



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA



ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	36
I. INFORMAÇÕES GERAIS	38
1. CONTEXTUALIZAÇÃO	38
II. MODELO E GESTÃO DE FUNCIONAMENTO	39
2. FORMATAÇÃO DO MODELO	39
3. MODELO DE GESTÃO E FUNCIONAMENTO	40
3.1 GESTÃO DA QUALIDADE	43
3.1.1 INDICADORES DE QUALIDADE	45
3.1.2 DESEMPENHO OPERACIONAL	46
3.1.3 GERENCIAMENTO DE PROCESSOS E NORMATIZAÇÃO	46
3.1.4 UNIFORME E IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL	48
3.2 GESTÃO DE PESSOAS	49
3.2.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	49
3.2.2 CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO	53
3.2.3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	54
3.3 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	55
III. OPERACIONALIZAÇÃO	55
4. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES	55
5. SERVIÇOS DISPONÍVEIS	60
5.1 INFOCENTRO	61
5.2 SERVIÇOS COMPLEMENTARES	61
6. OPERACIONALIZAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT E DA CENTRAL VAPT VUPT	62
6.1 MACROS PROCESSOS	62
6.2 INSTRUMENTOS PARA GERENCIAR O ATENDIMENTO	65
6.3 ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO	66
6.4 ATENDIMENTO PREFERENCIAL	67



6.5	ESTRUTURA BÁSICA DAS UNIDADES DE SERVIÇOS	68
6.6	REGISTRO DE OCORRÊNCIAS	68
6.7	HORÁRIO DE TRABALHO	70
6.8	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PARA SUPORTE OPERACIONAL.....	70
6.9	OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL VAPT VUPT	73
7.	SISTEMAS CORPORATIVOS	76
7.1	SISTEMA CENTRAL	76
7.2	SISTEMAS APLICATIVOS	76
7.2.1	INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS	86
7.2.2	SEGURANÇA DE ACESSO AOS SISTEMAS	86
7.2.3	INTEGRAÇÃO EM NÍVEL LOCAL	86
7.2.4	INTEGRAÇÃO ENTRE AS UNIDADES E O SISTEMA CENTRAL	87
7.2.5	INTEGRAÇÃO EM NÍVEL CENTRAL.....	87
7.3	TESTES DE ACEITAÇÃO	88
7.3.1	TESTES OPERACIONAIS.....	88
7.3.2	TESTES FUNCIONAIS	89
IV ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS UNIDADES		
8.	PARAMETROS TÉCNICOS DE CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO	90
8.1	ADEQUAÇÕES DAS UNIDADES.....	90
8.2	MODELO DE LAYOUT	92
8.3	PARÂMETROS PARA CONSTRUÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT	93
8.3.1	PROJETO ARQUITETÔNICO.....	94
8.3.1.1	FACHADAS	94
8.3.1.2	PINTURA	95
8.3.1.3	ARQUITETURA	98
8.3.1.4	ESTRUTURA	98
8.3.1.5	DIVISÕES INTERNAS.....	98



8.3.1.6 ACABAMENTOS.....	99
8.3.1.7 SANITÁRIOS ACESSÍVEIS.....	100
8.3.1.8 OUTROS ITENS.....	101
8.3.1.9 ILUMINAÇÃO.....	102
8.3.1.10 HUMANIZAÇÃO DOS AMBIENTES.....	103
8.3.1.11 REVESTIMENTO DE PISOS.....	103
8.3.1.12 ESQUADRIAS.....	104
8.3.2 INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS.....	104
8.3.3 INSTALAÇÕES ELÉTRICAS.....	104
8.3.4 SISTEMA DE AR CONDICIONADO.....	105
8.3.5 ELEVADORES E PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS.....	105
8.3.6 UNIDADES LOCALIZADAS EM FORTALEZA.....	105
9. PARAMETROS TECNICOS.....	106
9.1 PARAMETROS TÉCNICOS PARA TELEINFORMÁTICA.....	106
9.1.1 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.....	106
9.1.2 PROJETO TÉCNICO DE REDE.....	106
9.1.3 CABEAMENTO ESTRUTURADO DE REDE.....	107
9.1.4 EQUIPAMENTOS DE REDE.....	107
9.1.5 NÍVEIS DE SERVIÇO – SLA – PARA SOLUÇÃO DE REDE.....	108
9.1.6 REDE REMOTA.....	108
9.1.7 ESPECIFICAÇÃO RESUMIDA DOS EQUIPAMENTOS DE REDE LOCAL.....	108
9.2 PARAMETROS PARA MOBILIÁRIO E MATERIAIS CONSUMÍVEIS.....	109
9.2.1 MOBILIÁRIO.....	109
9.2.2 MATERIAIS CONSUMÍVEIS.....	109
9.2.3 MATERIAIS ESPECÍFICOS.....	109
9.2.4 MATERIAIS DE CONSUMO.....	110
9.2.5 SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA.....	110



9.3	PARÂMETROS PARA A SINALIZAÇÃO VISUAL	110
9.4	RESERVA TÉCNICA.....	111
9.5	TABELAS DE DIMENSIONAMENTO	111
10.	MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA BÁSICA.....	111
10.1	INSTALAÇÕES PREDIAIS.....	111
10.1.1	INSTALAÇÕES GERAIS.....	112
10.1.2	INSTALAÇÕES ELÉTRICAS.....	112
10.1.3	INSTALAÇÕES HIDRO-SANITÁRIAS.....	112
10.1.4	AR CONDICIONADO.....	113
10.1.5	DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS.....	113
10.2	MOBILIÁRIO	113
10.3	EQUIPAMENTOS.....	114
10.4	CABEAMENTO ESTRUTURADO	115
10.5	HIGIENE E LIMPEZA	115
10.6	SINALIZAÇÃO VISUAL	116
11.	ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO	116
11.1	OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO	117
11.2	PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	119
11.3.	MATRIZ DE DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES NA OPERAÇÃO E GESTÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT	
11.2.1	CRONOGRAMA E EXECUÇÃO DO PROJETO	122
12.	PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING.....	123



