da solicitação do atendimento até a sua finalização.

O Sistema de Gestão do Atendimento – SGA que será implantado nas **Unidades VAPT VUPT** contemplará as etapas do fluxo de atendimento ao cidadão abaixo descritas.

3.6.1. Fluxo do atendimento

- Triagem;
- Espera;
- Prestação do Serviço;
- Avaliação do Atendimento.

3.6.1.1. Triagem

Em cada **Unidade VAPT VUPT** haverá um balcão de triagem onde o cidadão poderá solicitar a emissão de senha de atendimento para realizar os serviços ofertados pelos **Órgãos Parceiros** presentes nas Unidades. Após a conferência da documentação requerida para a execução dos serviços, o colaborador da **Concessionária** emitirá a senha de atendimento. Também estarão disponíveis totens de autoatendimento para que o próprio cidadão possa emitir a senha de atendimento sem a necessidade

de passar pelo balcão de triagem. Após a emissão da senha , o cidadão deverá aguardar na área de espera da **Unidade VAPT VUPT** até ser chamado no painel de chamadas de senhas.

3.6.1.2. Espera

De posse da senha de atendimento, o cidadão deverá aguardar na área de Espera a chamada da mesma através do monitor ou painel eletrônico de chamada de senha, para, então, se dirigir à mesa ou ponto de atendimento do **Órgão Parceiro** prestador do serviço para realizar o atendimento propriamente dito.

3.6.1.3. Prestação do Serviço

Esta etapa do fluxo de atendimento iniciará com a chamada da senha de atendimento pelo colaborador da **Concessionária** para a respectiva mesa ou ponto de atendimento do **Órgão Parceiro** prestador do serviço solicitado pelo cidadão, de acordo com o número indicado no monitor ou painel eletrônico de chamada de senhas.

O cidadão se dirigirá ao ponto de atendimento indicado e entregará a sua senha de atendimento ao Atendente, juntamente com a documentação necessária para a realização do serviço requerido.

O resultado do serviço realizado (informação, protocolo ou documento) será obtido de forma imediata ou poderá demandar o retorno posterior do cidadão à **Unidade VAPT VUPT** para retirada do documento, de acordo com o prazo de entrega do mesmo, definido pelo órgão emissor. Nesse caso, o Atendente informará ao cidadão a data de retorno para recebimento do documento.

3.6.1.4. Avaliação do Atendimento

Após a realização do atendimento o atendente deverá solicitar a avaliação do atendimento, momento no qual o cidadão avaliará a qualidade do serviço prestado com o objetivo de qualificar a sua satisfação em relação ao atendimento recebido. Essa avaliação ocorrerá através de terminal de avaliação disponível na mesa ou ponto de atendimento e se constituirá em um dos mais importantes indicadores que possibilitarão o acompanhamento e monitoramento da qualidade do atendimento prestado nas **Unidades VAPT VUPT**.

3.6.2. Gestão das Filas de Atendimento

O gerenciamento das filas nas **Unidades VAPT VUPT** será realizada através do Sistema de Gestão do Atendimento.

Todos os usuários que utilizarão os serviços prestados nas **Unidades VAPT VUPT** receberão uma senha de atendimento e a chamada se dará através dos painéis eletrônicos de chamadas de senhas, localizados nas áreas de espera das referidas Unidades.

Cada ponto ou guichê de atendimento será habilitado para realizar a chamada da senha, registrando a chegada ou desistência do usuário e congelar ou reintegrar a senha de atendimento. O detalhamento das rotinas relacionados à configuração da senha e do painel de chamada de senha serão definidos pela **Concessionária** em Manual Operacional. Entretanto, alguns requisitos são essenciais, como é o caso da composição alfanumérica do identificador de chamadas de senha, permitindo o gerenciamento do atendimento de forma eficiente, por órgão e por serviço, não limitando a organização de filas ao sequenciamento de números por ordem de chegada.

Para garantir a compatibilidade da demanda do atendimento com o mix de serviços disponível em cada **Unidade VAPT VUPT**, o painel eletrônico de chamadas de senhas apresentará uma capacidade de visualização de, no mínimo, 10 (dez) senhas chamadas, destacando as senhas chamadas no momento.

A solução que será adotada pela **Concessionária** para a Gestão do Atendimento contemplará o conceito de senha única de atendimento para o cidadão para aqueles que desejarem realizar mais de um serviço na Unidade. Dessa forma, a mesma senha emitida na triagem será transferida órgão a órgão, a partir da conclusão do primeiro serviço executado.

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

A solução que será implantada pela **Concessionária** para a Gestão do Atendimento permitirá a configuração para emissão de alarmes com sinalizadores, identificando quando os parâmetros previamente estabelecidos estejam comprometidos ou excedidos, a exemplo de grandes filas de atendimento, comprometimento do TME - Tempo Médio de Espera e do Tempo Médio de Atendimento – T.M.A., possibilitando a imediata tomada de decisão.

Caso um serviço apresente uma demanda de atendimento que supere a demanda prevista será possível configurar novos pontos de atendimento, desde que respeitados a capacidade operacional, bem como se algum serviço apresentar demanda muito inferior à prevista será possível reduzir a quantidade de pontos de atendimento. Dessa forma, a **Concessionária** atuará na regulação das filas de atendimento gerenciando o fluxo de atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**.

A **Concessionária** terá o controle de todos os atendimentos realizados nas **Unidades VAPT VUPT**, identificando picos e vales, tempos médio de espera e atendimento, serviços mais demandados, produtividade dos colaboradores, avaliação dos serviços prestados sob a ótica do cidadão, entre outros aspectos relevantes.

O Sistema de Gestão do Atendimento será monitorado de forma centralizada na **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**, através da implantação de uma Sala de Situação, que permitirá aos gestores da **Concessionária** acompanhar, em tempo real, o funcionamento das Unidades e monitorar o desempenho das mesmas, verificar o fluxo de pessoas na Unidade, ajustando os postos de trabalho de acordo com a demanda, entre outras ações. Também será possível ao **Poder Concedente** realizar o mesmo monitoramento, através de acesso remoto que poderá ser disponibilizado pela **Concessionária** caso seja solicitado e desde que o **Poder Concedente** possua a infraestrutura necessária.

A **Concessionária** adotará a solução de Gestão de Atendimento nas **Unidades VAPT VUPT** de acordo com as especificações técnicas e funcionalidades definidas no Apêndice VI - Especificação de Sistemas de Gestão e Apoio à Operação, do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, e descrito no Relatório de Proposta Técnica – Solução de Gerenciamento do Atendimento.

3.6.3. Relacionamento com o Cidadão

Outros serviços serão implantados além do presencial, contemplando aos requisitos exigidos pelo Poder Concedente, quanto à inovação tecnológica para oferecer agilidade, flexibilidade e conforto para o cidadão. Trata-se da principal inovação na gestão e operação as soluções que serão empregadas

no atendimento ao cidadão, facilitando a vida do requerente que busca um serviço antes mesmo de entrar fisicamente numa unidade, bem como agiliza e facilita a prestação do serviço pelos colaboradores, e viabiliza a gestão dinâmica dos recursos pela concessionária, cumprindo as premissas já estabelecidas pelo Poder Concedente e buscando o maior grau de excelência no serviço prestado.

Os principais módulos e soluções da prestação de serviço de atendimento são:

- Cadastro do cidadão: informações básicas dos cidadãos
- Solução de identificação: por biometria ou um conjunto de informações
- Controle e gestão de agenda: facilidades de agendamento
- Sistema de Gestão do Atendimento: controle de filas, serviços e capacidade de atendimento
- Controle de documentos: produção, chegada, entrega, pré-requisitos
- Canais de comunicação: *chat*, *whatsapp*, *sms*, *email*, *app mobile* (aplicações em *smartphone*)
- Repositório de conteúdo da internet: banco de informações e serviços
- Portal de serviços na internet: na medida em que os órgãos forem interagindo com Poder Concedente e Concessionária, dada viabilidade técnica, seus serviços serão virtualizados, isto é, realizados pela internet no portal do cidadão.
- Portal do cidadão: ponto de interação na internet
- Serviço virtual: serviços que já estão ou serão virtualizados
- Serviço presencial virtual: requerente em unidades fixas contará com equipamentos em que o atendente estará virtual e poderá atendê-lo
- Auto cadastro: informações preenchidas pelo requerente via internet no portal
- Agenda *web*
- Autenticação: biometria, *token* ou certificação digital

Todas as soluções acima estarão interligadas por um barramento de interfaces, responsável pela comunicação entre os módulos e soluções tecnológicas. Os recursos inovadores são: a formação de um cadastro único dos cidadãos, a possibilidade de compartilhar o cadastro e principais documentos entre órgãos que o requeente solicita algum serviço, a facilidade de agendamento, a oferta de serviços virtuais, a viabilidade de serviços e informações por *app mobile*, a possibilidade de realizar serviço presencial virtual em localidades que seria inviável oferecer alguns serviços, avanço dos canais de relacionamento de forma pró ativa por parte do Poder Concedente (aviso de vencimento, serviço agendado, documento pronto para retirada, campanhas de vacinação, etc.).

O portal do cidadão trará muitas facilidades como agendamento dos serviços nas unidades fixas; informações sobre órgãos, serviços e unidades; pré-cadastro e cadastro; serviços virtuais; histórico e acompanhamento das requisições.

O sistema de gerenciamento do atendimento será ferramenta fundamental nas unidades, em termos de controle dos serviços, controle da capacidade de atendimento, controle da produtividade, controle dos indicadores de desempenho, fornecerá informações básicas para uma sala de situação que acompanhará o desempenho da operação e situações de contingência.

A Imagem 02 abaixo, apresenta um resumo das funcionalidades que viabilizam a gestão e operação, incluindo inovação no relacionamento com os cidadãos.

Imagem 02: Quadro Resumo de Funcionalidades

Plataforma Internet Mobile	Portal do Cidadão	Single SignOn Canal de Colaboração interna Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Realização de Serviços Online Canal de Comunicação do Cidadão com o Estado
	APP Mobile	Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Realização de Serviços Online Rastreamento de Senhas de Atendimento
	SMS / WhatsApp	Canal de Comunicação do Estado com o Cidadão
Automação da Unidade	Autoatendimento	Atendimento via Totens Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Rastreamento de Senhas de Atendimento
	Atendimento Presencial Virtual	Realização de serviços de necessidade Presencial
Sistema de Retaguarda	Autenticação	Single Sign On Controle de Perfis de Acesso por Usuário
	Gestão de Documentos	Controle do Fluxo dos Serviços Proatividade na Entrega de Serviços Compliance nas Entregas
	Gestão de Atendimento	Sala de Situação das Unidades Gestão de Filas de Atendimento Controle de Indicadores de Atendimentos Controle de Produtividade
	Agendamento de Serviços	Controle de Fluxo da Demanda Racionalização do Tempo do Cidadão Melhorar a eficiência no Atendimento Evitar o deslocamento em vão do cidadão
Atendimento Presencial	Controlado e agilizado através de todo o aparato tecnológico mencionado Realizado através de equipe devidamente treinada em metodologia de atendimento Rastreado através de workflow de acompanhamento - tempo de espera x tempo de atendimento Medido um a um através de controle de qualidade e eficiência do Atendimento	

Fonte: Relatório de Proposta Técnica – Modelo de Gestão de Tecnologia

Na solução de gerenciamento do atendimento e para relacionamento com o cidadão, em termos de acompanhamento da operação, tanto a Concessionária como o Poder Concedente terão informações *on line* e *real time* de todas unidades, com dados estatísticos do serviço prestado e relatórios: tempo médio de atendimento, tempo médio de espera, requerentes em espera, capacidade de atendimento, etc.

3.6.4. Gerenciamento do Atendimento 360°

A solução tecnológica ofertada pela Concessionária disponibiliza um sistema inteligente de gestão a fim de promover um efetivo registro de todas as demandas solicitadas pelos cidadãos em qualquer

canal de comunicação disponível a estes, para solicitação dos serviços existentes nas Unidades VAPT VUPT e os respectivos Órgãos Parceiros.

A solução a ser implementada pela Concessionária realizará o total controle sobre todos os registros realizados de serviços necessários aos cidadãos, sejam estes, realizados de forma on-line e imediato e/ou de serviços que requerem uma próxima fase e que serão realizados a posteriori por algum Órgão Parceiro e posteriormente encaminhado ao cidadão pelo BackOffice da Concessionária.

A Solução proposta possui um controle e registro de todas as solicitações realizadas, recebendo informações desde o Agendamento realizado e da Senha Emitida para o(s) serviço(s) solicitado (s) realizando um processo de integração total entre as outras plataformas com arquitetura de integração total ao processo, ilustrado na Imagem 03 abaixo.

Imagem 03: Fluxo 360° de Atendimento



Fonte: Relatório de Proposta Técnica – Modelo de Gestão de Tecnologia

Com funcionalidades clássicas de uma Solução de CRM (Customer Relationship Management), a solução apresentada e que realiza os processos de Gestão de Atendimento da Solução proposta pela Concessionária permite uma visão 360° do cidadão registrando todo o relacionamento realizado por este, desde as demandas solicitadas por este, podendo ser, desde o acesso inicial em busca de ofertas de serviços, se estas forem realizadas junto ao Portal do Cidadão, passando por agendamentos realizados, sejam estes confirmados, cumpridos e também os não honrados e por último aos serviços solicitados.

Neste último, a aplicação de Gestão de Atendimento acompanhará o andamento do serviço em curso e que está sob a dependência de Órgão terceiro e passa a fazer um papel de controle de conclusão e entrega da solicitação, baseado em prazos.

Em havendo um atraso do serviço ocasionado pelo Órgão responsável pela sua execução atuará como intermediário realizando os procedimentos de cobrança junto ao Órgão e realizando um aviso ao cidadão, solicitante do serviço que este não se desloque até a Unidade para a sua retirada, visto que ainda não está disponível, evitando com isso deslocamentos desnecessários. Esta pré-disposição em

atuar neste interim poderá variar de serviço a serviço e de Órgão a Órgão e ainda de Unidade a Unidade e, portanto, a solução estará preparada para receber parametrizações para estas adequações. Uma Unidade que tem um deslocamento maior em relação a outra, tendo como ponto de referência a localização física de um Órgão poderá ter um tempo de recebimento de uma demanda deste, superior a de outra e portanto, os tempos deverão obedecer estas diferenças.

4 CONCLUSÃO

O Modelo de Gestão Operacional que será implementado pela **Concessionária** nas **Unidades VAPT VUPT** seguirá todas as diretrizes e recomendações constantes no Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação, por meio da **Metodologia de Operação Centrada em Atendimento - MOCA®** desenvolvida pelo Proponente e tem por objetivo definir os métodos, processos, recursos materiais e humanos, tecnologias etc., que embasarão o funcionamento das Unidades, visando alcançar a excelência do atendimento ao cidadão a partir da eficiência operacional, dos controles e monitoramentos que permitirão as ações de melhoria contínua que um projeto dessa natureza e complexidade requer.

Em um mundo cada vez mais dinâmico e uma sociedade cada vez mais exigente e consciente de seus direitos, é primordial que a oferta de serviços públicos e privados esteja em conformidade com as tendências de qualidade, de gestão de pessoas, de tecnologia da informação e comunicação, de gestão por processos, gestão administrativa e financeira, entre outras, de forma a atender as expectativas do cidadão no alcance da satisfação com a prestação eficiente de serviços por parte dos entes públicos.

Dessa forma, caberá a **Concessionária**, através do Contrato de Concessão para a realização dos serviços de reestruturação, ampliação, qualificação, implantação, operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT** prover para os cidadãos do Estado de Goiás um novo modelo de oferta e prestação de serviços públicos e privados dentro de um conceito moderno e que reflita os anseios da sociedade por respeito à cidadania, ética, transparência, eficiência, qualidade e tecnologia inovadora, capaz de alavancar as transformações sociais que a sociedade necessita e deseja.

Caberá ao **Poder Concedente** estabelecer as diretrizes e premissas de tudo aquilo que é necessário para a excelência do atendimento ao cidadão nas **Unidades VAPT VUPT** e nos novos canais de relacionamento que serão implementados pela **Concessionária**, realizando a fiscalização e o monitoramento constante, bem como orientando e apoiando o processo evolutivo da prestação de serviços ao longo dos anos de vigência do Contrato de Concessão.

FATOR 10

ANEXO III ITEM 3.2.10 DO EDITAL

METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

f) SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO



Sumário

1.	EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DAS UNIDADES VAPT VUPT	5
2.	GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	7
2.1	SOLUÇÃO DE INTEGRAÇÃO	8
2.1.1	Atendimento Presencial	9
2.1.2	Iniciação.....	10
2.1.3	Orientações e Triagem	10
2.1.4	Atendimento:	10
2.1.5	Fechamento.....	11
2.1.6	Entrega:	11
2.1.7	Características do Atendimento:.....	12
2.1.8	Metodologia Operacional Centrada em Atendimento – MOCA®	12
3.	A PLATAFORMA TECNOLÓGICA	13
3.1	CADASTRO CIDADÃO.....	16
3.1.1	Conceitos da Funcionalidade	16
3.1.2	Mecanismos de Saneamento	17
3.1.3	Mecanismo de Integração.....	17
3.1.4	Criação, Manutenção e Pesquisa	17
3.1.5	Resumo de Funcionalidades.....	18
3.2	CONTROLE E GESTÃO DE AGENDAS.....	21
3.2.1	Características do Módulo	21
3.2.2	Mecanismos de Interface.....	22
3.2.3	Funcionalidades existentes	23
3.3	GESTÃO E CONTROLE DE FILAS DE ATENDIMENTO	24
3.3.1	Descritivo do Sistema.....	24
3.3.2	Modelo Operacional e Funcionalidades.....	26
3.3.3	Relatórios Existentes e Disponibilizados	30
3.3.4	Modelo de Gestão e BI.....	31
3.3.5	Resumo de Funcionalidades.....	36
3.4	GESTÃO DE ATENDIMENTO 360º	37

3.4.1	Funcionalidades Existentes	37
3.5	CONTROLE DE DOCUMENTOS.....	38
3.5.1	Objetivo do Módulo	38
3.5.2	Descritivo do Módulo	39
3.5.3	Controle de Documentos – Principais Funcionalidades.....	40
3.6	PORTAL DO CIDADÃO.....	42
3.6.1	Objetivo do Módulo	42
3.6.2	Descritivo do Módulo	42
3.6.3	Principais Funcionalidades	44
3.6.4	Resumo de Funcionalidades.....	51
3.7	REPOSITÓRIO DE SERVIÇOS.....	52
3.8	CANAIS DE INTERAÇÃO	53
3.8.1	Chat-Online	53
3.8.2	Service Desk	53
3.8.3	Callcenter	54
3.8.4	SMS e E-mail.....	55
3.9	SISTEMAS DE CONTROLES ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS – ERP.....	56
3.9.1	Suprimentos	56
3.9.2	Financeiro & Administrativo – Contábil e Budget.....	56
3.9.3	Financeiro & Administrativo – Financeiro e Fiscal	57
3.9.4	RH – Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico.....	57
3.9.5	RH – Demais Soluções de RH.....	59
3.10	SISTEMAS DE APOIO A OPERAÇÃO.....	60
3.10.1	Sistema de Operação de Infocentro.....	60
3.10.2	Sistema de Canal do Cidadão – Ouvidoria	60
3.11	INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS E GESTÃO.....	61
3.11.1	Sala de Situação.....	61
3.11.2	BI de Atendimento	62
3.11.3	BI do ERP – Consolidador de Resultados.....	63
3.11.4	BI de Consolidação da Operação.....	63
3.12	SOLUÇÃO DE IDENTIFICAÇÃO – BIOMETRIA	64



3.12.1	Biometria – <i>Modus Operandi</i>	64
3.12.2	Biometria para Colaborador	65
3.13	BARRAMENTO DE INTERFACES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS	65
3.13.1	Conceito do Módulo	65
3.14	SOLUÇÃO DE AUTENTICAÇÃO – SINGLE SIGN ON (SSO)	67
3.14.1	Conceito do Módulo	67
3.14.2	Funcionamento do Módulo	67
3.15	AUTOATENDIMENTO AO CIDADÃO	68
3.15.1	Conceito do Módulo	68
3.16	ATENDIMENTO VIRTUAL PRESENCIAL	69
3.16.1	Conceito do Módulo	69
3.16.2	Atendimento Virtual Presencial – Principais Característica	69
3.17	SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AOS COLABORADORES	70
3.17.1	Chat do Colaborador	70
3.17.2	Service Desk	70
4.	CONCLUSÃO DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO	70
4.1	DESCRITIVO	70



1. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DAS UNIDADES VAPT VUPT

A realidade tecnológica dos dias de hoje conduz o Brasil a um patamar de primeiro mundo em termos de consumo de tecnologia.

Estamos ao lado de potências mundiais nos utilizando das facilidades de comunicação através de tecnologia, estando entre as 10 maiores nações usuárias de redes sociais.

Neste panorama em que estamos inseridos em que a tecnologia da informação e comunicação vem se impondo na vida das pessoas, temos de considerar que a prestação de serviços acompanhe este curso e em assim sendo, os serviços públicos, precisam embarcar tecnologia para apoio ao cidadão dando a este, conforto, facilidade, inclusão digital, reduzindo e muitas vezes eliminando distâncias físicas, unificando realidades distintas seja por parâmetros culturais, sociais e geográficos.

Dentro de toda esta realidade, é imperativo que as **Unidades VAPT VUPT** recebam este novo formato para os serviços hoje nela existentes, adequando e modernizando seus processos de atendimento em busca de melhorias gerais que tornará mais simples a vida do cidadão que precisa e faz uso de serviços do **VAPT VUPT**, bem como, do prestador de serviços que representa o poder público e seus respectivos **Órgãos Parceiros** em as novas necessidades e padrões incorporados pela sociedade, promovendo melhor qualidade, agilidade, otimização, interação e resolutividade no atendimento.

Desde a sua implantação, o modelo de atendimento das **Unidades VAPT VUPT** baseou-se no atendimento presencial, que implica na necessidade de o cidadão ir pessoalmente às Unidades para realizar os serviços prestados **Órgãos Parceiros**.

A proposta da concessionária é de promover uma repaginada nas **Unidades VAPT VUPT**, com a inclusão de novos processos que contarão com ferramental tecnológica de última geração hoje utilizado em principais centros do mundo proporcionando que cada vez mais as pessoas estejam conectadas a tudo, a todos e a todo o momento, onde tempo e resolutividade são recursos de alto valor agregado e a tecnologia não tem limites para alcançar cada vez mais pessoas, onde quer que elas se encontrem.

Estudos realizados junto ao **Programa VAPT VUPT** resultou que o mesmo será ser amplamente modernizado com racionalização e padronização de processos, trazendo como resultado uma significativa melhoria na qualidade no atendimento ao cidadão ao disponibilizar novos canais de relacionamento com o advento de um portal corporativo para o cidadão que trará ao usuário ampla gama de informações a respeito de todos os serviços disponíveis pelo **Programa VAPT VUPT**, locais onde estes são e estão sendo ofertados, informações sobre como realiza-los e quais os requisitos necessários para sua realização e por último, registrando uma agenda para sua realização, dando escolha ao cidadão de realiza-lo a menor tempo ou em localidade mais próxima a sua residência, escolha esta que depende de fatores que variam de cidadão a cidadão.

Aliado a este mecanismo de relacionamento, a Concessionaria, dentro de sua proposta, disponibilizará uma equipe de *Callcenter* que em tempo real dará ao cidadão com maior dificuldade em operações digitais, apoio a realização dos serviços, facilitando a inclusão digital do mesmo e com meta de médio prazo possibilitar uma independência destes, aproximando-os dos mais esclarecidos.

Contará ainda com funcionalidades de Chat Online que de maneira simples e eficiente apoiará o cidadão na busca de sua necessidade, esclarecendo dúvidas e com isso evitando-se erros em processos



de serviços, podendo ser desde agendamentos errados, passando por requisitos necessários e não observados culminando com não realização de serviços causando mal-estar a todos os envolvidos.

Em momento algum ficará de lado a facilidade de oferecer serviços através dos dispositivos *mobiles*, atualmente, 100% presentes na vida da maioria das pessoas, na qual os usuários do **VAPT VUPT** são parcela de relevante quantificação.

A **Concessionária** considerando que os dispositivos *mobile* e em especial o *smartphone*, estão amplamente disseminados entre os cidadãos e, portanto, a oferta de serviços nestes equipamentos será ofertada a fim de permitir ao cidadão, a qualquer tempo, fazer suas consultas, realizar possíveis agendamentos, verificar serviços realizados e se o resultado dos mesmos já está em poder das **Unidades VAPT VUPT**, e, portanto, disponíveis para retirada, servindo de alerta e evitando contatos desnecessários do cidadão ao *Callcenter*.

Sendo, portanto, um “computador de mão”, a **Concessionária** disponibilizará todas as facilidades de sua solução tecnológica para este tipo de dispositivo, seja para a interação com os atendimentos que terão “alguém” do outro lado, como também os atendimentos disponíveis e classificados como Autoatendimentos e que não depende da ação humana de nenhum atendente e também do não comparecimento à uma **Unidade VAPT VUPT** para sua realização.

A inclusão de todo o aparato tecnológico dará segurança em processos de identificação a distância, seja através de procedimentos de certificação digital, amplamente adotada hoje pelas empresas e processos de identificação através de biometria que atrelado a identificações através de documentos promove um processo bastante seguro de identificação, abrindo um precedente de identificação a distância que se aceita pelos **Órgãos Parceiros VAPT VUPT**, desobrigará o comparecimento do cidadão, fisicamente nas Unidades apoiando-o em conforto seja pela não necessidade do deslocamento, seja pela amplitude de horários de atendimento que este passará a ter.

A solução ofertada para ser utilizada no **Programa VAPT VUPT** tem forte dependência das soluções dos **Órgãos Parceiros**, uma vez que contempla a porta de entrada a estes Órgãos, realizando a absorção de solicitações de serviços que serão realizados e controlados por estes através de suas solicitações e no fim, receberá dos mesmos, o posicionamento de conclusão, a fim de fornecer ao cidadão solicitante informações de sua realização, para conhecimento e providencias deste.

Considerando que os Órgãos possuem cada um, suas soluções, construídas internamente por suas equipes de TI e/ou adquiridas de terceiros, além de serem estas de épocas e tecnologias distintas e ainda que podem vir a sofrer mudanças e até substituições ao longo do tempo, a **Concessionária** promoveu uma solução que irá interagir com estas soluções a fim de possibilitar a construção de eventos de *mensageria* de serviços que terão a missão de trocar as informações entre ambas plataformas com o mínimo possível de intervenção humana, diminuindo com isso a possibilidade de erros proveniente de falhas humanas.

Esta integração, uma vez finalizada dará como resultado uma oferta de serviços mais ágeis e eficientes, diminuindo o tempo de execução dos mesmos, compartilhando recursos e promovendo ganhos de eficiência e eficácia.

O processo de construção destas interações entre a Plataforma que a **Concessionária** disponibilizará e as soluções dos **Órgãos Parceiros** obedecerá um Planejamento que será tratado entre gestores e especialistas de tecnologia da **Concessionária**, gestores e técnicos dos **Órgãos Parceiros**, tudo sob a



supervisão das áreas de tecnologia do **Programa VAPT VUPT** que realizará uma missão de facilitador dos processos que serão imediatamente mapeados após o início das atividades da **Concessionária** dentro do **Programa VAPT VUPT**.

Este processo de interação deverá ser contínuo colaborando para uma garantia de evolução das **Unidades VAPT VUPT** ao longo do tempo, modernizando a forma de relacionamento com o cidadão e assegurando a continuidade de um Programa de Governo que transformou a prestação do serviço público no Estado de Goiás e que continuará revolucionando, aportando as melhores práticas disponíveis no mercado e ao alcance do cidadão.

2. GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A busca das melhores práticas a que referenciamos resulta em melhoria contínua no atendimento ao cidadão resultando em ganho de eficiência na qualidade dos serviços em toda a cadeia que se inicia com o colaborador da **Concessionária**, passando a realização pelo **Órgão Parceiro** e por último, retornando à **Concessionária**.

A ação da TIC será a mais efetiva possível, servindo como condutora de processos de inovação tecnológica, modernização administrativa e padronização de procedimentos levando aos envolvidos no processo, desde sua solicitação inicial, até a entrega do serviço solicitado de maneira o mais semelhante que possível para atender aos cidadãos em suas solicitações.

Através da oferta de serviços por diversos canais, a **Concessionária** buscará tornar o processo de atendimento o mais prático e democrático promovendo um alinhamento entre cidadãos, classes sociais e culturais distintas, promovendo um cenário igualitário aos cidadãos.

Será prática da **Concessionária** sempre inserir em seu portfólio de soluções tecnológicas, novas tecnologias que surgirem, a fim de manter o Governo do Estado de Goiás em vanguarda e que resultem em facilidades aos cidadãos.

A contínua inovação em inteligência no trato com os procedimentos desburocratiza processos de serviços, tornando-os mais simples em sua realização, mais seguros em seu resultado e realizados com menor recursos, pela menor interferência humana, resultado da implementação de mecanismos tecnológicos que promoverão uma efetiva integração de processos e pessoas.

É de ciência da **Concessionária** que para atingir este patamar de melhorias aqui descritos, a adoção de um aparato tecnológico que será disponibilizado e implementado em todas as **Unidades do Programa VAPT VUPT**, disponibilizados processos de interação com os **Órgãos Parceiros** e responsáveis pela realização dos serviços, aos cidadãos, principais clientes e usuários e razão pela existência do Programa e por último à **SEGPLAN** que terão sempre sob sua disposição, ferramentas de controle e gestão, transparentes a todos os processos, para verificar, controlar e fiscalizar o nível de qualidade e eficiência do atendimento da **Concessionária** e se este atendimento está em conformidade com os SLA's definidos no contrato de concessão.

Será ainda fornecido pela **Concessionária** à **SEGPLAN** ferramentas de controle e gestão de toda a operação dando garantia da prestação dos serviços através de processos de rastreabilidade. Garantimos a confiabilidade nos dados tratados e trafegados através de robustos processos de segurança e integração. A implementação deste ferramental permitirá:



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

2.1 SOLUÇÃO DE INTEGRAÇÃO

A solução proposta pela **Concessionária** é composta por produtos de alto grau de adequação, grande simplicidade e flexibilidade de mudanças, facilidade de implementação e treinamento a fim de suportar o alto grau de dinâmicas de alterações, exigidos pela característica do negócio de Prestação de Serviços de Atendimento.

A solução possui uma camada de apresentação que interage entre o cidadão e os **Órgãos Parceiros** promovendo uma aproximação na solicitação de determinado serviço, seja este atendido por "A", "B" ou "C". Esta facilidade, criada para atender ao cidadão é refletida aos envolvidos que operam as Aplicações da Solução, sejam colaboradores da **Concessionária**, sejam dos **Órgãos Parceiros**, sejam da equipe de Gestão do **Programa VAPT VUPT**.

Esta característica facilita em demasia o treinamento à utilização da Plataforma Sistemática e a readequação de um colaborador treinado em um determinado serviço, para substituir ou apoiar em outro, em outra atividade, facilitando e reequilibrando os tempos de atendimento e espera e na maioria das vezes, solucionando problemas nas Unidades por questões de sazonalidades, fato este muito característicos nos serviços contidos nas **Unidades VAPT VUPT**.

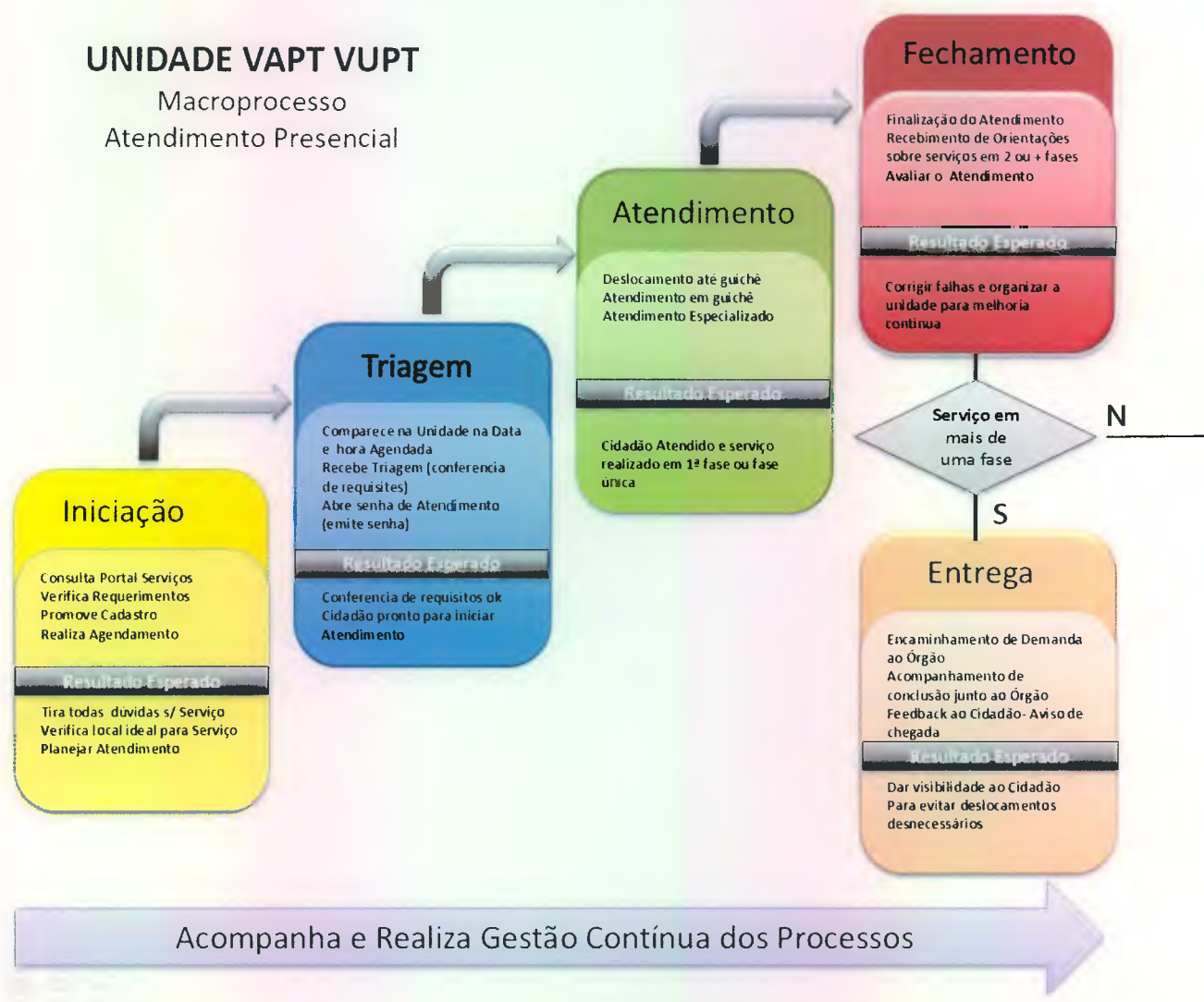
Com a implementação da solução sistêmica apresentada, teremos:

- Um modelo de atendimento focado nas necessidades do cidadão;
- Uma maior proximidade dos interesses dos **Órgãos Parceiros**;
- Registrar a voz dos cidadãos em um processo democrático, criando condições de aferir o comportamento e os resultados da ação dos entes públicos;
- Alimentar uma base de conhecimento do Poder Público acerca das necessidades do cidadão, antecipando-se às mesmas e agindo proativamente;
- Racionalizar recursos e otimizar os processos de prestação de serviços públicos;
Monitorar e gestionar o desempenho dos serviços prestados, sugerindo panos de melhoria contínua em todas as cadeias de serviço.

Atingir estas metas através de todo aparato de soluções de tecnologia, será possível graças aos processos que serão implantados e para melhor entendimento é o macroprocesso das unidades de atendimento na Figura 1, abaixo.



Figura 1 – Macroprocesso da Unidade



Fonte: Autores

2.1.1 ATENDIMENTO PRESENCIAL

Buscando a excelência no atendimento, a solução a ser implementada no **Programa VAPT VUPT** do Governo de Goiás pela **Concessionária**, propõe um macroprocesso, ilustrado na figura 1, onde todo o atendimento ao cidadão acontece desde a disponibilização da oferta de serviços, apresentada em diversos canais de fácil busca, por qualquer cidadão, a fim de popularizar e desburocratizar estes serviços e tornar seu acesso indistinto de classes sociais, níveis de escolaridades e localidades onde estes cidadãos residam.

Para se atingir este contingente amplo de pessoas, serão utilizados mecanismos de inclusão digital com a utilização da internet e com a disponibilização de um Portal de Relacionamento com o cidadão que leva informações ao mesmo tempo que o apoia na realização de serviços de seu interesse e necessidade. A este mecanismo damos o nome de **“Portal do Cidadão”** que será amplamente apresentado no item **3 6 deste documento**.

Esta ferramenta dará ao Cidadão facilitar a vida do cidadão evitando muitas vezes que o mesmo se desloque inutilmente até uma Unidade de Atendimento sem as devidas informações e pré-requisitos para a realização de um serviço de sua necessidade.

Daremos um detalhamento do fluxo apresentado na figura 1 e um detalhamento passo a passo onde ressaltamos a importância do Portal do Cidadão dentro da Solução Tecnológica proposta.

2.1.2 Iniciação

Através do Portal de Relacionamento (**Portal do Cidadão**), o usuário poderá verificar, consultar e realizar diversos serviços que abaixo seguem relacionados a fim dar clareza de conteúdo de funcionalidades existentes.

- Consultar serviços oferecidos nas Unidades **VAPT VUPT**;
- Consultar localização nas **Unidades VAPT VUPT**;
- Consultar serviços prestados pelas Unidades;
- Consultar Documentos e requisitos necessários para a realização dos serviços;
- Realizar agendamentos para realização dos serviços em Unidades mais próximas de suas bases ou com agenda mais próxima para sua realização;
- Realizar cadastro para agilizar atendimento;
- Realizar cadastro para trocar informações com a **Concessionária** sobre o agendamento e andamento dos serviços em execução;
- Receber informações sobre confirmações de agendamentos, proximidade de realização e aviso de chegada evitando deslocamentos desnecessários do cidadão;

2.1.3 Orientações e Triagem

Na sequência e de porte de seu agendamento realizado e de todos os pré-requisitos em mão, o cidadão adentra na unidade e se dirige à recepção e a triagem onde existirão orientadores para auxílio e encaminhamento dos mesmos, informando sobre localização e disponibilidade de serviços, pré-requisitos, necessidade de pagamento de taxas; além de realizarem as seguintes atividades:

- Prestar informações gerais ao cidadão que recorre às **Unidades VAPT VUPT**;
- Emitir a senha de acordo com o serviço desejado, caso o requerente apresente todos os requisitos necessários, observando a condição do requerente (atendimento normal, preferencial ou agendado, se aplicável), de acordo com a legislação vigente em cada município, entregá-la ao requerente e orientá-lo onde se dirigir para aguardar o início do atendimento através da chamada da senha no painel.

2.1.4 Atendimento:

No atendimento realizam-se as seguintes atividades:

➤ **Requerente:**

Aguarda na área de espera para atendimento, a chamada da sua senha nos painéis eletrônicos;



Encaminha-se para o guichê indicado e apresenta a sua senha para o atendente e participar do atendimento;

➤ **Atendente:**

Recebe a senha do requerente e acionar o Sistema de Gestão do Atendimento, para iniciar o atendimento;

Solicita do requerente ao serviço, os dados e documentos que constituem os pré-requisitos para o atendimento;

Realiza todos os procedimentos de acordo com o serviço solicitado, até a sua conclusão;

Entrega o documento solicitado em caso de serviço de fase única ou gera protocolo e finaliza o atendimento, para serviços de mais de uma fase;

Solicita ao requerente a avaliação da qualidade e efetividade do serviço prestado, através do terminal de avaliação localizado no guichê de atendimento;

Libera o sistema para chamar e atender o próximo requerente.