APRESENTAÇÃO

Este documento contém as especificações mínimas dos serviços a serem prestados pela **CONCESSIONÁRIA**, dos pontos de vista funcional, operacional e técnico, no âmbito da **Parceira Público Privado** para implantação de **UNIDADES VAPT VUPT** no estado do Ceará, com os seguintes objetivos:

- a) Implantar 05 **UNIDADES** fixas em pontos estratégicos com base em um novo modelo de atendimento;
- b) Ampliar a oferta de serviços de natureza pública, agregando novos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e, conseqüentemente, novos serviços;
- c) Oferecer pessoal capacitado e treinado para atender as necessidades e expectativas do cidadão;
- d) Colaborar para a transformação da imagem do serviço público oferecendo instalações adequadas, com conforto e acessibilidade;
- e) Tornar disponível serviços de qualidade para o cidadão estimulando o seu reconhecimento como principal foco de atenção do Estado.

Essas especificações são referentes aos acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais pertinentes, bem como aos serviços técnicos especializados a serem executados, tendo sido organizadas, para facilitar a sua análise e compreensão, em cinco partes distintas, com os respectivos capítulos:

I. INFORMAÇÕES GERAIS

CAPÍTULO 1 CONTEXTUALIZAÇÃO

II. MODELO E GESTÃO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO 2 FORMATAÇÃO DO MODELO

CAPÍTULO 3 MODELO DE GESTÃO E FUNCIONAMENTO - Conceituação do Modelo **VAPT VUPT**, abrangendo Gestão da Qualidade; Gestão de Pessoas; Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação.

III. OPERACIONALIZAÇÃO

CAPÍTULO 4 LOCALIZAÇÃO DAS **UNIDADES** – identificação das localidades e delimitação de perímetro onde deverão ser implantadas as **UNIDADES**.

CAPÍTULO 5 SERVIÇOS DISPONÍVEIS – relação de serviços e órgãos que deverão participar desta nova formatação com projeção da demanda por serviço.

CAPÍTULO 6 OPERACIONALIZAÇÃO DAS **UNIDADES VAPT VUPT** e **CENTRAL VAPT VUPT** – Gerenciamento das **UNIDADES** com destaque para os macros processos, instrumentos para gerenciamento, processos administrativos para suporte operacional e da **CENTRAL**.



CAPÍTULO 7 SISTEMAS COORPORATIVOS – identificação de sistemas indispensáveis para a operacionalização dos processos de clientes e administrativos das **UNIDADES**, bem como o nível de segurança e integração local, sistema central e Central **VAPT VUPT**.

IV. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA CONSTRUÇÃO, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS UNIDADES

CAPÍTULO 8 Parâmetros técnicos de construção e instalações, abrangendo os requisitos mínimos e essenciais a serem considerados na adequação dos locais, layout e construção,

CAPÍTULO 9 Parâmetros técnicos para teleinformática, mobiliário, materiais consumíveis, reserva técnica e sinalização visual das **UNIDADES VAPT VUPT**.

CAPÍTULO 10 Definição dos parâmetros para a manutenção das instalações prediais, mobiliário, equipamentos, cabeamento estruturado, higiene e limpeza e sinalização visual.

V. PLANEJAMENTO DE IMPLANTAÇÃO

CAPÍTULO 11 Planejamento para implantação, detalhamento de cada etapa de desenvolvimento do projeto de implantação e operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT**, envolvendo equipes interdisciplinares para que não ocorra o comprometimento dos prazos estabelecidos.

CAPÍTULO 12 Plano de comunicação e marketing, tendo como estratégia a comunicação de uma nova imagem do Governo do Ceará com a melhoria da prestação de serviços públicos por meio de Relações Públicas, Assessoria de Imprensa, Publicidade e Propaganda.

VI. APÊNDICES DO TERMO DE REFERÊNCIA

APÊNDICE I Relação de Serviços e Demanda Projetada

APÊNDICE II Perfil Funcional

APÊNDICE III Programa de Capacitação e Treinamento.

APÊNDICE IV Manual de Sinalização Visual

APÊNDICE V Mobiliário

APÊNDICE VI Uniforme e Identificação Funcional

APÊNDICE VII Especificações Técnicas de TI

APÊNDICE VIII Planta da **UNIDADE** Modelo

APÊNDICE IX Tabelas de Dimensionamento



I. INFORMAÇÕES GERAIS

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

O modelo de atendimento integrado ao cidadão surgiu no Brasil em 1995 e revolucionou a prestação desse tipo de serviço público, ao romper o paradigma da Administração Pública ineficaz e burocrática, tendo como premissas do atendimento o cidadão como foco principal, a qualidade, a eficiência e a eficácia.

Surgiu, assim, o conceito de Shopping de Serviços Públicos, ao reunir num mesmo local os diversos organismos prestadores de serviços de interesse público, sejam praticados por agentes públicos ou privados.

Tal iniciativa facilitou sobremaneira a vida do cidadão, que passou a dispor de serviços essenciais à cidadania e a seu bem-estar em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas e de fácil acesso, com horário de atendimento ampliado, instalações físicas confortáveis, funcionários treinados e operando com novas práticas, com uso intensivo de tecnologia e padrões de atendimento pré-definidos.