2.1.5 Fechamento

No fechamento do atendimento ocorrem as seguintes atividades:

➤ **Requerente:**

Recebe resultado do serviço solicitado para conferência e aceite para serviços de fase única ou recebe protocolo devidamente preenchido com datas de previsão para retirada posterior do resultado do serviço requerido de mais de uma fase;

Realiza a avaliação do Atendimento realizado no terminal disponibilizado no guichê onde foi realizado o atendimento;

➤ **Atendente:**

Dá encerramento ao atendimento, registra, quando for o caso, intercorrência (s) ocorrida (s) durante o atendimento e libera guichê para novo atendimento;

Realiza o registro da entrega do serviço para efeito de rastreabilidade e controle de serviço realizado que pode ser auditado pelo **Poder Concedente** a qualquer momento.

2.1.6 Entrega:

Na entrega ocorrem as seguintes atividades:

➤ **Requerente:**

Comparece à Unidade na data e hora constante no protocolo para retirada do serviço requerido;

Atende e responde as mensagens encaminhadas a este através dos canais *web* e SMS referentes a chegada de serviço ou atraso na entrega (pro-atividade para evitar desconfortos de deslocamentos improdutivos);

Realiza a avaliação do Atendimento;

➤ **Atendente:**

Atende o requerente que já realizou triagem prévia e está de porte de senha para atendimento;

Confere o Protocolo para retirada do resultado do serviço requerido quando este for de mais de uma fase;

Entrega o resultado do serviço;

Registra junto ao requerente da realização do serviço e evidencia da entrega para guarda histórica;

Registra a entrega do serviço para efeito de rastreabilidade e controle de serviço realizado.

2.1.7 Características do Atendimento:

A solução contempla as seguintes características:

- Funcionalidades dedicadas aos cidadãos, atendentes, supervisores, coordenadores, gerentes e diretores, considerando os segmentos operacionais e de gestão do atendimento;
- Recursos de Agendamentos, Encaminhamentos, Registros, Monitoramentos, Relatórios, Alarmes, Chat, além de um completo módulo configurador, todos acessados por navegadores (*browser*) via *web*;
- Configuração *on-line* e utilização de todas as modalidades de atendimento, *in loco* ou remoto, em uma ou mais **Unidades VAPT VUPT**, independente do volume diário do atendimento;
- Adota hardware simplificado e robusto, e apenas uma base de dados para toda a planta corporativa do atendimento;
- Considera critérios de usabilidade para garantir aos usuários do sistema e aos cidadãos o máximo aproveitamento dos recursos disponíveis, *performance* e total garantia da qualidade.

2.1.8 Metodologia Operacional Centrada em Atendimento – MOCA[®]

Um grande desafio das Centrais de Atendimento Integrado é ampliar cada vez mais o nível de satisfação dos cidadãos, através da modernização e redesenho dos processos, oferecendo serviços inovadores que exigem sistemas modernos, integrados e seguros.

Para vencer este desafio é fundamental a elaboração de um planejamento estratégico que reflita a política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC - que irá nortear a implantação e a atualização dos recursos de hardwares e seus dispositivos e periféricos, os softwares e seus recursos, sistemas de telecomunicação e gestão de dados e informações das **Unidades VAPT VUPT**.

O **Modelo de Gestão de Tecnologia** descrito no ANEXO III ITEM 3.2.10 item “d” das **Unidades VAPT VUPT**, do qual a **Solução de Gerenciamento do Atendimento** é parte integrante, estará alinhado com o Plano Estratégico do Governo do Estado de Goiás que tem como foco a modernização, inclusão digital e governança visando à agilidade e facilidade de acesso às informações e aos serviços de forma integrada e comodidade para o cidadão.



O uso intensivo de TIC deverá garantir uma melhoria nos processos de clientes, processos administrativos e gerenciais, aplicando controle e reduzindo custos, tendo como resultado a melhoria na qualidade e a disponibilidade de dados e informações para a **Rede de Relacionamento VAPT VUPT**.

A Inclusão Digital pela sua relevância vem sendo discutida no âmbito dos governos nacionais e internacionais, e diversas ações desenvolvidas para incluir digitalmente a população de baixa renda, seja através de centros de acesso à internet, cursos de “alfabetização tecnológica” ou de outros mecanismos que permitam universalizar o acesso à internet e democratizar a informação.

Com isto, o que se busca é dar aos cidadãos menos privilegiados, condições de uso de tecnologias da informação e comunicação para acesso a conteúdos digitais, troca de informações e geração de conhecimento, que possam criar oportunidades de trabalho, renda, exercício de cidadania, interação e inclusão social.

Neste contexto, buscando o alinhamento com as diretrizes do Governo do Estado de Goiás para uma sociedade justa e solidária, com uma visão de desenvolvimento local e regional, foram definidos objetivos estratégicos e ações necessárias para que a estratégia com foco em inclusão digital seja executada com êxito.

A formatação do modelo do **Programa VAPT VUPT** não pode prescindir do uso intensivo de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, de forma a possibilitar a melhoria contínua dos serviços prestados e da gestão.

A implantação e o gerenciamento das **Unidades VAPT VUPT** requer um conjunto de recursos tecnológicos e computacionais essenciais para a agilidade, presteza e qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelos **Órgãos Parceiros**.

No **Modelo de Gestão Operacional**, a gestão de tecnologia do **Programa VAPT VUPT** deverá estar focada também, em responder aos constantes desafios advindos de demandas dos usuários dos serviços e ao tempo de resposta para atender às necessidades dos usuários internos e externos.

O **Modelo de Gestão de Tecnologia** é um dos processos que compõe a Metodologia de Operação Centrada em Atendimento - **MOCA**®.

Tendo como princípio que a gestão de tecnologia é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, a **Concessionária** utiliza o conceito **ITIL - Information Technology Infrastructure Library** - que reúne um conjunto de práticas na gestão da infraestrutura, operação e manutenção dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que serão aplicadas nas **Unidades VAPT VUPT**, que dará suporte à Solução de Gerenciamento do Atendimento.

3. A PLATAFORMA TECNOLÓGICA

Construída com arquitetura *web* e com características de unicidade, servindo como um elo de ligação entre o cidadão e as soluções tecnológicas dos **Órgãos Parceiros**.

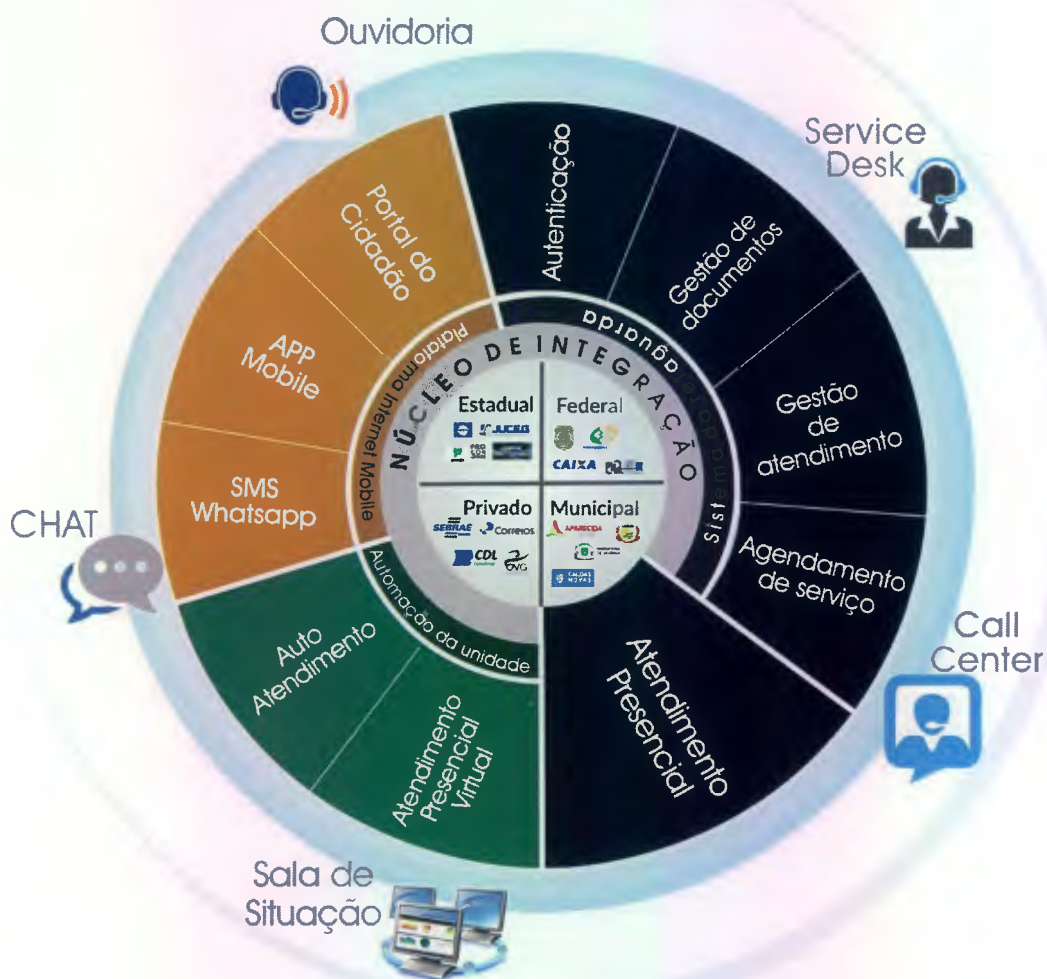
Agirá como canal único de entrada e solicitação de serviços, junto a estes **Órgãos** com procedimentos que tornarão os processos o mais semelhante que possível devido a existência de procedimentos embarcados na Solução obedecendo melhores práticas de Atendimento da **MOCA**®.

Uma vez que as soluções tecnológicas dos **Órgãos Parceiros** do **Programa VAPT VUPT** do Governo do Estado de Goiás, se conectarem a Plataforma Tecnológica proposta pela **Concessionária**, trará ganhos consideráveis ao cidadão reduzindo tempos de execução, evitando deslocamentos desnecessários, evitando erros de procedimentos e facilitando a vida dos servidores públicos, no objetivo maior destes que é o atendimento ao cidadão goiano.

Importante salientar que toda a Solução Tecnológica e sua evolução ao longo do tempo considerará a inclusão digital dos cidadãos com maiores dificuldades em tecnologia e as pessoas com necessidades especiais a fim de permitir que as mesmas tenham maior independência na busca da realização de seus atendimentos.

A plataforma proposta pela **Concessionária** terá estrutura semelhante à demonstrada na Figura 2, abaixo.

Figura 2 – Plataforma de Relacionamento



Fonte: Autores

A solução apresentada virá composta pelos Itens destacados e ilustrados no Quadro 1, abaixo para melhor interpretação da ilustração acima.

Quadro 1 – Detalhamento da Plataforma de Atendimento

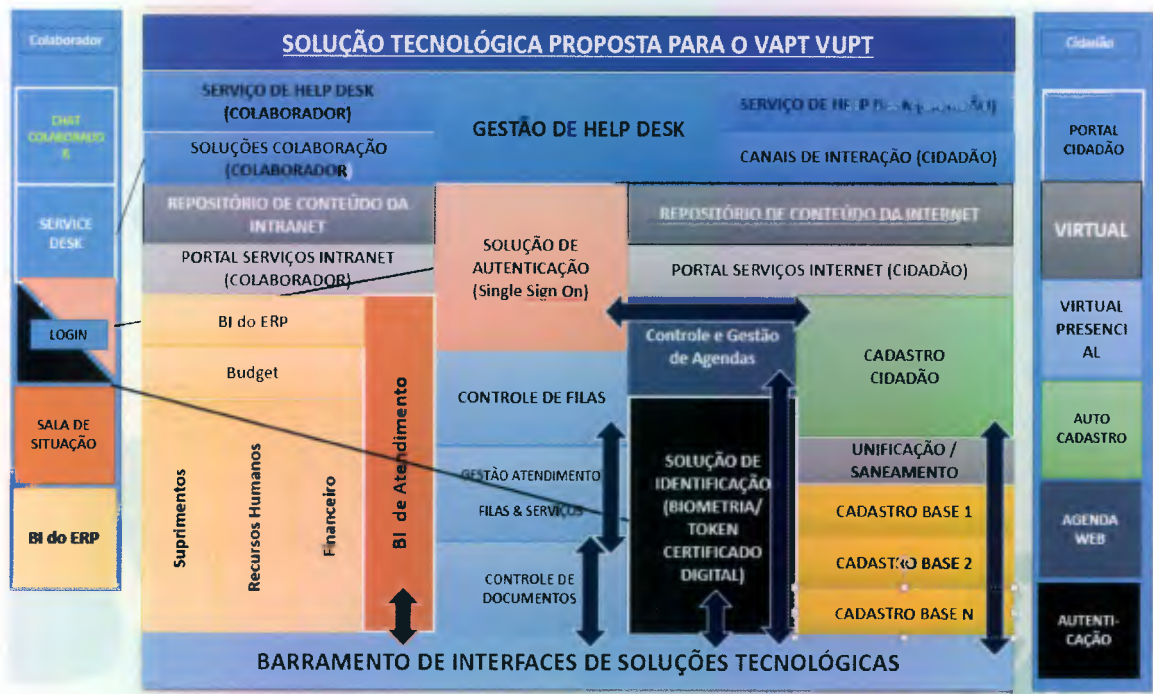
Plataforma Internet Mobile	Portal do Cidadão	Single SignOn Canal de Colaboração Interna Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Realização de Serviços Online Canal de Comunicação do Cidadão com o Estado
	APP Mobile	Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Realização de Serviços Online Rastreamento de Senhas de Atendimento
	SMS / WhatsApp	Canal de Comunicação do Estado com o Cidadão
Automação da Unidade	Autoatendimento	Atendimento via Totens Agendamento Informação sobre Serviços Informação sobre das Unidades Rastreamento de Senhas de Atendimento
	Atendimento Presencial Virtual	Realização de serviços de necessidade Presencial
Sistema de Retaguarda	Autenticação	Single Sign On Controle de Perfis de Acesso por Usuário
	Gestão de Documentos	Controle do Fluxo dos Serviços Proatividade na Entrega de Serviços Compliance nas Entregas
	Gestão de Atendimento	Sala de Situação das Unidades Gestão de Filas de Atendimento Controle de Indicadores de Atendimentos Controle de Produtividade
	Agendamento de Serviços	Controle de Fluxo da Demanda Racionalização do Tempo do Cidadão Melhorar a eficiência no Atendimento Evitar o deslocamento em vão do cidadão
Atendimento Presencial	Controlado e agilizado através de todo o aparato tecnológico mencionado Realizado através de equipe devidamente treinada em metodologia de atendimento Rastreado através de workflow de acompanhamento - tempo de espera x tempo de atendimento Medido um a um através de controle de qualidade e eficiência do Atendimento	

Fonte: Autores



A Solução Tecnológica prevista para atendimento ao **VAPT VUPT**, de forma integrada e para atender aos processos e requisitos que anteriormente destacamos contará com as funcionalidades descritas na Figura 3, as quais estão detalhadas nos próximos itens, conforme sua ordem de participação na Solução que é totalmente integrada entre os seus módulos existentes.

Figura 3 – Solução Tecnológica



Fonte: Autores

3.1 CADASTRO CIDADÃO

3.1.1 Conceitos da Funcionalidade

Criado a partir do próprio cidadão, quando este se interagir junto a Plataforma, seja por dispositivo *web*, seja por dispositivo *mobile*, seja por Atendimento via *Callcenter*, seja por Atendimento Presencial, tem o objetivo de ratificar a fidelização do cidadão junto ao **Programa VAPT VUPT**, recebendo informações deste e registrando os serviços por este realizado a fim de obter um grande banco de dados de informações que poderão ser compartilhados entre os Órgãos do Governo do Estado de Goiás para consulta de informações cadastrais.

Terá em seu conteúdo informações como: Nome/Razão Social; Tipo de Pessoa (física ou jurídica); Apelido/Nome Fantasia (física ou jurídica) gênero masculino ou feminino (pessoa física), CPF (pessoa física) ou CNPJ (pessoa jurídica); endereços de domicílio, correspondência, comercial e de cobrança; RG (pessoa física); telefone, fixo e celular, contato de WhatsApp e E-mail de contato.

A aplicação disponibilizará pesquisa por fonética linguístico, padrão Português Brasileiro a fim de reduzir ao máximo os homônimos.

Contará ainda com controles de chaves primárias ou únicas dos principais documentos (acima mencionados) para controle de unicidade, porém não obrigará seus preenchimentos em caso de não existências, como ocorre em especial, por exemplo, com o CPF para menores de idade.

Outra funcionalidade que o cadastro de cidadão trará é de se prover de mecanismos contra duplicidade a fim de evitar a criação de um novo cadastro de cidadão, já existente, promovendo uma necessidade de saneamento por duplicidade. Esta funcionalidade contará com informações baseados em cadastros existentes, englobando a pesquisa de nomes, filiações, números de documentos, endereços e contatos.

Todos os acessos ao cadastro e manutenção de cidadãos e suas respectivas ações deverão armazenar um log, incluindo identificação do usuário, horário, data e as ações efetuadas, gerando um histórico de transações, que permita a auditoria através da consulta aos logs com o histórico das operações.

Os registros das ações realizadas também serão de vital importância para ações de proatividade dos **Órgãos Parceiros** através do **Programa VAPT VUPT**, para avisar ao cidadão sobre serviços que precisam ser renovados e/ou orienta-lo sobre serviços que venham a ser requeridos e não sejam necessários por ainda estarem válidos dentro de parâmetros e regras de negócios de cada serviço.

3.1.2 Mecanismos de Saneamento

Conforme citamos, as funcionalidades de cadastro de cidadão contidos na solução ofertada pela **Concessionária** conterá mecanismos de higienização dos principais atributos da base de dados como a remoção de caracteres indevidos, abreviações comuns, validação e eliminação de máscaras de documentos e padronização de grupos de informações, como endereço por exemplo que serão apresentados em formato normalizado.

Trará mecanismos de saneamento e comparações de registros existentes a fim de possibilitar ao BackOffice e em forma assíncrona, a unificação de cadastros que se duplicaram por motivos de falhas operacionais tornando o mais próximo que possível, o cadastro como único.

3.1.3 Mecanismo de Integração

O cadastro de cidadão contido na solução tecnológica da **Concessionária** irá ainda dispor de repositórios que permitirão a integração com aplicações de controle de informações biométricas através de suas chaves de informações biográficas que permitirão realizar o elo (link) entre ambas.

3.1.4 Criação, Manutenção e Pesquisa

A criação e a manutenção do cadastro do cidadão, estarão disponibilizadas para serem realizadas através de vários canais administrados pela **Concessionária** e o cidadão a fim de possibilitar uma plena inclusão social ou mesmo para a realização de suas necessidades junto ao Governo do Estado de Goiás sentindo-se reconhecido e respeitado como cidadão. Estão contidos neste portfólio de serviços:

- Dispositivos *mobiles*;
- Acesso via portal *web*;
- Utilização de totem de autoatendimento;



- Através de canal de *Callcenter*;

3.1.5 Resumo de Funcionalidades

- Disponibiliza funcionalidade de pré-cadastramento, para efeito de agendamento de serviço via **Portal do Cidadão**.
- Disponibiliza funcionalidade de pré-cadastramento, para efeito de uso de internet em Central de Atendimento.
- Disponibiliza informações para consumo de outros sistemas.
- Bate informações de cadastro existente contra cadastros recém imputado e registra inconsistências.
- Possui funcionalidade de registro de coleta biométrica, no momento que cidadão comparece na Central, para cumprir agendamento realizado.
- Possui possibilidade de transformação de pré-cadastro, em cadastro, no momento que o cidadão chega a triagem da Central e apresenta os documentos comprobatórios de dados cadastrais (RG, CPF, comprovante de endereço, etc.).
- Cria o registro no repositório do cadastro único com as informações consideradas básicas:
 - IDENTIFICAÇÃO INTERNA
 - CPF ou CNPJ
 - Registro Geral (RG)
 - Órgão Emissor (RG)
 - Nome ou Razão Social
 - Filiação - Nome da Mãe
 - Filiação - Nome do Pai
 - Endereço para Correspondência
 - Telefone Fixo
 - Telefone Celular
 - E-mail
 - SMS
 - WhatsApp
- Contém em sua estrutura de endereços, a seguinte formação:
 - Tipo de Endereço
 - Logradouro: (Tipo, Título, Nome)
 - Número (informação alfanumérica)
 - Complemento (informação alfanumérica)
 - CEP
 - Bairro - Normalizado
 - Cidade - Normalizado
 - Estado (UF) - Normalizado
 - País - Normalizado
- Possui repositórios para manter informações de contatos do cidadão, que objetivam a sua localização.



- Manter informações de características do cidadão, que objetivam a sua classificação dentre regras definidas e parametrizadas.
- As informações que armazenaremos, farão parte de indicadores definidos com os Órgãos.
- Registra os diversos documentos existentes para o cidadão, obtidos através de consulta ou troca de informações.
 - (PIS, Carteira de Trabalho, CNH, Passaporte, etc.).
- Realiza o registro do relacionamento do cidadão com o Órgão, e armazena a chave de integração e/ou chave primária deste com o Órgão, para troca e registro de informações provenientes deste.
- Busca fonética no padrão linguístico português-brasileiro, que possibilite o reconhecimento inequívoco do registro de cidadão na base cadastral.
- Todas as suas funcionalidades em ambiente *web*, via *browser* (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Edge, Chrome), utilizando “SSL” (protocolo de segurança que criptografa todos os dados trafegados entre o computador do usuário e o da solução a ser utilizada), através da internet, com o objetivo de acesso às informações de forma segura.
- Com a finalidade de garantir que os atendentes acessem de forma segura, o conteúdo das informações geradas e armazenadas através das operacionalizações durante a execução de todas as suas funcionalidades, permitirá intercomunicação com mecanismos de acessos biométricos, para garantia da unicidade e personalização do atendimento.
- Disponibiliza uma interface para troca de informações, entre o sistema de cadastro único da Plataforma Sistemica com os demais cadastros contidos em cada plataforma/sistema. A fim de estabelecerem entre si a troca de mensagens de atualizações de informações, para posterior atualização e sincronização entre todos os cadastros contidos e associados a solução.
- Possui funcionalidade de parametrização de um novo cadastro conveniado, que passará a fazer parte do *pool* de demais cadastros.
- Possui estrutura de tabelas, que apoiarão os processos de normalização de cadastros e deverão possuir as seguintes tabelas normalizadas:
 - CEP - Web service do Correio
 - Tipos de logradouros
 - Títulos de Logradouros
 - Nome de Logradouros
 - Bairros
 - Cidades
 - Estados
 - Países
- Permite o cadastramento de ocupações que representam profissões, que possam ser atribuídas a pessoas físicas da base, de acordo com o padrão CBO (Classificação Brasileira de Ocupações).
- Registra o cadastramento de tipos de documentos que podem ser atribuídos a um cidadão, contendo nome do documento, sigla e identificação do Órgão emissor de forma normalizada com máscara de exibição.



- Registra o cadastramento de tipos de vínculos, que permitam o estabelecimento de relacionamentos entre pessoas e objetos. Os tipos de vínculos devem ser classificados em grupos.
- Permite o cadastramento de características, que possam ser atribuídas aos cidadãos. Uma característica é um atributo criado e configurado, que permite o armazenamento de qualquer informação sobre determinado cidadão.
- Permite o cadastramento de objetos categorizados por tipo, que representam coisas tais como imóveis, veículos, processos, e possuem atributos e características configuráveis.
- Permite a incorporação de anexo (arquivo digital), como atributo de objetos.
- Possui funcionalidade de certificação digital, que poderá ser adotada para assinar documentos que forem incorporados, para a validação das informações cadastrais do cidadão.
- Possui funcionalidade de importação de informações baseado em um layout previamente definido que será composto de informações básicas e definidas e também de uma lista de informações compostas de um dicionário de dados de metadados que serão parametrizados conforme o cadastro mestre origem
- Disponibiliza dispositivos de consistências de informações para avaliar os cadastros pós importados para geração de outputs que serão enviados aos interessados para correção ou simplesmente tomada de conhecimento;
- Gera output em forma de relatório constando o registro analisado e a inconsistência gerada. Em caso de haver linha (registro) com mais de uma inconsistência, promover a geração de todas as inconsistências e os resultados encontrados
- Considera para efeito de similaridade algumas informações que consideramos de extrema relevância ou por considerar chave ou por considerar de relevante qualificação;
Como exemplo, temos:
 - Data de nascimento;
 - Nome do pai;
 - Nome da mãe;
 - Aproximação CPF;
 - Posicional CPF;
 - Quantidade de nomes;
- Busca aproximações de endereços a fim de promover a semelhança dos mesmos e propor ações de saneamento, quando assim for possível adotando critérios de quantidades baseadas em conceito de "moda".
- Controle de quantificação de semelhanças para tomada de decisão e possível processo de unificação posterior.";
- Realiza pontuação por similaridades entre registros, para apoio a decisão de unificação cadastral;
- Busca saneamento de endereços em comparação com uma base PADRÃO que possui informações normalizadas de endereços com a segmentação (TIPO, TITULO e NOME) além de aplicar o algoritmo de abreviação;
- Com objetivo de aproximação e facilitar a similaridade e apoiar a pontuação, realizar as seguintes operações adicionais:
 - Conversão das informações para Caixa Alta;



- Alterar as datas para o formato DIA/MÊS/ANO (dd/mm/aaaa);
- Alterar todas as informações de "ano" para 4 dígitos;
- Aplicar ""gênero"" (M/F) baseado em tabela de nomes;
- Ajustar tipos e títulos de logradouros através de consulta a tabela de CEPs do Correio;
- Ajustar os telefones para corrigir DDD conforme endereços, quantidade de dígitos (9 para celular) conforme tipo e início de cada número;
- Com a aproximação de diversos cadastros obtidos através de comparações de informações, após os processos de saneamento, pontuar as similaridades e buscar a informação única. Quando esta pontuação atingir 100%, considerar o registro unificado. Considere a unificação como de informações e não de dados;
- Cria registro unificado que será a fusão dos melhores resultados encontrados a fim de ser utilizado por demais sistemas cooperados para fins de consulta e saneamento pelos sistemas operacionais de cada um;
- Após realizar procedimentos de pontuação por critérios de similaridade de informações base, utilizar as informações oriundas nos endereços para ampliar as pontuações encontradas;
- Dando continuidade ao processo de melhoria da unificação, utilizar composição de informações que facilitarão as similaridades. Como exemplo, temos:
 - RG + NOME
 - DATA DE NASCIMENTO + NOME

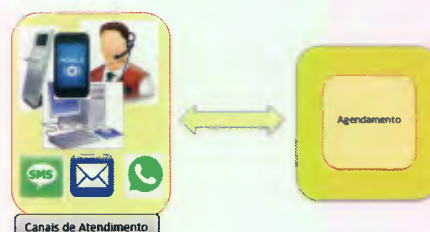
3.2 CONTROLE E GESTÃO DE AGENDAS

3.2.1 Características do Módulo

A Solução Tecnológica ofertada pela **Concessionária** terá um Sistema de Gestão e Controles de Agendamentos, que será implementado para apoiar o cidadão para melhor racionalização de seu tempo, evitando esperas em filas, ao mesmo tempo que propõe equacionar da melhor forma possível, o atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**, equilibrando os atendimentos ao longo do dia e reduzindo ao máximos os horários de pico, gerando um conforto generalizado aos cidadãos, aos atendentes e aos representantes dos **Órgãos Parceiros**.

Agindo de forma totalmente integrada ao Cadastro do Cidadão, que terá neste repositório de informações a base de cidadãos que necessita e tem desejo de realizar um Agendamento Prévio de Serviços, a solução proposta pela **Concessionária** trará e deixará disponível ao usuário, todas as informações necessárias para uma melhor escolha por parte do cidadão de onde e quando realizar o serviço de sua necessidade.

Figura 4 – Agendamento através de canais de Atendimento



Fonte: Autores

A Ilustração acima, Figura 4, demonstra de maneira gráfica e processual, como a Solução da **Concessionária** trata com rigor o processo de Agendamento abrindo possibilidade de realização do mesmo através de todos os possíveis canais disponíveis ao cidadão.

Será possível se realizar os agendamentos através de dispositivos *mobiles*, uso de computadores pessoais através de aplicação *web*, através do uso de totens de autoatendimento que estarão disponibilizados em locais estratégicos a serem definidos em conjunto com a **SEGPLAN**, de forma presencial em qualquer uma das **Unidades VAPT VUPT**, mesmo que o Agendamento seja para outra Unidade e através de serviço de chamada gratuita 0800 com o apoio de um atendente que dará todas as informações necessárias e posteriormente realizará o agendamento ao cidadão que necessita de realizar determinado serviço.

O módulo de Agendamento contido na Solução Tecnológica, terá como premissa, conforme já mencionamos, a existência prévia do cadastro de um cidadão. Este cadastro não necessita ser completo, visto que para esta completude exige a apresentação física de comprovantes e da presença do cidadão, como prova de vida para ter valor junto aos envolvidos.

Irá apresentar a qualquer tempo, se solicitado, um caderno de serviços dos serviços prestados por uma determinada Unidade e pelo serviço prestado pelas demais.

Informará, quando solicitado, os pré-requisitos para realização de determinado serviço a fim de evitar deslocamentos indesejáveis de cidadãos junto as Unidades de Atendimento do **VAPT VUPT** gerando perda de tempo por parte dos cidadãos e retrabalhos por parte das equipes da **Concessionária** e também de colaboradores do(s) Órgão(s) envolvido(s) no serviço solicitado. Acarretará ainda em cancelamento de senhas de atendimento, o que reduz os índices de atendimento do **Programa VAPT VUPT**.

Mais do que uma simples funcionalidade que registra uma data futura para a realização de determinado serviço, o Sistema de Agendamento proposto pela a **Concessionária**, possuirá controles de inteligência sobre serviços já realizados e que serão “cruzados” com serviços a serem agendados a fim de evitar que o cidadão promova agendamentos errôneos e/ou sem necessidade.

Outra inteligência constante na Aplicação será a de interagir com qualquer outra solução legada de algum **Órgão Parceiro** do **Programa VAPT VUPT** a fim de trocar informações de Agendamentos realizados diretamente pelo portal destes **Órgãos Parceiros**, se este tiver esta funcionalidade e realizar o mesmo, informando-o para atualização.

Abaixo, traçamos um croqui da Arquitetura da Aplicação onde mencionamos a existência de um Bloco que realiza de forma plena e independente, qualquer agendamento, sobre qualquer serviço prestado por uma **Unidade VAPT VUPT**.

3.2.2 Mecanismos de Interface

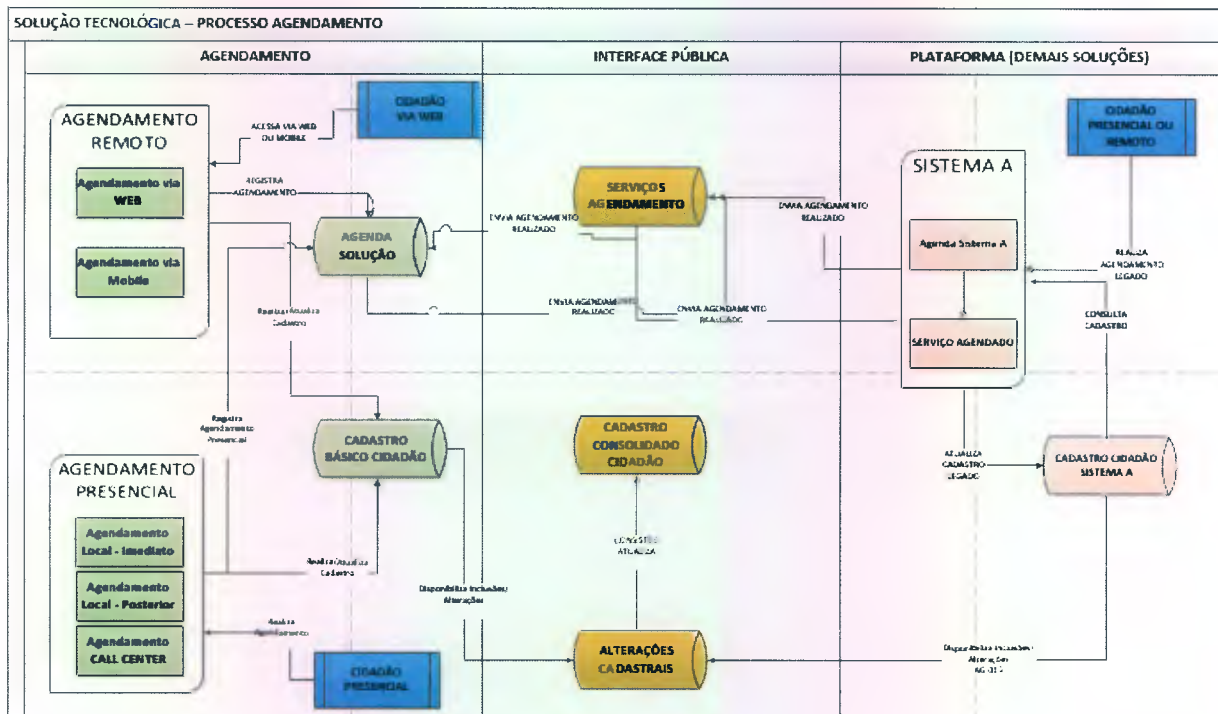
Outra área importante a ser disponibilizada é a “Interface Pública” que terá a missão de operar mensagerias entre a Plataforma da Solução Tecnológica proposta e a solução do **Órgão Parceiro**. Resta apenas a construção do processo de Recebimento e Envio destas Mensagens que terá variação de solução para solução e será praticado em tempo de Projeto de Implantação.

Este evento de troca de informações para agendamento é chamado de “Interfaces de Agendamentos” e deverão ser construídos ao longo das implantações de cada Órgão, sem prejuízo de funcionamento



das Unidades e dos Agendamentos enquanto estiverem em desenvolvimento. Esta interação no processo de agendamento é ilustrada na Figura 5 abaixo.

Figura 5 – Interface no Processo de Agendamento



Fonte: Autores

3.2.3 Funcionalidades existentes

O agendamento de serviços contará com as seguintes facilidades:

- Disponibilizará dentro do serviço de 0800 para Agendamento Telefônico para usuários com menor Inclusão Digital;
- Controle e monitoramento de agendamento com registro de IP para evitar fraudes;
- Disponibilidade de serviço - informar disponibilidade por horário em outro local caso tenha desimpedimento.
- Age de forma próativa, enviando comunicado ao cidadão se determinado Agendamento não se realizará por responsabilidade do Órgão, seja por inoperancia deste, seja por motivo qualquer;
- Contata o cidadão, nestes casos, propondo reagendamentos;
- Disponibiliza procedimentos de Agendamento em forma especial para atender a deficientes;
- Apoa o cidadão, durante o Autoagendamento a comparecer na Unidade mais próxima fisicamente a sua localização física;
- Apoa o cidadão a buscar o serviço de sua necessidade com data de maior proximidade em caso de urgencia do cidadão em obtê-lo;

- Realiza processo de disparo automático de Agendamentos realizados a fim de buscar confirmação do agendamento, contendo o local agendado e a data e horário de sua realização;
- Disponibiliza consulta para que o cidadão consulte o seu historico de agendamento e rastreamento do seu pedido através de protocolo ou CPF;
- Apresenta a qualquer tempo Caderno de Serviços contendo informações detalhadas sobre serviços prestados nas **Unidades VAPT VUPT**;
- Relatório de agendamento por serviço e usuário para apoiar a gestão das Unidades, da **Central VAPT VUPT** e da **SEGPLAN**;
- Relatório de monitoramento de desempenho de negócio, comportamento dos clientes, serviços, pessoal e usuários mais populares e atendimentos com mais procuras;
- Pré-agendamento solicitado, caso abra alguma vaga na data requisitada;
- Informação sobre proximidade do agendamento para efeito de evitar no show através de Canais: SMS, E-mail e WhattsApp;
- Emite o registro de agendamento realizado para facilitar o atendimento em via impressa e através de mensagem de texto por celular com QR CODE;
- Possibilita o Cancelamento de Agenda de Serviço - tem como pré-requisito o agendamento prévio do serviço;
- Possibilita o Reagendamento de Serviço, antes da data sem prejuizo ao solicitante;
- Permite parametrização de Penalidades a Agendamentos não honrados pelos seus solicitantes;
- Informações sobre agendamentos realizados pelo cidadão;
- Possui controle de Agendamentos já realizados evitando duplicação de outros agendamentos do mesmo serviço;
- Possui funcionalidade de Penalidade para Agendamentos não honrados;
- Dispõe de Serviço de *web service* de envio de agendas realizadas e consumo de agendamentos para sistemas de terceiros (Órgãos);
- Será escopo desta funcionalidade o serviço de sincronismo destes serviços;
- Dispõe de Serviço de *web service* de recebimento de agendas realizadas para repositório público para consumo de sistemas de terceiros (Órgãos);
- Dispõe do serviço de Agendamento para Operação em dispositivos *mobiles* em padrão APP em formato IOS e Android;
- Gera informações ao canal do cidadão sobre proximidade do Agendamento prévio;
- Cria um *log* de todos os comunicados enviado, seja por Email, seja por SMS, ao cidadão para efeito de rastreabilidade quando este for necessário;

3.3 GESTÃO E CONTROLE DE FILAS DE ATENDIMENTO

3.3.1 Descritivo do Sistema

A solução tecnológica ofertada pela **Concessionária** disponibiliza um sistema inteligente de gestão e controle de filas de atendimento que atua de forma totalmente integrada ao cadastro do cidadão e ao agendamento eletrônico.



Operando de forma central e consolidada a todas as **Unidades VAPT VUPT**, realiza um processo de controle de filas de cada uma das Unidades.

O sistema a ser disponibilizado contém as seguintes característica e funções mínimas:

- Emite cupons de senhas através de autoatendimento ou presencial, cujo número será enviado para chamada através de painéis eletrônicos, indicando a senha e a posição de atendimento. As chamadas serão feitas via software instalado no micro do atendente;
- As senhas emitidas são parametrizáveis podendo ter compostas de 3 dígitos e um caracter alpha com a posição de atendimento com mais 2 dígitos.
- Registra de forma prática e segura, todos os atendimentos realizados armazenando todos os envolvidos (atendente, cidadão, local do atendimento) e os dados de sua realização (dia, hora, canal de atendimento, etc.)
- Possui interface amigável e de fácil instalação e permite configuração ilimitada de categorias e serviços distintos.
- Permite a programação dos tempos máximos de atendimento por cada um dos serviços existentes nas Unidades, podendo variar de acordo com o tipo de serviço.
- Registra e controla de forma independente cada um dos atendentes das Unidades.
- Emite a qualquer tempo, relatórios de atendimentos aos gestores das Unidades de forma consolidada e detalhada através de funcionalidades de detalhamento de informações (*drill down*).
- Possui módulo gerencial que visa atendimento a Gestão da Central de Atendimento proporcionando ao gestor diversas opções de mineração de dados, por meio de relatórios e gráficos relacionados aos atendimentos registrados pela parte operacional do Sistema.

Além disso, é possível obter um panorama, em tempo real da situação dos atendimentos dentro de uma Unidade através de uma Sala de Situação. Esta funcionalidade é de extrema importância e eficácia para ajustes nos atendimentos por qualquer problema sazonal que esteja ocorrendo como: grande contingente de pessoas, lentidão de operação de sistema de **Órgãos Parceiros**, campanhas criadas pelos Órgãos e que necessitam ser absorvidas pelas **Unidades VAPT VUPT**, etc.

As senhas emitidas pelo sistema obedecerão a critérios de diferenciações por Órgãos, Serviços contidos nos Órgãos, prioridades por registros de Agendamentos Realizados, prioridades por motivos amparados em leis de todas as esferas. Além disso:

- Permite a um atendente transferir um atendimento que este esteja realizando para outro atendente continuar o atendimento, por motivos diversos e sem perda ao cidadão.
- Permite ao atendente pausar um atendimento, liberando o mesmo para realizar novos atendimentos, e depois permitir que o atendente recupere esse atendimento.
- Permite o cadastro de diversas filas de atendimento para cada **Órgão Parceiro**.

- Possui cadastro de mensagens institucionais personalizadas para cada painel de chamada de senha, sendo a quantidade de mensagens ilimitada e a exibição será cíclica e continua;
- Controla a execução dos serviços dentro e fora do padrão estabelecido;
- Controla estouros de tempo máximo de atendimento para os serviços realizados, solicitando justificativas pelo motivo do tempo extra;
- Envia alertas via e-mail, com o tamanho da fila e dos clientes com espera superior ao número de minutos estabelecido e para tal, realiza o registro de gestores que deverão receber os alertas;
- Monitora de forma on-line as PA's de atendimento, disponibilizando em tempo real dados como tempo médio de atendimento, fila, tempo médio de espera, espera máxima, status dos atendentes, tempo dos atendimentos atuais, serviços em execução;
- Permite a escolha de toda uma Unidade, um único Órgão ou vários Órgãos de uma mesma Unidade, ou todos os Órgãos do mesmo tipo em Unidades distintas conforme permissões do usuário;
- Permite escuta on-line do diálogo dos atendimentos em andamento. Permite ainda, ao gestor, iniciar um *chat* com os atendentes em atendimento da sua Unidade. Há ainda a possibilidade d o gestor enviar mensagens para todos os atendentes da sua Unidade;

O Sistema dispõe ainda de funcionalidade de gravar diálogos de todos os atendimentos realizados. Estas gravações serão armazenadas em formato MP3 e poderão ser recuperadas a qualquer tempo para rastreabilidade do atendimento e/ou análises por problemas gerados nos atendimentos salvaguardando ora os cidadãos e ora os atendentes, gerando um processo de total lisura.

Ficará a cargo da **Concessionária** e da **SEGPLAN** o tempo que será mantido o registro das gravações.

Há no Sistema proposto um dispositivo físico (coletor) e conectado a cada um dos PA's das Unidades, que permite a captura da qualidade do atendimento realizado, no final de cada um dos atendimentos. Este dispositivo operando de forma gráfica permite ao cidadão classificar, de forma clara e sem qualquer interferência do operador, elegendo uma nota ao atendimento em 4 (quatro) níveis distintos.

Para efeito de homogeneidade de atendimento e melhoria contínua de qualidade, a aplicação a ser disponibilizada possui ainda um módulo de qualidade e produtividade dos atendimentos.

As informações geradas por esta funcionalidade ficam armazenadas em Banco de Dados Único hospedado na Unidade que se comunica com Banco de Dados Central, através de sincronismo periódico com objetivo final de armazenar informações de todas as localidades de prestação de serviços para controles gerenciais e base para formações de indicadores de resultados.

3.3.2 Modelo Operacional e Funcionalidades

➤ Usuários e Perfis:

O Sistema pode receber um número ilimitado de Usuários;

O Sistema dispõe de no mínimo três perfis básicos para Usuários:

- Configurador;



- Supervisor;
- Atendente;
- O perfil Configurador tem acesso a todos os recursos operacionais e configurações do sistema;
- O perfil Supervisor tem acesso aos recursos de monitoramento e aos parâmetros operacionais das funcionalidades de atendimento;
- O perfil Atendente somente realiza as funcionalidades de atendimento, caracterizadas no nível de Guichê de atendimento;

➤ **Prioridades:**

O Sistema oferece diferentes níveis de Prioridades, como:

- **Tempo vencido** - para indicar que o cidadão deve ser atendido de imediato, opção configurada nas demais prioridades permitindo a edição do tempo máximo na fila;
- **Agendado** para indicar que o cidadão deve ser atendido a partir do horário agendado;
- **Outras Prioridades** serão configuradas pelo Usuário, dependendo da estrutura e atribuições vinculadas ao serviço ou a atividade prestada; neste caso, o sistema deve receber diferentes níveis de Prioridades configuradas pelo Usuário, desde que abaixo da prioridade Agendado;

➤ **Avaliações:**

A avaliação é realizada pelo cidadão através de um Terminal de Avaliação, instalado junto ao Guichê de Atendimento, vinculando os seguintes dados complementares:

- Cidadão;
- Local;
- Atendente;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data e Hora-Certa;
- Avaliação do Cidadão;

➤ **Alarme de Tempo Máximo do Serviço atingido:**

- Este alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o completo atendimento do serviço solicitado pelo cidadão;
- Este tempo é medido a partir da emissão da senha até a efetiva conclusão da última Atividade composta para o Serviço demandado;
- Cada Serviço configurado no Sistema deve ter um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.

➤ **Alarme de Tempo Máximo na Fila da Unidade de Serviço atingido:**

- Este alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para a espera do cidadão na Órgão;
- Este tempo é medido a partir da emissão da senha, até a sua chamada para o guichê de atendimento;

- Cada prioridade configurada no sistema tem um Tempo Máximo de Espera no Órgão.
- **Alarme de Tempo Máximo de Atendimento atingido:**
 - Este alarme sinaliza excesso do tempo máximo objetivado para o atendimento da atividade no guichê;
 - Este tempo é medido entre a chegada do cidadão ao guichê e efetiva finalização do atendimento da atividade;
 - Cada atividade configurada no Sistema tem um Tempo Máximo de Conclusão objetivado.
- **Alarme de Tempo Máximo de Suspensão do atendimento atingido:**
 - Este Alarme sinaliza excesso do tempo máximo permitido da Suspensão do Atendimento no Guichê;
 - Este tempo é medido entre o comando de Suspensão do Atendimento no Guichê e o respectivo retorno;
 - Cada modalidade de Suspensão do Atendimento configurada no Sistema tem um Tempo Máximo estipulado.
- **Alarme de Quantidade Máxima de Cidadãos na Fila atingida:**
 - Este alarme sinaliza excesso de cidadãos na fila de espera de uma seção;
 - Cada seção configurada no sistema tem um número máximo objetivado de cidadãos na espera do atendimento.
- **Sequenciadores de Senhas:**
 - O sistema opera com um sequenciador único de Senhas, ou um sequenciador específico para cada modalidade de Serviço configurado, incluindo Sequenciador para Senhas Normais, Senhas Preferenciais e Sequenciador para Senhas Agendadas, caso seja adotada esta modalidade;
 - O sistema contempla as seguintes características adicionais que podem ser ativadas se estiverem em conformidade com a prestação de serviços dos **Órgãos Parceiros**.
- **Valor Inicial e Valor Final:**
 - Cada Sequenciador deverá ser inicializado automaticamente com um valor previamente ajustado, e toda vez que atingir o Valor Final configurado, retoma o Valor Inicial;
- **Máximo de Senhas por Período:**
 - É o limitador para a emissão de Senhas no período configurado;
 - Ao atingir o número máximo de senhas estipulado para o período, o SISTEMA deverá parar de emitir senha.
- **Recursos para os Supervisores:**

As ações de gerenciamento do atendimento recebem recursos especiais do SISTEMA, considerando os seguintes itens:

- Acesso feito por usuário cadastrado com perfil de supervisor;
- Login e Senha de Supervisores cadastrados;
- Desconexão de Supervisão por ociosidade (ex: browser fechado);

O Sistema disponibiliza recurso de monitoramento on-line, a partir da escolha da Unidade e seção de atendimento, considerando dentre outras, as seguintes variáveis:

- Guichês ociosos;
- Guichês atendendo;
- Guichês em atendimento;
- Guichês aguardando senha;
- Guichês desconectados;
- Guichês suspensos;
- Guichês pausados;
- Guichês fechados.
- **Acesso a Guichê:**
 - Horário de funcionamento por guichê;
 - Login e Senha de Atendentes cadastrados;
 - Desconexão de Guichê por ociosidade (ex: browser fechado).
- **Chamadas de Cidadãos:**
 - Guichês configurados para chamada manual do próximo cidadão;
 - Guichês configurados para chamada automática de próximo cidadão.
- **Alteração na Prioridade de Atendimento:**
 - O Sistema dispõe de recurso para alterar a prioridade de atendimento da senha selecionada, permitindo alterar a prioridade para os próximos atendimentos.
- **Comentário:**
 - O atendente pode comentar dentro do sistema os atendimentos realizados, sendo que, esses comentários são armazenados no banco de dados do sistema permitindo futuras consultas.
- **Suspensão do Atendimento:**
 - O atendente pode operar a suspensão do atendimento, através de comando específico.
- **Pausa do Atendimento:**
 - O atendente pode operar a pausa de atendimento, através de comando específico.
- **Suspensão por motivo configurado:**
 - A solução disponibiliza comando para que o Atendente registre a suspensão do guichê de atendimento.
- **Solicitação de avaliação:**
 - A solução disponibiliza ao cidadão um hardware com conexão USB e quatro opções de nota: Excelente, Bom, Regular e Ruim. O equipamento possui legenda e imagem para identificar cada item.
- **Gravação dos atendimentos:**
 - A solução permite gravar diálogos entre o Atendente e o cidadão em atendimento;

➤ **Comandos do Guichê** - Cada guichê permite os seguintes comandos para o atendente:

- Logon / Logout;
- Cria Senha;
- Chamada de Próxima Senha;
- Rechamada de senha;
- Chamada de Senhas por Categoria;
- Chamada de Senhas por Atividade;
- Chamada de Senha Específica;
- Atendimento de uma Atividade Adicional;
- Alteração de Serviço;
- Alteração de Categoria;
- Alteração de Prioridade;
- Alteração de Passo;
- Início e finalização de atendimento;
- Agendamento de Atividades;
- Cancelamento de Senha;
- Editar registro do cidadão;
- Chat,
- Comentário;
- Montagem de Serviço;
- Suspensão de Atendimento;
- Transferência de senha para outro guichê;

3.3.3 Relatórios Existentes e Disponibilizados

Todos os relatórios do sistema são on-line e disponíveis no formato *web* com a possibilidade de exportação dos dados do relatório para planilha eletrônica e PDF.

Os relatórios contêm informações de um ou mais dias e de um ou mais Órgãos, de uma ou mais Unidades e com combinação entre as opções.

O sistema disponibiliza as seguintes informações nos relatórios:

- Relatório por Demanda do Órgão, Total de atendimentos, Tempo Médio de Atendimento, Tempo Médio de Intervalo, Tempo Médio de Espera etc.);
- Relatório por Atendente - TMA, Quantidade de atendimentos, tempo logado, tempo livre, tempo em intervalo produtivo e improdutivo, média das notas de avaliação dos clientes;
- Relatório detalhado dos atendimentos conforme critérios de pesquisa por Unidade, Órgão, serviço, atendente, motivo tempo extra, nota de avaliação do cliente, categoria, motivo de pausa;
- Relatório de serviços - o sistema fornecerá os atendimentos agrupados por serviço, exibindo o tempo médio de atendimento e tempos máximos e médios de espera e o total;
- Relatório por Hora - o sistema fornecerá a quantidade de atendimento, TMA e TME em intervalos de horas;

- Nível de serviço – o serviço mostrará estatísticas de tempo de espera na fila, quantidade de atendimentos que foram atendidos em minutos (dentro do padrão) e quantidade de atendimentos que foram atendidos com espera superior aos minutos fora do padrão;
- Relatório por Tempo Extra - lista os atendimentos agrupados por motivo de tempo extra;
- Relatório por Quadrante de Qualidade - classificação dos atendentes por quadrantes de qualidade de acordo com o resultado das monitorias;
- Relatório por Fila – lista os atendimentos agrupando por tipo de fila (parametrizável);
- Relatório de todos os Atendimentos - lista todos os atendimentos de uma Unidade ou Órgão, dentro de um intervalo de tempo;
- Relatório Pré Atendimento - lista os pré atendimentos realizados;
- Relatório de Avaliações dos Cidadãos - nota geral e detalhada recebida por uma Unidade ou Órgão dentro de um intervalo de tempo;
- Relatório de Tempo Médio de Atendimento e Tempo Médio de Espera.
- Relatório de Quantidade de Atendimentos Realizados e senhas canceladas, para acesso pelo Poder Concedente para Fiscalização da Operação;
- Relatório de SLA's não cumpridos dentro de cada categoria para disponibilização ao Poder Concedente para Fiscalização da Operação;

3.3.4 Modelo de Gestão e BI

Em apoio a operação das Funcionalidade de Controle de Filas e de Atendimento, a Solução da **Concessionária** disponibiliza um módulo de Gestão do Atendimento que consolidará informações de operação de todas as **Unidades VAPT VUPT**, e através de um único repositório as informações as mantém para serem mineralizadas e utilizadas em *dashboards* e Relatórios Gerenciais para acompanhamento dos gestores dos **Órgãos Parceiros**, da **SEPLAG** e também pelos gestores da **Concessionária** para conhecimento, acompanhamento e tomada de decisão de desvios verificados na operação com vistas a melhoria contínua nos processos de Atendimento.

Estas informações serão disponibilizadas com apoio de ferramenta *OLAP* com criação de cubos *drop drill* que ficam à disposição dos usuários gestores, sempre na primeira hora de cada dia, atualizados com informações do movimento do dia anterior de todas as **Unidades VAPT VUPT**.

As informações produzidas e transformadas poderão ser consumidas pelos gestores da Concessionária, dos Órgãos e do Poder Concedente em relatórios *OLAP* de *grid* para gráficos (barra e pizza) e vice-versa. A solução possui mecanismos que possibilitam a inclusão de novas colunas com fórmulas editadas pelo usuário e baseadas em colunas pré-existentes e com possibilidade de se realizar filtros por dimensões existentes no cubo *OLAP*;

Estas informações poderão ser verificadas em granularidades distintas considerando (ano, trimestre, mês e dia) e quebras por:

- Localidade (por nível na hierarquia);
- Grupo de Unidades;
- Unidade;
- Prioridade;
- Categoria;



- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Avaliação.

Poderá ainda segmentar os atendimentos por fases de realização dos atendimentos que poderão estar constando como:

- Atendido totalmente;
- Parcialmente atendido;
- Não atendido e em período configurável e com as dimensões abaixo relacionadas:
 - Localidade;
 - Grupo de Unidade;
 - Unidade;
 - Prioridade;
 - Categoria;
 - Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia);

Disponibiliza funcionalidade para análise detalhada da demanda por serviço (quantidade de serviços demandados, atendidos, parcialmente atendidos e não atendidos), dos tempos médio, total e quantidades de espera, deslocamento e atendimento em período configurável com as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de Unidades;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Permite realizar análise dos tempos médio, total e quantidade de suspensões e pausas realizadas em período configurável, contém as seguintes dimensões:

- Atendentes;
- Grupo de atendentes;
- Seção;
- Motivo de Suspensão;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Possui ferramenta de análise da quantidade de não emissões na triagem de atendimento em período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Grupo de atendente;
- Motivo de não emissão;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Prioridade;
- Categoria;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Possui ferramenta de análise de tempos excedidos (total de tempo excedido, média de tempo excedido, quantidade de ocorrências) no atendimento pelos atendentes em período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de Unidade;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Atividade;
- Grupo de atividade;
- Motivo de tempo extra;

Por período (Ano, Trimestre, Mês, Dia), traz em seu conteúdo, ferramenta de análise da quantidade, tempo total e médio dos congelamentos executados nas Unidades em período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de Unidades;
- Motivo de congelamento;

Por período (Ano, Trimestre, Mês, Dia) apresenta análise quantitativa (Emitidas, não emitidas, parcialmente atendidas, não atendidas e atendidas) das senhas emitidas por agendamento pelo usuário, que contém as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Serviço;
- Atendente;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Relatório que possibilita comparar o desempenho dos atendentes. Entende-se por desempenho dos atendentes os seguintes itens:

- Tempo médio de suspensão;
- Quantidade de suspensões;
- Tempo médio de pausa;
- Quantidade de pausas;
- Quantidade de atendimentos;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de congelamentos realizados;
- Quantidade de descongelamentos realizados;
- Dias trabalhados;
- Tempo médio de deslocamento;
- Quantidade deslocamentos;
- Quantidade de emissões de senhas ao cidadão;
- Tempo médio de disponibilidade;
- Tempo médio de ociosidade;
- Tempo médio de ociosidade real.

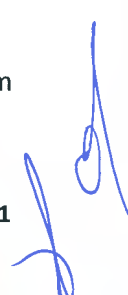
Classificação das esperas das Unidades em faixas de tempo configurável (esperas que duraram de 0 a 15 minutos, 15 a 30 e acima de 30 minutos), em um período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de Unidades;
- Seção;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Classificação de espera;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Análise de satisfação dos cidadãos com o atendimento prestado em um período configurável, que contém as seguintes dimensões:

- Atendente;
- Seção;
- Serviço;
- Atividade;
- Prioridade;
- Categoria;
- Avaliação;
- Resposta;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

Faz análise dos cancelamentos de senhas executados no sistema em período configurável, que contém as seguintes dimensões:



- Localidade;
- Unidade;
- Grupo de Unidades;
- Seção;
- Grupo de seção;
- Serviço;
- Grupo de serviço;
- Prioridade;
- Categoria;
- Motivo de cancelamento;
- Data (Ano, Trimestre, Mês, Dia).

A solução dispõe de relatórios *OLAP (Online Analytical Processing)* capazes de listar o registro de entrada e saída dos atendentes de uma unidade indicando sua aderência ao horário de trabalho configurado para o atendente, se houver.

Disponibiliza funcionalidade para supervisão das Unidades, para os gestores da Concessionária, dos Órgãos e do Poder Concedente em tempo real das seguintes informações:

- Senhas na fila;
- Recurso visual que diferencia as senhas por prioridade;
- Possibilidade de filtragem das senhas na fila por prioridade, categoria e/ou serviço;
- Recurso visual que diferencia os guichês por estado do mesmo como vazio, em uso, ocioso, suspenso e pausado;
- Identificação do usuário logado no guichê caso exista. Se o atendente estiver em suspensão, é possível identificar qual o motivo e o horário de início da suspensão;

Estas informações disponibilizadas em tempo real, poderão ser acessadas a qualquer tempo por todos os Gestores envolvidos que terão acesso a mesma informação e serão armazenadas para acesso futuro para efeito de rastreabilidade de Operação além de serem base para alimentação dos Indicadores de desempenho da Operação da Unidade.

Além das facilidades acima, o sistema realiza:

- Monitoramento do fluxo de emissão de cada uma das triagens de senha em cada Unidade.
- Dispõe de recurso que permite listar as senhas que se encontram congeladas no ambiente de atendimento.
- Possui recurso que possibilita listagem de todas as senhas de um dia em uma determinada Unidade.
- Possui recurso que possibilitará ao gestor rastrear todos os eventos ocorridos com uma senha específica, independente do seu estado atual (finalizada ou ativa).
- Possui funcionalidade de pesquisa de senhas por cidadão, que permite pesquisar um cidadão, e visualizar todas as suas senhas em qualquer Regional.
- Possibilita exportação da listagem de senhas agendadas para Excel.

O sistema também disponibiliza painel de monitoramento em tempo real de Unidades e da Central disponibilizando as seguintes informações:

- TMA atual;
- TME atual;
- Tempo de espera da senha mais antiga na fila;
- Quantidade atendimentos realizados;
- Quantidade de guichês logados;
- Quantidade de guichês suspensos;
- Quantidade de emissores logados;
- Quantidade de avaliações recebidas;
- Quantidade de recusas de avaliação;
- Quantidade de atendimentos por prioridade;
- Quantidade de atendimentos por categoria;
- Quantidade de atendimentos dentro do padrão configurado;
- Quantidade de atendimentos fora do padrão configurado.

A estratificação poderá ocorrer de diferentes formas:

- Estratificação das avaliações dos cidadãos por avaliação.
- Estratificação das avaliações dos cidadãos por atendente.
- Estratificação do tempo médio de atendimento e de espera por serviço.

3.3.5 Resumo de Funcionalidades

- Controle de Acesso Individualizado por Atendente com login e senha;
- Controle com registros de logs e de gravações de todos os atendimentos realizados;
- Registro de todos os PAS existentes e qual serviço é atendido por este;
- Controle de suspensão de atendimento de determinado PA;
- Funcionalidade de cjat entre os atendentes e entre os seus respectivos superiores para troca de informações;
- Funcionalidade de envio de mensagens por e-mail e/ou SMS ao nível superior;
- Chamada de nova senha após finalização de atendimento anterior;
- Controle de atendimento seguindo critérios de prioridade;
- Possibilidade de chamada de senha específica para casos extraordinários;
- Funcionalidade de criação de senha através do atendente para tratamento de exceções;
- Controle de início e fim de atendimento para medição dos TMAs e TMEs;
- Funcionalidades de rechamadas e cancelamentos de senhas. Opera com possibilidade de cancelamento de atividades dentro da senha;
- Funcionalidade de registros de comentários sobre atendimentos a fim de apoiar a melhoria contínua dos atendimentos;
- Permissibilidade de alteração de prioridade do atendimento e de alteração de atividade a se realizar ou de inclusão de nova atividade dentro da mesma senha;

- Funcionalidade de solicitação de apoio para atividade em curso;
- Permite alteração de PA (guichê) para continuidade de serviço;
- Funcionalidade de congelamento de senha para controles dos TMAs e TMEs em caso de necessidade;
- Controle de avaliação de atendimentos;
- Controle e análise (panorama) das Unidades e das respectivas seções e seus guichês;
- Módulo supervisor para uso dos gestores da Concessionária, gestores dos Órgãos e gestores do Poder Concedente para ajustes operacionais quando necessários, para balanceamento dos atendimentos, verificação da qualidade dos atendimentos (medição de satisfação e SLAs) e rastreabilidade de determinado atendimento para controle e verificação quando assim se entender necessário;

3.4 GESTÃO DE ATENDIMENTO 360°

3.4.1 Funcionalidades Existentes

A solução tecnológica ofertada pela **Concessionária** disponibiliza um sistema inteligente de gestão de atendimento que opera totalmente integrado com a solução de gestão de filas a fim de promover um efetivo registro de todas as demandas solicitadas pelos cidadãos em qualquer canal de comunicação disponível a estes, para solicitação dos serviços existentes nas **Unidades VAPT VUPT** e os respectivos **Órgãos Parceiros**.

A solução a ser implementada pela **Concessionária** realizará o total controle sobre todos os registros realizados de serviços necessários aos cidadãos, sejam estes, realizados de forma on-line e imediato e/ou de serviços que requerem uma próxima fase e que serão realizados a posteriori por algum **Órgão Parceiro** e posteriormente encaminhado ao cidadão pelo *BackOffice* da **Concessionária**.

A Solução proposta possui um controle e registro de todas as solicitações realizadas, recebendo informações desde o Agendamento realizado e da Senha Emitida para o (s) serviço (s) solicitado (s) realizando um processo de integração total entre as outras plataformas com arquitetura de integração total ao processo.

A solução proposta disponibiliza informações através de consultas e relatórios para ser verificada pelos Gestores da Concessionária, pelos responsáveis pelos Órgãos e pelo Poder Concedente com objetivo de apresentar os resultados e os desvios ocorridos durante a operação em determinado período de tempo.

Com funcionalidades clássicas de uma Solução de CRM (*Customer Relationship Management*), a solução apresentada e que realiza os processos de Gestão de Atendimento da Solução proposta pela **Concessionária** permite uma visão 360° do cidadão, conforme ilustrado na figura 6, registrando todo o relacionamento realizado por este, desde as demandas solicitadas por este, podendo ser, desde o acesso inicial em busca de ofertas de serviços, se estas forem realizadas junto ao **Portal do Cidadão**, passando por agendamentos realizados, sejam estes confirmados, cumpridos e também os não honrados e por último aos serviços solicitados.

Figura 6 – Atendimento 360°



Fonte: Autores

A aplicação de Gestão de Atendimento acompanhará o andamento do serviço em curso e que está sob a dependência de Órgão terceiro e passa a fazer um papel de controle de conclusão e entrega da solicitação, baseado em prazos

Em havendo um atraso do serviço ocasionado pelo Órgão responsável pela sua execução atuará como intermediário realizando os procedimentos de cobrança junto ao Órgão e realizando um aviso ao cidadão, solicitante do serviço que este não se desloque até a Unidade para a sua retirada, visto que ainda não está disponível, evitando com isso deslocamentos desnecessários. Esta pré-disposição em atuar neste interim poderá variar de serviço a serviço e de Órgão a Órgão e ainda de Unidade a Unidade e, portanto, a solução estará preparada para receber parametrizações para estas adequações. Uma Unidade que tem um deslocamento maior em relação a outra, tendo como ponto de referência a localização física de um Órgão poderá ter um tempo de recebimento de uma demanda deste, superior a de outra e portanto, os tempos deverão obedecer estas diferenças.

3.5 CONTROLE DE DOCUMENTOS

3.5.1 Objetivo do Módulo

A solução a ser disponibilizada pela **Concessionária** possui um módulo que permite o registro de toda a documentação produzida nos atendimentos por ela conduzidos e/ou realizados.

De maneira eletrônica, registra o produto do atendimento, além de registrar todas as chaves de acesso necessárias para a busca destes referidos documentos, em caso de necessidade.

É também uma fonte confiável de rastreabilidade dos serviços executados visto que registra o produto de cada serviço realizado.

Com isso permite aos gestores do **Programa VAPT VUPT** realizar a qualquer tempo e sem a necessidade de solicitar à **Concessionária**, controle de serviços realizados, o que dá transparência e lisura ao processo de trabalho realizado pela **Concessionária**.

Estas facilidades, apoiam em demasia as conformidades de controle o que é imprescindível para as homologações das medições realizadas pela **Concessionária** e que são validadas pelos gestores do Programa VAPT VUPT.

3.5.2 Descritivo do Módulo

A Solução da **Concessionária** possui uma base única de informações que permite o armazenamento de documentos em diversos formatos e tamanhos, gerados via normal em formato digital ou convertidos para este formato se o mesmo for fornecido pelo Órgão emissor apenas no formato físico.

Possui internamente mecanismos de compactação e criptografias que impede resgates destes documentos se não forem por fontes seguras e rastreáveis da Aplicação.

Poderá ser acessado pelos gestores dos **Órgãos Parceiros**, **Concessionária** e **SEGPLAN**, respeitando níveis de acesso e política de acessos acordadas entre todos os envolvidos através de parâmetros contidos na aplicação.

Estes acessos ainda poderão ser realizados por diversos canais de comunicação disponibilizados pela Solução, seja através do **Portal do Cidadão**, pelo *Callcenter*, por aplicativos para dispositivos móveis ou presencialmente conforme regras e definições já mencionados.

O registro de documentos de origem para serviços é vital para manter a veracidade das informações e sua retenção em formato eletrônico possibilita sua rápida recuperação em caso de necessidade e auditoria pelos **Órgãos Parceiros** e ainda elimina a necessidade de se manter processos em papel que causam diversas dificuldades seja de recuperação, seja de custo de manutenção e de armazenamento.

O objetivo é atender na plenitude a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e ao Decreto Cidadão (Decreto Presidencial nº 6.932, de 11 de agosto de 2009).

Operando de maneira totalmente integrada ao Módulo de Gestão de Atendimento, o modulo armazena os mais comuns tipos e formatos de documentos, conforme ilustra a Figura 6, obedecendo de forma rigorosa os mais complexos fluxos de geração, sempre em consonância com os Sistemas Origens dos Órgãos que os produzem.

Figura 7 – Controle de Documentos



Fonte: Autores



O processo de Integração, ilustrado na figura 7, é previsto para ocorrer de forma automática, quando o Órgão possuir esta facilidade, ou através de procedimento de input de informações, quando não houver disponibilização desta funcionalidade e o documento fornecido for somente em espécie.

Recebido o serviço, haverá a sinalização de conclusão e emitirá comunicado ao interessado (cidadão) para retirada deste, finalizando o processo de geração.

Este processo de comunicação será realizado pelos canais existentes e cadastrados a cada cidadão por SMS ou e-mail, ou ambos.

O fluxo de trabalho (*workflow*) contido na Solução poderá ser parametrizado por todos os serviços em todos os Órgãos e ainda respeitando as localidades que originaram os serviços que receberão o resultado dos mesmos, podendo variar pelas logísticas de cada uma das Unidades por questões geográficas, geopolíticas e ainda por questões de sazonalidade e calendários dos locais de atendimento e de geração dos documentos.

Estes parâmetros poderão ser criados e modificados conforme necessidades e ajustes que venham a ocorrer por alterações de processos e melhorias tecnológicas ocasionadas por qualquer um dos envolvidos e por alterações das infraestruturas das localidades envolvidas.

Para tal, contará com aplicações de gestão que darão indicadores de ajustes em processos que estejam com gargalos e necessitem de modificações.

Trará ainda mecanismos de manutenção que serão disponibilizados aos técnicos da **Concessionária** que realizara estes ajustes após ações de entendimentos com os **Órgãos Parceiros** e **SEGPLAN**.

3.5.3 Controle de Documentos – Principais Funcionalidades

As principais funcionalidades do módulo controle de documentos são:

- Possui indicativo de validação de informações cadastrais referentes a canais de comunicação:
 - Telefone Fixo;
 - Telefone Celular;
 - SMS;
 - WhatsApp;
 - E-Mail;
- Permite a manutenção destes canais em caso de necessidade na presença do cidadão quando este presencialmente comparece em uma Unidade ou simplesmente através de seu contato com o **Portal do Cidadão**;
- Interage com o Serviço de Agendamento que inicia o processo de geração e acompanhamento dos documentos;
- Possui funcionalidade de importação de documentos (pré-requisitos), scaneados para registro e utilização do órgão para providencias de fornecimento do serviço.
- Com a inclusão de todas as informações, consistência das mesmas, anexação de documentos denominados pré-requisitos e baseados no tempo de realização do serviço fechar triagem;
- Permite o atendimento a distância pelo fornecimento de informações e documentos em formato digital que atrelados a outros mecanismos de identificação (biometria, por ex.) apoia a realização



de serviços em localidades onde o Órgão não possui atendimento, evitando o deslocamento físico do cidadão solicitante;

- Interage com o Sistema de Atendimento e atualiza os prazos de previsão e realização dos atendimentos para recebimento dos documentos gerados;
- Disponibilizar relatório/consulta em tela para atendimentos previstos para determinado período (intervalo de datas), que não foram devolvidos pelos Órgãos.
- Registrar documentos que retornaram do Órgão para dar baixa e possibilitar aviso ao cidadão.
- Registro do documento (prova do serviço), para fins de auditoria de realização do serviço.
- Mecanismo que, após registro do documento dispara um dispositivo para avisar cidadão da chegada do serviço solicitado.
- Mecanismo que, envia ao cidadão informações adicionais, gerais e informativas ou de cunho corretivo, aproveitando sua presença física na Unidade.
- Mecanismo de disparo de comunicado ao cidadão por não cumprimento ao Fluxo Estimado, seja por problema no Órgão, na Unidade, etc. e pela não realização do serviço, a fim de avisar o cidadão para evitar seu deslocamentos desnecessários à Unidade, quando for o caso;
- Mecanismo criado para que o cidadão valide e confirme que o documento enviado para solicitação do serviço seja verídico a ponto de se responsabilizar pela sua veracidade.
- Alimentação de determinados documentos, através de lotes em arquivos pré-definidos fornecidos pelo Órgão competente, evitando assim a digitação individual de documentos, seja por interface a ser construída em arquitetura síncrona ou assíncrona eliminando digitação de documentos e evitando falhas e agilizando o processo;
- Possui mecanismos de comunicação e interação com o cidadão para envio e recebimento de realização de eventos sejam estes: "envio para realização", "serviço realizado", "atraso na entrega", etc... – todos os eventos poderão ser parametrizados para interação;
- Gera apontamentos para um levantamento temporal (diário, semanal, etc...) informando aos responsáveis pela Operação da Unidade sobre a quantidade de documentos (retidos/sem retorno) de maneira setorizada, para tomada de ações;
- Relatórios analíticos e sintéticos, possibilitando a criação de *dashboards* para acompanhamento dos gestores da **Concessionária, Órgãos Parceiros e SEPLAG**;
- Mecanismo de registro de realização de todos os eventos contidos no fluxo de trabalho a fim de promover controle de rastreabilidade por atendente que prestou atendimento à todo processo de acompanhamento do documento.
- Possui buscas rápidas através de informações únicas (CPF, Cadastro do Detento, Placa do Veículo, PIS, etc.), onde possibilite ao usuário/cidadão uma visão macro de seu processo.
- Possui repositório de observações, no qual podemos possibilitar informações complementares, ou interrupção de determinado processo, vinculando sempre os atores envolvidos.
- Oferece visão integrada do trâmite dos documentos e processos com maior transparência e facilidade de acesso;
- Reduzir o tempo de atendimento;
- Minimizar os deslocamentos para o acompanhamento de processos e documentos;
- Manter o cidadão informado sobre a movimentação da sua solicitação a partir dos diversos canais de atendimento;
- Ofertar serviço útil ao cidadão, disponibilizando consulta integrada de solicitações realizadas;

- Promover a transparência ativa, garantindo aos cidadãos o direito de acesso à informação;
- Simplificar o atendimento ao cidadão, possibilitando a ampliação dos serviços eletrônicos prestados pelos Órgãos;
- Reduzir custos por meio da redução da demanda de atendimento presencial;
- Promover a padronização das informações;
- Possibilitar consultas gerenciais sobre solicitação de serviços;
- Ofertar aos Órgãos conformidade na realização dos serviços.

3.6 PORTAL DO CIDADÃO

3.6.1 Objetivo do Módulo

O **Portal do Cidadão** é a porta de entrada e de maior relacionamento entre o cidadão que necessita de um serviço contido no portfólio de serviços disponibilizados pelo **Programa VAPT VUPT** e atua como um consolidador de todas as funcionalidades existentes, os locais de suas realizações, os requisitos necessários para a realização e ainda as datas e horários disponíveis para suas realizações.

Agindo como este canal de interação entre o Cidadão e o Governo do Estado de Goiás será ofertado pela **Concessionária** para ser executado em todas as Plataformas de Interação disponíveis.

Poderá então ser acessada através da *web*, seja por um microcomputador doméstico, seja através de um dispositivo *mobile* (*tablet* ou *smartphone*) de forma única, como identidade visual única que facilita o entendimento e evita confusão em sua operação.

Levará ainda o cidadão que o acessa ao mesmo conteúdo de informações e trará a mesma quantidade e disponibilidade de serviços, ao ponto de permitir que se faça parte de um procedimento em um tipo de equipamento e se prossiga, complemente ou altere este procedimento através de outro canal. O que for mais conveniente e possível ao cidadão em sua necessidade de solicitação de serviço.

3.6.2 Descritivo do Módulo

A disponibilização deste mecanismo de relacionamento estará à disposição do cidadão por 24 (vinte e quatro) horas consecutivas, 7 (sete) dias da semana, podendo operar em geração de serviços por todo este período, se assim for possível e permitido pelo Órgão responsável pelo seu fornecimento. Poderá ser operado em horários em que não haja expediente para realização de agendamentos, consultas de serviços, conteúdo de pré-requisitos para realização de serviços, locais de realização destes, distância das **Unidades VAPT VUPT**, agendas de horários e dias disponíveis para a realização a fim de buscar uma data mais factível para sua realização. Dará ainda oportunidade ao cidadão de realizar seu serviço em datas mais próximas, porém, em localidades mais distantes, o que em alguns casos é recomendado por questões de urgência do cidadão em obter serviços. Como ilustração, podemos citar a renovação de um Passaporte para alguém que já tem uma viagem já programada e ainda não possui tal documento ou o têm com vencimento expirado.

Traz em seu conteúdo, o montante de requisitos necessários para a realização de cada serviço, de forma clara e esclarecedora, evitando que o cidadão se desloque até as Unidades sem os documentos necessários para a realização do serviço de sua necessidade.



Se mesmo assim, as consultas não forem suficientes ou houver dificuldades de esclarecimentos adicionais, o cidadão conta com a existência de um *'chat on-line'* ofertado em horário comercial que apoiará aqueles que se enquadram em cenários mais específicos ou que possuem menor facilidade em tratar interações com portais em internet.

As ações apoiadas por esta equipe serão encaminhadas a uma área de gestão de conteúdo que analisará os assuntos tratados por este time (*chat*) e fará inclusões dos tratamentos determinados, se for o caso, no Portal com objetivo de tornar a cada dia mais, o conteúdo do Portal mais completo e de simples consulta resultando em significativos ganhos de tempo e com isso fazendo valer o nome do **Programa VAPT VUPT**.

A tecnologia do **Portal do Cidadão** é de última geração uma vez que o mesmo pode ser executado através de um equipamento via *web* ou através de um dispositivo *mobile*. Durante o processo de execução, a aplicação identifica o tipo de dispositivo que solicitou o serviço e se adequa a ele.

As páginas do Portal, sempre com o objetivo de estarem em conformidade com políticas públicas serão escritas no idioma Português Brasileiro com todas as mensagens que estarão disponíveis aos cidadãos, neste mesmo idioma.

A manutenção deste Portal, seja técnica, seja na gestão de conteúdo e atualização do mesmo, será de inteira responsabilidade da **Concessionária** que se utilizará de informações obtidas da equipe de *chat* para que em melhoria contínua, realize a evolução de funcionalidades do **Portal do Cidadão**.

De modo semelhante em termos técnicos, a evolução tecnológica será tratada, sempre no objetivo de manter as evoluções dos softwares e das novas facilidades que o mercado venha a apresentar em relação aos *browsers* e a internet como um todo.

A aplicação de Portal estará disponível para operar nos principais browsers do mercado em suas versões atualizadas ou próximas da última versão.

O **Portal do Cidadão** é constituído por páginas direcionadas para a sociedade em geral e que apresenta informação sobre serviços, Unidades, localidades, agendamentos de serviços e também conterà uma área reservada para interação entre membros da equipe, além de acessos a informações de controle operacional e de tomada de decisão direcionada aos gestores da **Concessionária** e do **SEGPLAN**.

Através do Portal é possível a total administração dos perfis de grupos de usuários e de usuários contidos neste que são mantidos por um Administrador que tem missão de manter os acessos respeitando questões de legitimidade, treinamento e capacitação de usuários nas páginas restritas e de atualizar, manter e retirar temas e conteúdo que por qualquer motivo venham a sofrer alterações ou se tornar obsoletos.

Há um controle rigoroso de rastreabilidade de todo o conteúdo manuseado do Portal e de todo o conteúdo contido ou administrado por este, contendo o usuário que realizou a manutenção, a data e hora realizada a fim de manter fiel a integridade das informações.

O conteúdo do Portal permite busca por assuntos e palavras, respeitando o padrão do Português Brasileiro nos conteúdos de pesquisa disponibilizados.

O **Portal do Cidadão** que consta na solução estará em conformidade com o padrão estabelecido pela equipe tecnológica do Governo do Estado de Goiás que apoiará o **Programa VAPT VUPT** nos quesitos de usabilidade e interface e traz em seu conteúdo funcionalidades que permitem gestão,



parametrização e regras e indicadores por Unidades distintas.