Largamente aplicado no Brasil, de onde ganhou notoriedade e reconhecimento pela Organização das Nações Unidas – ONU, o modelo foi adotado pelo Governo Federal, através do Projeto de Atendimento Integrado – PAI, e pelo Banco Mundial como referência para a prestação de serviços públicos.

O Modelo de Gestão de Atendimento Integrado, ou *one-stop shopping*, como é conhecido internacionalmente, é uma forma renovada de prestação de serviços públicos, que obedece a determinados princípios de funcionamento e apresenta particularidades que o distinguem do padrão habitualmente encontrado em organizações tradicionais. Por essa razão, vem se consolidando não mais como uma experiência alternativa de prestação de serviços à população, mas como um modelo de gestão por resultados focados no cidadão.

Atualmente no Brasil, existe um total de aproximadamente 157 Unidades de Centrais de Atendimento Integrado. Nesse contexto destacam-se os Estados da Bahia, Minas Gerais, Goiás e São Paulo com um maior número de unidades implantadas e em plena operação.

Inspirados na experiência brasileira, outros países também tomaram a iniciativa para melhorar a prestação de serviços públicos e hoje é notória a presença da sistemática brasileira agindo em países como Portugal, Cabo Verde, Colômbia, Peru, Moçambique e Angola.

No Ceará, esse modelo de atendimento está representado pela **CASA DO CIDADÃO**, com duas **UNIDADES** em operação, implantadas em 1997, sendo inicialmente administradas pela Ouvidoria Geral do Estado e atualmente pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SEJUS**. Estas 02 **UNIDADES** fixas oferecem 34 serviços, prestados por 11 **ÓRGÃOS PARCEIROS** atendendo diariamente cerca de 1500 pessoas.

Ao longo dos anos, a prestação de serviço vem gradativamente perdendo qualidade de atendimento, em virtude de diversos problemas que têm se apresentado e que distanciam o serviço realizado das premissas básicas inerentes ao modelo de Centrais de Atendimento Integrado.

Tais problemas são evidenciados pelo enfraquecimento da rede de relacionamento formada pelos gestores do modelo e representantes dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, pela estrutura física insuficiente e sem condições de ampliação, manutenção precária, demanda acima da



capacidade de atendimento, estrutura organizacional inadequada, quantidade de funcionários insuficiente e sem capacitação, falta de identidade visual dentre outros.

Em virtude desse quadro, faz-se necessário a adoção de um novo modelo que, efetivamente, possa atender as necessidades e expectativas dos cidadãos e possa ser gerenciando e operacionalizado dentro de um padrão mais eficaz e de uma visão mais ampla e renovada.

A decisão de governo para a implantação desse novo modelo de gestão é por intermédio de Parceria Público-Privada - PPP, onde a Administração Pública, mediante processo licitatório específico, transfere para o Setor privado a prestação de um serviço público através de uma Concessão Administrativa. Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a implantação, gestão operacional e manutenção das **UNIDADES** de atendimento e à Administração Pública o acompanhamento e a fiscalização do cumprimento de metas e indicadores pré-definidos pelos quais a **CONCESSIONÁRIA** será remunerada.

O Governo do Estado do Ceará criou o Programa **VAPT VUPT** e alocou na **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS** a responsabilidade pelo seu gerenciamento, como uma expansão, requalificação e modernização da **CASA DO CIDADÃO**. Cabe a **SEJUS** estabelecer políticas, diretrizes e normas para a disponibilização de informações aos cidadãos, empresas, governo e servidores e gerenciar o contrato de concessão administrativa efetivada conforme cláusulas devidamente acordadas.

II. MODELO E GESTÃO DE FUNCIONAMENTO

2. FORMATAÇÃO DO MODELO

O novo modelo consiste na expansão da oferta de serviços públicos e privados prestados de forma integrada, onde a responsabilidade pela implantação, operação, manutenção e gestão das **UNIDADES** se atribuirá à **CONCESSIONÁRIA**, dentro das diretrizes, critérios técnicos e indicadores de desempenho estabelecidos pelo Governo do Estado do Ceará.

A iniciativa tem como principal objetivo proporcionar ganhos e avanços na gestão da Operação **VAPT VUPT** e na qualidade e eficiência da prestação de serviços públicos, por intermédio da padronização de atendimento e de uma gestão profissionalizada, livre dos entraves da gestão governamental.

Haverá uma ampliação considerável na oferta de serviços e nos padrões estabelecidos, além da criação das condições necessárias para a rápida identificação de pontos críticos e das potenciais demandas de melhoria contínua, por intermédio de articulações e parcerias junto aos organismos prestadores de serviços, devidamente conduzidas pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**.

A Operação **VAPT VUPT** será estruturada dentro de um modelo sistêmico de gestão, onde todas as **UNIDADES** seguirão as mesmas diretrizes estabelecidas pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, mediante a celebração de convênios ou outro instrumento jurídico, apresentando o mesmo padrão de atendimento e gestão, que será operacionalizado pela **CONCESSIONÁRIA**.

Desse modo, é possível indicar diversas mudanças voltadas à racionalização de procedimentos, ao substituir o padrão tradicional, por um modelo de gestão fundamentado na flexibilidade, de forma a integrar os **ÓRGÃOS PARCEIROS** e preservar sua heterogeneidade.



O estudo da estimativa de demanda, verificada através dos levantamentos e visitas aos **ÓRGÃOS PARCEIROS** em potencial, permitiu o desenho do cenário para as novas **UNIDADES** e a qualificação e quantificação de pontos de atendimento, conforme consta no **APÊNDICE I** deste documento.