Quando este passar por processo de mudança de versões, quando estas forem necessárias, seja por correções, seja por evolução natural, serão antes de serem disponibilizadas ao Público em Geral, rigorosamente testadas e homologadas com as anteriores mantidas estrategicamente em separado, podendo retornar a qualquer momento, em casos alheios as vontades do CONTRATANTE e da Contratada.

É requisito e missão do **Portal do Cidadão**, agir como um consolidador de todas as aplicações existentes para a operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT**.

A solução de Portal conta com rigoroso mecanismo de Segurança de Informações impossibilitando invasões e desvio de informações colhidas por este mecanismo para posterior entrega aos sistemas dos **Órgãos Parceiros**.

Dentro das funcionalidades de integração com demais aplicativos, o Portal encapsula todas as demais soluções que contemplam o Portfólio de Soluções do **Poder Concedente** e age como uma única Porta de Entrada em todos os sistemas que participam do **Programa VAPT VUPT**.

O gerenciamento dos serviços através de um único Portal que possui um controle de atendimento dos serviços, passo a passo, mantém um único canal de comunicação, colaboração e gestão de conhecimento e garante a unicidade de um processo de trabalho e a integração de informações.

Traz como diferencial canais de relacionamento (SMS e e-mail) para interagir com os tomadores de serviços, informações relevantes a estes que geram segurança, tranquilidade e evitam deslocamentos indesejáveis gerando um processo de respeitabilidade junto ao cidadão.

3.6.3 Principais Funcionalidades

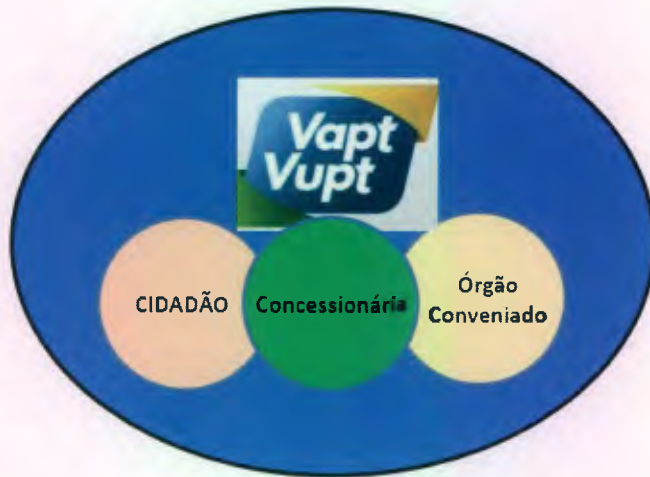
Como já destacado, o **Portal do Cidadão** se constitui em um efetivo canal de relacionamento que disponibilizará em ambientes *web* e *mobile*, canais de interação entre o cidadão e todos os serviços disponibilizados através das Centrais de Atendimento de forma Presencial e de serviços de Autoatendimento, podendo este ser realizado totalmente através da internet, seja por qualquer dispositivo ou periférico (microcomputador, *smartphone*, totem, etc.), seja a todos os **Órgãos Parceiros** do **Programa VAPT VUPT**.

Fará interações com os sistemas dos **Órgãos Parceiros** e dará suporte a realização do serviço, seja este direto (síncrono) e *on-line*, seja faseado (por etapas) ou assíncrono.

Terá todo o registro e controle de transações e agirá como um coletor e entregador de serviços obedecendo SLAS acordadas entre a **SEGPLAN** e os **Órgãos Parceiros**, sendo um elemento de elo entre estas partes e o cidadão que se utiliza do **Programa VAPT VUPT**, conforme ilustra a Figura 8, logo abaixo.



Figura 8 – Interação do Portal do Cidadão



Fonte: Autores

O Portal disponibilizado ao Cidadão será constituído por camadas e poderá ser acessado por assuntos em formato *drill down*, com objetivo de facilitar a busca do cidadão ao seu objetivo dentro do Portal para a realização dos serviços ofertados pela Central de Atendimento do Programa **Vapt Vupt**.

As funcionalidades serão iniciadas através de uma Home Page, ilustrada na figura 9 que trará todas as funcionalidades do Portal do Cidadão de forma clara e intuitiva, todas as funcionalidades disponíveis a fim de apresentar a todos os cidadãos que dela se utilizam, um efetivo resultado das buscas solicitadas evitando a frustração do mesmo e que estes acabem por se utilizar de outros canais (0800 por exemplo) e até o deslocamento do mesmo a uma unidade de atendimento.

Figura 9 – Funcionalidades da Home Page do Portal do Cidadão

PORTAL DE SERVIÇOS					
CONSULTAS GERAIS	INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS	SERVIÇOS DISPONÍVEIS	ENTREGA		
			UNIDADES DISPONÍVEIS	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	PROTOCOLO
PESQUISA DE SERVIÇOS POR PALAVRA CHAVE	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	CATALOGO DE SERVIÇOS	LOCALIZAÇÃO FÍSICA	DOCUMENTOS COMPROBATORIOS	HORÁRIOS DISPONÍVEIS
EXIBIÇÃO DE ASSUNTOS	SERVIÇOS MAIS ACESSADOS) (10 +)	DOCUMENTOS NECESSÁRIOS	MAPA DE LOCALIZAÇÃO		SUGESTÃO DE MAIS PRÓXIMOS
SERVIÇOS ON LINE	CATALOGO DE SERVIÇOS	INCLUSÃO DE INFORMAÇÕES DO SERVIÇO	HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO		
LISTA COMPLETA DE SERVIÇO	UNIDADES QUE PRESTAM SERVIÇO				

Fonte: Autores

Por ordem de disponibilização, serão, portanto, dispostas consultas gerais de serviços, locais de suas realizações, lista dos serviços que poderão ser obtidos *on-line*, lista de todos os serviços contidos no Programa VAPT VUPT e mapa de assuntos de serviços.

Haverá a disponibilização de informações sobre serviços, os mais procurados para facilidade de operacionalização e navegabilidade, lista de pré-requisitos para sua realização e Unidades que os realizam.

Para serviços que podem ser solicitados pela internet e de forma *on-line*, mas que necessitam de retirada, por parte do cidadão, o Portal trará orientação de locais de entregas trazendo um mapa de localização, horários de atendimento e documentos necessários para comprovar a identificação do portador e possibilitar a entrega dos serviços solicitados.

Figura 10 – Agendamento



Fonte: Autores

Permitirá ao cidadão, após pesquisa de serviços, detalhamento de documentos necessários para sua realização, realizar seu Agendamento e para tal disponibilizará, conforme ilustrado na figura 10 com os dizeres em “Amarelo” (seta vermelha):

- Horários Disponíveis;
- Sugerirá Locais de Realização mais próximos, seja em data de realização, seja em localização física, reduzindo ao máximo o deslocamento;
- Trará ainda agendas de finais de semana (para serviços possíveis) a fim de apoiar ao cidadão, com menor disponibilidade durante a semana, a realizar seus serviços nas Unidades durante o final de semana (sábado);
- Exibirá ao cidadão, após acesso e autenticação deste, um mapa de seus agendamentos realizados para orientação, revisão e remarcação, quando assim o cidadão desejar e necessitar.



Figura 11 – Serviços Onlines



Fonte: Autores

Conterá uma página específica, ilustrada na figura 11, de serviços on-line onde o cidadão poderá realizar alguns serviços disponibilizados pelo Programa **Vapt Vupt** de forma on-line e sem a necessidade de se deslocar para uma unidade de atendimento bastando para isso apenas realizar um auto cadastramento e recebendo “Login” e “Senha” e através destes, poderá manter o controle de todos os serviços realizados por ele, manter atualizados documentos que exigem renovação e verificar quando os mesmos estiverem próximos de sua expiração e necessidade de renovação.

Figura 12 – Localização Física das Unidades



Fonte: Autores

O Mapa de localização das Unidades, conforme ilustrado na figura 12, será disponibilizado no Portal por um **serviço de georeferenciamento** com objetivo de fornecer ao cidadão uma localização precisa de onde é disponibilizado o serviço de sua necessidade ou onde é possível se retirar um documento fruto de um autoatendimento realizado interativamente no **Portal do Cidadão**.

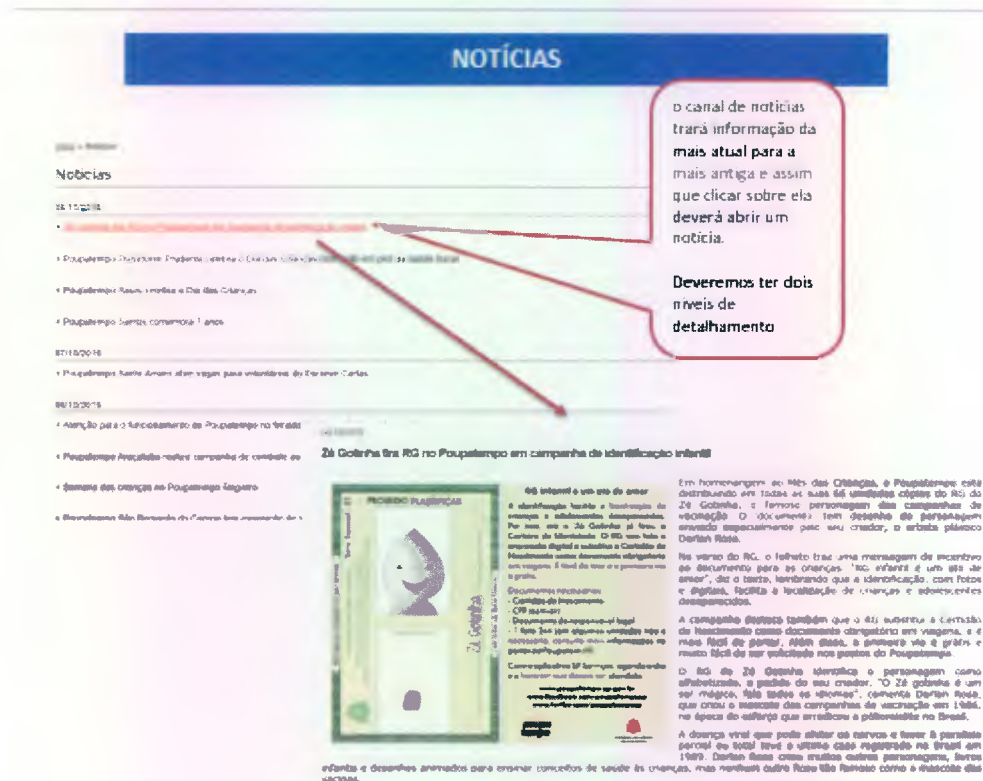
Este mapa de unidades servirá para que o cidadão opte pela unidade mais próxima de sua localização física para a realização de sua necessidade.

Para as aplicações que serão disponibilizadas em dispositivos mobile, serão utilizados os recursos de localização e GPS para melhor facilitar ao cidadão.

Irá dispor ainda de um canal de notícias, conforme ilustrado na figura 13, avisos e comunicados a fim de transmitir ao cidadão, usuário do **Programa VAPT VUPT**, assuntos referentes a serviços que passaram a vigorar ou que sofreram alterações.

Trará ainda, através deste canal, a possibilidade de divulgação de campanhas institucionais realizadas pelos **Órgãos Parceiros** e ou mesmo de cunho social.

Figura 13 – Notícias, Avisos e Comunicados



Fonte: Autores

Disponibilizará um repositório de conhecimento de dúvidas, figura 14, mais frequentes que será constantemente atualizado a fim de orientar o cidadão em dificuldades comuns destes com o dia a dia das Unidades de atendimento, realização de serviços, tempos de espera para serviços em andamento,

etc. Enfim, dúvidas gerais e mais comuns observadas e recebidas através da interação do FALE CONOSCO.

Figura 14 – Painel de Dúvidas

DÚVIDAS

Questionamento de informações sobre serviços, locais de realização, horários dos locais, documentos ou formulários necessários;

Esclarecimentos de tempos previsto para realização, passo a passo de realização quando se tratar de serviço que depende de retaguarda de órgão;

Informações sobre órgãos e procedimentos para realização do agendamento,

Informações sobre situação dos órgãos e de indisponibilidade de serviços dos mesmos por questões diversas (greve, paralisação, etc.)

Fonte: Autores

Para os casos onde as dúvidas não foram possíveis de serem sanadas através do banco de dúvidas mais frequentes, o **Portal do Cidadão** disponibilizará um serviço de interação mais personalizado “Fale Conosco”, ilustrado na figura 15, que receberá solicitações do cidadão e imediatamente encaminhará a uma área de triagem que analisará a necessidade e produzirá a resposta e dará o retorno o mais breve possível.

Dúvidas relevantes poderão ser posteriormente cadastradas no banco de dúvidas frequentes e alimentar este repositório deixando de conhecimento de todos, questões de interesse da comunidade.

Figura 15 – Fale Conosco

FALE CONOSCO

Fale Conosco

nome

email

assunto

mensagem

Fonte: Autores

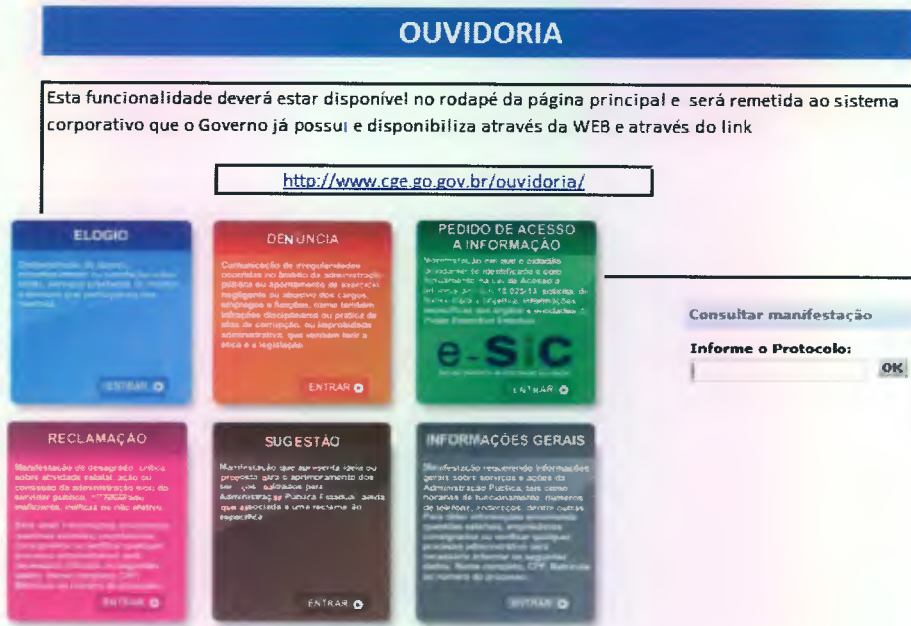
Dará ainda ao cidadão, um canal direto com a Ouvidoria do **Programa VAPT VUPT**, ilustrado na figura 16, realizada pelo **Poder Concedente** e que receberá: Elogios, Denúncias, Pedido de Acesso a Informação, Reclamações, Sugestões e demais informações de forma direta e sem a censura por parte da **Concessionária**.

Todas as informações produzidas no Fale Conosco serão tratadas pela Concessionária e compartilhadas com o **Poder Concedente** sem qualquer processo de censura para acompanhamento deste a cada intervenção iniciada pelo Cidadão que venha a se utilizar deste Canal.



Desta forma, garante-se o processo de lisura de informações além de dar ao Poder Concedente e aos seus órgãos fiscalizadores conteúdo para avaliação da qualidade do Atendimento realizado pela Concessionária, seja para elogios, críticas ou sugestões.

Figura 16 – Canal de Ouvidoria

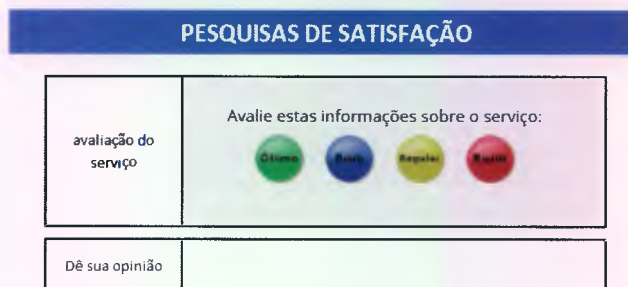


Fonte: Autores

A Solução Tecnológica trará ainda uma “Pesquisa de Satisfação”, após cada acesso do cidadão e na saída deste, do Portal, buscando uma avaliação no objetivo de melhoria contínua no atendimento. Este canal estará sempre disponível, conforme ilustra a figura 17 e o resultado de seu preenchimento será encaminhado aos gestores do Programa e da Concessionária em busca de uma melhoria contínua no processo de inclusão digital do cidadão junto a este vital canal de comunicação que é o Portal do Cidadão.

Idêntica aos canais anteriores, esta funcionalidade particionada com o Poder Concedente imediatamente após sua geração serve como termômetro nas ações realizadas pela Concessionária no dia a dia das Operações avaliando com clareza a qualidade do Atendimento, seja este físico através das Unidades de Atendimento, seja através do Portal de Atendimento.

Figura 17 – Pesquisa de Satisfação



Fonte: Autores

3.6.4 Resumo de Funcionalidades

- **Fácil para usuários eventuais:** Os usuários vão conseguir localizar e acessar facilmente a informação correta, com o mínimo de treinamento, não importando o local de armazenamento dessa informação. Encontrar informações de negócios no **Portal do Cidadão** deve ser tão simples quanto usar um navegador *web*. O **Portal do Cidadão** deve servir como uma ponte para os usuários migrarem de métodos básicos de acesso e análise de informação para métodos mais sofisticados.
- **Classificação e pesquisa intuitiva:** O **Portal do Cidadão** possibilitará indexar e organizar as informações da empresa. Seu mecanismo de busca deve refinar e filtrar as informações, suportar palavras-chave e operadores booleanos, e apresentar o resultado da pesquisa em categorias de fácil compreensão. Tanto usando um mecanismo de busca ou navegando em uma estrutura de classificação, os usuários devem poder visualizar descrições coerentes de objetos antes de recuperá-los
- **Compartilhamento colaborativo:** O **Portal do Cidadão** permitirá aos usuários publicar, compartilhar e receber informações de outros usuários. O **Portal do Cidadão** deverá prover um meio de interação entre pessoas e grupos na organização. Na publicação, o usuário deve poder especificar quais usuários e grupos terão acesso a seus documentos/objetos;
- **Conectividade universal aos recursos informacionais:** O **Portal do Cidadão** possibilita prover amplo acesso a todo e qualquer recurso informacional, suportando conexão com sistemas heterogêneos, tais como correio eletrônico, bancos de dados relacionais e multidimensionais, sistemas de gestão de documentos, servidores *web*, sistemas de áudio, vídeo, etc. Para isso, capacitado a gerenciar vários formatos de dados estruturados e não estruturados;
- **Acesso dinâmico aos recursos informacionais:** Por meio de sistemas inteligentes, o **Portal do Cidadão** a ser implementado, permite acesso dinâmico às informações nele armazenadas, fazendo com que os usuários sempre recebam informações atualizadas. O **Portal do Cidadão** deve prover também acesso dinâmico a objetos criados por fornecedores de ferramentas de administração de documentos e *Business Intelligence*. Este acesso requer o desenvolvimento de interfaces de integração;
- **Roteamento inteligente:** O **Portal do Cidadão** é capaz de direcionar automaticamente relatórios e documentos a usuários selecionados como parte de um processo bem definido de fluxo de informações;
- **Ferramenta de *Business Intelligence* integrada:** Para atender às necessidades de informação dos usuários, o **Portal do Cidadão** deve integrar os aspectos de pesquisa, relatório e análise dos sistemas de *Business Intelligence*;
- **Arquitetura baseada em servidor:** Para suportar um grande número de usuários e grandes volumes de informações, serviços e sessões concorrentes, o **Portal do Cidadão** possui suporte de hospedagem a uma arquitetura heterogênea de soluções;
- **Serviços distribuídos:** Para melhor balanceamento da carga de processamento, o **Portal do Cidadão**, permite distribuir os serviços por vários computadores ou servidores.



Preferencialmente, os INTRA e INTER processos de comunicação devem ser gerenciados por protocolos padrões (TCIP/IP, CORBA, DCOM etc.) e em produtos baseado nesses serviços;

- **Flexibilidade na definição das permissões de acesso:** O administrador do **Portal do Cidadão** é capaz de definir permissões de acesso para usuários e grupos da empresa, por meio dos perfis de usuário. Estas permissões definem os tópicos ou categorias que os usuários têm acesso, canais que podem subscrever, funções que podem usar, os dados que podem ver e nível de interatividade com relatórios;
- **Interfaces externas:** O **Portal do Cidadão** será o ponto de comunicação entre as soluções adotadas na Plataforma Tecnológica comunicando-se com outros aplicativos e sistemas, sendo possível ler e sincronizar outros serviços de diretório e interagir com os demais repositórios de informação;
- **Interfaces programáveis:** O **Portal do Cidadão** também é capaz de ser "chamado" por outros aplicativos, tornando pública sua interface programável (API – *Application Programming Interface*). Esta as empresas disponibilizar os serviços do Portal de como questão e informando capacidades, de dentro um existindo, aplicação ou local de Rede. Esta característica permite aos **Órgãos Parceiros** interagir com o **Portal do Cidadão**;
- **Segurança:** Para salvaguardar as informações corporativas e prevenir acessos não autorizados, o Portal possui serviços de segurança, como criptografia, autenticação, *firewalls* etc. permitindo a realização de auditoria dos acessos a informações, das alterações de configuração etc.;
- **Customização e personalização:** Permite ao administrador facilidade de customização e parametrização de acordo com as políticas e expectativas da organização, assim como os próprios usuários devem ser capazes de personalizar sua interface para facilitar e agilizar o acesso às informações consideradas relevantes. Além disso, os usuários devem poder personalizar o Portal, tornando-o mais fácil para seu próprio uso.

3.7 REPOSITÓRIO DE SERVIÇOS

O Repositório de serviços é um portal de intranet em Padrão HTML5 que pode ser acessado via *web* ou por dispositivos moveis; possui na íntegra, todas as informações e mensagens em linguagem padrão português brasileiro; e pode ser disponibilizado aos colaboradores da **Concessionária**, a gestores de **Órgãos Parceiros** e a gestores do **Poder Concedente** com diferentes perfis de acesso definidos por critérios de grupos e usuários previamente definidos;

O acesso ao Portal só se dará ao Colaborador através de seu perfil de acesso e autenticação com a utilização de usuário e senha; a solução disponibiliza dentro da sua funcionalidade de Conteúdo de Intranet, informações referentes a:

- Central de notícias, avisos e informações de todos os acontecimentos que afetem o dia a dia das **Unidades VAPT VUPT**;
- Possibilita a outras informações como: Aniversariantes do Mês, Informações sobre datas, feriados, rotinas da Unidade, tarefas, datas de exames periódicos;
- Espaço para que os funcionários possam se comunicar (fóruns de discussão).



- Disponibiliza funcionalidade de Correio Interno para comunicação entre Atendentes e entre superiores para retirada de dúvidas sobre serviços e demais informações de cunho profissional, podendo estas ficar represadas para fins de consulta posterior;
- Compartilhamento e versionamento de arquivos de Procedimentos Internos da Concessionária e/ou de Órgãos Parceiros;
- Disponibiliza informações como: Listas de endereços eletrônicos, sites e telefones dos Órgãos Parceiros, etc.;

3.8 CANAIS DE INTERAÇÃO

A Solução Tecnológica possui canais de interação para aproximação do Cidadão junto a Concessionária com objetivo de facilitar a comunicação entre as partes.

Abaixo relacionamos estes canais e mencionamos um breve descritivo sobre cada um.

3.8.1 Chat-Online

Para apoio ao cidadão, para retirar dúvidas sobre **Unidades VAPT VUPT**, localização destas Unidades, informações sobre serviços que já estão ofertadas no Portal, mas que por algum motivo, não foram possíveis de serem verificadas pelo cidadão, a **Concessionária** disponibilizará um serviço de *chat on-line* que serve para apoiar este cidadão para esclarecimentos de serviço, orientação de documentos, apoio a realização de um agendamento, horário de funcionamento da Unidade, informação sobre se a Unidade esta em operação e se o Órgão está em Operação Normal, etc...

Este serviço estará em operação no horário comercial e é mais uma opção de atendimento que o cidadão passa a ter para a realização dos serviços de sua necessidade.

Disponível em horário de operação das Unidades, o *chat* auxiliará o cidadão que possui uma menor familiaridade com a internet para a realização de determinado serviço *on-line* ou simplesmente sendo um elemento facilitador para apoio a realização de um agendamento ou simplesmente na retirada de dúvidas do cidadão.

O grande diferencial em relação a um serviço por telefone é que por conta de haver um registro das informações trocadas, estas serão uteis para formação da Base de Conhecimento com perguntas e respostas mais comuns e que será disponibilizada no Portal para apoiar ao cidadão na redução de dúvidas corriqueiras destes na operação do dia a dia.

3.8.2 Service Desk

Contempla a solução tecnológica da **Concessionária**, uma solução de Service Desk que será implementada para registros e tratativas de qualquer demanda de atendimento aos colaboradores da **Concessionária** e aos cidadãos, usuários da plataforma tecnológica.

Em consonância com o mercado em compatível com práticas e processos ITIL, a solução a ser utilizada concentrará em um canal único, todas as demandas de incidentes e solicitações facilitando a

distribuição aos responsáveis e ao escalonamento, quando necessário, seguindo critérios e regras definidas de SLA's.

Traz em seu núcleo uma base de conhecimento que auxilia em manutenções corretivas e preventivas dos equipamentos disponíveis nas Unidades de atendimento e em equipamentos distribuídos em pontos estratégicos (autoatendimentos) a fim de manter o padrão de qualidade e atendimento acordado entre o **Poder Concedente** e a **Concessionária**.

Através de alertas, informa aos responsáveis sobre ações que devem ser tomadas, respeitando tempos definidos às suas realizações e realiza o escalonamento quando os tempos acordados superarem os estabelecidos.

Contém funcionalidade de registro e controle de inventário de softwares, hardwares, elementos de rede gerindo suas utilizações.

Controla de forma clara e ampla a utilização de licenças de software adquiridos e constantes na solução ao mesmo tempo que implementa política de utilização de uso de licenças não adquiridas ou de softwares piratas contidos nas estações de trabalho.

Funcionalidades existentes:

- Compatível com processos ITIL;
- Gestão de incidências e pedidos;
- Gestão de incidências;
- Catálogo de serviços;
- Gestão de problemas;
- **SLAS** personalizáveis por serviços;
- Integração com o servidor de e-mails;
- Integração com o AD (Active Directory);
- Gerador de Alertas e Notificações automaticamente;
- Repositório para Montagem de Base de conhecimento;
- Gestão de tarefas, incluindo tarefas programadas de manutenção preventiva;
- Módulo gestor e monitorador de senhas;
- Inventário de Ativos;
- Inventário automático de hardware, software e elementos da rede;
- Controle e Gestão de licenças de softwares;
- Controlo de Políticas de softwares proibidos;
- Gestão de manutenções, contratos e dados de suporte;
- Ferramentas de controlo remoto e assistência remota;

3.8.3 Callcenter

A plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela **Concessionária** irá disponibilizar uma solução para a equipe que irá operar o *Call center* – 0800 – com objetivo de gerir a operação da área, implementando os processos de trabalho definidos através da metodologia adotada pela **Concessionária** que segue padrões internacionais de qualidade.

Buscando atingir o melhor atendimento possível ao cidadão e considerando que este atendimento se dará através de um canal de voz, a aplicação a ser disponibilizada possui funcionalidade de registrar



todos os atendimentos realizados, realizando quando possível for, retornos de primeiro nível, baseado em catálogos de serviços previamente cadastrados e disponível ao operador, a fim de orientar passo a passo o cidadão que faz uso deste canal para apoio e realização de serviços.

A aplicação realizará o atendimento ao cidadão e através de fluxo de trabalho, definido pelo catálogo, manterá este registro para efeito de rastreabilidade.

Ficará registrado também, toda a conversa realizada entre as partes e da mesma forma, em caso de necessidade de uma das partes ou do **Poder Concedente**, ou do **Órgão Parceiro**, poderá ser disponibilizado dentro de métricas estabelecidas entre as partes.

Uma das principais atividades que a equipe de *Callcenter* deverá realizar, na sua operação, será o Agendamento de Serviços a ser realizado presencialmente nas **Unidades VAPT VUPT**.

Dentre todos os serviços que a **Concessionária** se compromete a realizar estão os abaixo relacionados:

- prestar informações sobre os serviços prestados e horário de funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**;
- registrar ocorrências, solicitações, reclamações e denúncias dos cidadãos acerca do atendimento prestado nas **Unidades VAPT VUPT**;
- fornecer informação sobre o andamento das ocorrências, quando solicitado pelo usuário;
- agendar horário para atendimento nas **Unidades VAPT VUPT**;

3.8.4SMS e E-mail

O processo de interação dos colaboradores da **Concessionária** com os cidadãos é apoiado pelos canais de SMS (*Short Message Service*) e também por e-mails.

Estes canais são de extrema velocidade e apoiarão no gerenciamento quando houver necessidade de contatar o cidadão seja com opções de busca de uma resposta, seja simplesmente para informa-lo sobre assuntos de seu interesse.

Dentre as funcionalidades que estão disponíveis para atendimento ao **Programa VAPT VUPT** temos:

- Confirmação de Agendamento Realizado;
- Aviso de Chegada ao Cidadão - Mecanismo que, após registro do documento dispara um dispositivo para avisar cidadão da chegada do serviço solicitado quando este serviço for em duas etapas ou fases;
- Aviso de proximidade de Agendamento – Avisar ao cidadão que se aproxima agendamento para que o mesmo não se esqueça de comparecer e com isso evite o “no show”;
- Envio de conhecimento de alterações cadastrais;
- Possibilita enviar ao cidadão envio de informações sobre vencimento de validade de documentos e propor agendamentos de renovação;



3.9 SISTEMAS DE CONTROLES ADMINISTRATIVOS E FINANCEIROS – ERP

Para controle de toda a Operação das Unidades de Atendimento e da Central, a Concessionária trará contida em sua Solução Tecnológica, um Sistema de Gestão Administrativo, Financeiro e de Recursos Humanos que denominamos ERP (Enterprise Resource Planning) com os seguintes módulos:

- Suprimentos
- Administrativo e Financeiro
- Fiscal e Orçamento
- Recursos Humanos (Folha, Ponto Eletrônico, Recrutamento e seleção e Treinamento)

Abaixo, segue um detalhamento sobre cada um dos módulos apresentados e a missão de cada um dentro da Solução.

3.9.1 Suprimentos

A Solução irá disponibilizar solução de Gestão e Controle de Suprimentos que será utilizado pela equipe de BackOffice da **Concessionária** para aquisição de todos os materiais que serão utilizados nas Unidades administradas pela **Concessionária** do **Programa VAPT VUPT**.

Composta de sub módulos de Controle de Estoques e de Compras, a solução a ser implementada obedece a padrões de operação e gestão baseado nas melhores práticas, dando ao BackOffice da Operação das Unidades segurança e padronização para a realização das aquisições de todos os materiais por ela controlados, sejam estes da operação junto aos **Órgãos Parceiros e Poder Concedente**, sejam da Unidade de Atendimento evitando problemas operacionais que venham a afetar o cidadão.

Contém um cadastro de fornecedores e parceiros que possibilita a negatização de determinado fornecedor se este não honrar SLAS acordados referente a prazos, quantidades e qualidade nos fornecimentos determinados e ainda a situação do fornecedor junto a situação do mesmo perante as suas obrigações de recolhimentos de impostos perante as esferas municipais, estaduais e federal.

Trará ainda um controle de todos os Contratos de prestadores de serviços contratados pela **Concessionária** a fim de manter padrões de qualidade, prazos e preços condizentes com o mercado.

Realiza em sua funcionalidade de Gestão de Materiais, controles quantitativos de suprimentos e o padrão de qualidade dos produtos de uso e consumo utilizados na operação.

3.9.2 Financeiro & Administrativo – Contábil e Budget

Composto de módulos de Orçamento e Contábil, a solução dispõe de funcionalidades que realiza o registro contábil de todas as operações da **Concessionária** a fim de controlar de forma efetiva o relacionamento com o **Poder Concedente**, a fim e manter de forma pragmática e em conformidade com o Contrato de Prestação de Serviços entre o **Poder Concedente** e a **Concessionária**.

Composto de módulo de Orçamento, a solução opera com a implementação de todo um cenário orçamentário realizado no exercício anterior, com rubricas de contas parametrizáveis conforme o Plano de Contas e que controla o Orçamento Realizado e Aprovado, impossibilitando registros de eventos se não houver previsibilidade para isso.



A ação da execução orçamentária mantém de forma concisa e em conformidade, uma gestão eficaz da empresa tornando-a sempre saudável administrativamente e financeiramente evitando ao máximo dificuldades na sua prestação de serviço.

Apresenta o EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation And Amortization) Lucros antes de juros, impostos, depreciação e amortização), índices que serão disponibilizados entre os gestores para acompanhamento da saúde da empresa pelos Órgãos fiscalizadores e pelo **Poder Concedente**.

3.9.3 Financeiro & Administrativo – Financeiro e Fiscal

Operando integrado ao Sistema de Controles de Suprimentos, realiza os controles de recebimentos e pagamentos de toda a operação da **Concessionária** a fim de evitar quebras de fornecimento de insumos diretos e indiretos da operação, evitando transtornos a operação das Unidades, ao atendimento ao **Poder Concedente**.

Dispõe de módulo de Fluxo de Caixa que consolida eventos financeiros a receber e a pagar operando desde a previsão até a realização dos mesmos apoiando aos gestores da **Concessionária** no acompanhamento do dia a dia da operação das **Unidades VAPT VUPT**.

Realiza controles dos recolhimentos fiscais mantendo em perfeita harmonia e conformidade as retenções e recolhimentos de Impostos e demais obrigações junto as três esferas de Poder para não causar quaisquer discordâncias de regras estabelecidas entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente** referentes a Negativação de dívidas com os poderes e comprometendo a veracidade do Contrato de Prestação de Serviços entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente**.

3.9.4 RH – Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico

Composta de solução de Gestão de Pessoal, Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico que operam de forma integrada, realiza o controle de todos os colaboradores da **Concessionária** e disponibiliza estas informações para conformidade e *compliance* de todas as Unidades.

Mantém rigoroso controle de realização de horas evitando não conformidades em relação as legislações vigentes no País (CLT);

Mantem rigoroso controle e orientação recebida dos sindicatos das categorias onde as **Unidades VAPT VUPT** estão localizadas.

Geram relatorios de recolhimentos de encargos trabalhistas dos colaboradores que ficam a disposição do **Poder Concedente** a fim de isenta-los de qualquer responsabilidade sobre questões que envolvam responsabilidade solidária.

Será através dos sistemas de controle de RH (Folha de Pagamentos e Ponto Eletrônico) que a Plataforma Tecnológica fará liberações e retenções de acessos aos sistemas dos **Órgãos Parceiros** por seus colaboradores. Uma vez desligado da **Concessionária**, ou afastado da mesma, o colaborador imediatamente será impossibilitado de realizar qualquer ação dos sistemas da Plataforma e consequentemente aos sistemas dos **Órgãos Parceiros** que estiverem integrados por qualquer arquitetura sistêmica.

Possui controle de ponto eletrônico que controla por turnos e horários definidos, a permanência do colaborador nas Unidades, dando a este o acesso conforme o seu perfil junto a plataforma tecnológica de solução da **Concessionária**.



A solução de Ponto Eletrônico a ser implementada pela **Concessionária** traz em suas funcionalidades básicas um Cadastro de Funcionários que é Integrado a Solução de Folha de Pagamento e aos demais cadastros da solução, em especial ao que controla o Atendimento a fim de impossibilitar que determinado colaborador, ausente oficialmente de suas funções, com consentimento da **Concessionária**, por qualquer que seja o motivo, venha a operar a solução ou dela tirar informações que não estejam ao mesmo nível de um cidadão comum que fará uso da solução para atividades de autoatendimento.

Possui processos de fornecimento de informações para que sejam enviados aos demais módulos focados em produtividade informações sobre os realizadores dos serviços pelas Unidades;

A coleta dos "Pontos", respeitados os contratos de conformidade e as convenções sindicais de todos os sindicatos aos quais a solução será implementada ocorrerá através de controles eficientes sejam de biometria, crachás com *QR Code* ou demais controles homologados pela Portaria 1510/2009 do Ministério do Trabalho que visarão impossibilitar ao máximo, fraudes junto a **Concessionária**.

As coletas de informações de ponto serão realizadas de forma *on-line*, se houver conexão com a internet no momento do evento ou ocorrerá de forma *off-line* se este conector estiver desconectado da solução. Neste caso, haverá uma comunicação com o servidor local que permitirá ou não a conexão, baseado nos critérios já comentados anteriormente de possibilidade ou não do Colaborador estar podendo exercer suas atividades.

A solução, trará ainda um completo controle de jornadas de trabalho, além de uma grande gama de possibilidades de parametrizações de bancos de horas, respeitando todos os acordos coletivos com todos os sindicatos envolvidos em todas as localidades onde serão instaladas as **Unidades VAPT VUPT** durante toda a vigência do contrato de concessão.

Em resumo, a solução de Ponto Eletrônico possui as seguintes funcionalidades:

- Cadastro de usuários integrado com o Sistema de Folha de Pagamentos;
- Armazenamento e segurança de todas as informações pelo período de vigência do contrato;
- Parametrização de várias faixas de horário de trabalho, com jornadas aos sábados;
- Emissão de relatórios de ocorrências: atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças; Lançamentos de registros de justificativas de ausências (faltas justificadas, injustificadas e abonadas);
- Registro de compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;
- Utilização de "Banco de Horas";
- Emissão de Relatórios Regulares Mensais - Boletim de Frequência;
- Personalização de relatórios;
- Manutenção e suporte técnico permanente, para garantir o pleno funcionamento dos equipamentos e software envolvidos, bem como o treinamento dos usuários responsáveis pela operacionalização do sistema.
- Possibilidade de envios de comandos para bloqueio e desbloqueio;
- Programação de listas;
- Acerto de data e hora;
- Restaurar modo de operação (reset) em caso de erro de operação;
- Gerenciar a comunicação e transferência de informações entre os coletores e o microcomputador de gerenciamento;
- Gerenciamento centralizado em microcomputador remoto, através de comunicação em rede, sobre as informações coletadas por vários microcomputadores;

- Verificação de integridade dos dados transmitidos;
- Verificação de ocupação da memória de dados;
- Permite efetuar a limpeza da memória de dados;
- Permite o cadastro e envio de mensagens;
- Permite programar funções e teclas;
- Funcionalidade de Importação e exportação de dados através da geração de arquivo padrão TXT com informações coletadas;
- Capacidade para 30.000 (trinta mil) registros, independentemente da quantidade de dígitos do cartão;
- Controle de acesso de até 10.000 (dez mil) usuários;
- Possibilidade de utilizar até 04 (quatro) leitores, configurando as funções de cada leitor de maneira individual;
- Possibilidade de 02 (dois) leitores biométricos no mesmo equipamento;
- Conversão de formato de templates;
- Possibilidade de transferência de templates entre equipamentos existentes nas Unidades VAPT VUPT;
- Possibilidade de operar no mesmo equipamento leitores de proximidade nos padrões AbaTrack II, Wiegand, ou Wiegand Facility Code;
- Leitura de dígitos fixos ou variáveis (Barras);
- Cadastro de até 100 (cem) horários para acionamento de cada sirene totalizando 200 (duzentos);
- Programação para a duração de cada toque;
- Permite a diferenciar o toque de sirene;
- Cadastro de 200 horários / 5 horários por usuários (20 intervalos);
- Comunicação Ethernet 10/100Mbps (TCP/IP) com criptografia e chave de segurança;
- Exibição do nome do usuário no display;
- Mensagens Programadas por usuários e por datas;
- Mensagens de orientação aos usuários programável para ser indexada quando da necessidade de se comunicar com algum funcionário;
- Listagens e consulta de cadastros (Relatórios);
- Software de operação disponível para ambiente Windows;
- Help online que facilita as atividades de operação ao usuário;
- Consulta de informações individuais pelo usuário, vinculadas exclusivamente ao número.