Neste contexto o cidadão será atendido através de 05 **UNIDADES** implantadas em locais estratégicos oferecendo um *mix* serviços de acordo com a demanda, substituindo as atuais **CASAS DO CIDADÃO**.

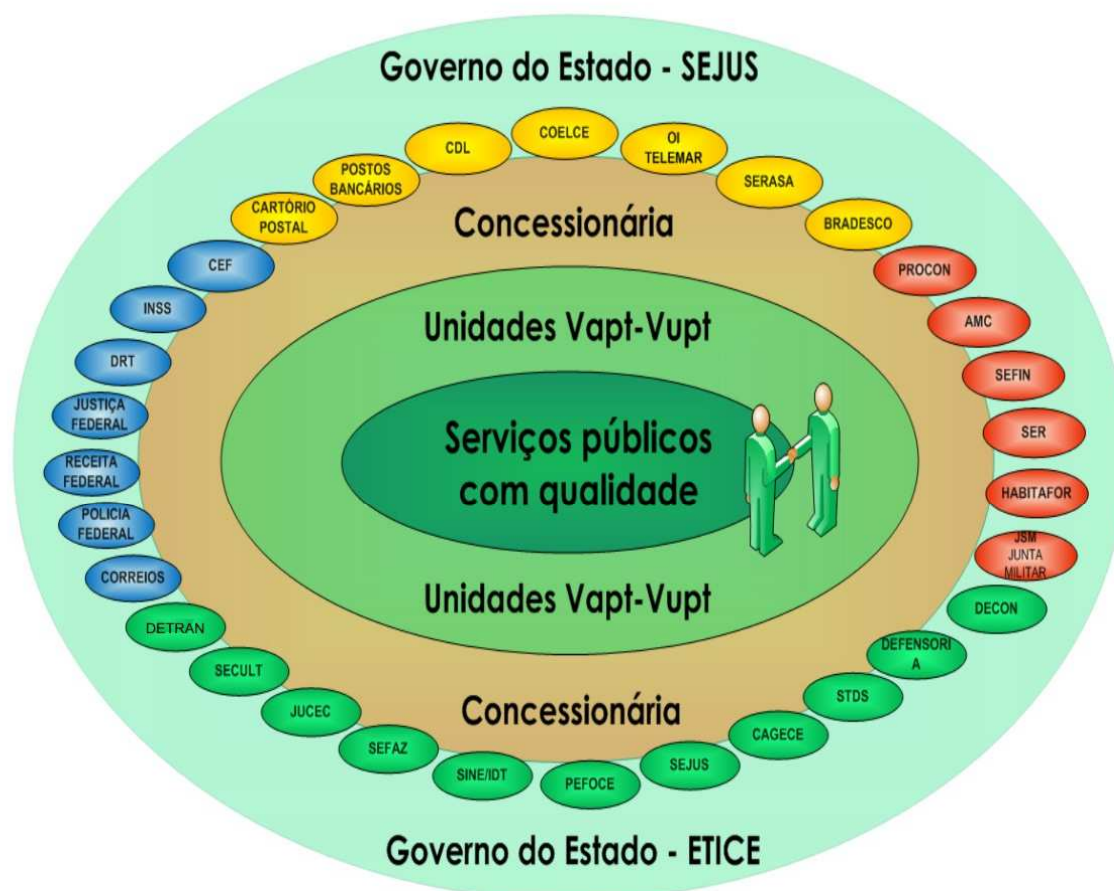
As **UNIDADES VAPT VUPT** substituirão as atuais **CASAS DO CIDADÃO**, funcionando como um sistema integrado de serviços públicos projetado para atender ao cidadão com presteza, comodidade e eficiência através das seguintes premissas:

- Centralização em um mesmo espaço físico de representações de organismos públicos das esferas Federal, Estadual e Municipal e organismos privados que prestam serviços de interesse público;
- Condições físicas adequadas para um bom atendimento;
- Implantação de **UNIDADES** em pontos estratégicos facilitando o acesso do cidadão aos serviços, propiciando economia de tempo e esforço;
- Funcionários capacitados e treinados de forma contínua;
- Transparência nos processos administrativos e operacionais;
- Administração atenta às mudanças externas e internas, adequando a sua estrutura física e funcional às novas exigências;
- Foco nos resultados.

3. MODELO DE GESTÃO E FUNCIONAMENTO

O modelo a ser adotado na gestão das **UNIDADES VAPT VUPT** tem como desafio conciliar os interesses do governo do Estado do Ceará na melhoria da prestação dos serviços com a manifestação de empresas privadas dispostas a investir na consecução deste objetivo. Une-se, portanto interesses públicos e privados para a prestação de serviços públicos com excelência.

Esta parceria cria uma rede de relacionamentos interorganizacional que propicia o diálogo constante com os parceiros visando alinhar objetivos individuais e comuns compartilhando dificuldades, soluções, vantagens e riscos.



■ Órgãos Estaduais ■ Órgãos Federais ■ Órgãos Privados ■ Órgãos Municipais

Esse modelo favorece o gerenciamento dos serviços, a correção de falhas e a implantação de melhorias contínuas, desde que todos os integrantes estejam comprometidos com a qualidade e os resultados.

Para tanto, os agentes envolvidos diretamente com a administração central e local da Operação **VAPT VUPT** deverão ter, de maneira clara, quais as responsabilidades que lhes cabe no processo.

AGENTES	RESPONSABILIDADES
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS	Coordenar o Programa VAPT VUPT . Promover a articulação com os ÓRGÃOS PARCEIROS . Gerenciar o contrato de concessão administrativa firmado com a CONCESSIONÁRIA .
CONCESSIONÁRIA – SPE	Garantir a implantação e operação das UNIDADES VAPT VUPT em consonância com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão firmado com o Governo do Ceará através da SEJUS .



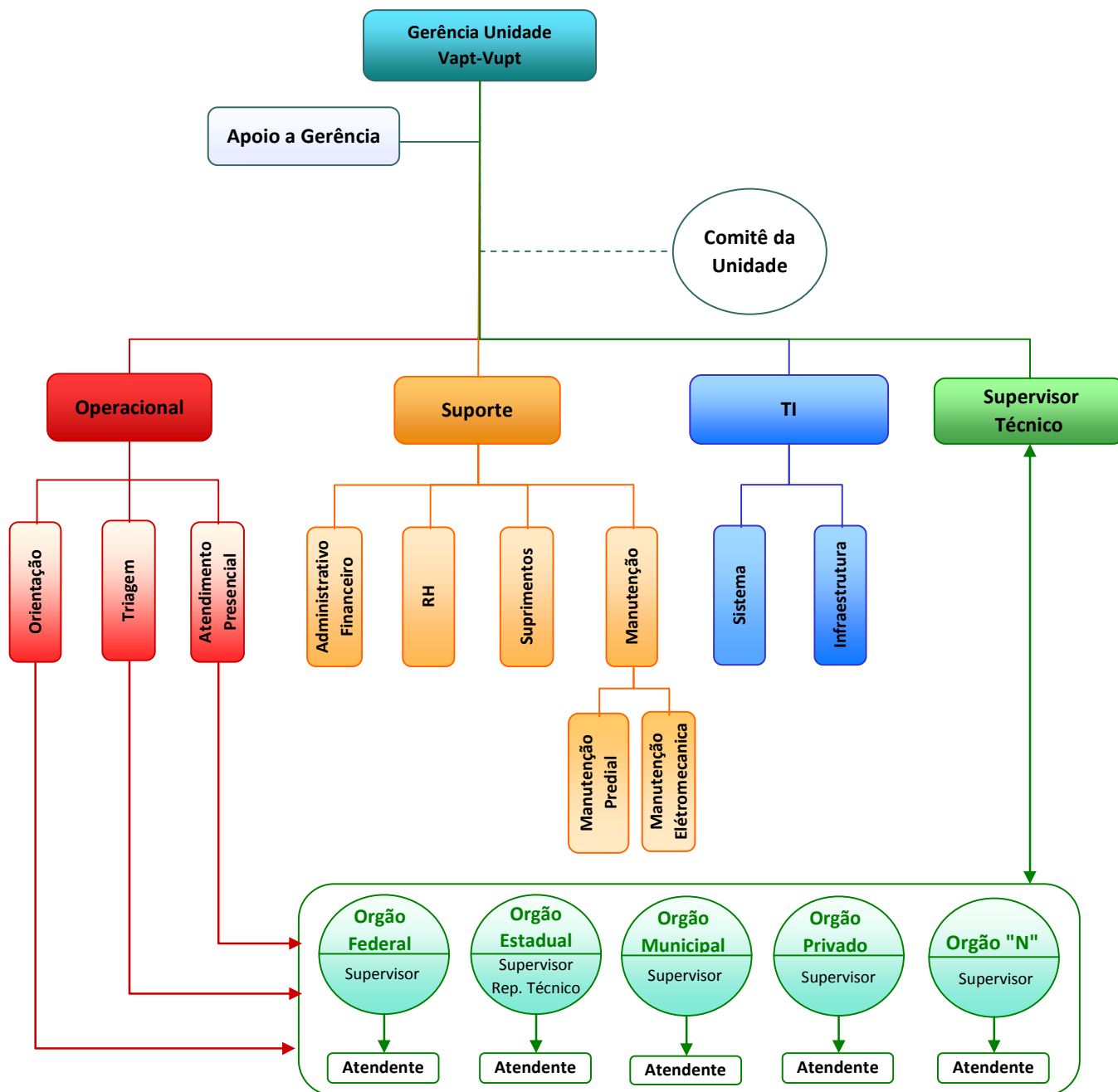
AGENTES	RESPONSABILIDADES
ÓRGÃOS PARCEIROS	Prestar serviços ao cidadão nas UNIDADES VAPT VUPT conforme os padrões acordados em convênio ou instrumento jurídico próprio firmado com a SEJUS .
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ – ETICE	Prover e assessorar quanto à infraestrutura de tecnologia da informação para o funcionamento das UNIDADES VAPT VUPT .
COMITÊ DE CONSULTIVO	Promover discussões com foco na melhoria dos serviços prestados e na integração dos agentes envolvidos na operacionalização das UNIDADES VAPT VUPT .
UNIDADES VAPT VUPT	Prestar serviços públicos com excelência.

O modelo de gestão das **UNIDADES VAPT VUPT** rompe com o princípio administrativo da **UNIDADE** de comando – cada subordinado presta conta apenas a um chefe. As equipes de atendimento de cada **UNIDADE** estão duplamente subordinadas: tecnicamente estão ligadas as suas hierarquias verticalizadas de origem, que estão representadas pelo Supervisor de Técnico de cada **UNIDADE DE SERVIÇO**, e, operacional e administrativamente estão articuladas e alinhadas à administração horizontal das **UNIDADES VAPT VUPT**.

Essa sobreposição de dois tipos de hierarquia confere as **UNIDADES VAPT VUPT** a forma matricial de gestão que altera as relações entre chefes e subordinados, demandando de ambos um conhecimento das normas administrativas das **UNIDADES** e das normas específicas para a execução dos serviços. Os gerentes precisam, portanto, de preparo e flexibilidade para lidar com situações diversas e os funcionários, qualificados para trabalhar em equipe com foco nos resultados.