3.9.5RH – Demais Soluções de RH

A solução tecnológica dispõe de outros módulos de Recursos Humanos para realização de serviços referentes a:

- Recrutamento & Seleção de Pessoal;
- Treinamento de Atendimentos e de Controles das Unidades e de gestores da **Concessionária** efetivando um processo perene de qualidade e prestação de serviço.
- Controles de produtividade e qualidade de atendimento com premiações

3.10 SISTEMAS DE APOIO A OPERAÇÃO

3.10.1 SISTEMA DE OPERAÇÃO DE INFOCENTRO

A solução a ser implementada pela **Concessionária** para atender as operações de Infocentro dentro das Unidades será composta por uma rede interna que trará um servidor central que terá pleno controle de todas as estações de trabalho disponíveis para o atendimento.

Através deste servidor poderemos realizar todos os serviços de monitoramento de segurança, controle de acessos liberados, impedindo mal-uso do serviço, reinicialização de qualquer uma das estações, a qualquer tempo e controle de tempo de uso das estações cedidas aos cidadãos.

Possui como funcionalidades principais as descritas abaixo:

- Ligar, desligar ou reiniciar máquinas clientes através do servidor;
- Consultar lista de programas e encerrar programas das máquinas através do servidor;
- Gerenciamento de Cadastro de Cidadão já cadastrado e avulso;
- Controle de uso: totalização diária, mensal ou por qualquer período.
- Estatísticas gerenciais;
- Controle de Liberação de Impressões:
 - A impressão só ocorre depois de ser liberada pelo atendente;
 - Controle automático de impressões;
 - Registra páginas impressas pelo cidadão automaticamente.
- Lista de espera e reserva de máquinas;
- Captura de tela das máquinas;
- Bloqueio de sites;
- Acesso por senha.
- Restrições de acesso no programa (descontos, alterações, cancelamentos e outros);
- Bloqueio opcional de recursos do Sistema Operacional (acesso ao disco rígido, painel de controle, Ctrl-Alt-Del e outros);
- Bloqueio de downloads;
- Restrição de ícones que ficam na área de trabalho das máquinas.
- Visualização da configuração das máquinas clientes através do servidor: Tamanho e espaço do disco rígido, versão do Sistema Operacional, memória RAM, configuração de vídeo, IP e mais.

3.10.2 SISTEMA DE CANAL DO CIDADÃO – OUVIDORIA

A solução de Ouvidoria e que já acima mencionamos que estará hospedada no **Portal do Cidadão** e disponível a todos será composta de dois módulos que terão a missão de atender ao cidadão e aos gestores da **Concessionária** e informar ao **Poder Concedente** que terá acesso a mesma informação e ao mesmo tempo impossibilitando maquiagens e/ou censuras nas informações fornecidas.

Tem, portanto, no ambiente do cidadão:

- Registro da manifestação;
- Consulta da manifestação realizada com situação atual da mesma, para acompanhamento;
- Envio ao solicitante de cada passo da manifestação registrada, até desfecho final dela;

E no Ambiente da Gestão ao gestor da **Concessionária** e ao **Poder Concedente**

- Configurações;
- Registro de manifestação;
- Busca geral;
- Estatísticas;
- Tarefas;
- Manifestações novas;
- Manifestações aguardando respostas;
- Manifestações encerradas;
- Consulta todas as manifestações registradas;
- Controle o acesso dos usuários internos e externo;
- Controle prazo e identificar pendências;
- Funcionalidade ao gestor da área informe as providencia emita respostas a Ouvidoria;
- Permite um tratamento especial para manifestação sigilosa;
- Emite carta-resposta final e gera e-mail automático ao manifestante;
- Permite o cadastramento e o acompanhamento da manifestação pelo próprio manifestante (via internet);
- Envia resposta das manifestações por e-mail, SMS, fax, etc.;
- Emite relatórios com informações estatísticas abrangendo toda a organização e até uma manifestação específica;
- Consulta e pesquisa de casos solucionados, não solucionados e improcedentes.
- Indica áreas críticas da organização através da consolidação das informações estratégicas.

3.11 INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS E GESTÃO

3.11.1 Sala de Situação



A Solução da Plataforma Tecnológica da **Concessionária** dispõe de um módulo de Sala de Situação que ficará à disposição dos gestores das **Unidades VAPT VUPT, Órgãos Parceiros** e da **SEGPLAN** fornecendo informações em tempo real, das operações com granularidades por Unidade, Órgãos, Serviços e até

por guichê de atendimento permitindo o mapeamento no menor nível possível para identificar uma situação de anormalidade.

Em contrapartida, permitirá a visualização de forma gerencial e agregada por todas as **Unidades VAPT VUPT** dando uma visão macro da performance dos atendimentos.

Operando com indicadores de desempenho de atendimento, dará aos gestores do **Programa VAPT VUPT**, a visão imediata dos problemas vividos em determinada Unidade proporcionando ao mesmo ajustes em tempo real de parâmetros de controles do atendimento a fim de dirimir e em muitos casos, sanar inconformidades de atendimento garantindo os **SLAS** dos serviços.

A aplicação disponibiliza um configurador de metas de atendimento que permite o registro de metas de atendimentos de serviços constantes em filas de atendimento, dimensionando informações sobre tempo de espera, tempo de atendimento, SLA's desejados, quantidades máximas de senhas por fila, índices de atendimentos desejados, índices de satisfação desejados e demais parâmetros que são aos olhos dos gestores considerados como metas a atingir.

Feito este processo, a população dos atendimentos realizados fará um comparativo com estes parâmetros e gerará as distorções positivas e negativas conforme as metas estabelecidas.

Será nesta hora que as divergências do realizado em relação ao previsto (meta) poderá gerar indicadores fora dos SLA's desejados e que deverão ter ação imediata para que os índices sejam revertidos.

Como estamos falando de uma operação que possui muitas variáveis devido a sua complexidade, caberá aos gestores, tomadas de decisões imediatas e a existência de uma aplicação que demonstre de forma gráfica com informações on-line se torna imprescindível.

O acesso a esta Funcionalidade de Sala de Situação será ser dado a todos os Gestores da Concessionária, responsáveis pela Operação para correção imediata de prováveis intercorrências ao mesmo tempo que aos Gestores dos Órgãos e do Poder Concedente para conhecimento, tomada de decisão, se for o caso, e fiscalização da Operação da Concessionária.

3.11.2 BI de Atendimento

Resultante de consolidação de todos os atendimentos realizados e baseados e *dashboards's* definidos pelas áreas gestoras, obedecendo as melhores práticas de atendimento ao cidadão, a solução da **Concessionária** irá disponibilizar uma solução de *Business Intelligence* de Atendimento para ser compartilhada entre todos os gestores envolvidos para acompanhamento da operação de atendimento realizada de todas as formas e por todos os canais de atendimento.

- Acesso ao **Portal do Cidadão**;
- Atendimento presencial;
- Atendimento via *web* – autoatendimento;
- Atendimento Presencial Virtual realizado em Unidades que não dispõe presencialmente dos atendimentos necessários ao serviço solicitado.

Construído baseado na expertise da **Concessionária** que já realiza processos de atendimentos semelhantes de outras localidades, a solução contém em sua essência diversos KPI's definidos para ofertar controles de gerenciamento dos atendimentos realizados de maneira clara e objetiva



forneendo ao **Poder Concedente** indicadores que confrontados com critérios e indicadores definidos contratualmente darão a conformidade suficiente para a aprovação de medições realizadas pela **Concessionária** no que tange a suas obrigações de atendimento.

3.11.3 BI do ERP – Consolidador de Resultados

Como parte integrante da solução de ERP (Sistema de Gestão Financeira, Suprimentos e de Recursos Humanos) está contida na solução, para tomada de decisão dos gestores da **Concessionária** uma ferramenta de consolidação, exibição e impressão de informações baseados em conceitos e modelagem de BI.

A alimentação deste módulo se dará a partir dos sistemas transacionais através de interfaces construídas nativamente junto a estes sistemas.

Os resultados alcançados serão diariamente disponibilizados para os gestores da **Concessionária do Poder Concedente** para informações sobre a saúde da **SPE**.

A disponibilização destes resultados se dará através do Portal do Colaborador e o nível de acesso e aprofundamento destas informações estará vinculado ao nível de gestão do colaborador. Por exemplo: um Gerente de Unidade terá acesso amplo a todas as informações pertinentes a sua Unidade, mas não deve ter acesso a outras Unidades nas quais não tem responsabilidade.

Quanto a disponibilidade das informações, estas deverão ocorrer na maior parte das vezes de forma diária com um determinante D-1 e a alimentação se dará após todo o processo de operação que se encerra após o fechamento da Unidade em horário comercial.

Para as ações que são realizadas através do Portal e pelo próprio cidadão, na modalidade de autoatendimento, haverá uma hora de corte a ser definida entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente**. Este horário deverá permear todas as soluções e virá como divisor de águas que definirá o final de um dia e início de outro

3.11.4 BI de Consolidação da Operação

Será disponibilizado um módulo resultante de todos resultados das Operações de Atendimento realizadas fisicamente nas Unidades de Atendimento ou através dos Canais Virtuais (WEB, Mobile, Virtual Presencial e 0800) a fim de consolidar todos os Atendimentos e apresentar resultados por quantidades e qualidades, além de apresentar os desvios de metas estabelecidas entre a Concessionária e o Poder Concedente e os demais Órgãos Conveniados.

O objetivo deste módulo, produto de informações operacionais será o de dar lisura e garantia ao Poder Concedente sobre as medições apresentadas pela Concessionária, no final de cada período de conclusão de resultados contratualmente definido.



3.12 SOLUÇÃO DE IDENTIFICAÇÃO – BIOMETRIA

Visando a identificação de pessoas prevenindo contra fraudes sejam por cidadãos ou colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, a solução tecnológica disponibilizada pela **Concessionária** incorpora em seu portfólio de produtos e serviços que serão utilizados para apoiar ao **Programa VAPT VUPT**.

A solução incorpora dispositivos de leitura biométrica, sensores e software que operam de forma integrada através de uma camada de middleware biométrico e gera resultados positivos e/ ou negativos para identificação das pessoas.

Operando de forma 1:1 que é onde a identificação da pessoa se dá através de um processo de comparação de informações biométricas previamente cadastradas após a identificação da mesma já ter sido realizada através de informações onomásticas, a solução realiza a pesquisa e retorna de maneira booleana o resultado desta.

Utilizado hoje amplamente pelos Bancos, a biometria como solução de complementação de identificação possui diversas características distintas e que poderão no futuro serem incorporadas na solução que de imediato será disponibilizada através de Impressão Digital.

Classificado em fisiológicas e comportamentais, as biometrias na íntegra podem ser:

Fisiológicas:

- Reconhecimento Facial;
- Impressão Digital;
- Geometria dos Dedos e Mão;
- Reconhecimento da Íris e da Retina;
- Geometria das Veias;
- Arcada dentária;
- DNA,

Comportamentais

- Padrão de Digitação;
- Assinatura;
- Voz;

3.12.1 Biometria – *Modus Operandi*



A base de informações das funcionalidades de Biometria, composta na solução, dispõe de um template de informações onomásticas com um ou mais identificadores que poderão ser utilizados pelos demais módulos da solução e até por sistemas de **Órgãos Parceiros** além de informações biométricas, colhidas

presencialmente junto as pessoas que delas passarão a fazer parte e que serão posteriormente utilizadas para processos de verificação, através da solução.

O registro de dados biométricos ficará contido nos repositórios da solução e relacionados com os indicadores que servirão de acesso e meio de integração com demais soluções para integração e consulta aos dados biométricos.

A solução irá disponibilizar coletores para coleta das informações biográficas que serão armazenadas em formato obedecendo a padrões internacionais e de mercado e que poderão ser futuramente utilizados por demais sistemas dos **Órgãos Parceiros** para identificação do cidadão.

Disponibiliza coletores compatíveis com diversos canais e tecnologias e motores de reconhecimento de impressões digitais reconhecidos e certificados internacionalmente. Fornece suporte a uma completa gama de dispositivos e técnicas de captura, como sensores ópticos capacitivos, de passagem, multiespectral e por eletroluminescência.

3.12.2 Biometria para Colaborador

A adoção da biometria em acesso a Plataforma Sistêmica simplifica e dá segurança ao processo de autenticação dos colaboradores que acessam a plataforma e através de integração com os demais sistemas e Portal Colaborativo evita falhas e fraudes causadas por acessos indevidos de login e senha, se estes virem a ser descobertos.

Operando em formato 1:1 possibilitará ao colaborador acesso ao seu portfólio de serviços a ele disponibilizados dando segurança e eliminando utilização de cartões e senhas de acesso.

Sendo uma ferramenta de identificação que obriga a presença física da pessoa, a solução garante a autenticidade e rastreabilidade de suas ações junto a atividades exercidas na plataforma tecnológica.

3.13 BARRAMENTO DE INTERFACES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS

3.13.1 Conceito do Módulo

A Solução Tecnológica da **Concessionária** traz em sua estrutura uma tecnologia de *barramento de interface*, projetada e construída com requintados conceitos de segurança de informação a fim de promover integrações com sistemas dos **Órgãos Parceiros** de forma segura e efetiva a fim de interagir com os sistemas operacionais dos Órgãos e promover troca de informações de forma segura objetivando a redução de manuseio de informações, envio de documentos em meio físico, evitando extravios e possibilitando que informações hoje enviadas manualmente o sejam transferidas eletronicamente reduzindo processos operacionais manuais, reduzindo digitações e tendo com isso ganhos de tempos, performances e reduzindo falhas operacionais por manipulação de documentos físicos.

Considerando uma excessiva gama de soluções tecnológicas distintas e híbridas, a solução de Integração proposta pela **Concessionária** possui várias arquiteturas de Interface para atender a este emaranhado de soluções distintas.



Figura 18 – Integração entre Plataforma de Atendimento e Órgãos Parceiros



Fonte: Autores

A previsão de interface da Solução Sistêmica de Atendimento ao Cidadão da **Concessionária**, ilustrada na **figura 18**, será disponibilizada já possuindo mecanismos de integração com sistemas que possuam as seguintes plataformas tecnológicas:

- Interface SOA através de *Webservices* operando de forma síncrona;
- Interface com plataformas *client-server* operando de forma assíncrona;
- Interface com sistemas de alta plataforma (*mainframe*) operando de forma assíncrona;

A arquitetura disponível na solução dispõe de uma interface pública com tabelas de metadados preparada para receber tratar e enviar informações aos mais variados sistemas dos **Órgãos Parceiros**.

Em tempo de construção das interações de cada um dos sistemas, após criteriosa análise, caso a caso, que ocorrerá conforme cronograma de trabalho, realizar-se-á uma força tarefa com as equipes de tecnologia dos Órgãos a fim de buscar uma integração de equipes visando a construção dos artefatos tecnológicos.

Caberá por último ao **Poder Concedente** a definição das políticas de integração de plataformas sistêmicas e o controle dos requisitos de segurança de informações que deverá seguir os padrões estabelecidos por normas técnicas internacionais em uso pelo mercado de tecnologia.

A interação com sistemas de retaguarda de apoio ao atendimento dos **Órgãos Parceiros**, poderá alterar rotinas hoje existentes, após consenso entre as partes, na busca pela melhoria contínua do atendimento visando sempre apoiar ao cidadão, cliente final de todos os aparatos tecnológicos envolvidos.

Todo o processo de integração entre as Plataformas da **Concessionária** e dos **Órgãos Parceiros** fará uso de mecanismos que se comunicarão através da internet, podendo, portanto, ocorrer em qualquer

localidade que disponha deste canal, seja através de um **Portal do Cidadão**, seja através de aplicações (APP) disponibilizados em plataformas *mobile* de mercado e acessível a grande maioria dos usuários que estão contidos na Inclusão Digital do estado de Goiás. A partir desses canais de relacionamento, o cidadão poderá ter mais autonomia e comodidade para realização de serviços *on-line*, disponíveis na *web*, agendamento de hora marcada para execução de serviços presenciais, obtenção de informações ou, ainda, responder pesquisas de satisfação e registrar manifestações diversas.

A evolução dos processos de Integração entre as Plataformas de Atendimento proposta pela **Concessionária** e os **Órgãos Parceiros** visa ao longo do tempo promover de forma evolutiva e incremental, a virtualização dos serviços que hoje são prestados presencialmente nas **Unidades VAPT VUPT**, possibilitando a sua realização diretamente e de forma interativa pelo cidadão, a partir da internet e do autoatendimento das Unidades.

3.14 SOLUÇÃO DE AUTENTICAÇÃO – SINGLE SIGN ON (SSO)

3.14.1 Conceito do Módulo

Respeitando o conceito efetivo de *single sign on* a solução tecnológica disponibilizada pela **Concessionária** disponibilizará uma solução de SSO que será utilizada para compor toda a suíte de produtos contidos na solução, podendo ainda ser adotado como autenticador de demais sistemas dos **Órgãos Parceiros** quando estes não estiverem integrados a solução da **Concessionária**.

A solução está preparada para realizar processos de integração com as mais variadas tecnologias que perfazem a solução.

3.14.2 Funcionamento do Módulo

A solução possui um passo a passo de funcionalidades que abaixo destacamos para melhor entendimento:

- É liberado um login/senha ou um acesso biométrico ao usuário;
- Após o acesso a aplicação desejada, há uma consistência se este usuário já possui uma sessão ativa. Em não tendo uma sessão, solicita acesso para o endereço (URL) de requisição de credenciais;
- O sistema de SSO valida as credenciais do serviço e, em caso de sucesso, responde à requisição com um conjunto de credenciais;
- Na sequência é realizado um redirecionamento à ao endereço de autenticação no sistema SSO, adicionando à requisição a credencial temporária obtida na requisição anterior.
- O sistema de SSO realiza verificação para checar se o usuário já possui uma sessão ativa. Caso não exista, exibe ao usuário uma página onde o mesmo pode se autenticar.
- Após a autenticação do usuário, é feita uma consulta ao Passaporte *web* para checar se existe uma associação deste usuário com o serviço que solicitou sua autenticação. Em caso negativo, é exibida uma tela na qual o usuário é notificado que tal serviço solicitou acesso a seus dados. O usuário tem a opção de permitir o acesso permanentemente, permitir o acesso somente nesta sessão, ou negar o acesso a seus dados. Caso o usuário permita o acesso permanentemente, deve ser criada uma associação entre o usuário e o serviço.

- Se o usuário não permita o acesso a seus dados, o processo de login é finalizado. Caso contrário o usuário é redirecionado para a URL fornecida pela aplicação cliente no início do processo, adicionando a credencial temporária do serviço e um verificador.
- A aplicação extrai a credencial e o verificador e efetua uma requisição para a URL de validação de Tokens no sistema SSO.
- O sistema de SSO valida os Tokens e responde à requisição com um conjunto de credenciais que possibilitam o acesso aos dados do usuário.
- De posse destas informações, a aplicação cliente solicita ao sistema de SSO os dados do usuário, de forma a autenticá-lo localmente.

3.15 AUTOATENDIMENTO AO CIDADÃO

3.15.1 Conceito do Módulo

O **Módulo de Autoatendimento** disponível na solução da **Concessionária** tem o objetivo de disponibilizar ao cidadão que já possui maior inclusão digital um canal de Atendimento com menor burocracia a fim de reduzir e em muitos casos eliminar as filas de atendimento, ampliar o horário de atendimento e levar atendimentos para outras praças, além das **Unidades VAPT VUPT**.

Através de Totens que podem ser equipados com:

- Leitor biométrico;
- Webcam;
- Leitor de cartões rfid;
- Leitor de cartões smartcard;
- Pinpad para pagamento de taxas;
- Pads de assinaturas – para assinaturas de documentos;
- Impressora térmica para emissão de senhas;
- Scanners- para leitura de documentos originais de identificação;
- Leitor de código de barras – para acelerar digitações de informações;

Será possível a realização de diversos trabalhos que hoje são realizados de forma presencial e com a necessidade de um atendente o que burocratiza alguns processos mais simples e que podem ser realizados pelo próprio cidadão de forma direta.

A solução a ser disponibilizada poderá trazer todo o aparato tecnológico descrito se os serviços pelos totens requererem, ou serem aditivados à medida que forem evoluindo.

Importante salientar que para uma evolução contínua e um aumento de serviços de autoatendimento, haverá ao longo do período de contrato, a necessidade de alterações de alguns sistemas dos **Órgãos Parceiros** ao mesmo tempo que uma quebra de paradigmas, sobre rotinas hoje existentes e que foram criadas antes de algumas tecnologias que estão contidas na solução e que permitem realização de serviços que outrora eram inviáveis, por diversas questões ligadas a veracidade de informações, dificuldades de identificação do solicitante e possibilidade de fraudes.

Trata-se, portanto, de uma disponibilização tecnológica que irá depender de ajustes entre os envolvidos e nos processos por estes realizados e, portanto, dependentes de todos, seja da **Concessionária**, seja do **Órgão Parceiro**, seja do **Poder Concedente** que além da Gestão do Processo, atuará como um facilitador em apoio a mudanças de procedimentos que muitas vezes serão necessários a novos procedimentos.

Enumerando algumas características, temos que o autoatendimento apoia em:

- Redução de custos operacionais;
- Disponibilidade de um atendimento 24 x 7;
- Redução do tempo de espera
- Redução do tempo médio de atendimento
- Redução de ociosidade, absenteísmo
- Maior abrangência dos serviços
- Inovação e introdução de novas tecnologias
- Serviço ser conclusivo no próprio terminal de autoatendimento

3.16 ATENDIMENTO VIRTUAL PRESENCIAL

3.16.1 Conceito do Módulo

Para os casos onde não são possíveis se realizar atendimentos, seja por dificuldades do cidadão, seja pela complexidade dos procedimentos, seja por regras ou leis estabelecidas que obrigam a presença de um atendente, a solução tecnológica proposta pela **Concessionária**, traz em seu portfólio de soluções, uma solução composta de hardware e software que permite a realização de atendimentos de forma remota tendo o cidadão defronte este equipamento, instalado em um localidade e o atendente a distância, em outro local físico e ambos conectados através de um canal de internet.

A comunicação entre o atendente e o cidadão se dá através de um aparato tecnológico onde ambos poderão se comunicar através de um monitor, de cada lado, que possibilita ao cidadão verificar o atendente ao mesmo tempo que o recebe através de seu monitor de trabalho em uma modalidade que conhecemos como vídeo conferência.

O processo de Atendimento Presencial Virtual se dá através da interação do cidadão tomador de um determinado serviço e de um atendente remoto (locado em outra **Unidade VAPT VUPT** ou em local reservado) de um colaborador local, que apoia ao cidadão na interação com o atendente da outra ponta, realiza atividades de identificação do mesmo, confere documentos que serão escaneados, será possível a realização de muitos serviços que obrigam a presença física e que nem sempre são disponibilizados em todas as **Unidades VAPT VUPT**. Este modelo de atendimento permite que uma Unidade de Pequeno Porte realize serviços que normalmente são operados apenas por Unidades maiores de grandes centros proporcionando serviços e facilidades a todos os cidadãos independentemente de sua localização geográfica, gerando uma igualdade conforme determina a Constituição Federal.

3.16.2 Atendimento Virtual Presencial – Principais Característica

- Amplia a oferta de serviços em Unidades de Pequeno Porte;
- Proporciona atendimento em qualquer localidade;
- Permite o envio de documentos de forma remota;
- Permite a emissão e cobrança de tarifas de serviços diretamente pelo totem;
- Proporciona a interação do cidadão com um atendente em uma localidade distante;

3.17 SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS AOS COLABORADORES

3.17.1 Chat do Colaborador

Para agilizar o atendimento, será disponibilizada uma ferramenta de CHAT ao colaborador que poderá interagir com seus pares e superiores para apoio a atividades, esclarecimentos de dúvidas, registro de informações fornecidas verbalmente, etc.

Uma ferramenta de fácil acesso e rapidez de operação que facilita o manuseio e contribui significativamente com a agilização do atendimento a um custo operacional muito pequeno.

3.17.2 Service Desk

Será disponibilizado para a equipe que realizará o BackOffice de atendimentos de Help Desk, um sistema de registros de chamados e ocorrências baseados em ITIL que reúne um conjunto de práticas na gestão da infraestrutura, operação e manutenção dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação que serão aplicadas em todas as localidades abertas ao público ou não, do **Programa VAPT VUPT**.

Esta solução trará contido em sua íntegra um sistema que automatiza a gestão de processos de negócio (execução, controle e monitoração). Tipicamente, inclui o mapeamento dos processos de negócio ponta a ponta, desenho dos fluxos e formulários eletrônicos, definição de workflow, regras de negócio, integradores, monitoramento em tempo real das atividades e alertas. É uma poderosa ferramenta de gestão, para garantir que os processos estão sendo efetivamente executados como modelados, contribuindo para os objetivos da organização que denominaremos BPMS.

Contém ainda um Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações que é o banco de dados onde são mantidos os registros dos itens de configuração de toda infraestrutura, de forma organizada, completa e atualizada, no qual também ficam registrados os relacionamentos entre esses itens, demonstrando como os serviços de TIC estão compostos e mapas que representam a forma como estão distribuídos fisicamente.

Esta solução será operada por uma equipe de BackOffice treinada e será disponibilizada aos demais colaboradores através do Portal do Colaborador para registros de todas as ocorrências vividas por estes colaboradores.

4. CONCLUSÃO DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO

4.1 DESCRITIVO

Composta de um aparato tecnológico com as mais modernas ferramentas de operação e controle das operações, a solução ofertada pela Concessionária tem o claro objetivo de atender a todas as exigências legais contidas no Edital de Licitação do Programa Vapt Vupt voltado ao cidadão de Goiás.

Toda a solução foi planejada a fim de facilitar a vida do cidadão, levando ao mesmo facilidades de aproximação junto aos órgãos conveniados do Governo muitas vezes sem a necessidade deste ter de se deslocar para a realização de um serviço de seu interesse.

Busca ainda, através de tecnologia, a identificação do cidadão, em premissas como “prova de vida” facilitando aquele que possui dificuldades de locomoção a se identificar de forma segura sem sua presença física nas unidades físicas.

Algumas das alternativas já dominadas tecnologicamente pela Concessionária não podem ser aplicadas devido a legislações que não acompanharam sua modernização, mas como se sabe, um contrato de anos como este, precisa estar sempre a frente do seu tempo e a busca por constantes evoluções passam a ser responsabilidade daqueles que estão frente do programa.

Entendemos ser esta a nossa missão e além de contemplar na íntegra, todo o escopo contido no Edital, já estamos preparados para uma evolução tecnológica que irá incluir digitalmente a cada dia, o cidadão goiano, ofertando a este a mais evoluída plataforma tecnológica de Atendimento ao Cidadão existente no território nacional.

FATOR 10

ANEXO III ITEM 3.2.10 DO EDITAL
METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

g) Modelo de Gestão de Manutenção e Conservação das Unidades
VAPT VUPT



Sumário

1	INTRODUÇÃO	4
2	METODOLOGIA.....	4
2.1	TIPOS DE MANUTENÇÃO	5
2.1.1	Manutenção Planejada	5
2.1.2	Manutenção Não Planejada	5
2.2	MACRO FLUXO DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	6
3	PLANO DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO	8
3.1	MANUTENÇÕES PREDIAIS	8
3.1.1	Instalações Hidrossanitárias	9
3.1.1.1	Água Fria	9
3.1.1.2	Esgoto	9
3.1.1.3	Águas Pluviais	10
3.1.1.4	Ralos	10
3.1.1.5	Registros	10
3.1.2	Deteção e Combate a Incêndio	12
3.1.2.1	Sistema Hidráulico de Deteção e Combate a Incêndio	12
3.1.3	Instalações Eléctricas	13
3.1.3.1	Componentes Eléctricos	13
3.1.3.2	Condutores Eléctricos	13
3.1.3.3	Eletroduto	13
3.1.3.4	Circuitos.....	13
3.1.3.5	Quadro Eléctrico	14
3.1.3.6	Sistema de Protecção Contra Descargas Atmosféricas (SPDA).....	14
3.1.3.7	Sistema de Aterramento	14
3.1.4	Revestimentos de parede	15
3.1.4.1	Revestimento em Argamassa	15
3.1.5	Revestimentos cerâmicos e rejuntas	16
3.1.5.1	Azulejo / Cerâmica / Porcelanato.....	16
3.1.5.2	Tratamento de Rejuntas.....	16
3.1.6	Revestimentos de pedras naturais.....	16
3.1.7	Pintura	17
3.1.8	Esquadrias	18
3.1.8.1	Materiais utilizados:	18
3.1.8.2	Classificação quanto à forma de funcionamento:.....	18
3.1.9	Forros	20
3.1.10	Divisórias	22
3.1.11	Impermeabilização	23
3.1.11.1	Sistema Rígido	23
3.1.11.2	Sistema Flexível	24
3.1.12	Coberturas.....	25
3.1.12.1	Componentes:	25
3.1.13	Fachadas.....	26
3.1.14	Sistema de Condicionamento de Ar.....	26
3.1.15	Instalações de Cabeamento Estruturado	39
3.1.16	Plataforma Elevatória e Elevador.....	42

3.1.16.1	Disposições Gerais da Plataforma Elevatória	42
3.1.16.2	Disposições Gerais do Elevador.....	42
3.1.17	Mobiliário	43
3.1.17.1	Limpeza e Conservação	43
3.1.18	Programação Visual.....	45
3.1.18 1	Limpeza e Conservação da Programação Visual	46
3.1.19	Manutenção e Renovação dos Equipamentos de Informática	46
3.1.19 1	Manutenção Preventiva dos Equipamentos de Informática.....	47
3.1.19 2	Manutenção Corretiva dos Equipamentos de Informática	48
3.1.19 3	Limpeza e Conservação dos Equipamentos	48
4	CONCLUSÃO	49



1 INTRODUÇÃO

A **Gestão da Manutenção e Conservação** das **Unidades VAPT VUPT** consiste na implantação do **Plano de Manutenção e Conservação** das **Unidades VAPT VUPT** e da implantação de processos de gestão continuada, com melhoria de processos e execuções de serviços, planejamento, produção, indicadores de desempenho, ferramentas de gestão, etc a fim de salvaguardar as melhores práticas de gestão, manutenção e conservação.

O **Plano de Manutenção e Conservação** das **Unidades VAPT VUPT** será implantado pela **Proponente** e tem por objetivo garantir as boas condições de funcionamento das Unidades no âmbito das edificações e instalações prediais e do conforto ambiental. Uma boa gestão de manutenção e conservação visa prolongar a vida útil da edificação, reduzindo os custos com reformas por deterioração e com manutenção corretiva, proporcionando economia de recursos aliada à qualidade permanente das instalações, garantindo conforto e segurança aos usuários e funcionários das **Unidades VAPT VUPT**.

O **Plano de Manutenção e Conservação** das **Unidades VAPT VUPT** toma como base a NBR 5674/99 - Manutenção de Edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção, que trata de um conjunto de atividades a serem realizadas para conservar ou recuperar a capacidade funcional da edificação e de suas partes constituintes a fim de atender as necessidades e segurança dos seus usuários.

2 METODOLOGIA

O **Plano de Manutenção e Conservação** das **Unidades VAPT VUPT** será de fundamental importância para assegurar a qualidade das instalações ao longo da duração do Contrato de Concessão e é componente da **Metodologia de Operação Centrada em Atendimento – MOCA**®, concebida pelo **Shopping do Cidadão, empresa integrante do consórcio Proponente**.

O controle e monitoramento da manutenção da infraestrutura das **Unidades VAPT VUPT**, que compreendem as instalações prediais, elétricas, hidrossanitárias, ar condicionado, detecção e combate a incêndios, cabeamento estruturado, além de mobiliário e divisórias, equipamentos de tecnologia da informação e programação visual serão efetuados pela **Proponente** através de módulo específico de manutenção predial, integrante do sistema corporativo, módulo *service desk*, por meio do qual serão controladas todas as etapas de manutenção, com o registro das demandas, as frequências, os índices de falhas, além de recursos envolvidos e custos agregados. Os detalhes técnicos do sistema corporativo pode ser encontrado no Relatório de Proposta – Modelo de Gestão de Tecnologia.

Os recursos de manutenção serão voltados para o bem estar e segurança dos cidadãos usuários dos serviços e dos colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, e estarão em total harmonia com o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA; Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO e demais programas de saúde ocupacional.

O **Plano de Manutenção e Conservação** apresentado neste documento é macro, mas com orientação abrangente a cada tipo de material empregado nas edificações, assim como os sistemas de instalações e cuidados que deverão ser tomados ao longo da duração do Contrato de Concessão para manter as estruturas físicas das **Unidades VAPT VUPT** nas melhores condições de conservação, proporcionando

um ambiente seguro, confortável e cuidado, utilizando as melhores práticas de manutenção e conservação recomendadas.

2.1 TIPOS DE MANUTENÇÃO

Manutenção é um conjunto de cuidados técnicos para o funcionamento regular e permanente de máquinas, equipamentos e instalações. A seguir, estão explicitadas as modalidades de manutenção que serão aplicadas pela **Proponente** nas **Unidades VAPT VUPT**.

2.1.1 Manutenção Planejada

- **Manutenção Preventiva:** são serviços de inspeções sistemáticas, ajustes, conservação e eliminação de defeitos, visando evitar falhas em equipamentos e máquinas, sendo realizada de forma programada e periódica.
- **Manutenção Preditiva:** é uma inspeção sistemática para o acompanhamento das condições dos equipamentos e indica as condições reais de funcionamento das máquinas e equipamentos com base em dados que informam o seu desgaste ou processo de degradação. Trata-se de um processo que prediz, de acordo com o fabricante, o tempo de vida útil dos componentes das máquinas e equipamentos e as condições para que esse tempo de vida seja bem aproveitado.
- **Manutenção Detectiva:** é a atuação efetuada em sistemas de proteção buscando detectar falhas ocultas ou não perceptíveis. Trata-se de tarefas executadas para verificar se um determinado sistema de proteção ainda está funcionando corretamente.

2.1.2 Manutenção Não Planejada

- **Manutenção Corretiva:** é o conjunto de serviços executados nos equipamentos ou sistemas prediais e de instalações que apresentam falha de manutenção e que consiste em substituir peças ou componentes que se desgastaram ou falharam. A manutenção corretiva tem como objetivo a localização e reparação de anomalias, defeitos e/ou quebras propriamente ditas, em equipamentos que operam em regime de trabalho contínuo.
- **Manutenção Emergencial:** são procedimentos que tem como alvo principal a correção imediata de um defeito, a fim de retomar o mais rápido possível as atividades produtivas do equipamento ou sistemas prediais e de instalações aos quais foram submetidos a falha.

As **Unidades VAPT VUPT** terão sua manutenção e conservação centrada na manutenção planejada para prevenção de possíveis falhas, realizando-se o atendimento a chamados na ocorrência de problemas, mantendo-se a confiabilidade da operação de toda a infraestrutura e do parque de equipamentos, mobiliários e utensílios.

O **Plano de Manutenção e Conservação** possuirá as seguintes premissas:

- Atuar de forma sistêmica para garantia de todo o bom funcionamento operacional das **Unidades VAPT VUPT**;
- Identificar, prever o modo e efeito das falhas, atuando preventivamente na correção;

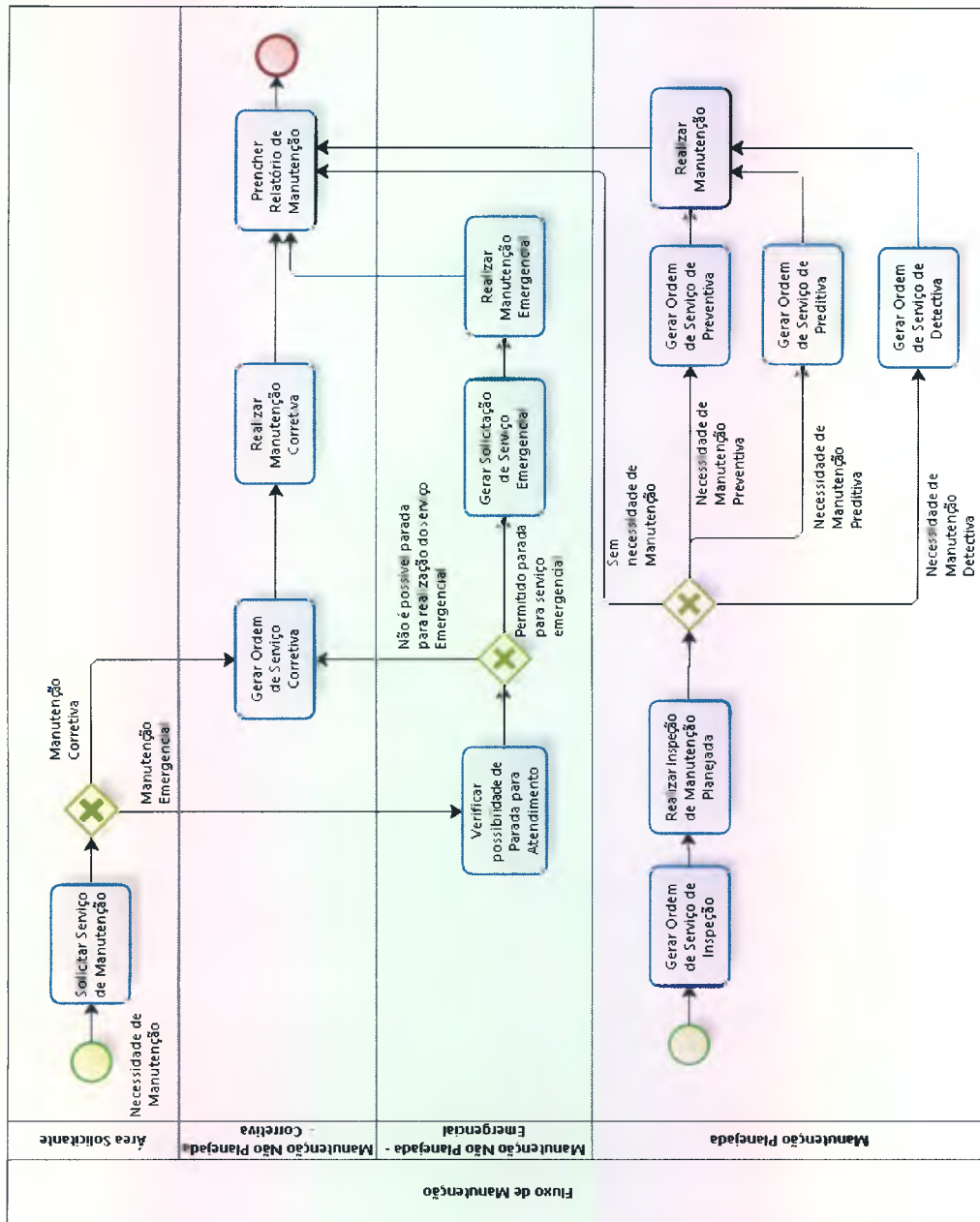


- Utilizar os recursos humanos, ferramentais e financeiros de forma a garantir a racionalidade e efetividade da manutenção;
- Atuar de forma seletiva, buscando identificar os pontos críticos de falha, bem como gerar uma maior atuação e vigilância nos elementos identificados, vitais para o bom desempenho operacional.