PROPOSTA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - UNIDADE FIXA



3.1 GESTÃO DA QUALIDADE

O modelo de gestão das **UNIDADES VAPT VUPT** tem como pilar o movimento pela a qualidade e as normas ISO 9000-2008, que atualmente permeia tanto as organizações privadas quanto as públicas que estão se estruturando para atender os padrões de atendimento a seguir:

Padrões de Atendimento

A gestão da qualidade a ser empregada pela **CONCESSIONÁRIA** para a operação **VAPT VUPT** deverá ter como base de sustentação os oito princípios a seguir:



Foco no cidadão – essencial conhecer e compreender as necessidades atuais e futuras dos cidadãos para que as mesmas sejam atendidas, excedendo, inclusive, às suas expectativas.

Liderança - necessária para estabelecer a **UNIDADE** de propósito e o rumo da organização. É preciso que os gestores das **UNIDADES VAPT VUPT** criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam ficar totalmente envolvidas no propósito de alcançar a execução satisfatória dos serviços.

Envolvimento de pessoas - as pessoas são a essência da rede de relacionamento **VAPT VUPT** e o seu envolvimento permite que suas habilidades sejam usadas para a promoção de ações de melhoria do atendimento e disseminação do modelo;

Abordagem por processo – as atividades gerenciadas por processos possibilitam que os resultados esperados sejam atingidos com maior eficiência.

Abordagem sistêmica - perceber, entender, e gerir os processos inter-relacionados como um sistema, contribui para a eficácia e eficiência da gestão do **VAPT VUPT** e, conseqüentemente, atingir os seus objetivos.

Melhoria contínua - deverá ser um objetivo permanente nos processos e práticas adotadas nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Abordagem factual - estabelecer instrumentos que colem sistematicamente a produção qualitativa e quantitativa dos serviços oferecidos pelas **UNIDADES VAPT VUPT**, para subsidiar as decisões com dados e informações confiáveis.

Relações de parceria com fornecedores - uma organização e seus fornecedores são interdependentes e uma relação mutuamente benéfica reforça a habilidade de ambos criarem valor.

Estes princípios norteiam os padrões a serem estabelecidos nas **UNIDADES VAPT VUPT** que implicam em:

- Monitoramento da satisfação dos cidadãos, identificando se as suas necessidades e expectativas estão sendo atendidas;
- Acompanhamento dos funcionários quanto à capacitação para atividades desenvolvidas e o grau de motivação;
- Comprometimento dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** quanto à melhoria contínua dos processos sob sua responsabilidade;
- Manutenção da infraestrutura em perfeita condição de funcionamento

Convém levar em consideração para a determinação dos padrões de qualidade dos serviços públicos prestados através das **UNIDADES VAPT VUPT**, o que determina a Administração Federal através do decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, art.11 § 3º:

Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar **os padrões de qualidade do atendimento** relativos aos seguintes aspectos:

- I. Prioridades de atendimento;
- II. Tempo de espera para atendimento;



- III. Prazos para a realização dos serviços;
- IV. Mecanismos de comunicação com os usuários;
- V. Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI. Fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;
- VII. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII. Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX. Requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das **UNIDADES** de atendimento;
- X. Condições mínimas a serem observadas pelas **UNIDADES** de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;
- XI. Procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e
- XII. Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Com base nos princípios da ISO 9000 - 2008 e no que determina o decreto federal nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, foram estabelecidos os Indicadores de desempenho que deverão ser aferidos sistematicamente nas **UNIDADES VAPT VUPT**, consolidados e alisados pela **CONCESSIONÁRIA** e atestados e auditados pela Secretaria de Justiça e Cidadania.

3.1.1 Indicadores de Qualidade

A qualidade dos serviços públicos prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser aferida através de indicadores de desempenho oferecendo transparência e monitoramento da gestão por todos os integrantes da rede de relacionamento interorganizacional.

Desse modo os indicadores apresentam as seguintes características:

- Capazes de serem medidos;
- Baseados em informações existentes;
- Viável economicamente;
- Baseado em séries contínuas;
- Rápida observação;
- Sensível a mudanças;
- Aceitação geral;
- Fáceis de compreender;
- Balanceados.

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela **CONCESSIONÁRIA** através das **UNIDADES VAPT VUPT** estão especificados no **ANEXO VII** do **EDITAL**. Estes índices serão aferidos pelo **VERIFICADOR INDEPENDENTE** por **UNIDADE VAPT VUPT**, conforme previsto no **ANEXO V** do **EDITAL**, visando o acompanhamento da evolução e desempenho de cada **UNIDADE**,

Relatórios mensais devem ser emitidos explicitando os indicadores aferidos por **UNIDADE DE SERVIÇO** permitindo o comparativo entre as **UNIDADES** que prestam um mesmo serviço e o desempenho global de cada **UNIDADE VAPT VUPT**.

O Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços deverá ser apresentado à **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, a qual deverá aprová-lo ou indicar medidas adicionais a serem tomadas para a manutenção de qualidade dos serviços da **UNIDADE**.

Em havendo indicação de medidas adicionais pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E**



CIDADANIA, no escopo das especificações dos serviços ora apresentados, a **CONCESSIONÁRIA** deverá desencadear as ações pertinentes nos prazos definidos pelo Governo.

3.1.2 Desempenho Operacional

O desempenho operacional da **UNIDADE VAPT VUPT** será medido pelos indicadores de desempenho estabelecidos, englobando não só o atendimento em si, mas também todas as atividades de suporte que permitem que o atendimento aos cidadãos cumpra as metas estabelecidas.

À gestão global da **UNIDADE VAPT VUPT** caberá manter controle permanente dos índices que medem o desempenho da **UNIDADE VAPT VUPT**, por intermédio da análise dos índices reais, predição e detecção de desvios, identificação das providências necessárias para a eliminação de fatores de interferência e tomada dessas providências.

Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá elaborar e operacionalizar uma sistemática de obtenção e análise dos índices de desempenho, sejam esses índices obtidos automaticamente, via sistemas ou por intermédio de procedimentos operacionais.

A gestão do desempenho operacional compreende a monitoração e o controle permanente dos índices de desempenho de cada **UNIDADE VAPT VUPT**.

As informações sobre índices de desempenho operacional das **UNIDADES** deverão ser consolidadas em um Sistema Central e estar acessíveis por intermédio de relatórios e estatísticas.

A identificação de variação de índices reais de desempenho, bem como de previsões de variação de curto e médio prazo, deverão ser objetos de imediata atenção da gestão da Operação **VAPT VUPT** no sentido de busca das causas e de tomada das providências cabíveis.

O monitoramento e o controle dos índices de desempenho deverão ser utilizados para a realização de análises comparativas entre as **UNIDADES VAPT VUPT**, relativamente ao desempenho constatado em cada item operacional, de forma a detectar eventuais discrepâncias entre as práticas para a realização da mesma atividade, verificando a viabilidade de padronização de procedimentos, realimentando o processo de aprimoramento da qualidade e otimizando a operação com os procedimentos de melhor resultado.

3.1.3 Gerenciamento de Processos e Normatização

Os processos nas **UNIDADES VAPT VUPT** devem estar mapeados e documentados de forma explícita, possibilitando identificar se estão sendo executados em conformidade com os procedimentos estabelecidos ou se há necessidade de propor melhorias para torná-los mais eficientes e efetivos.

Sendo assim os processos organizacionais das **UNIDADES VAPT VUPT** podem ser classificados de acordo com o quadro a seguir:

PROCESSOS ORGANIZACIONAIS NAS UNIDADES VAPT VUPT

TIPO DE PROCESSOS	EXEMPLOS
• PROCESSOS DE CLIENTES	• Emissão de Carteira de Identidade



TIPO DE PROCESSOS	EXEMPLOS
Resultam na prestação de serviços diretamente para o cidadão	<ul style="list-style-type: none">Emissão de Carteira de HabilitaçãoSolicitação de serviços de energiaRecebimento de denúncias, queixas e reclamações.
<ul style="list-style-type: none">PROCESSOS ADMINISTRATIVOS Resultam em produtos invisíveis para os cidadãos, mas essenciais para o funcionamento da UNIDADE VAPT VUPT	<ul style="list-style-type: none">Reposição de material de consumoManutenção preventiva e corretiva de máquinas e equipamentosTreinamento e desenvolvimento dos funcionários e gestoresManutenção das instalações físicas e mobiliárias.
<ul style="list-style-type: none">PROCESSOS DE GERENCIAMENTO Incluem as decisões que os gestores devem tomar para apoiar os processos do negócio através do estabelecimento de objetivos, planejamento diário, análise do desempenho, recompensas e alocação de recursos.	<ul style="list-style-type: none">Planejamento AnualOrçamento anualMonitoramento dos indicadores de qualidade e desempenho

Para viabilizar a sistematização dos processos, normas e documentos utilizados na operacionalização e gerenciamento das **UNIDADES VAPT VUPT** propõe-se à **CONCESSIONÁRIA** a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ conforme os requisitos da Norma ISO 9000 em vigor.

Este Sistema tem como objetivo disponibilizar para os integrantes da Rede interorganizacional **VAPT VUPT (SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA, CONCESSIONÁRIA, ÓRGÃOS PARCEIROS, Gestores e funcionários)** os documentos da qualidade, no nível estratégico, no nível tático e no nível operacional permitindo o acesso as seguintes informações:

Nível Estratégico

- Manual de Política da Qualidade - explicita o planejamento global, os sistemas da qualidade e as políticas estratégicas. Este manual firma os compromissos da **CONCESSIONÁRIA** com a garantia da qualidade perante os cidadãos e o Estado do Ceará, demonstrando suas verdadeiras intenções e as diretrizes globais relativas à qualidade. Defini a estrutura organizacional da Operação **VAPT VUPT**, a descrição das competências de cada **UNIDADE** que compõe a estrutura organizacional e a descrição das atribuições de cada e função.

Nível Tático

- Manual de Normas e Procedimentos das **UNIDADES** de Serviços; Manual de Funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT** estabelece as regras que orientam, disciplinam e uniformizam os procedimentos para que os processos organizacionais sejam executados de forma padronizada;

Nível Operacional

- Instruções de Trabalho ou Padrões Operacional – possibilitam garantir, mediante uma padronização, os resultados esperados por cada tarefa no nível operacional.



Estes manuais são guias utilizados pelo corpo gerencial e funcional que facilitam e esclarecem dúvidas quando da execução das políticas, diretrizes e processos organizacionais. Os funcionários das **UNIDADES VAPT VUPT** necessitam de orientações devidamente organizadas para auxiliá-los na execução de suas atividades e manter a qualidade dos serviços oferecidos.