2.2 MACRO FLUXO DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

Para realizar as manutenções nas **Unidades VAPT VUPT** serão executadas as manutenções nas diversas modalidades apresentadas e a **Proponente** adotará o seguinte macro fluxo, abaixo apresentado.

Imagem 01 - Fluxo de Manutenção



[Handwritten signature]

3 PLANO DE MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO

A **Proponente** implantará o **Plano de Manutenção e Conservação** das **Unidades VAPT VUPT** por meio de uma equipe de manutenção gerida pela **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT** e uma equipe de técnicos alocados nas **Unidades VAPT VUPT**. Para serviços específicos que o corpo de técnicos de manutenção da **Proponente** não possua condições de realizar, serão contratadas empresas especializadas.

Para suportar o **Plano de Manutenção e Conservação** nas **Unidades VAPT VUPT** a **Proponente** utilizará módulo do sistema corporativo, específico de manutenção e conservação, componente do módulo *service desk* onde serão registradas as ocorrências descritas, o controle dos recursos envolvidos em cada registro de manutenção, a quantidade de horas aplicadas de técnicos, materiais empregados e mão de obra específica subcontratada, se for o caso, que possibilite um registro completo acerca das manutenções, fornecendo gráficos e relatórios gerenciais para monitoramento e controle.

3.1 MANUTENÇÕES PREDIAIS

A manutenção das instalações prediais terá como objetivo evitar ou corrigir deteriorações que possam comprometer o aspecto físico e/ou a segurança das **Unidades VAPT VUPT**, visando o conforto e a segurança dos cidadãos, bem como evitar interrupções no funcionamento das Unidades ocasionadas por falhas técnicas.

A conservação de uma edificação dependerá da qualidade dos materiais utilizados na sua construção; entretanto, será necessário garantir o uso adequado dos sistemas prediais, executando as ações de manutenção preventiva de acordo com o planejamento e ações de manutenção corretiva, sempre que necessário.

As rotinas de manutenção serão estabelecidas com base nas normas técnicas pertinentes, particularmente nas Normas da ABNT, assim como nas recomendações dos fabricantes dos equipamentos e materiais, dispositivos e equipamentos que forem instalados nas **Unidades VAPT VUPT**.

Será mantido em cada **Unidade VAPT VUPT** um conjunto completo e atualizado da documentação, denominado "*As Built*" dos projetos, laudos e memoriais, de forma a agilizar a consulta às informações necessárias e a validação dos projetos de manutenção. Incluem-se nesse item os projetos executivos de arquitetura, elétrica, telefonia e cabeamento estruturado, ventilação e ar condicionado, detecção, prevenção e combate a incêndio, instalações hidrossanitárias e combate a incêndio entre outros que possam ser desenvolvidos para a construção/reforma das unidades.

São considerados serviços críticos da Gestão Predial:

- Instalações Hidrossanitárias;
- Instalações de Combate a Incêndio;
- Instalações Elétricas;
- Revestimentos de Paredes;
- Revestimentos Cerâmicos e Rejuntes;
- Revestimentos em Pedras Naturais;



- Pintura (Interna e Externa);
- Esquadrias (madeira, ferro e alumínio);
- Forro;
- Divisórias;
- Impermeabilização;
- Coberturas;
- Sistema de Condicionamento de Ar;
- Instalações Telefônicas e Comunicação;
- Plataforma Elevatória e Elevador (quando houver);
- Mobiliário;
- Programação Visual.

3.1.1 Instalações Hidrossanitárias

As instalações hidrossanitárias são de extrema importância para operação de uma unidade de atendimento, pois oferece conforto aos cidadãos usuários, sendo um dos pontos fortes da conservação destas instalações a manutenção preventiva que virá detalhada nos itens que seguem e um resumo da periodicidade que será praticada conforme consta na Tabela 1, a seguir.

3.1.1.1 Água Fria

- Pontos de água são pontos que alimentam os lavatórios, os vasos sanitários, os chuveiros, as pias, os tanques, os bebedouros e os filtros de água;
- Tubulação de sucção é o ponto de tomada no reservatório inferior à entrada da bomba;
- Tubulação de recalque possui a função de conduzir a água do reservatório inferior para o reservatório superior.
- Barrilete é conjunto de tubulações de saída do reservatório superior que alimentam as prumadas;
- Prumadas de água são constituídas por tubulações principais que trazem a água do reservatório superior;
- Ramais e sub-ramais de distribuição de água: alimentadores dos diversos pontos, nos cômodos apropriados.

3.1.1.2 Esgoto

- Pontos de esgoto são pontos por onde são expurgadas as águas servidas de lavatórios, vasos sanitários, tanque, etc., além dos ralos secos e sifonados;
- Tubulação de esgoto dividida em ramais de descarga, ramais de esgoto, tubos de queda, subcoletores e coletores;
- Tubulação de ventilação possibilita o escoamento dos gases emanados do coletor público.



3.1.1.3 Águas Pluviais

- Águas de chuvas ou lavagens são normalmente coletadas pelas redes pluviais;
- Prumadas de águas pluviais são constituídas por tubulações principais que trazem a água de chuva coletada nas coberturas, ralos das sacadas etc. para as saídas do edifício e interligação nas redes pluviais dos municípios.

3.1.1.4 Ralos

- Todos os ralos possuem grelhas de proteção para evitar que detritos maiores caiam em seu interior, ocasionando entupimento;
- Ralos sifonados e sifões tem “fecho hidráulico”, que consiste numa pequena cortina de água, que evita o retorno do mau cheiro.

3.1.1.5 Registros

- Registros de Pressão são válvulas de pequeno porte instaladas em sub-ramais ou pontos de utilização, destinados à regulagem da vazão de água, ou fechamento;
- Registros de Gaveta são válvulas de fecho para a instalação hidráulica predial, destinadas a interrupção eventual de passagem de água para reparos na rede ou ramal.

TABELA 1. INSTALAÇÕES HIDROSSANITÁRIAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Verificar, registrar e analisar a leitura do medidor de água.	Diária
Verificar componentes externos das instalações: torneiras, bebedouros, descargas, pias e ralos.	Diária
Limpar ralos e grelhas das águas pluviais. Caso identifique-se grande quantidade de resíduos, fazer limpeza diária.	Semanal
Inspeção dos reservatórios de água, registros e bombas e reparo com substituição daqueles que apresentem algum problema.	Semanal
Verificar o funcionamento das bombas de recalque.	Quinzenal
Analisar consumo de água e efetuar testes de verificação de vazamentos, quando identificado na leitura do medidor aumento injustificado de consumo.	Mensal
Verificar o funcionamento da bomba (ruído, apoios, vibração, estabilidade).	Mensal
Limpar os bicos removíveis das torneiras, pois é comum o acúmulo de resíduos provenientes da própria tubulação.	Mensal
Limpar e verificar a regulagem do mecanismo de descarga.	Mensal

TABELA 1. INSTALAÇÕES HIDROSSANITÁRIAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar caixas de inspeção e caixas de gordura. Pode-se alterar esta periodicidade para trimestral, caso o volume de resíduos seja pequeno.	Mensal
Verificar fechos hídricos das caixas sifonadas.	Mensal
Acionar tubulações que não são constantemente usadas, como o extravasor, de forma a evitar incrustações e entupimentos.	Mensal
Limpar calhas e buzinotes (planejar uma limpeza para antes das chuvas).	Trimestral
Realizar laudo atestando qualidade da água utilizada nos bebedouros.	Semestral
Operar (fechar e abrir completamente) os registros de gaveta, principalmente dos barriletes e do subsolo (quando existir).	Trimestral
Limpar crivos da válvula de pé.	Semestral
Limpar crivos dos chuveiros e arejadores.	Semestral
Efetuar limpeza dos reservatórios, com empresa especializada. Caso seja identificado algum indício de contaminação ou problema no fornecimento de água potável pela rede pública, efetuar a limpeza em caráter extraordinário.	Semestral
Limpeza dos reservatórios de água e de calhas, de condutores e dos filtros de bebedouros.	Semestral
Limpar ralos e sifões das louças, tanques, lavatórios e pias, retirando todo o material causador de entupimento (panos, fósforos, cabelos etc.) e jogando água a fim de se manter o fecho hídrico nos ralos sifonados, evitando o mau cheiro proveniente da rede de esgoto.	Semestral
Verificar tubulações de captação e drenagem da água do jardim para detectar a presença de raízes que possam entupir a tubulação.	Anual
Inspeccionar tubulação de água tratada, tubulação de águas pluviais e tubulação de esgoto.	Anual
Verificar e substituir, quando necessário, as gaxetas, anéis e a estanqueidade dos registros de gaveta, visando evitar vazamentos.	Anual
Verificar e substituir, quando necessário, os vedantes das torneiras, misturadores e registros de pressão para garantir a boa vedação e evitar vazamentos.	Anual

3.1.2 Detecção e Combate a Incêndio

Os imóveis onde funcionarão as **Unidades VAPT VUPT** deverão ser adequados à Legislação de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Estado de Goiás e de acordo com as NBR's 13434-1, 13434-2 e 13434-3 da ABNT, e demais leis e normas pertinentes.

- Todas as **Unidades VAPT VUPT** serão dotadas de sistema de proteção de combate a incêndio e pânico, aderentes às normas aplicáveis da ABNT e do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás.
- Cada **Unidade VAPT VUPT**, em que houver necessidade de formação de brigada de incêndio, deverá treinar e manter recurso(s) operacional(is) e humanos com tal propósito.
- Cada Unidade terá o sistema de detecção e combate a incêndio inerente às suas características físicas e aderente às normas técnicas e legislação vigente.

3.1.2.1 Sistema Hidráulico de Detecção e Combate a Incêndio

- Constituídos por reservatório, tubulação de incêndio, hidrantes, mangotinhos e sprinklers. Os sistemas hidráulicos de combate a incêndios trabalham compressões de água específica e vazões mínimas superiores às de uma instalação predial convencional. Na maioria das vezes deve ser utilizado um sistema de bombas de incêndio para recalque da água com pressão suficiente para produzir a vazão requerida ou, simplesmente, reforçar a pressão natural existente. As ações preventivas e sua periodicidade são descritas na Tabela 2.

TABELA 2. INSTALAÇÕES DE DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspeccionar os componentes externos das instalações, mantendo os acessos sempre livres e com sinalização adequada, em particular aquele acesso estabelecido como rota de fuga.	Diária
Verificar o posicionamento dos extintores, da sinalização e desobstrução da área ao seu entorno.	Diária
Vistoriar o funcionamento das travas antipânico das portas das saídas de emergência.	Diária
Manter atualizado o mapa de identificação dos extintores e efetuar o controle do carregamento dos mesmos, garantindo a troca nas épocas programadas.	Mensal
Vistoriar a validade dos extintores.	Trimestral
Verificar e limpar as mangueiras de incêndio.	Anual
Inspeccionar, conforme orientação técnica, todos os dispositivos que fazem parte do Sistema de Proteção de Combate a Incêndios e Pânico.	Anual



TABELA 2. INSTALAÇÕES DE DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Solicitar vistoria do Corpo de Bombeiros para verificação das instalações de combate a incêndio.	a cada 2 anos (ou conforme legislação)
Realizar troca preventiva de componentes que tenham atingido sua vida útil, inclusive tubulações e reservatórios de água.	Programada
Limpar filtros e efetuar revisão nas válvulas redutoras de pressão conforme recomendações dos fabricantes.	Conforme orientação do fabricante

3.1.3 Instalações Elétricas

As manutenções preventivas das instalações elétricas estão apresentadas na Tabela 3. Segue abaixo um descritivo dos componentes normalmente utilizados nos projetos de instalações elétricas das unidades.

3.1.3.1 Componentes Elétricos

- Tomada de uso geral para ligação de aparelhos de utilização móvel ou portáteis;
- Tomadas de uso específico para ligação de equipamentos fixos e estacionários;
- Pontos de iluminação para ligação de lâmpadas e luminárias;
- Interruptores para acionamento dos pontos de iluminação;
- Quadro de distribuição recebe a energia do medidor e distribui para os diversos circuitos e onde se encontram os dispositivos de proteção.

3.1.3.2 Condutores Elétricos

- Tem a função de transportar energia elétrica necessária ao bom funcionamento de todos os equipamentos. São feitos comumente de cobre ou alumínio, com isolamento PVC.

3.1.3.3 Eletroduto

- Tem função de proteger os condutores contra as ações mecânicas e corrosão. Tem também a função de proteger contra perigos de incêndio, resultantes de superaquecimento de condutores. Podem ser tubos de metal ou PVC, rígidos ou flexíveis.

3.1.3.4 Circuitos

- É um conjunto de tomadas de uso geral e específico, pontos de energia, pontos de iluminação e interruptores, cuja fiação se encontra interligada.

3.1.3.5 Quadro Elétrico

- É composto por disjuntor geral com chave seccionada ou dispositivo diferencial residual que desliga todos os circuitos e por diversos disjuntores secundários, que desligam os seus respectivos circuitos. Esse disjuntor diferencial tem ainda a função de segurança de todos os circuitos elétricos contra as correntes de fuga provocadas por aparelhos eletrodomésticos ou instalações elétricas em más condições de conservação e/ou fuga de corrente elétrica na rede.

3.1.3.6 Sistema de Proteção Contra Descargas Atmosféricas (SPDA)

- É constituído pelos seguintes elementos: captosres (para-raios, terminais), condutores de interligação ou descida, sistema de aterramento (hastes, cabos).

3.1.3.7 Sistema de Aterramento

- Parte da instalação elétrica que visa proteger as edificações e as pessoas contra descargas atmosféricas e cargas eletrostáticas, por meio de ligação a terra, ou seja, aterramento. Constituído por condutor de proteção e eletrodo de aterramento (quando em barras rígidas, é chamado de haste de aterramento).

TABELA 3. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Verificar, registrar e analisar a leitura do medidor de energia.	Diária
Verificar níveis de tensão da alimentação elétrica e dispositivos de iluminação.	Diária
Verificar componentes de proteção elétrica; componentes de emergência; quadro elétrico; iluminação de emergência; para raios.	Semanal
Realizar limpeza de dispositivos de iluminação e domes de câmeras ou de acordo com as necessidades.	Mensal
Realizar testes de funcionamento do sistema de iluminação de emergência.	Mensal
Verificar fusíveis do sistema de iluminação de emergência.	Bimestral
Reapertar todos os parafusos dos disjuntores dos Quadros de Distribuição.	Trimestral
Testar os disjuntores e reapertos.	Semestral
Verificar o estado dos contatos elétricos, substituindo as peças que apresentarem desgaste (tomadas, interruptores, pontos de luz).	Semestral
Verificar toda a fiação de aterramento.	Anual

TABELA 3. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Verificar a continuidade dos condutores em cobre nu do sistema de aterramento.	Anual
Desobstruir poços de inspeção das hastes de aterramento.	Anual
Verificar interligação das antenas ao sistema de aterramento.	Anual
Reparar todas as conexões dos Quadros de Distribuição.	Anual
Realizar manutenção preventiva da subestação com empresa especializada.	a cada 2 anos
Efetuar manutenções previstas do grupo gerador.	Conforme recomendação do fabricante
Trocar preventivamente componentes que tenham atingido sua vida útil	Programada

3.1.4 Revestimentos de parede

As manutenções preventivas de revestimentos de parede e teto são apresentadas na Tabela 4. Seguem descrições dos itens de revestimento das instalações físicas normalmente encontradas nas Unidades.

3.1.4.1 Revestimento em Argamassa

- São revestimentos utilizados para regularizar a superfície dos elementos de vedação e estruturais, servindo de base para receber outros acabamentos ou pintura. Auxiliam na proteção dos elementos de vedação e estruturais contra a ação direta de agentes agressivos.

TABELA 4. REVESTIMENTOS DE PAREDES EM ARGAMASSA	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Repintar os forros em gesso das áreas úmidas.	Semestral
Limpar os forros de fibra mineral com um pano umedecido com água e sabão e qualquer umidade que reste deve ser removida com um tecido seco e substituir placas quando necessário.	Semestral
Repintar paredes revestidas de argamassa ou gesso das áreas secas.	Anual
Não há ações específicas para manutenção preventiva dos revestimentos de paredes com argamassa ou gesso. Entretanto, deverá ser executado inspeções periódicas e corrigir eventuais patologias (fissuras, trincas, umidade etc.) e sujidade que sejam identificadas.	

3.1.5 Revestimentos cerâmicos e rejuntas

Na Tabela 5 são apresentadas as ações preventivas para os revestimentos cerâmicos e rejuntas. Segue uma breve descrição dos itens normalmente encontrados nas Unidades.

3.1.5.1 Azulejo / Cerâmica / Porcelanato

- Utilizados em revestimentos de paredes e pisos para dar acabamento em áreas úmidas como cozinhas, banheiros e áreas de serviço, bem como no piso de ambientes em geral, protegendo estes ambientes e aumentando o desempenho contra umidade e infiltração de água. Facilitam também a limpeza e tornam o ambiente mais higiênico, além de possuírem uma função decorativa.
- Podem ser classificados por vários critérios, entre eles o desgaste da superfície esmaltada, dureza, resistência à abrasão superficial (PEI), absorção de água e outros.

3.1.5.2 Tratamento de Rejuntas

- Tratamento dado às juntas de assentamento dos materiais cerâmicos e pedras naturais para garantir a estanqueidade e o acabamento final dos revestimentos de pisos e paredes e dificultar a infiltração de água;
- Os rejuntas também tem a função de absorver pequenas deformações e, por isso, existe um tipo específico de rejuntamento para cada local e tipo de revestimento.
- São utilizados no preenchimento das juntas de revestimentos cerâmicos em pisos e paredes, tanto interna quanto externamente. Também são utilizados em pedras naturais, pastilhas de porcelana e pastilhas de vidro.

TABELA 5. REVESTIMENTOS CERÂMICOS E REJUNTAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar azulejos.	Semanal
Verificar as juntas de dilatação no caso de fachadas e pisos.	Semestral
Verificar a existência de peças soltas ou trincadas e reassentá-las imediatamente com argamassa colante adequada.	Semestral
Verificar e completar o rejuntamento de forma programada ou quando aparecer falhas.	Anual
Lavar as paredes externas para retirar o acúmulo de sujeira, fuligem, e fungos.	Anual

3.1.6 Revestimentos de pedras naturais

São consideradas pedras naturais mármore, granitos, ardósias, entre outras. São utilizadas em revestimento de pisos e paredes internas e externamente, além de ser elemento decorativo, podem evitar a passagem de água, presença de umidade e diminuir a propagação do som. São utilizadas



também em tampos de pias, bancadas e balcões. Na Tabela 6 estão descritas as ações preventivas indicadas a revestimentos de pedras naturais.

TABELA 6. REVESTIMENTOS DE PEDRAS NATURAIS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Encerar pisos polidos com produtos específicos para proteção do revestimento de agentes abrasivos. Em áreas de circulação intensa, deverá ser intensificada a periodicidade.	Mensal
Verificar e completar o rejuntamento, a cada ano ou quando aparecerem falhas.	Anual
Verificar as juntas de dilatação, no caso de fachadas e pisos. Estas devem ser preenchidas com mastique e nunca com argamassa para rejuntamento.	Anual
Verificar a existência de peças soltas ou trincadas e reassentá-las imediatamente com argamassa colante adequada.	Anual

3.1.7 Pintura

As pinturas interna e externa proporcionam proteção às edificações como material de acabamento final, possibilitando uniformidade da superfície, proteção de elementos estruturais, tais como, reboco, gesso, madeira etc., bem como conforto e beleza pela utilização de cores. As ações preventivas de pintura estão descritas na Tabela 7.

TABELA 7. PINTURA (INTERNA E EXTERNA)	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar paredes e tetos.	Semanal
Pintar áreas internas e externas (fachada, muros, etc.)	Anual
Observações gerais na execução de pinturas: <ul style="list-style-type: none"> - Em caso de necessidade de retoque, deve-se repintar todo o pano da parede (de quina a quina), para evitar diferenças de tonalidade entre a tinta velha e a nova numa mesma parede. - Deve-se evitar realizar pintura em dias com muita umidade sujeitos a chuva. - Partes soltas ou mal aderidas devem ser eliminadas, raspando, lixando ou escovando a superfície. 	

TABELA 7. PINTURA (INTERNA E EXTERNA)	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
<ul style="list-style-type: none"> - Imperfeições profundas do reboco/cimentado devem ser corrigidas com argamassa. - Antes de iniciar a pintura deve-se forrar o piso, equipamentos e mobiliário, retirar os espelhos dos interruptores e tomadas e proteger rodapés e esquadrias (com fitas crepe, pois costumam manchar). - Evitar a realização de pinturas durante o expediente de atendimento ao cidadão. 	

3.1.8 Esquadrias

As esquadrias em madeira, ferro, alumínio e vidro são elementos de fechamento de aberturas (vão) das edificações, que fornecem segurança, permitem a passagem de pessoas, iluminação e ventilação. Esses materiais podem ainda constituir corrimão, guarda-corpo, batentes e outros elementos.

Esquadrias de qualidade devem atentar para os requisitos de durabilidade ao ar e água, além de facilidade de manuseio.

As Tabelas 8.1, 8.2, 8.3 e 8.4 apresentam as ações preventivas indicadas para as esquadrias.

3.1.8.1 Materiais utilizados:

- Madeira: pintada ou natural;
- Alumínio: anodizado ou pintado;
- Aço: chapa dobrada ou de perfilados;
- Sintéticos: PVC;
- Vidros: autoportantes.

3.1.8.2 Classificação quanto à forma de funcionamento:

- Charneira (“de abrir”): porta ou janela com movimento de rotação sobre o eixo vertical na borda da folha, como a maioria das portas.
- Pivotante: porta ou janela com movimento de rotação sobre o eixo vertical, através de pivôs, passando por um ponto entre as bordas da folha (muito comuns nas portas de vidro temperado).
- Basculantes: janela com movimento de rotação sobre o eixo horizontal (muito comum em janelas de sanitários). Proporcionam ventilação ao ambiente limitando /impedindo o acesso de água da chuva.
- Guilhotina: janela com movimento de translação na direção vertical. Deve-se ter especial atenção com o dispositivo de fixação da parte móvel.
- De correr: porta ou janela com movimento de translação na direção horizontal. Não interferem nas áreas externas ou internas, permitindo, no caso de janelas, o uso de



telas, persianas ou cortinas. Oferecem a possibilidade de regulação da abertura das folhas propiciando maior conforto na aeração do ambiente.

TABELA 8.1 ESQUADRIA DE MADEIRA	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar as esquadrias.	Mensal
Limpar trilhos inferiores em portas e janelas de correr, evitando-se o acúmulo de poeira que podem comprometer o desempenho das roldanas e exigir a sua troca precoce.	Mensal
Reapertar todos os parafusos dos fechos, fechaduras, puxadores, fixadores e roldanas sempre que necessário.	Bimestral
Verificar a vedação e fixação dos vidros.	Semestral
Reaplicar verniz nas esquadrias com acabamento envernizado.	Anual
Repintar esquadrias com acabamento em pintura.	Anual
Raspar totalmente e replicar verniz nas esquadrias envernizadas.	2 anos

TABELA 8.2. ESQUADRIA DE FERRO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Verificar a vedação e fixação dos vidros.	Semestral
Limpar trilhos inferiores em portas e janelas de correr, evitando-se o acúmulo de poeira que podem comprometer o desempenho das roldanas e exigir a sua troca precoce.	Anual
Repintar as esquadrias, após o tratamento devido dos pontos de oxidação, com as mesmas especificações da pintura original.	2 anos

TABELA 8.3. ESQUADRIA DE ALUMÍNIO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar as esquadrias como um todo, inclusive guarnições de borracha e escovas, com solução de água e detergente neutro a 5%, com auxílio de esponja macia.	Bimestral
Limpar trilhos inferiores em portas e janelas de correr, evitando-se o acúmulo de poeira que podem comprometer o desempenho das roldanas e exigir a sua troca precoce.	Bimestral

TABELA 8.3. ESQUADRIA DE ALUMÍNIO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Reapertar todos os parafusos dos fechos, fechaduras, puxadores, fixadores e roldanas sempre que necessário.	Bimestral
Limpar os drenos (orifícios) dos trilhos inferiores, para evitar entupimentos e vazamentos de água para o interior do ambiente, principalmente em épocas de chuvas.	Bimestral
Verificar a vedação e fixação dos vidros.	Semestral

TABELA 8.4. ESQUADRIA DE VIDRO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar vidros.	Semanal
Limpar trilhos inferiores em portas e janelas de correr, evitando-se o acúmulo de poeira que podem comprometer o desempenho das roldanas e exigir a sua troca precoce.	Bimestral
Reapertar todos os parafusos dos fechos, fechaduras, puxadores, fixadores sempre que necessário.	Bimestral
Verificar molas de piso, puxadores e fechaduras	Bimestral
Verificar o desempenho das vedações e fixações dos vidros nos caixilhos. Em caso de quebra ou trinca, trocar imediatamente.	Semestral
Inspecionar o funcionamento do sistema de molas e dobradiças, verificando a lubrificação.	Semestral
Observações gerais: <ul style="list-style-type: none"> – Os vidros deverão possuir espessura compatível com a resistência necessária para o seu uso normal. – Em caso de troca, deve-se instalar material de mesma características (cor, espessura, tamanho etc.). 	

3.1.9 Forros

Revestimento interno aplicado no teto das construções, contribuem para a estética e para o conforto térmico ao ambiente, dando sensação de acolhimento e, no caso de ambientes com alta concentração de pessoas, poderão ter características para promover o isolamento acústico.

São normalmente compostos por tirantes perfilados e os painéis em diversos materiais, tais como:

- Madeira;
- PVC (em placas ou lâminas removíveis);



- Gesso (em placas e acartonado);
- Fibra mineral;
- Isopor;
- Lã de vidro;
- Metal.

Os forros com painéis removíveis (PVC, fibra mineral, isopor etc.) tem a vantagem de facilitar o acesso às instalações embutidas para execução de reparos ou modificações.

As Tabelas 9.1 a 9.6 apresentam as ações preventivas indicadas para cada tipo de forro.

TABELA 9.1 FORRO DE MADEIRA	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspecionar os forros e, quando necessário, reaplicar acabamentos e substituir peças eventualmente danificadas.	Anual
Verificar a presença de cupins nos ambientes e fazer tratamento apropriado.	Anual

TABELA 9.2. FORRO DE PVC	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspecionar os forros e, quando necessário, reaplicar acabamentos e substituir peças eventualmente danificadas.	Semestral
Atentar para a necessidade de troca de placas devido a danos causados durante a reposição de lâmpadas ou luminárias fixadas ao forro.	Semestral

TABELA 9.3. FORRO DE GESSO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Repintar os forros de gesso de áreas úmidas.	Semestral
Repintar tetos das áreas secas.	Anual
Verificar a necessidade de troca e fixação dos tirantes sempre que apresentar desnivelamento aparente.	Programado

TABELA 9.4. FORRO DE GESSO ACARTONADO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspeccionar aparência visual em relação ao nivelamento, superfícies que apresentem fissuras, trincadas, empenadas, soltas ou manchas e trocar.	Anual
Repintar tetos das áreas secas.	Anual

TABELA 9.5. FORRO DE FIBRA MINERAL (TERMO-ACÚSTICO)	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar os forros de fibra mineral com um pano umedecido com água e sabão e qualquer umidade que reste deve ser removida com um tecido seco e substituir placas quando necessário.	Semestral
Inspeccionar aparência visual em relação ao nivelamento, peças estruturantes e placas que apresentem fissuras, trincadas, empenadas, soltas ou manchas e trocar.	Semestral
Atentar para a necessidade de troca de placas devido a danos causados durante a reposição de lâmpadas ou luminárias fixadas ao forro.	Semestral

TABELA 9.6. FORRO DE ISOPOR	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspeccionar aparência visual em relação ao nivelamento, peças estruturantes e placas que apresentem fissuras, trincadas, empenadas, soltas ou manchas e trocar.	Semestral
Atentar para a necessidade de troca de placas devido a danos causados durante a reposição de lâmpadas ou luminárias fixadas ao forro.	Semestral

3.1.10 Divisórias

São elementos que permitem a compartimentação dos ambientes, cuja rapidez na instalação e a possibilidade de montar e desmontar facilitam modificações de *layout*, o que é muito apropriado para ambientes que possuem uma dinâmica de alteração e de modificações de configuração de espaços, como é o caso das **Unidades VAPT VUPT**. Permitem vários tipos de modulação, o que possibilita a melhor organização dos espaços e a criação de ambientes privativos.

As divisórias que serão utilizadas nas **Unidades VAPT VUPT** obedecerão às especificações descritas no Apêndice IV – Especificações de Mobiliários, Equipamentos Específicos e Utensílios, componente do Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação.

A Tabela 10.1 apresenta a periodicidade que será observada pela Proponente para manutenções preventivas e inspeções.

TABELA 10.1. DIVISÓRIAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar portas e painéis das divisórias.	Semanal
Verificar e ajustar fechaduras e dobradiças das portas das divisórias.	Trimestral
Verificar situação dos perfis e parafusos quanto à oxidação.	Semestral
Verificar fixação dos vidros e estabilidade dos conjuntos.	Anual
Verificar condições de acabamentos das chapas.	Anual

3.1.11 Impermeabilização

É o tratamento dado em partes e componentes da construção para garantir estanqueidade e impedir a infiltração de água e vapor.

Existem vários tipos de materiais empregados nas impermeabilizações, tais como mantas pré-fabricadas, membranas asfálticas, argamassas poliméricas, resinas acrílicas termoplásticas, membranas acrílicas, etc.

Serão avaliados os métodos construtivos mais adequados a cada instalação. Na Tabela 11 são apresentadas as ações preventivas mais adequadas aos sistemas de impermeabilização.

3.1.11.1 Sistema Rígido

Conjunto de materiais ou produtos aplicáveis nas partes construtivas não sujeitas a fissuração, devido à variação térmica diferenciada, grandes vibrações, exposição solar, tais como reservatórios de águas enterrados e subsolos.

- Argamassa impermeável com aditivo hidrófugo: tipo de impermeabilização não industrializada aplicada em substrato de alvenaria ou concreto, constituído de areia, cimento aditivo hidrófugo e água, formando um revestimento com propriedades impermeabilizantes.
- Argamassa modificada com polímeros: tipo de impermeabilização não industrializada aplicada em substrato de alvenaria ou concreto, constituído de agregados minerais inertes, cimento e polímeros, formando um revestimento com propriedades impermeabilizantes.

- Argamassa polimérica: tipo de impermeabilização industrializada aplicada em substrato de concreto e alvenaria, constituída de agregados minerais inertes, cimento e polímeros, formando um revestimento com propriedades impermeabilizantes.

3.1.11.2 Sistema Flexível

Conjunto de materiais ou produtos aplicáveis nas partes construtivas sujeitas a fissuração, devido às variações térmicas diferenciadas, grandes vibrações, exposição solar, tais como lajes (maciças, mistas ou pré-moldadas), espelhos d'água, calhas de grandes dimensões, jardineiras e floreiras, pisos frios (banheiros, cozinhas, áreas de serviço).

- Membrana de asfalto modificado: produto impermeabilizante, moldado no local, com ou sem estruturante, sendo o asfalto modificado um produto sólido de cor entre preta e marrom escura, obtido pela modificação do cimento asfáltico de petróleo com polímeros, que se fundem gradualmente pelo calor, de modo a se obter determinadas características físico-químicas.
- Membrana de emulsão asfáltica: produtos impermeabilizantes, moldados no local, com ou sem estruturante, sendo a emulsão asfáltica um produto resultante da dispersão de asfalto em água, através de agentes emulsificantes. Este produto pode ser aplicado em áreas menores, sem grandes movimentações (jardineiras, floreiras, pequenas lajes, calhas, pisos frios etc.).
- Membrana de solução asfáltica: produto impermeabilizante, moldado no local, com ou sem estruturante, sendo a solução asfáltica um produto resultante da dispersão de asfalto em solventes especiais, através de agentes emulsificantes. Este produto pode ser aplicado em áreas menores, sem grandes movimentações (jardineiras, floreiras, pequenas lajes, calhas, pisos frios etc.).
- Manta asfáltica: produto impermeável, pré-fabricado, estruturado, obtido por calandragem, extensão ou outros processos, com características definidas. Este produto pode ser aplicado em áreas maiores, sujeitas a tráfego e grandes movimentações (estacionamentos, coberturas, piscinas, terraços etc.).

TABELA 11. IMPERMEABILIZAÇÃO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspeccionar os rejuntamentos dos pisos, paredes, soleiras, ralos e peças sanitárias, pois, através das falhas nos mesmos, poderá ocorrer infiltração de água.	Anual
Inspeccionar a camada drenante do jardim, verificando se não há obstrução na tubulação e entupimento dos ralos.	Anual



3.1.12 Coberturas

A função das coberturas é proteger o espaço interno da edificação das intempéries do ambiente exterior (chuva, vento, entre outros elementos climáticos), também concedendo aos usuários privacidade e conforto através de proteção acústica e térmica.

As coberturas poderão ser feitas com lajes impermeabilizantes (horizontais ou inclinadas), telhados ou mistas.

As ações preventivas para as coberturas são apresentadas na Tabela 12.

3.1.12.1 Componentes:

- **Telhamento:** constituído por telhas de diversos materiais e dimensões, tendo a função de vedação. Apresentam-se em dois grupos, o de pequenas dimensões (normalmente cerâmicas, de concreto ou vidro) e o de grandes dimensões (fixadas diretamente as terças, são as metálicas e de fibrocimento). Quando necessário podem ser utilizadas telhas termo acústicas, que melhoram o isolamento térmico e acústico do ambiente.
- **Trama:** constituída geralmente por terças, caibros e ripas, tendo como função a sustentação das telhas.
- **Estrutura de Apoio:** constituída geralmente por tesouras, oitões, pontaletes ou vigas, tendo a função de receber e distribuir adequadamente as cargas verticais ao restante do edifício.
- **Sistema de águas pluviais:** constituídos geralmente por rufos, calhas, condutores, verticais e acessórios, tendo como função a drenagem das águas pluviais.

TABELA 12. COBERTURAS	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar calhas e coletores. Quando necessário, intensificar a periodicidade, principalmente em épocas de chuva e quando houver alta incidência de sujeira (regiões e imóveis arborizadas).	Mensal
Inspeccionar rufos, fazendo os reparos necessários para garantir a estanqueidade.	Mensal
Verificar a existência de telhas partidas ou trincadas e efetuar a substituição (devem ser utilizadas telhas da mesma especificação).	Mensal
Verificar deslizamento de telhas e proceder aos ajustes necessários.	Mensal
Verificar a substituição das borrachas de vedação de parafusos e efetuar substituição, quando necessário.	Semestral

Para os itens a seguir, as manutenções poderão ser realizadas por profissionais ou empresas especializadas contratadas para a realização dos serviços e sob a supervisão técnica da **Proponente**.



3.1.13 Fachadas

A manutenção das Fachadas ocorrerá de forma preventiva e corretiva, quando necessário, seguindo os critérios já determinados nos subitens de manutenção descritos no item 3.1, devidamente empregados nestas e atenderão seus devidos cronogramas.

A **Proponente** entende que as Fachadas possuem um caráter representativo do Governo de Goiás e empregará esforços nas melhores práticas em sua conservação, manutenção e atualização.

3.1.14 Sistema de Condicionamento de Ar

Conforme será especificado em projeto, as **Unidades VAPT VUPT** terão ar condicionado nas áreas de público e áreas internas administrativas e, também, onde houver equipamentos que necessitem de temperatura controlada.

O somatório das práticas de manutenção para garantia do ar e manutenção programada visando o bom funcionamento e desempenho térmico dos sistemas permitirá o correto controle dos ajustes das variáveis de manutenção e controle dos poluentes dos ambientes. As práticas de manutenção dos sistemas de ar condicionado devem ser aplicadas em conjunto com as recomendações de manutenção mecânica da Norma Técnica NBR 13971 – Sistemas de Refrigeração, Condicionamento de Ar e Ventilação - Manutenção Programada da ABNT, bem como, em sintonia com todas demais normas e legislações pertinentes.

Todos os produtos utilizados na limpeza dos componentes dos sistemas de climatização devem ser biodegradáveis e estarem devidamente registrados no Ministério da Saúde para esse fim.

Toda verificação deve ser seguida dos procedimentos necessários para o funcionamento correto do sistema de climatização.

Os equipamentos especificados apresentarão capacidade suficiente para refrigerar as áreas designadas dentro dos padrões de conforto para usuários e funcionários e para garantir as condições de trabalho dos equipamentos.

São oferecidos um grande número de alternativas capazes de satisfazer as necessidades de um projeto. A seleção e combinação dessas opções devem basear-se nos seguintes critérios: desempenho, capacidade, local ocupado, custo inicial, custo operacional, flexibilidade, manutenção e durabilidade. Os sistemas de condicionamento de ar podem ser divididos em expansão direta e indireta.

Expansão Direta: fazem parte os modelos em que o resfriamento ocorre diretamente em contato com o ar externo, por meio da serpentina de resfriamento.

- Condicionador de Ar de Janela (ACJ);
- *Splits*;
- *Self Contained*.

Expansão Indireta: o ar é resfriado por um líquido que não seja o gás refrigerante, como por exemplo, água ou etileno glicol.

- *Fan coils*;
- Painel radiante.



As Tabelas 13.1 e 13.2 referem-se especificamente às atividades de manutenção preventiva para Condicionadores de Ar de Janela e Split, respectivamente, por serem os sistemas mais utilizados nas Unidades.

TABELA 13.1. SISTEMA DE CONDICIONAMENTO DE AR DE JANELA		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE	
ATIVIDADE	M	S
COMPONENTE: VENTILADORES		
Verificar a sujidade, danos, corrosão e fixação do conjunto.	•	
Limpar o conjunto.	•	
Eliminar focos de corrosão.		•
Verificar vibrações e ruídos anormais.	•	
Verificar o aquecimento anormal dos mancais.	•	
Lubrificar os mancais.	•	
Verificar o estado dos amortecedores de vibração.	•	
Verificar o estado e a instalação dos dispositivos de proteção.	•	
Verificar aperto dos parafusos em geral.	•	
COMPONENTE: QUADRO DE COMANDO ELÉTRICO		
Verificar a instalação e suas condições locais.		•
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão.	•	
Limpar os elementos e eliminar pontos de corrosão.		•
Verificar os elementos quanto ao funcionamento eletromecânico e fixação.	•	
Reapertar os terminais, barramentos e elementos de fixação.		•
Medir e registrar tensão e correntes elétricas dos equipamentos ligados ao quadro.	•	



TABELA 13.1. SISTEMA DE CONDICIONAMENTO DE AR DE JANELA		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE	
ATIVIDADE	M	S
Verificar fiações, barramentos e sistemas de aterramento.	•	
Medir e registrar as tensões de entrada no quadro elétrico.	•	
COMPONENTE: MOTOR		
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão.		•
Limpar os elementos.		•
Eliminar focos de corrosão.		•
Verificar o sentido de rotação.	•	
Verificar vibrações e ruídos anormais.	•	
Lubrificar os mancais.		•
Verificar a instalação e fixação dos protetores.		•
Medir e registrar tensão e correntes elétricas.	•	
Medir e registrar o isolamento elétrico.		•
Verificar o aterramento elétrico.		•
Verificar aperto dos parafusos de fixação das bases dos motores.		•
COMPONENTE: COMPRESSORES ALTERNATIVOS E PARAFUSOS		
Verificar a existência de sujeira externa, danos e corrosão.		•
Limpar externamente.		•
Eliminar focos de corrosão		•
Verificar vibrações e ruídos anormais.	•	
Medir e registrar tensão e correntes elétricas.	•	



TABELA 13.1. SISTEMA DE CONDICIONAMENTO DE AR DE JANELA		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE	
ATIVIDADE	M	S
Medir e registrar o isolamento elétrico.	•	
Verificar o aterramento elétrico.	•	
Executar teste de vazamento.	•	
Verificar os parafusos de fixação das bases dos compressores.	•	
COMPONENTE: CIRCUITO REFRIGERANTE		
Verificar a existência de danos, corrosão externa e fixação.		•
Eliminar focos de corrosão.		•
Verificar a existência de danos no isolamento.		•
Verificar a existência de danos externos nos compensadores de vibração.		•
Verificar a existência de vazamento.		•
Limpar externamente.	•	
Verificar o comportamento do filtro 1 ou 2 saídas.		•
Verificar as condições do tubo capilar expensor.		•
COMPONENTE: SERPENTINA EVAPORADORA		
Verificar a existência de agentes que possam prejudicar a troca térmica.	•	
Limpar superfícies de troca de calor.	•	
Verificar o isolamento térmico de componentes próximos (inspeção visual).	•	
Limpar o sistema de drenagem.	•	
Verificar a existência de vazamentos.	•	



TABELA 13.1. SISTEMA DE CONDICIONAMENTO DE AR DE JANELA		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE	
ATIVIDADE	M	S
COMPONENTE: SERPENTINA CONDENSADORA		
Verificar a existência de agentes que possam prejudicar a troca térmica.	•	
Limpar as superfícies de troca de calor.	•	
Limpar o sistema de drenagem.	•	
Verificar o isolamento térmico do componente (inspeção Visual).	•	
Verificar a existência de vazamentos.	•	
COMPONENTE: FILTRO DE AR		
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão.	•	
Limpar e vedar frestas da estrutura.	•	
Eliminar focos de corrosão.	•	
Verificar o ajuste da moldura do filtro na estrutura.	•	
Limpar o elemento filtrante (quando recuperável).	•	
Substituir o elemento filtrante.	•	
COMPONENTE: GABINETE / CHASSIS		
Verificar e eliminar sujeira, danos e corrosão no gabinete, na moldura da serpentina e bandeja.	•	
Limpar bandejas.	•	
Verificar a operação de drenagem de água da bandeja.	•	
Verificar o estado de conservação do isolamento termo acústico.		•
Verificar a vedação dos painéis de fechamento do gabinete.		•

TABELA 13.1. SISTEMA DE CONDICIONAMENTO DE AR DE JANELA		
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE	
	M	S
ATIVIDADE		
Lavar as bandejas com remoção do biofilme (lodo), sem uso de produtos desengraxantes e corrosivos.		•
Limpar o gabinete do condicionador.	•	
Verificar o nível de líquido no tanque de expansão.	•	
Ajustar o nível de líquido no tanque de expansão.	•	
Verificar o funcionamento dos dispositivos de controle e segurança.	•	
Purgar o ar.		•
Drenar para eliminação de sujeira		•
COMPONENTE: INSTRUMENTAÇÃO		
Verificar a existência de sujeira , danos e corrosão externa.	•	
Limpar externamente.	•	
Eliminar focos de corrosão.		•
Verificar se o instrumento está fornecendo informação sobre a grandeza que está medindo.	•	
Verificar e registrar a validade do período de calibração do instrumento, através de etiqueta, selo ou certificado.	•	
Registrar e informar quais os instrumentos necessitam de calibração ou substituição.	•	

TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
COMPONENTE: VENTILADORES				
Verificar a existência de sujeira, danos, corrosão e fixação do conjunto.	•			
Limpar o conjunto.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	
Verificar vibrações e ruídos anormais.	•			
Verificar o aquecimento anormal dos mancais.	•			
Lubrificar os mancais.	•			
Verificar vazamentos nas junções flexíveis.	•			
Verificar o estado dos amortecedores de vibração.	•			
Verificar a operação dos controles de vazão.		•		
Verificar o estado e a instalação dos dispositivos de proteção.	•			
Limpar o sistema de drenagem.	•			
Verificar aperto dos parafusos em geral.	•			
COMPONENTE: POLIAS E CORREIAS				
Verificar a existência de sujeira, danos e desgastes.	•			
Limpar os elementos.	•			
Verificar a tensão de esticamento e o alinhamento.	•			
Substituir o jogo de correias.			•	
Ajustar o conjunto.		•		



TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Verificar a fixação das polias.	•			
Verificar a instalação e fixação dos protetores.	•			
COMPONENTE: QUADRO ELÉTRICO				
Verificar a instalação e suas condições locais.	•			
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão.	•			
Limpar os elementos e eliminar pontos de corrosão.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	
Verificar os elementos quanto ao funcionamento eletromecânico e fixação.	•			
Reapertar os terminais, barramentos e elementos de fixação.	•			
Medir e registrar tensão e correntes elétricas dos equipamentos ligados ao quadro.	•			
Regular os elementos de proteção, operação e controle conforme as condições de referência.		•		
Verificar o funcionamento dos alarmes visuais e sonoros.	•			
Verificar a operação nas funções manual, automática e remota.	•			
Verificar fiações, barramentos e sistemas de aterramento.	•			
Medir e registrar as tensões de entrada no quadro elétrico.	•			
ACIONAMENTO (MOTORES)				
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão.	•			
Limpar os elementos.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	

TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Verificar o sentido de rotação.	•			
Verificar vibrações e ruídos anormais.	•			
Lubrificar os mancais.	•			
Verificar a instalação e fixação dos protetores.	•			
Medir e registrar tensão e correntes elétricas.	•			
Medir e registrar o isolamento elétrico.				•
Verificar o aterramento elétrico.				•
Verificar aperto dos parafusos de fixação das bases dos motores.	•			
COMPONENTE: COMPRESSORES ALTERNATIVOS				
Verificar a existência de sujeira externa, danos e corrosão.	•			
Limpar externamente.	•			
Eliminar focos de corrosão			•	
Verificar vibrações e ruídos anormais.	•			
Medir e registrar a pressão de sucção junto ao compressor.		•		
Medir e registrar a temperatura do gás de sucção junto ao compressor.		•		
Medir e registrar a pressão de descarga junto ao compressor.		•		
Medir e registrar a temperatura do gás de descarga junto ao compressor.		•		
Verificar o nível de óleo no visor.	•			
Completar o nível de óleo.			•	

TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Verificar o teor de acidez do óleo.			•	
Trocar óleo.				•
Medir e registrar a pressão do óleo.		•		
Verificar o funcionamento do separador de óleo.	•			
Medir e registrar tensão e correntes elétricas.	•			
Medir e registrar o isolamento elétrico.				•
Verificar o aterramento elétrico.				•
Verificar o funcionamento do aquecedor de óleo.	•			
Verificar a operação, durante a partida, do dispositivo de redução de capacidade.	•			
Verificar o funcionamento das válvulas de serviços.		•		
Executar teste de vazamento.	•			
Verificar e ajustar o funcionamento dos dispositivos de segurança.	•			
Verificar os parafusos de fixação das bases dos compressores.	•			
COMPONENTE: CIRCUITO REFRIGERANTE				
Verificar a existência de danos, corrosão externa e fixação.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	
Verificar a existência de danos no isolamento.	•			
Verificar a existência de danos externos nos compensadores de vibração.	•			
Verificar a existência de vazamento.	•			

TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Reapertar conexões.		•		
Limpar externamente.	•			
Verificar a operação das válvulas solenoides.		•		
Ajustar os parâmetros de operação.			•	
Verificar o comportamento do filtro da linha de líquido.	•			
Verificar o visor de líquido	•			
Verificar as condições do tubo capilar da válvula de expansão.	•			
COMPONENTE: TROCADOR DE CALOR – EVAPORADOR				
Verificar a existência de agentes que possam prejudicar a troca térmica.	•			
Limpar superfícies de troca de calor.		•		
Verificar os fluxos dos fluidos refrigerante e refrigerado.	•			
Verificar o isolamento térmico de componentes próximos (inspeção visual).	•			
Determinar e registrar o superaquecimento.			•	
Limpar o sistema de drenagem.	•			
Verificar a existência de vazamentos.	•			
COMPONENTE: TROCADOR DE CALOR – CONDENSADOR				
Verificar a existência de agentes que possam prejudicar a troca térmica.	•			
Limpar as superfícies de troca de calor.		•		
Verificar os fluxos dos fluidos.	•			



TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Verificar vazamentos internos e externos.	•			
Limpar o sistema de drenagem.	•			
Medir e registrar as temperaturas e as pressões na condição de plena vazão de ambos os fluidos nos pontos de entrada e de saída.			•	
Verificar o isolamento térmico do componente (inspeção visual).			•	
Verificar a operação dos dispositivos de segurança.		•		
Determinar e registrar o subresfriamento.	•			
COMPONENTE: FILTRO DE AR				
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão.	•			
Limpar e vedar frestas da estrutura.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	
Medir e registrar o diferencial de pressão.				•
Verificar o ajuste da moldura do filtro na estrutura.	•			
Limpar o elemento filtrante (quando recuperável).	•			
Substituir o elemento filtrante.				•
COMPONENTE: GABINETE				
Verificar e eliminar sujeira, danos e corrosão no gabinete, na moldura da serpentina e bandeja.	•			
Limpar bandejas.	•			
Verificar a operação de drenagem de água da bandeja.	•			
Verificar o estado de conservação do isolamento termo acústico.	•			

TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Verificar a vedação dos painéis de fechamento do gabinete.	•			
Lavar as bandejas e serpentinas com remoção do biofilme (lodo), sem uso de produtos desengraxantes e corrosivos.	•			
Limpar o gabinete do condicionador.	•			
COMPONENTE: DESUMIDIFICADOR (CASO EXISTA)				
Testar a ação dos termostatos.	•			
Testar o funcionamento das resistências de desumidificação.	•			
Medir tensão e corrente nas resistências de desumidificação.	•			
Testar o intertravamento elétrico, quando da parada do ventilador do evaporador.	•			
Testar termostatos de controle do ambiente e de segurança das resistências.	•			
COMPONENTE: DISTRIBUIÇÃO E DIFUSÃO DE AR				
Verificar a existência de sujeira , danos e corrosão.	•			
Limpar os elementos.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	
Ajustar para restabelecimento das condições de referência			•	
Verificar funcionamento mecânico	•			
Lubrificar mancais de acionamento	•			
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão nos dutos, onde for acessível.				•
Limpar a rede de dutos, onde for acessível.				•



TABELA 13.2. PARA SPLIT SYSTEM				
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE			
ATIVIDADE	M	T	S	A
Verificar a existência de danos na isolação térmica da rede de dutos (inspeção visual)	•			
Efetuar o diagnóstico microbiológico e visual da distribuição e difusão de ar dos sistemas.				•
Efetuar a limpeza mecânica e descontaminação da rede de duto, com utilização de fumígenos (se necessário, de acordo com o diagnóstico acima).				•
COMPONENTE: INSTRUMENTAÇÃO				
Verificar a existência de sujeira, danos e corrosão externa.	•			
Limpar externamente.	•			
Eliminar focos de corrosão.			•	
Verificar se o instrumento está fornecendo informação sobre a grandeza que está medindo.				•
Verificar e registrar a validade do período de calibração do instrumento, através de etiqueta, selo ou certificado.				•
Registrar e informar quais os instrumentos necessitam de calibração ou substituição.	•			

* M=Mensal; T=Trimestral; S=Semestral; A=Anual

3.1.15 Instalações de Cabeamento Estruturado

O conceito de Sistema de Cabeamento Estruturado se baseia na disposição de uma rede de cabos que permitem a integração de serviços de dados e voz, e que facilmente pode ser redirecionada por caminhos diferentes, no mesmo complexo de cabeamento, para prover um caminho de transmissão entre pontos da rede distintos, permitindo uma disposição organizada e padronizada de conectores e meios de transmissão para redes de informática e telefonia, de modo a tornar a infraestrutura de cabos autônoma, permitindo a ligação a uma rede de servidores, estações, impressoras, telefones, *switches*, *patch panels*, *hubs* e roteadores.



Um sistema de cabeamento estruturado consiste de um conjunto de produtos de conectividade empregado de acordo com uma padronização e com regras específicas de engenharia, cujas características principais são:

- Arquitetura aberta;
- Meio de transmissão e disposição física padronizados;
- Aderência a padrões internacionais;
- Projeto e instalação sistematizados;
- Fácil administração e controle do sistema de cabeamento.

O sistema de Cabeamento Estruturado integra diversos meios de transmissão:

- Cabos metálicos;
- Cabos de par trançado (UTP);
- Fibras Ópticas;
- Rádio;
- Access Points (para dispositivos de acesso sem fio – WI-FI);
- Etc,

que suportam múltiplas aplicações, incluindo voz, vídeo, dados, sinalização e controle e é dividido em 6 seis subsistemas, que são:

1. Cabeamento Horizontal (*Horizontal Cabling*): compreendido pelas conexões da sala de telecomunicações (TR) até a área de trabalho (WA).

2. Cabeamento Backbone (*Backbone Distribution*): esse nível realiza a interligação entre os TRs, salas de equipamentos e pontos de entrada (EFs). Se constitui, principalmente, dos cabos de *backbone* e *cross conectons* intermediário e principal, cabos de conexão, conexão entre pavimentos e cabos entre prédios (*campus backbone*).

3. Área de Trabalho (*Work Area – WA*): local físico onde o usuário trabalha com os equipamentos de comunicação. O nível é construído pelos PCs, telefones etc., cabos de ligação e eventuais adaptadores.

4. Sala de Equipamentos (Datacenter e Sala de Telecomunicações (*Telecommunications Room – TR*)): podem estar no mesmo local, ou em locais físicos diferentes. É onde são abrigados os principais equipamentos ativos da rede, como Racks, PABX, servidores, *switches*, *hubs*, roteadores, firewalls, etc. É o ponto de conexão entre o backbone e o cabeamento horizontal. Nesse local, instala-se o principal painel de manobras ou *main cross connect*, composto de *patch panels*, blocos 110 ou distribuidores óticos.

5. Entrada do Edifício (*Entrance Facility – EF*): é o ponto onde é realizado a interligação entre o cabeamento externo e o intra edifício dos serviços disponibilizados (entrada da LP e PABX por exemplo).

O Sistema de Cabeamento Estruturado utiliza o conector RJ45 e o cabo UTP como mídias-padrão para a transmissão de dados. O cabo UTP que será utilizado no cabeamento estruturado das **Unidades VAPT VUPT** será da Categoria 6, que hoje são os que apresentam maior custo/benefício para redes de médio



porte em empresas, uma vez que são cabos de maior velocidade que os de categoria 5 e possuem melhor blindagem entre os pares, utilizam mais material em cada via de transmissão, o que possibilita que todo o conjunto se torne mais rápido e confiável.

Os cabos UTP Cat. 6 fazem parte da primeira categoria de cabos metálicos a atingir a linha de gigabyte, o que tornou as transmissões de dados dentro de ambientes empresariais muito mais fluidos. Com isso, se tornou possível integrar as mais diversas soluções em uma mesma rede estruturada, visto que mesmo os equipamentos com maior utilização de banda não causariam lentidão na rede quando instalados com os cabos desta categoria.

Os conectores RJ-45 e cabos UTP do cabeamento estruturado se distribuirão por meio de calhas, eletrocalhas, aéreas e em prumadas de descidas para alimentação das mesas de trabalho, onde estarão dispostos os equipamentos como computadores, impressoras, entre outros, que por sua vez se conectam com os servidores e estes com *patch panels*, *hubs* e *switches*, interconectando todo o sistema.

Os benefícios da implantação de rede de Cabeamento Estruturado nas **Unidades VAPT VUPT** são:

- Promover uma manutenção mais rápida;
- Facilitar a instalação de novas conexões;
- Identificar melhor os cabos de rede;
- Facilitar o serviço dos funcionários de manutenção;
- Redução de custo a longo prazo;
- Facilitar a identificação de erros na rede.

A manutenção da rede de Cabeamento Estruturado nas **Unidades VAPT VUPT** deverá, prioritariamente, prevenir impedimentos de acesso indevido de equipamentos à rede, evitar travamentos e prevenir degradação de desempenho.

Os outros componentes do Cabeamento Estruturado são:

- PABX – Sistema Telefônico;
- Links de Comunicação;
- Roteador Firewall;
- Fax / Fone.
- No Break e Estabilizadores.

Na Tabela 14 estão as referências de manutenção para o Cabeamento Estruturado.

TABELA 14. INSTALAÇÕES DE CABEAMENTO ESTRUTURADO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Monitorar o sistema de cabeamento estruturado.	Diária
Inspecionar todos os componentes do sistema de cabeamento estruturado, testando, verificando, trocando e consertando as mídias e componentes, e do seu funcionamento.	Mensal

3.1.16 Plataforma Elevatória e Elevador

3.1.16.1 Disposições Gerais da Plataforma Elevatória

- As especificações técnicas que compõem a plataforma elevatória, deverão estar em acordo com a NBR 9050 da ABNT e os dispositivos de segurança necessários para a garantia do bom funcionamento do equipamento, bem como, com as demais normas e legislação pertinentes.

3.1.16.2 Disposições Gerais do Elevador

- As especificações técnicas que compõem o elevador deverão estar em conformidade com as normas técnicas nacionais abaixo elencadas, bem como com as demais normas e legislações pertinentes:
 - NBR 5410 da ABNT; NBR 5665/83 da ABNT; NBR 5666/87 da ABNT; MB 129 da ABNT;
 - NBR NM 196/99 da ABNT; NBR NM 207/99 da ABNT; NBR 9050/2004 da ABNT;
 - NBR 10098/87 da ABNT; NBR 10982/90 da ABNT; NBR 13534/1995 da ABNT;
 - NBR 13994/2000 da ABNT.

As Tabelas 15.1 e 15.2 referem-se às manutenções preventivas e corretivas para as plataformas elevatórias e/ou elevadores.

TABELA 15.1 PLATAFORMA ELEVATÓRIA / ELEVADOR	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Inspecionar todos os componentes do sistema da plataforma elevatória / elevador, consertando, trocando, verificando e testando seu funcionamento, conforme orientação técnica do fabricante.	Mensal

TABELA 15.2 PLATAFORMA ELEVATÓRIA / ELEVADOR	
MANUTENÇÃO CORRETIVA	PERIODICIDADE
Realizar manutenção corretiva sempre que necessário, conforme as orientações técnicas do fabricante.	Programada

3.1.17 Mobiliário

O mobiliário que será adquirido pela **Proponente** para uso nas **Unidades VAPT VUPT** será de fornecedores que adotam as normas para a fabricação de móveis para escritório da ABNT (NBR'S 13961/13962/13964/13966/13967/14109) e que contemplem critérios como: conforto ergonômico, estabilidade, dimensões e segurança, necessárias para um bom desempenho no trabalho quanto à permanência prolongada.

Estarão, também, em conformidade com a Norma Regulamentadora - NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego e atender às especificações e dimensões contidas nas especificações técnicas.

O mobiliário que será utilizado nas **Unidades VAPT VUPT** está descrito no Apêndice IV – Especificações de Mobiliários, Equipamentos Específicos e Utensílios, componente do Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação. A manutenção do mobiliário ocorrerá durante toda a vida útil do mesmo e estão referenciadas na Tabela 16.

- O mobiliário das **Unidades VAPT VUPT** deverá ser substituído quando esgotar a vida útil dos mesmos, com vistas à modernização continuada da prestação dos serviços e o conforto dos usuários e funcionários. Em casos de danos irreparáveis a parte ou ao todo de um ou mais mobiliários, sem que haja a possibilidade de reparo / manutenção, fica de responsabilidade da Proponente efetuar a renovação do item danificado, seguido de substituições para os casos irreparáveis.

Na Tabela 16 está referenciada a manutenção do mobiliário das **Unidades VAPT VUPT**.

3.1.17.1 Limpeza e Conservação

MDF, Laminado Melanímico

- Passar pano umedecido em água e sabão neutro. Enxugar com tecido absorvente. Para remover manchas mais fortes, usar pano umedecido em solução de água e álcool (partes iguais);

Acabamento verniz, selador, tingidor:

- Passar pano umedecido em água e enxugar com tecido absorvente. Nunca usar produtos abrasivos, nem esponjas de aço. Em situações em que tiverem partículas ásperas sobre o mobiliário, antes da limpeza com pano úmido, deve-se passar o espanador. Estas partículas quando não retiradas com espanador podem provocar riscos.

Placas de metal:

- Passar pano umedecido em água morna e sabão neutro. Enxugar com tecido absorvente. Não usar benzina, removedor, acetona, thinner, nem solventes.

Peças cromadas e peças anodizadas:

- Passar pano umedecido em água e sabão neutro e enxugar com tecido absorvente. Não utilizar produtos abrasivos, nem esponjas de aço.

Vidros:

- Passar pano umedecido em água e sabão neutro. Enxugar com tecido absorvente. Para a remoção de manchas, utilizar pano umedecido em álcool.

Mármore e granito:

- Passar pano umedecido em água e sabão neutro. Enxugar com tecido absorvente.

Tecidos:

- A limpeza deve ser feita com pano umedecido em água e sabão neutro.

Manchas:

- Óleos, graxas, cosméticos: passar água morna e sabão neutro. Se a mancha persistir, adicionar à água 5% de solução de amoníaco, esfregar levemente. Esperar secar e passar a escova no sentido do pelo.
- Vinho, café, chá, bebidas: passar um pano umedecido em água e sabão neutro. Se a mancha persistir, esfregar levemente. Remover o sabão passando um pano umedecido em água na temperatura ambiente. Uma vez seco, escovar no sentido do pelo.
- Tintas e graxa de sapato: retirar o excesso com papel absorvente. Esfregar levemente um pano umedecido em água morna e sabão neutro. Se a mancha persistir, utilizar suco de limão, vinagre ou 5% de solução de amoníaco diluído em água morna. Nunca usar produtos contendo solventes, como álcool, acetona, etc.

Couro e couro:

- Passar pano umedecido em água;
- Em caso de manchas de gordura, utilizar pano umedecido em água com sabão neutro;
- Evitar a exposição ao sol, pois resseca o couro.

TABELA 16. MOBILIÁRIO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Limpar peças Metálicas, MDF (acabamento microtextura), Laminado Melamínico.	Semanal
Hidratar couro e couro, utilizando silicone ou cera incolor de maneira uniforme.	Mensal
Vistoriar todo o sistema de parafusamento, fechaduras, buchas e lubrificação dos mesmos.	Trimestral
Vistoriar todo o estofamento dos assentos e encostos das cadeiras e longarinas, para a substituição do material danificado, quando necessário.	Trimestral
Revisar todos os componentes e acessórios.	Anual

TABELA 16. MOBILIÁRIO	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	PERIODICIDADE
Lavar os assentos das cadeiras ou longarinas em tecidos, se necessário, em empresas especializadas.	Anual

3.1.18 Programação Visual

As **Unidades VAPT VUPT** adotarão os padrões de comunicação visual definidas no Apêndice XII – Projeto Básico de Programação Visual, componente do Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, o que promoverá a uniformidade da identidade visual necessária para o fortalecimento da marca e do conceito.

A conservação e manutenção da programação visual externa e interna das **Unidades VAPT VUPT** deverá ser realizada de forma sistemática, em função da substituição ou reposição de textos, mudanças de marcas, entrada e saída de Órgãos Parceiros das Unidades, danos causados pelo mau uso etc., e deverá estar sempre atualizada e com boa aparência, evitando a ausência de informações ou placas danificadas.

A manutenção preventiva deve cobrir toda a Programação Visual pelo menos duas vezes ao ano, enquanto a corretiva será efetuada em casos emergenciais, onde se faça necessária.

Para a boa conservação das peças da programação visual das **Unidades VAPT VUPT**, as mesmas deverão ser limpas periodicamente e seguir as recomendações dos fabricantes em relação aos materiais utilizados.

A programação visual das **Unidades VAPT VUPT** deverá ser modernizada ao longo do período de duração do Contrato de Concessão e, para isso, deverá ser prevista sua substituição em casos de impossibilidade de renovação das peças e/ou quando esgotar a vida útil das peças e/ou quando for adotado um novo padrão no processo evolutivo da prestação dos serviços e da melhoria contínua. Em casos de danos irreparáveis a parte ou ao todo de uma ou mais peças que compõem a programação visual das Unidades VAPT VUPT, sem que haja a possibilidade de reparo / manutenção, fica de responsabilidade da Proponente efetuar a renovação do item danificado, seguido de substituições para os casos irreparáveis.

A Programação Visual das **Unidades VAPT VUPT** obedecerá as referências da escala de cores Pantone indicada no referido Apêndice, e possui as seguintes cores primárias:

- Verde;
- Amarelo;
- Azul;
- Cinza Claro;
- Cinza Escuro;
- Preto
- Branco.

A Tabela 17 apresenta as referências de manutenção da Programação Visual das **Unidades VAPT VUPT**.

3.1.18.1 Limpeza e Conservação da Programação Visual

- **Chapa galvanizada pintada com tinta automotiva:**
 - Lavar com água e sabão neutro com uso de escova de cerdas macias;
 - Para remover manchas, usar solução de água e vinagre branco, seguido de enxágue completo com água para neutralizar a superfície;
 - Limpar com pano seco.
- **Adesivo em vinil e película em vinil:**
 - Passar pano seco na maioria das vezes;
 - Para remover manchas mais fortes, usar pano umedecido em solução de água e álcool (partes iguais) passando rapidamente e com cuidado para não soltar os adesivos;
 - Não usar benzina, removedor, acetona, thinner, nem solventes;
 - Evite a exposição ao sol, ele resseca o material.
- **Acabamento em aço inox escovado ou alumínio (placas de metal):**
 - Passar pano umedecido em água morna e sabão neutro e enxugar com tecido absorvente. Não usar benzina, removedor, acetona, thinner, nem solventes;
 - Passar pano umedecido em água e sabão neutro e enxugar com tecido absorvente. Não utilizar produtos abrasivos, nem esponjas de aço.

TABELA 17. PROGRAMAÇÃO VISUAL	
MANUTENÇÃO PREVENTIVA DA PROGRAMAÇÃO VISUAL	PERIODICIDADE
Repor os elementos em vinil auto adesivos (adesivo em vinil para letras, faixas horizontais e logomarcas) que estejam danificados.	Semestral
Revisar e repor componentes dos Totens externos e internos .	Semestral
Revisar e repor componentes das Placas de Identificação, Placas Auxiliares, Placas Aéreas, Placas de Numeração de Guichê de Atendimento, Placas Direcionadoras, Placas de Porta, entre outras.	Semestral
Revisar e repor componentes, se for o caso, da Placa de Inauguração.	Semestral
Programar a manutenção corretiva dos componentes da Programação Visual no tocante a atualização de logomarcas e textos, anual ou quando necessário.	Anual

3.1.19 Manutenção e Renovação dos Equipamentos de Informática

A **Proponente** será responsável por realizar a manutenção preventiva e corretiva de todo o parque tecnológico das **Unidades VAPT VUPT** durante toda a vigência do Contrato de Concessão.

As **Unidades VAPT VUPT** possuem diversos equipamentos, especificados no Apêndice V – Especificação de Equipamentos de Informática e Telecomunicações, componente do Anexo I- Termo de Referência do Edital de Licitação e devem seguir os padrões de utilização de acordo com os Manuais Técnicos dos fabricantes, a fim de manter as respectivas Garantias do Produto.

Para manter o desempenho desse grande parque implantado, a manutenção preventiva é a mais indicada, a fim de não apresentar problemas nem ocasionar perda de dados importantes. Diversos são os defeitos que os computadores podem apresentar, diminuindo sua performance ou até mesmo anulando seu funcionamento.

Para realizar a manutenção dos equipamentos de informática deverão ser estabelecidos procedimentos preventivos que garantam o bom funcionamento dos hardwares e softwares utilizados nas **Unidades VAPT VUPT**.

Para manter a segurança e a integridade das informações, os funcionários não deverão possuir privilégio de administrador das estações de trabalho, evitando, assim, que instalem programas não autorizados e até mesmo *malwares*, como vírus, cavalos de tróia e programas espiões que podem ser espalhar pelo ambiente computacional via rede.

Além disso, é importante utilizar softwares antimalwares (*antivírus, antispyware*), que deverão ser atualizados periodicamente de acordo com as recomendações do fabricante, com o objetivo de manter um ambiente seguro e livre das pragas digitais.

3.1.19.1 Manutenção Preventiva dos Equipamentos de Informática


Esse termo é utilizado para prevenir qualquer dano que os equipamentos possam sofrer e deve ser realizada independentemente dos equipamentos apresentarem problemas e falhas, reduzindo custos, indisponibilidade das máquinas e aumentando a eficiência da manutenção. Tem como característica principal a possibilidade de programação da manutenção, evitando problemas com estoque de peças, ociosidade das máquinas e falta de produção.

A poeira, a umidade e os gases, com o tempo, danificam os equipamentos. Portanto, periodicamente, é necessário fazer uma limpeza completa no computador, uma vez que boa parte dos defeitos das partes físicas dos computadores (hardwares e periféricos) ocorrem por falta de prevenção adequada.

Os equipamentos que são utilizados com maior frequência, como mouse e teclado, precisam de limpeza constante para evitar falhas nas teclas e botões, podendo ser realizada a cada 6 (seis) meses.

Os gabinetes dos computadores deverão ser abertos para aspiração da placa mãe, como forma de remover o possível acúmulo de poeira, sendo que este procedimento só poderá ser realizado após o término da garantia do equipamento. Recomenda-se abrir o equipamento para aspiração após 1(um) ano de uso.

Alguns periféricos, como impressoras, são os que mais necessitam de manutenção preventiva, sendo que alguns modelos já emitem aviso quando se aproximam do período previsto. As impressoras a laser necessitam de limpeza das partes foto condutoras após 20.000 impressões, mas esta quantidade varia de acordo com modelo e fabricante.



Algumas impressoras necessitam de lubrificação nas partes móveis, porém a periodicidade pode variar de acordo com as condições do ambiente, como, por exemplo, a má refrigeração e, também, da frequência de uso. Normalmente a limpeza e a lubrificação das impressoras devem ser realizadas a cada 4 (quatro) meses.

3.1.19.2 Manutenção Corretiva dos Equipamentos de Informática

A manutenção corretiva acontece quando não é possível prever na manutenção preventiva um problema maior, e tem por finalidade solucionar questões mais graves, tais como queima de HD ou problemas que gerem a necessidade de substituição e instalação de novo sistema operacional, entre outros.

Em geral, na manutenção corretiva de equipamentos é necessária a troca peças e componentes para que o mesmo volte a funcionar de forma adequada.

Visando manter as **Unidades VAPT VUPT** com equipamentos de informática modernos e adequados, a Proponente deverá realizar a substituição desses equipamentos (microcomputadores, monitores, teclados, mouses, impressoras etc.) quando encerrar a vida útil dos mesmos, dotando as Unidades de novo parque tecnológico.

3.1.19.3 Limpeza e Conservação dos Equipamentos

As rotinas de manutenção deverão ser estabelecidas com base nas normas pertinentes, particularmente nas Normas ABNT, assim como nas recomendações dos fabricantes dos materiais, dispositivos e equipamentos a serem instalados.

Para a limpeza de computadores e seus componentes, deve-se observar as seguintes recomendações:

➤ Mouse

A limpeza externa do mouse deverá ser feita com um pano de limpeza umedecido em água e sabão líquido neutro.

➤ Teclado

Depois de desconectá-lo do computador, dar leves batidas no utensílio virado para baixo. Após esse procedimento, com um cotonete embebido na diluição de sabão líquido neutro e água, limpar o espaço entre as teclas e fazer a limpeza das extremidades. Ao final, passar levemente um pano úmido com a mesma mistura usada anteriormente nas teclas.

➤ Cabos

Para realizar a limpeza dos cabos, desligar totalmente o computador da tomada, e com um pano de limpeza apenas umedecido com água e sabão líquido neutro fazer a higienização. Finalizar com um pano seco, de ponta a ponta, em cada um deles.

➤ Monitor

Para a limpeza do monitor é necessário desligá-lo totalmente para enxergar melhor a sujeira da tela e, com um pano seco, remover o máximo de poeira e manchas. Não deve ser empregada força



para essa limpeza, sobretudo em telas LCDs e de notebooks. A moldura da tela pode ser limpa com água e sabão líquido neutro deixando o pano levemente úmido.

➤ **Gabinete**

Para realizar a limpeza do gabinete, é necessário desconectar todos os cabos e fios. Deve-se utilizar um aspirador de pó para eliminar as sujeiras das entradas laterais, frontais e traseiras. Após esse procedimento, com um pano umedecido na água com sabão líquido neutro remover manchas e sujidades maiores, tendo cuidado para não respingar água. Finalizar com um pano seco atentando de não sobrares resíduos ou marcas.

➤ **Impressoras**

A limpeza de impressoras deverá seguir as seguintes recomendações:

➤ **Limpeza automática**

O melhor e mais seguro modo de limpar a impressora é utilizando o modo de limpeza automático do software do equipamento. Através deste processo, é possível limpar com eficiência os principais componentes da máquina (cartuchos e cabeça de impressão), e, em muitos casos, a limpeza manual não é necessária.

Realizar a limpeza interna da impressora exige muita atenção. Para não causar danos à máquina, não se deve usar nenhum tipo de líquido na higienização, pois isso pode reduzir a vida útil do aparelho ou causar problemas no funcionamento.

➤ **Limpeza dos bicos de impressão**

Na limpeza interna ou dos bicos de impressão, usar sempre um pano seco de flanela. Caso haja muita tinta acumulada, pode ser necessário fazer uso de soluções de limpeza. Se isso acontecer, usar um algodão ou cotonete úmido, fazendo a limpeza de forma leve e sem força.

➤ **Scanner**

Para a limpeza de scanners apenas utilizar um pano de limpeza úmido e um pano de limpeza seco, caso contrário, poderá danificar os componentes do digitalizador.

Ter cuidado para não derramar líquido no mecanismo ou nos componentes eletrônicos do digitalizador, uma vez que se isso acontecer poderá danificar permanentemente o mecanismo e os circuitos elétricos.

4 CONCLUSÃO

A Manutenção e Conservação, através do presente Plano de Manutenção traz as principais diretrizes e definições acerca de como a **Proponente** realizará as manutenções preventivas, preditivas e corretivas nas **Unidades VAPT VUPT**.

Entretanto, durante a assunção, implantação, operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT**, muitas outras ações de manutenção serão identificadas e implementadas pela **Proponente** para que as Unidades tenham, ao longo da duração do Contrato de Concessão, as melhores condições de

funcionamento, com todas as suas instalações prediais, elétricas, de cabeamento estruturado, hidráulicas, ar condicionado, entre outras, em perfeitas condições de uso.

Além disso, a manutenção dos mobiliários e programação visual serão fundamentais para manter o ambiente sempre organizado, acolhedor e humanizado, características essenciais das centrais de atendimento.

A manutenção eficiente do parque tecnológico é primordial para o bom funcionamento das Unidades, evitando possíveis impactos no atendimento ao cidadão; para isso, serão adotadas metodologias de identificação prévia de problemas, com uso de *checklists* e outros instrumentos necessários, de maneira a manter todo o parque em perfeitas condições de uso. Nesse contexto, será possível implantar, manter e atualizar de forma permanente o Plano de Manutenção, seguindo todas recomendações e especificações do Edital, do Termo de Referência, de seus anexos e dos apêndices, com o foco sempre na melhoria contínua e evolução do modelo de atendimento ao cidadão e, consequente funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**.

FATOR 10

ANEXO III ITEM 3.2.10 DO EDITAL
METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

h) DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS DE APOIO PARA AS UNIDADES VAPT
VUPT DO ESTADO DE GOIÁS



Sumário

1	INTRODUÇÃO	3
2	MODELO	3
2.1	Serviços de apoio	3
2.1.1	Conservação e Limpeza	3
2.1.2	Vigilância e Segurança Patrimonial	4
2.1.2.1	Vigilância Desarmada	5
2.1.2.2	Vigilância Eletrônica (Circuito Fechado de Televisão – CFTV)	5
2.1.3	Controle de Acesso	6
2.1.4	Crachá de Identificação Funcional	6
2.1.5	Ponto Eletrônico	7
2.1.6	Copa e Refeitório	7
2.1.7	Malote	8
2.1.8	Serviços de Transporte	8
3	CONCLUSÃO	8

1 INTRODUÇÃO

Os Serviços de Apoio são imprescindíveis para o bom funcionamento das **Unidades de Atendimento VAPT VUPT**.

Podemos relacionar como Serviços de Apoio das **Unidades de Atendimento VAPT VUPT**: conservação e limpeza, copa e refeitório, segurança, vigilância, malotes e transporte, entre outros.

2 MODELO

Para que as atividades de apoio sejam efetivas dentro das **Unidades de Atendimento VAPT VUPT** é necessário que sejam bem definidas e tenham suas normas, procedimentos e rotinas descritos em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**, para que sejam executadas dentro dos critérios estabelecidos.

Nesse contexto, todas os Serviços de Apoio definidos no Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, tais como serviços de conservação e limpeza, vigilância e segurança patrimonial, copa e refeitório, serão implementadas pela **Concessionária** e possuirão o objetivo de respaldar a operação e promover o bem estar de usuários e colaboradores das **Unidades de Atendimento VAPT VUPT**. Além dos serviços relacionados no Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação que serão atendidos pela Concessionária, outros poderão ser agregados, como serviços de malote e transporte, também descritos neste documento.

Dos Serviços de Apoio descritos no Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação a **Concessionária** definirá quais as atividades que serão prestadas por pessoal contratado diretamente ou por empresa terceirizada especializada.

A seguir descreveremos como os Serviços de Apoio serão implantados nas **Unidades de Atendimento VAPT VUPT** e gerenciadas pela **Concessionária**.

2.1 Serviços de apoio

Compreende-se por Serviços de Apoio as atividades de suporte que contribuirão para o bom funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**.

Os Serviços de Apoio que serão disponibilizados pela **Concessionária** estão descritos a seguir.

2.1.1 Conservação e Limpeza

As **Unidades de Atendimento VAPT VUPT** funcionarão nas mais perfeitas condições de salubridade e higiene, oferecendo aos cidadãos e colaboradores um ambiente limpo, asséptico e organizado.

Para isso, a **Concessionária** disponibilizará profissionais em quantidade compatível com o dimensionamento de cada Unidade, devidamente treinados e capacitados para a realização das atividades. Ficará a critério da **Concessionária** contratar equipe própria ou contratar empresa terceirizada especializada para a realização das atividades.

Todos os colaboradores de higiene e limpeza utilizarão Equipamento de Proteção Individual -EPI para o desenvolvimento de suas atividades, bem como uniformes padronizados e compatíveis com a atividade. Para a realização das atividades serão utilizados materiais de boa qualidade, que garantam a higienização e limpeza adequadas, visando manter a vida útil do imóvel, bem como mobiliários e equipamentos.

A **Concessionária** realizará as atividades de higiene e limpeza das áreas comuns, baseada nos seguintes critérios:

- Responsabilidade integral pelas atividades contratadas;
- Utilização adequada dos materiais de limpeza, inclusive sacos plásticos para acondicionamento de detritos, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas para a correta execução das atividades;
- Abastecimento dos sanitários com papel higiênico, sabonete líquido em quantidades necessárias à demanda;
- Abastecimento dos sanitários com secador de mão automático;
- Alocação de equipe preparada para a execução da atividade, selecionando e rigorosamente preparando;
- Manutenção da equipe perfeitamente uniformizada e identificada com crachá funcional e provimento dos EPI's – quando a execução do trabalho assim o exigir, de acordo com as normas legais.
- Execução das atividades, sempre que possível, em horários que não interfiram no andamento das rotinas e funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**;
- Capacitação dos colaboradores quanto às normas de prevenção de incêndio e pânico nas **Unidades VAPT VUPT**;
- Manutenção de todos os equipamentos e utensílios necessários à execução das atividades, em perfeitas condições de uso, garantindo a substituição dos danificados.

A **Concessionária** definirá os critérios que serão adotados para a higiene e limpeza das **Unidades VAPT VUPT**, considerando a orientação para gestão sustentável das edificações, visando a economia dos recursos naturais, aumento da qualidade de vida e desenvolvimento humano, de acordo com as orientações que se seguem:

- Coleta seletiva e destinação de materiais recicláveis, que consiste na separação do lixo deteriorável, composto de alimentos, dos materiais recicláveis como papeis, plásticos, metais e vidros, de forma que estes possam ser destinados para reutilização;
- Campanhas voltadas à conscientização dos cidadãos e colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**, visando a redução dos impactos ambientais.

2.1.2 Vigilância e Segurança Patrimonial

De acordo com o Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação, os Serviços de Vigilância e Segurança Patrimonial deverão ser realizados de forma contínua dentro dos limites das **Unidades VAPT VUPT** com a finalidade de garantir a incolumidade física dos cidadãos, colaboradores e prestadores de serviços, bem como a integridade do patrimônio instalado, evitando roubos, depredações e proporcionando a sensação de segurança durante as atividades de atendimento.

A **Concessionária** contratará empresa especializada para execução das atividades de vigilância e segurança patrimonial.

As **Unidades VAPT VUPT** deverão ser dotadas de 3 (três) níveis de segurança:

- Vigilância Desarmada;
- Vigilância Eletrônica (Circuito Fechado de Televisão – CFTV) e;
- Controle de Acesso.

2.1.2.1 Vigilância Desarmada

Esta atividade deverá ser executada pelo contingente de profissionais necessário ao dimensionamento de cada **Unidade VAPT VUPT**, todos devidamente registrados, habilitados e uniformizados conforme exigência da função, sem portar ou utilizar armas.

Os vigilantes deverão portar rádio de comunicação, devidamente licenciados junto aos órgãos competentes, de forma a facilitar o desempenho da função e imprimir maior agilidade às ações necessárias à manutenção da ordem e garantia da segurança patrimonial.

Os vigilantes estarão orientados para exercer as seguintes atividades:

- Observar a movimentação de indivíduos com atitudes suspeitas na **Unidade VAPT VUPT**, adotando as medidas preventivas de abordagem;
- Fiscalizar a entrada e a saída de todos os materiais e equipamentos, por meio de controles de acesso;
- Colaborar com as polícias civil e militar nas ocorrências de ordem policial nas instalações das **Unidades VAPT VUPT**;
- Coibir a prática de comércio ambulante nas instalações das **Unidades VAPT VUPT**;
- Registrar e controlar diariamente as ocorrências diárias;
- Comunicar aos gestores da **Unidade VAPT VUPT** qualquer anormalidade verificada, para que sejam adotadas as providências necessárias;
- Colaborar nos casos de emergência, visando à manutenção das condições de segurança.

2.1.2.2 Vigilância Eletrônica (Circuito Fechado de Televisão – CFTV)

Entende-se por vigilância eletrônica a monitoria realizada por meio de sistemas eletrônicos visual que possibilitam a detecção e prevenção de irregularidades, proporcionando um ambiente mais seguro para os cidadãos e colaboradores.

Desta forma, as **Unidades VAPT VUPT** contarão com a solução digital de vigilância eletrônica para o monitoramento e gravação imagens. Essa solução será composta por câmeras de vigilância com sensores de movimento e uma central de monitoramento que realizará o acompanhamento das imagens em tempo real.

A partir de estudo especializado, a distribuição das câmeras deverá considerar os pontos estratégicos das **Unidades VAPT VUPT**, abrangendo as áreas de circulação e vulnerabilidade, contemplando, os seguintes locais:

- Área externa da **Unidade VAPT VUPT**;
- Entrada da Unidade VAPUT VUPT;
- Recepção e Triagem;



- Áreas de espera;
- Áreas de atendimento cobrindo todos os guichês;
- Corredores, escadas e elevadores, quando houver;
- CPD;
- Local de armazenamento de materiais de consumo e especializados;
- Áreas de Supervisão e Administração;
- Auditório e salas de reunião;
- Áreas dos órgãos parceiros;
- Salas técnicas;
- Estacionamentos, se houver.

A tecnologia das câmeras permitirá a visualização de eventos e identificação de pessoas nas condições de luminosidade existentes nas Unidades 24h (vinte e quatro horas) por dia.

As câmeras estarão conectadas à Central de Monitoramento das **Unidades VAPT VUPT** por tela de vídeo, gravando as imagens de todas as câmeras ativas. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso para a **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT da Concessionária**, que monitorará em Sala de Situação o funcionamento das Unidades. Poderá, também, ser disponibilizado o acesso para a **SEGPLAN**, caso a mesma possua as condições de infraestrutura necessárias, bem como os recursos materiais e humanos para realizar o referido monitoramento.

A central de monitoramento de cada **Unidade de Atendimento VAPT VUPT** armazenará as imagens de todas as câmeras automaticamente por 30 (trinta) dias, permitindo a consulta dentro desse período por data e hora selecionada.

2.1.3 Controle de Acesso

Com o objetivo de controlar o acesso de pessoas não autorizadas em determinados ambientes, serão adotados alguns critérios restritivos, a seguir descritos:

2.1.4 Crachá de Identificação Funcional

Todos os colaboradores das **Unidades VAPT VUPT** portarão crachá de identificação que terá por objetivo identificar visual e nominalmente o colaborador ou prestador de serviços, conforme modelo definido no Apêndice XII – Projeto Básico de Programação Visual do Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação.

Os crachás de identificação serão fornecidos pela **Concessionária** a todos os colaboradores, assim como aos servidores públicos, que serão orientados para sua utilização, reposição e devolução em caso de desligamento, cujas normas e procedimentos estarão definidas no Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

As diretrizes descritas a seguir norteiam a utilização dos crachás no âmbito das **Unidades VAPT VUPT**:

- A permanência nas dependências internas e de acesso restrito das **Unidades VAPT VUPT** somente será permitida ao colaborador ou prestador de serviço que estiver portando crachá, em lugar visível, junto ao seu uniforme e na altura do tórax;

- Na hipótese de extravio ou perda, o colaborador deverá comunicar a ocorrência imediatamente ao gestor da **Unidade VAPT VUPT**, para bloqueio, providência de crachá provisório, bem como a confecção do novo crachá definitivo;
- Na ocorrência de demissão ou transferência do colaborador, o crachá deverá ser devolvido ao gestor da **Unidade VAPT VUPT**, conforme procedimento a ser divulgado.

2.1.5 Ponto Eletrônico

Os pontos eletrônicos são equipamentos específicos para registro e acompanhamento da frequência, assiduidade e pontualidade dos colaboradores da **Concessionária**.

A **Concessionária** adotará o ponto eletrônico baseado em biometria (reconhecimento do indivíduo com base em uma característica física não replicável) para acesso e registro de horários de chegada, descanso, e saída de colaboradores, possibilitando, dessa forma, segurança e confiabilidade dos dados registrados.

Em cada **Unidade VAPT VUPT** será instalado um equipamento para registro de ponto eletrônico dos colaboradores em acordo com o Apêndice VI – Especificação de Soluções e Apoio a Operação, do Anexo I – Termo de Referência do Edital de Licitação.

As diretrizes para implantação dessa solução estão previstas na Portaria Nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, do Ministério do Trabalho e Emprego, que disciplina o Registro Eletrônico de Ponto – REP e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto (SREP), bem como, serão seguidas todas as demais normais normas e legislações complementares.

2.1.6 Copa e Refeitório

Visando o conforto e comodidade dos seus colaboradores, todas as **Unidades VAPT VUPT** poderão contar com um ambiente de copa e refeitório, equipados com:

- Purificador de água;
- Microondas;
- Geladeira;
- Cafeteira;
- Quadro branco de avisos;
- Garrafas térmicas;
- Copos descartáveis para água e café;
- Mesas e cadeiras em quantidade adequada de acordo com o dimensionamento de pessoal e características de cada **Unidade VAPT VUPT**; e
- Outros materiais necessários ao bom desempenho das atividades.

A **Concessionária** definirá as normas para uso da copa, horários e outras práticas que estarão descritas em Manual Operacional, visando a manutenção da ordem e continuidade ininterrupta dos serviços de atendimento.

A copa e o refeitório de cada **Unidade VAPT VUPT** será de uso de todos os colaboradores, sejam os contratados da **Concessionária** ou servidores públicos ou, ainda, de empresas prestadoras de serviço de interesse público.

2.1.7 Malote

A **Concessionária** disponibilizará serviços de malote para atender às necessidades de traslado de documentos e materiais entre a **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT** e as **Unidades VAPT VUPT**, assim como entre a **Concessionária** e o **Poder Concedente** e os **Órgãos Parceiros**.

A **Concessionária** realizará o transporte de documentos que não requeiram segurança privada entre as **Unidades VAPT VUPT** e os **Órgãos Parceiros**.

Para a realização da atividade de transporte de malotes e documentos a **Concessionária** atenderá aos seguintes critérios:

- Contratação de seguros de responsabilidade civil, por danos materiais ou pessoais e acidentes a terceiros e aos colaboradores.

A **Concessionária** realizará atividades de transporte de malotes de correspondência e documentos entre os **Órgãos Parceiros** das **Unidades VAPT VUPT** e suas respectivas sedes, e esse transporte deverá possuir um sistema de controle de envio e recebimento de documentos, com o registro da movimentação com data, horário, responsáveis, tipo de documentação etc.

As normas, procedimentos e rotinas de transporte de malotes serão detalhados em Manual Operacional que será elaborado pela **Concessionária**.

2.1.8 Serviços de Transporte

A **Concessionária** disponibilizará veículos, sempre que necessário, para atender as necessidades administrativas das Unidades e da **Central de Gestão e Operação VAPT VUPT**.

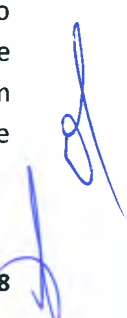
O tipo de veículo será definido pela Concessionária e sua utilização será detalhada no Manual Operacional, e explicitadas as necessidades de uso a que se destinam os veículos disponibilizados.

Todos os veículos terão seguro contra roubo e acidentes e conduzidos por condutores devidamente habilitados na categoria requerida.

3 CONCLUSÃO

Os Serviços de Apoio descritos neste documento estão em estrita concordância com as exigências e diretrizes estabelecidas no Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação e serão implementados pela **Concessionária** visando dotar as **Unidades VAPT VUPT** das melhores condições de funcionamento para oferecer aos usuários e colaboradores um ambiente limpo, acolhedor, humanizado, seguro e confiável, bem como ofertar uma logística funcional que atenda às necessidades operacionais das Unidades de forma rápida e segura.

Nesse contexto, serão ofertados em todas as **Unidades VAPT VUPT** os Serviços de Apoio definidos no Anexo I - Termo de Referência do Edital de Licitação, como Conservação e Limpeza, Vigilância e Segurança Patrimonial, Copa e Refeitório, além dos serviços de Malote e Transporte que, mesmo não constando no referido Anexo, a Concessionária entende serem também importantes no âmbito do funcionamento das **Unidades VAPT VUPT**. Outros Serviços de Apoio podem ser identificados e implementados ao longo da execução do Contrato de Concessão, garantindo, assim, o bom funcionamento das Unidades, de forma a proporcionar as melhores condições operacionais de apoio e suporte ao atendimento ao cidadão.



FATOR 10

ANEXO III ITEM 3.2.10 DO EDITAL

METODOLOGIA DE EXECUÇÃO

i) PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO DO PODER CONCEDENTE E MOBILIZAÇÃO DA
CONCESSIONÁRIA



Sumário

1.	Introdução	3
2.	Modelo Atual e Modelo Proposto	3
3.	Planejamento Estratégico	5
3.1.	Apresentação do Programa VAPT VUPT sob Gestão do Governo	8
3.2.	Apresentação das equipes de transição do Poder Concedente e da Proponente	8
3.2.1.	Matriz de Responsabilidades Pré-definida	8
3.3.	Constituição das Equipes em Células de Trabalho	10
3.4.	Alinhamento das Responsabilidades na Gestão do Contrato de Concessão	10
3.5.	Apresentação da Proponente aos Órgãos Parceiros	11
3.6.	Desmobilização de Edifícios, Recursos Materiais e Infraestrutura do Poder Concedente ...	11
3.7.	Plano de Desmobilização de Recursos Humanos por Vínculo Empregatício do Poder Concedente	14
3.7.1.	Objetivos	14
3.7.2.	Vínculos Empregatícios	14
3.7.3.	Servidor Público Concursado	14
3.7.3.1.	Cargo em Comissão	15
3.7.3.2.	Outros Vínculos Empregatícios	15
3.8.	Plano de Mobilização e Capacitação de Recursos Humanos, Materiais e Infraestrutura da PROPONENTE	15
3.8.1.	Constituição da SPE	15
3.8.2.	Constituição da Equipe do Trabalho de Transição	16
3.8.3.	Plano de Trabalho para Implantação do Contrato de Concessão	16
3.8.4.	Mobilização de Recursos Humanos	16
3.8.5.	Mobilização de Materiais	20
3.8.6.	Mobilização de Infraestrutura	21
3.9.	Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do PROGRAMA VAPT VUPT	21
3.9.1.	Requalificação de edifícios	21
3.9.2.	Expansão do Programa VAPT VUPT	22
3.9.2.1.	Expansão do Programa VAPT VUPT – Atualização Tecnológica	23
3.9.2.2.	Expansão do Programa VAPT VUPT – Novas Unidades	23
4.	Conclusão	24

1. INTRODUÇÃO

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

A efetivação do Plano de Desmobilização da Gestão do Governo do Estado se dará a partir da eficácia do contrato de concessão no âmbito da Parceria Público-Privada.

Concomitante à desmobilização do Poder Concedente, dar-se-á a mobilização da Proponente, que estará alocando sua equipe local, dando início às bases fundamentais de sua estrutura organizacional desde a formalização da Sociedade de Propósito Específico – SPE, como a preparação de um ambiente para início de sua atuação e execução de sua estratégia de migração, reestruturação, ampliação, qualificação, implantação operação e gestão das unidades.

2. MODELO ATUAL E MODELO PROPOSTO

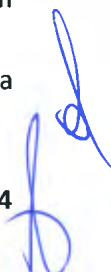
Com base nas visitas em todas as atuais **Unidades VAPT VUPT** em operação no Estado de Goiás, pode-se resumir que o atual modelo de atendimento, operação e gestão das **Unidades VAPT VUPT** está funcionando dentro das seguintes condições, abaixo descritas:

- a) **Unidades VAPT VUPT** classificadas em 3 (três) tipos: **Unidade VAPT VUPT Fixa** (implantada na capital e interior); **Unidade Padrão VAPT VUPT** (implantadas na capital, nos próprios órgãos prestadores de serviços); e **Unidades em Condomínio** (implantadas no interior).
- b) Atendimento ao cidadão realizado órgão a órgão, sem nenhum nível de integração entre os mesmos;
- c) Multiplicidade de tipos de contratação de pessoal alocado para realizar o atendimento ao cidadão, como estagiários, celetistas, servidores comissionados, servidores públicos estatutários, criando distorções funcionais e salariais;
- d) Atendentes especializados, realizando serviços ou etapas de um mesmo serviço, com baixo aproveitamento e otimização da mão de obra existente;
- e) O Balcão @tende+, cuja concepção idealizada para funcionar com atendentes multifuncionais para diversos órgãos e serviços, incluindo Departamento Estadual de Trânsito de Goiás – DETRAN, Instituto de Assistência dos Servidores Públicos de Goiás - IPASGO, atualmente, trabalha com guichês exclusivos para os órgãos Secretaria de Segurança Pública e Administração Penitenciária do Estado de Goiás - SSP, Departamento Estadual de Trânsito - DETRAN, Instituto de Assistência dos Servidores Públicos de Goiás - IPASGO, Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor - PROCON dentre outros serviços suportados por atendentes generalistas da Secretaria de Estado de Gestão e Planejamento - SEGPLAN);
- f) Baixa evolução tecnológica;
- g) Sistema de gestão de filas não padronizado, com utilização de 2 (dois) sistemas independentes;
- h) Equipamentos de informática fornecidos pelos órgãos parceiros e por terceiros contratados, cuja manutenção e reposição está a cargo dos mesmos, o que não garante uma manutenção adequada às necessidades das **Unidades**;

- i) Manutenção da infraestrutura centralizada na **Superintendência de Gestão do Programa VAPT VUPT**, que não dispõe de recursos financeiros e logísticos para atender toda a rede (capital e interior) com eficiência e agilidade, gerando impactos na qualidade da infraestrutura física das **Unidades**;
- j) Fornecimento de materiais de expediente, de consumo e suprimentos a cargo da **Superintendência de Gestão do Programa VAPT VUPT**, que nem sempre consegue atender com presteza toda a rede (capital e interior), comprometendo a qualidade do atendimento;
- k) Reposição de uniformes de funcionários sob a responsabilidade da **Superintendência de Gestão do Programa VAPT VUPT**, que não dispõe de recursos orçamentários suficientes para realizar a reposição dentro do período desejável.

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

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



- j) Implantação de um sistema de gestão do atendimento de forma padronizada para todas as **Unidades VAPT VUPT** e de outros sistemas de apoio à gestão e operação das unidades, permitindo o maior controle por parte do Poder Concedente sobre os atendimentos prestados e os indicadores de qualidade;
- k) Gerenciamento da operação baseada em indicadores de desempenho, conforme proposto no Anexo I – Termo de Referência – Apêndice VIII – Indicadores de Desempenho e Acordo de Níveis de Serviços (SLA's);
- l) Contratação de colaboradores para realizar serviços de recepção, triagem e atendimento ao cidadão, com perfil adequado ao desempenho da função, com capacitação para desempenhar as atividades, munidos de uniforme, crachá e dispostos dos recursos materiais e tecnológicos para desenvolvimento do trabalho proposto;
- m) Reposição de uniformes e realizar treinamentos, de forma periódica, para a qualificação permanente do atendimento, conforme proposto no Anexo I – Termo de Referência – Apêndice III – Programa de Formação e Capacitação das **Unidades VAPT VUPT**;
- n) Fornecimento de equipamentos de informática de forma padronizada para todos os órgãos estaduais presentes nas **Unidades VAPT VUPT**, ademais das necessidades operacionais dos demais órgãos prestadores de serviços, conforme as premissas estabelecidas neste Edital além de entendimentos posteriores entre o **Poder Concedente** e a **Proponente**, bem como a manutenção preventiva e corretiva dos mesmos;
- o) Fornecimento permanentemente material de expediente, de consumo e suprimentos para todas as **Unidades VAPT VUPT**;
- p) Contratação de serviços de limpeza e conservação, bem como segurança e vigilância;
- q) Implantação de manutenção preventiva e corretiva: (i) das instalações prediais, (ii) sistema de ar condicionado; (iii) para toda a infraestrutura das unidades; (iv) equipamentos e (v) mobiliários em geral;
- r) Realização de manutenção preventiva e corretiva das instalações elétricas garantindo a perenidade do atendimento;
- s) Alocação de Equipe e estrutura de gestão profissionalizada;
- t) Construção, reforma e adaptações prediais, adequando os imóveis às legislações e normatizações vigentes e as que venha a sucedê-las municipais e estaduais, além de atender as normas regulamentadoras de acessibilidade e segurança, oferecendo um ambiente seguro, confortável e saudável para a prestação de serviços de atendimento ao público com qualidade.

3. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

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

Comporão o novo modelo as 70 (setenta) **Unidades VAPT VUPT**, compreendidas em: 14 **Unidades** em Goiânia, sendo 12 (doze) **Unidades** Fixas e 2 (duas) **Unidades** Padrão; 56 (cinquenta e seis) **Unidades**

Fixas no interior do estado, sendo 13 (treze) **Unidades** que atualmente são consideradas Condomínio e 43 (quarenta e três) **Unidades** Fixas. Além destas, 41 (quarenta e uma) unidades serão implantadas no interior do estado, conforme tabela abaixo.

Entendendo a amplitude do Programa **VAPT VUPT** a Proponente optou pela padronização da nomenclatura e numeração das **Unidades** seguindo as seguintes premissas:

1. Assunção de **Unidades** de Goiânia em ordem alfabética;
2. Assunção de **Unidades** do interior do Estado em ordem alfabética, e;

Expansão de Unidades em ordem alfabética.

As 70 unidades que serão assumidas serão:

1	Goiânia Araguaia Shopping	33	Goianésia
2	Goiânia Assembléia	34	Goianira
3	Goiânia Banana Shopping	35	Goiatuba
4	Goiânia Buena Vista Shopping	36	Inhumas
5	Goiânia Campinas	37	Ipameri
6	Goiânia Central do Empresário	38	Iporá
7	Goiânia Central do Servidor	39	Itaberaí
8	Goiânia Cidade Jardim Shopping	40	Itapuranga
9	Goiânia Detran	41	Itauçu
10	Goiânia Lozandes Shopping	42	Itumbiara
11	Goiânia Mangalô Shopping	43	Jaraguá
12	Goiânia Passeio das Águas Shopping	44	Jataí
13	Goiânia Praça da Bíblia	45	Luziânia
14	Goiânia SECIMA	46	Minaçu
15	Águas Lindas de Goiás	47	Mineiros
16	Alexânia	48	Morrinhos
17	Alvorada do Norte	49	Mozarlândia
18	Anápolis Centro	50	Nerópolis
19	Anápolis Shopping	51	Novo Gama
20	Anicuns	52	Palmeiras de Goiás
21	Aparecida de Goiânia Buriti Shopping	53	Paraúna
22	Aparecida de Goiânia Centro	54	Piracanjuba
23	Aparecida de Goiânia Garavelo Shopping	55	Pirenópolis
24	Bela Vista de Goiás	56	Pires do Rio
25	Bom Jesus de Goiás	57	Planaltina
26	Buriti Alegre	58	Porangatu
27	Caldas Novas	59	Posse
28	Catalão	60	Quirinópolis
29	Ceres	61	Rialma
30	Cidade de Goiás	62	Rio Verde
31	Cristalina	63	Rubiataba
32	Formosa	64	Santa Helena de Goiás
		65	Santo Antônio do Descoberto

66	São Miguel do Araguaia	69	Trindade Maysa
67	Senador Canedo	70	Valparaíso de Goiás
68	Trindade		

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

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

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

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

Apesar de apresentar um cronograma proposto, a proponente buscará a aprovação do **Poder Concedente**, de forma a priorizar as **Unidades** que estejam em condições mais críticas. Dessa forma, a **Proponente** buscará a efetivação do planejamento ao longo dos 36 (trinta e seis) meses a partir da Assunção das **Unidades**.

3.1. APRESENTAÇÃO DO PROGRAMA VAPT VUPT SOB GESTÃO DO GOVERNO

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

3.2. APRESENTAÇÃO DAS EQUIPES DE TRANSIÇÃO DO PODER CONCEDENTE E DA PROPONENTE

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

A equipe de transição da **Proponente** terá por objetivo inteirar-se do funcionamento dos procedimentos do **Programa VAPT VUPT**, por consequência dos **Órgãos Parceiros** e empresas privadas quem compõem as **Unidades VAPT VUPT** para desenvolver seu Plano de Assunção, Requalificação e Expansão do **Programa VAPT VUPT**.

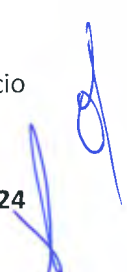
Para tanto, as equipes de transição formarão um comitê gestor com representantes do **Poder Concedente** e da **Proponente** que estabelecerão o alinhamento da relação institucional e seus limites sob novo modelo de gestão operacional para o **Programa VAPT VUPT**, sempre à luz do Contrato de Concessão,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

A **Proponente** deverá apresentar um plano de desmobilização da gestão operacional das **Unidades VAPT VUPT** para o Governo do Estado de forma a mitigar os riscos em relação à manutenção da qualidade e solução de continuidade da prestação de serviço ao cidadão. Este plano de desmobilização deverá contemplar os procedimentos a serem adotados ao longo dos primeiros 36 (trinta e seis) primeiros meses do CONTRATO DE CONCESSÃO, como a assunção, requalificação física das **Unidades VAPT VUPT** em operação, transição das equipes, inovações tecnológicas de relacionamento e expansão do PROGRAMA **VAPT VUPT**, estruturado em 04 (quatro) subplanos:

- Plano de Desmobilização de Edifícios, Recursos Materiais e Infraestrutura do **Poder Concedente**;
- Proposta de um Plano de Desmobilização de Recursos Humanos por Vínculo Empregatício do **Poder Concedente**;
- Plano de Mobilização e Capacitação de Recursos Humanos, Materiais e Infraestrutura da **Proponente**; e
- Plano de Requalificação de Edifícios e Expansão do PROGRAMA **VAPT VUPT**

3.2.1. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES PRÉ-DEFINIDA

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



Quadro 1 – Síntese da Responsabilidade das PARTES

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	Poder Concedente	Concessionária
Efetivação do Contrato		
Assinatura do Contrato com SPE	●	●
Apresentação e Planejamento		
Reunião de Apresentação	●	●
Reuniões para planejamento de desmobilização e implantação	●	●
Pré-Operação do Contrato		
Alocação Escritório de Projetos		●
Definição dos Servidores Públicos para Equipe Multiplicadora de Treinamentos	●	
Treinamento da Equipe Multiplicadora nos serviços, rotinas e sistemas para a plena operação das Unidades VAPT VUPT	●	
Definição dos Servidores Públicos para Funções Indelegáveis	●	
Definição dos Servidores Públicos para Equipe de Migração	●	
Plano de realocação dos Servidores Públicos, Comissionados e Terceiros, pelo Poder Concedente	●	
Recrutamento, Seleção e Contratação de Pessoal		●
Treinamento e Capacitação Técnica		●
Desafetação dos imóveis atuais	●	
Realocação da Demanda das Unidades na Capital Goiânia	●	
Transferência dos Contratos de Aluguéis, Comodato ou Termo de Cooperação	●	
Denúncia e Recontração dos Serviços e Fornecedores Operacionais (Segurança, Limpeza, etc.)	●	
Desenvolvimento de projetos arquitetônicos e executivos		●
Obtenção de alvarás		●
Alocação das Garantias Contraprestações e Investimentos	●	
Ordem de início dos Serviços		
Assunção de 70 Unidades VAPT VUPT em operação		●
Operação assistida com Equipe de Migração	●	

Nome da tarefa	Matriz Responsabilidade	
	Poder Concedente	Concessionária
Realocação dos Servidores Públicos, Comissionados e Terceiros, pelo Poder Concedente	●	
Requalificação dos edifícios, Montagens, Instalações e Sistemas		●
Comunicação e Marketing		●
Disponibilização das soluções de TIC		●
Expansão para os novos municípios		●

Fonte: Anexo I – Termo de Referência do Edital

3.3. CONSTITUIÇÃO DAS EQUIPES EM CÉLULAS DE TRABALHO

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

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

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

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

3.4. ALINHAMENTO DAS RESPONSABILIDADES NA GESTÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO

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

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

3.5. APRESENTAÇÃO DA PROPONENTE AOS ÓRGÃOS PARCEIROS

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

3.6. DESMOBILIZAÇÃO DE EDIFÍCIOS, RECURSOS MATERIAIS E INFRAESTRUTURA DO PODER CONCEDENTE

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

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

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

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

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

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

Por parte da Proponente, estarão atuando, entre outros:

- a. Diretor Presidente
- b. Diretor de Backoffice
- c. Gerente de RH
- d. Supervisor de RH
- e. Analista de RH
- f. Analista de RH
- g. Supervisor de DP
- h. Analista de DP
- i. Assistente de DP
- j. Gerente de TIC
- k. Supervisor TIC
- l. Técnico de TI
- m. Analista de Rede
- n. Gerente Administrativo
- o. Supervisor Administrativo
- p. Coordenador Suprimentos
- q. Analista de Compras
- r. Analista de Contratos
- s. Assistente Administrativo/Financeiro
- t. Assistente Suprimentos (Almoxarifado)
- u. Coordenador Tesouraria
- v. Analista Faturamento
- w. Analista Financeiro
- x. Assistente Financeiro
- y. Assessor Jurídico
- z. Assistente Jurídico
- aa. Coordenador de Manutenção
- bb. Supervisor Manutenção
- cc. Técnico em Segurança do Trabalho
- dd. Oficial de Manutenção
- ee. Diretoria de Migração/Implantação;
- ff. Gerente de Retrofit/Implantação;

- gg. Coordenador de Contratos – Negociador
- hh. Coordenador de Obras
- ii. Arquiteto
- jj. Coordenador de Suprimentos
- kk. Analista de Contratos
- ll. Técnico em Segurança do Trabalho
- mm. Assessor Jurídico

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

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

Após a desmobilização efetiva, sugere-se que a equipe de transição representante do **Poder Concedente**, realize um acompanhamento da operação, por um período mínimo de 30 dias, em conjunto com os representantes da **Proponente**, pois dado o quantitativo elevado de **Unidades VAPT**



VUPT, bem como as incertezas jurídicas ou comerciais que possam surgir, esta equipe estará a postos para garantir a qualidade e continuidade dos serviços prestados ao cidadão.

3.7. PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DO PODER CONCEDENTE

O plano de desmobilização dos recursos humanos do **Programa VAPT VUPT**, a cargo do **Poder Concedente**, será de extrema importância para o Estado de Goiás dada a necessidade de adequação do quadro de pessoal, seja com o pessoal que será responsável pela transição em cada **Unidade**; com outros que continuarão no papel de responsáveis técnicos pelas unidades de serviço; ou com a realocação de mão de obra nos órgãos e departamentos estaduais em suas bases, possibilitando aproveitamento dos profissionais; seja com a redução efetiva, no caso dos profissionais contratados com regime que permita o desligamento, dentro das normas e legislação aplicável.,

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

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

3.7.1. OBJETIVOS

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

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

3.7.2. VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS

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

3.7.3. SERVIDOR PÚBLICO CONCURSADO

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

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

3.7.3.1. CARGO EM COMISSÃO

O servidor público concursado em cargo de comissão alocado nas **Unidades VAPT VUPT**, poderá passar pelo mesmo enquadramento citado acima (servidor público concursado), mantendo-se o comissionamento ou não, em uma decisão que cabe à análise e decisão do Poder Concedente, sempre observando as normas e legislação pertinentes.

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

3.7.3.2. OUTROS VÍNCULOS EMPREGATÍCIOS

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

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

3.8. PLANO DE MOBILIZAÇÃO E CAPACITAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS, MATERIAIS E INFRAESTRUTURA DA PROPONENTE

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

3.8.1. CONSTITUIÇÃO DA SPE

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

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

3.8.2. CONSTITUIÇÃO DA EQUIPE DO TRABALHO DE TRANSIÇÃO

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

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

3.8.3. PLANO DE TRABALHO PARA IMPLANTAÇÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO

Em contrapartida às ações do **Poder Concedente** pactuadas no plano de trabalho, a **Proponente** haverá de adotar um conjunto de providências e procedimentos, visando a mobilização física de recursos humanos, materiais, de infraestrutura, de atendimento, de tecnologia da informação e comunicação – TIC, para a assunção das **Unidades VAPT VUPT** em operação e submetidas à estrutura de atividades abaixo, mas não se esgotando nela.

Salienta-se que esta proposta visa apresentar as ações a serem adotadas concomitantemente ao Plano de Desmobilização do Governo do Estado de Goiás das Operações da **Unidades VAPT VUPT**, estruturada em 03 (três) subplanos:

- Mobilização de Recursos Humanos;
- Mobilização de Materiais;
- Mobilização de Infraestrutura.

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

3.8.4. MOBILIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

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

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

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

- a. Diretor Presidente
- b. Diretor de Back Office
- c. Diretor Operacional
- d. Secretária de Diretoria
- e. Gerente de Controladoria (*Controller*)
- f. Analista Fiscal
- g. Assistente Fiscal
- h. Analista Contábil e Controladoria
- i. Assistente Contábil e Controladoria
- j. Diretor de Migração e Implantação
- k. Gerente de Retrofit e Implantação
- l. PMO
- m. Coordenador de Contratos – Negociador
- n. Coordenador de Obras
- o. Arquiteto
- p. Coordenador de Suprimentos
- q. Assistente de Suprimentos (*Almoxarifado*)
- r. Analista de Compras
- s. Analista de Contratos
- t. Coordenador de Tesouraria
- u. Analista de Faturamento
- v. Analista Financeiro
- w. Assistente Financeiro
- x. Gerente de Recursos Humanos e Departamento Pessoal
- y. Supervisor de Recursos Humanos
- z. Supervisor de Departamento Pessoal
- aa. Analista de Recursos Humanos
- bb. Analista de Departamento Pessoal
- cc. Assistente de Departamento Pessoal
- dd. Técnico em Segurança do Trabalho
- ee. Médico do Trabalho (*Ambulatorial*)
- ff. Coordenador de Recrutamento
- gg. Assistente de Recrutamento
- hh. Coordenador de Treinamento
- ii. Assistente de Treinamento
- jj. Gerente Administrativo
- kk. Coordenador de Manutenção
- ll. Supervisor de Manutenção
- mm. Gerente de TIC
- nn. Supervisor de TIC
- oo. Gerente Regional
- pp. Gerente de Processos e Qualidade

- qq. Analista de Processos e Qualidade
- rr. Assessor Jurídico
- ss. Assistente Jurídico
- tt. Assessoria de Marketing

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

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

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

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

Observações:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.8.5. MOBILIZAÇÃO DE MATERIAIS

Visando suprir a **Central** e as **Unidades VAPT VUPT** com materiais, equipamentos e serviços a **Proponente** contará com a implantação de um sistema corporativo, Enterprise Resource Planning – ERP, conforme disposto no relatório de proposta Modelo de Gestão de Tecnologia. Utilizando-se deste sistema ERP a empresa poderá cadastrar fornecedores e itens, cadastrar contratos de fornecimento, realizar os pedidos de compras, aprovar os pedidos, controlar as compras aprovadas, controlar estoques, envolvendo todos os materiais necessários à adequação, implantação, manutenção, conservação, operação e gestão da **Central** e **Unidades**. Na mobilização inicial serão atendidos todos os itens previstos no edital e anexos, acrescidos com itens que o **Proponente** julgar necessário ao pleno funcionamento das unidades, destacando-se:

- i. Materiais operacionais;
- ii. Materiais de escritório;
- iii. Materiais de copa e limpeza;
- iv. Suprimentos de informática;
- v. Materiais e peças de manutenção;
- vi. Equipamentos operacionais;
- vii. Equipamentos de informática;
- viii. Licenças de software e sistemas aplicativos;
- ix. Mobiliários e divisórias
- x. Uniformes e crachás a todos os colaboradores das **Unidades VAPT VUPT**;



- xi. Material gráfico de divulgação (folheteria);
- xii. Material de comunicação visual;
- xiii. Contratação de serviços: vigilância, limpeza, transporte, malote, etc..

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

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

3.8.6. MOBILIZAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

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

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

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

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

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

3.9. PLANO DE REQUALIFICAÇÃO DE EDIFÍCIOS E EXPANSÃO DO PROGRAMA VAPT VUPT

3.9.1. REQUALIFICAÇÃO DE EDIFÍCIOS

O plano de requalificação dos edifícios das **Unidades VAPT VUPT** passa pela formalização em receber o imóvel, seja uma propriedade do Poder Concedente ou imóvel locado, realizando-se um termo de

cessão ou um novo contrato de locação do imóvel, com inventário de todos os bens instalados no mesmo.

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

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

Obter a aprovação junto à equipe da SEGPLAN, representando o **Poder Concedente**.

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

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

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

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

Definindo-se a empresa contratada para adequação do imóvel e decidindo-se o ajuste nos recursos utilizados na Unidade, prepara-se o cronograma de requalificação do edifício, a ser aprovado e autorizada a execução pelo Poder Concedente.

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

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

3.9.2. EXPANSÃO DO PROGRAMA VAPT VUPT

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

3.9.2.1. EXPANSÃO DO PROGRAMA VAPT VUPT – ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

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

Nessa direção, a requalificação do **Programa VAPT VUPT** no aspecto da tecnologia da informação e comunicação, imprimirá maior qualidade no atendimento ao cidadão ao disponibilizar novos canais de relacionamento, como portal de serviços, *call center*, autoatendimento, *chat on-line*, aplicativos em dispositivos móveis, virtualização de serviços, dentre outros, que irão facilitar a vida do cidadão que necessita realizar os serviços prestados nas **Unidades VAPT VUPT**.

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

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

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

3.9.2.2. EXPANSÃO DO PROGRAMA VAPT VUPT – NOVAS UNIDADES

O plano de expansão do **Programa VAPT VUPT** com implantação de unidades fixas em 41 (quarenta e um) novos municípios, trata-se de uma rotina envolvendo as seguintes etapas:

- a. Definição de órgãos e serviços;
- b. Estimativa da demanda;
- c. Estimativa de dimensionamento com base nos processos mais recentes;
- d. Elaboração de layout básico para estimativa da área mínima necessária;
- e. Seleção do imóvel tomando-se como parâmetros as características do Anexo I – Termo de Referência do Edital;
- f. Elaboração do projeto básico (layout preliminar);
- g. Aprovação do Poder Concedente do imóvel com seu projeto básico (layout preliminar);
- h. Elaboração de projeto legal e de projetos executivos: de arquitetura, de engenharia e de instalações (elétrica, lógica, hidrossanitária, ar condicionado, combate a incêndio, etc...);
- i. Obter a aprovação junto à equipe da SEGPLAN, representando o Poder Concedente;
- j. Respeitando a legislação vigente e as posturas municipais, serão obtidas as licenças para adequação ou construção dos imóveis;
- k. Valendo-se dos projetos executivos será possível a contratação dos serviços de adequação ou construção, inclusos ou não os materiais, de acordo com a negociação caso a caso;
- l. Como subproduto dos projetos executivos também será possível refinar o dimensionamento dos recursos necessários e realizar a contratação de todos utilizados na unidade, destacando-se:

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

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

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

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

4. CONCLUSÃO

No contexto da desmobilização do Poder Concedente e Mobilização da **Proponente**, a comunicação clara e objetiva entre as partes e a articulação das equipes de trabalho serão fatores determinantes para atingimento do resultado esperado.

A execução do proposto exigirá um alto grau de comprometimento pois se trata da assunção da operação de 70 (setenta) Unidades VAPT VUPT, implantação de 41 (quarenta e uma) e a implementação de soluções tecnológicas de atendimento ao cidadão que, ao final, trarão uma revolução no relacionamento do Governo do Estado com a população, abrindo novos canais de comunicação e de prestação de serviços públicos.

ENVELOPE 03 – TERMO DE ENCERRAMENTO

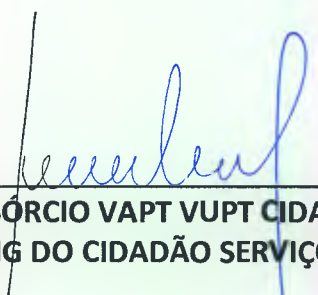
**À
COMISSÃO ESPECIAL DE LICITAÇÃO**

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 2238 o encerramento do presente envelope de Nº 3 - **PROPOSTA TÉCNICA – CADERNO 6**

São Paulo 04 de janeiro de 2018.



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