Além destes manuais, todo o conhecimento gerado na implantação e operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT** deve estar devidamente documentado e arquivado visando preservar a memória desta operação para esclarecimentos e alterações futuras como especificado no quadro abaixo:

CONHECIMENTO	DOCUMENTAÇÃO DO IMÓVEL
IMÓVEL	<ul style="list-style-type: none">• Escritura registrada em cartório• Declarações de impedimento e Tributos pagos
INSTALAÇÕES PREDIAIS	<ul style="list-style-type: none">• Projeto Arquitetônico• Projeto Executivo• Projeto Estrutural• Projeto de instalação elétrica e hidráulica• Projeto de Luminotécnica• Projeto de Rede lógica• Projeto da Programação Visual• Licenças e alvarás de funcionamento• Termo de entrega da obra de construção ou reforma
SISTEMAS APLICATIVOS E SOFTWARES	<ul style="list-style-type: none">• Especificações técnicas• Manuais de configuração• Manuais de instalação e operação• Manuais do usuário• Licenças de uso
MOVEIS E EQUIPAMENTOS	<ul style="list-style-type: none">• Termos de garantias• Especificações para montagem, operação, manutenção e conservação

3.1.4 Uniforme e Identificação Funcional

O uniforme a ser adotado para as **UNIDADES VAPT VUPT** deve espelhar a nova imagem do Estado do Ceará na prestação de serviços com mais qualidade. Recomenda-se a utilização das cores padrão, adotada pelo governo, alinhada a concepção da logomarca do programa. O estilo e o tecido devem estar de acordo com o clima local proporcionando elegância e conforto para os funcionários. Todos os funcionários deverão estar devidamente uniformizados, ficando as exceções a serem analisadas pela **SEJUS**. O **APÊNDICE VI** apresenta uma proposta que tem por base estas premissas.

Cada funcionário deverá receber inicialmente um kit contendo vestuário e acessórios masculino ou feminino, devendo sua reposição ser anual, conforme procedimentos estabelecidos no Manual de normas e procedimentos da **UNIDADE**.

A composição mínima do kit feminino deverá conter:

- a) 04 (quatro) blusas
- b) 01 (uma) saia
- c) 01 (uma) calça
- d) 01 (um) lenço



A composição mínima do Kit Masculino deverá conter:

- a) 04 (quatro) camisas
- b) 02 (duas) calças
- c) 02 (duas) gravatas

Embora os kits sejam renovados anualmente, os casos especiais devem ser analisados pelo gerente da **UNIDADE** juntamente com o responsável pela **CONCESSIONÁRIA** para estas questões.

O uso de crachás de identificação é também de extrema relevância para as organizações que tem uma grande quantidade de funcionários atendendo a clientes de forma presencial.

A identidade funcional além de permitir a clientela identificar o funcionário que está prestando o atendimento, possibilita a segurança, registro de frequência, movimentação de pessoal e o acesso a áreas restritas. As especificações para a confecção dos crachás encontram-se no APENDICE VI deste documento.

3.2 GESTÃO DE PESSOAS

É fundamental que a **CONCESSIONÁRIA** estabeleça uma política de recursos humanos que valorize os funcionários e dê importância aos processos de recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento e avaliação de desempenho como forma de assegurar o nível de excelência desejado no atendimento nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

3.2.1 Recrutamento e Seleção

Para o gerenciamento e operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT** a **CONCESSIONÁRIA** deverá contemplar um quadro de cargos que poderá ser ajustado as reais necessidades, incluindo as funções relacionadas abaixo:

GESTÃO UNIDADE VAPT VUPT	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
GERENTE DE UNIDADE	Responsável pela operação da UNIDADE VAPT VUPT a ele designado, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e de suporte, bem como pelos índices de desempenho da UNIDADE .
SUB-GERENTE	Responsável por dar suporte ao Gerente da UNIDADE com foco no atendimento e na operacionalização geral substituindo o gerente na sua ausência.
SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	Responsável por auxiliar nas atividades de atendimento e operacionalização da UNIDADE , promovendo, juntamente com o Coordenador de Atendimento, as ações necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados.
SUPERVISOR DE INFRAESTRUTURA	Responsável por coordenar as ações necessárias para manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura da UNIDADE .



GESTÃO UNIDADE VAPT VUPT	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
SUPERVISOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO	Responsável por coordenar e acompanhar as atividades relativas aos contratos administrativos e ao planejamento orçamentário e execução financeira da UNIDADE .
SECRETÁRIA	Responsável por executar tarefas de apoio ao Gerente e equipe da administração da UNIDADE .
TÉCNICO DE SUPORTE EM TIC	Responsável pelo suporte técnico dos recursos de tecnologia e comunicação disponibilizados nas UNIDADES VAPT VUPT .
TÉCNICO DE MANUTENÇÃO	Responsável por realizar as ações necessárias para o pleno funcionamento das instalações físicas, elétricas, hidráulicas e climatização da UNIDADE VAPT VUPT .
TECNICO ADMINISTRATIVO	Responsável pelo apoio nas atividades da área financeira da UNIDADE VAPT-VUPT e por subsidiar as informações relativas à área de recursos humanos e administrativa.
TECNICO DE SUPRIMENTOS	Responsável subsidiar o planejamento de compras pelo recebimento, estocagem, controle e distribuição de materiais.

OPERAÇÃO UNIDADE VAPT VUPT	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
ATENDENTE MULTITAREFA	Responsável por realizar atividades voltadas para a recepção e orientação ao cidadão, pré-triagem, emissão de senhas, ordenamento de fila e encaminhamentos aos guichês de atendimento, bem como apoiar atividades das Unidades de Serviços.
ATENDENTE PADRÃO	Realiza atendimento inicial do usuário e opera sistemas informatizados de gerenciamento de fila.
ATENDENTE ESPECIALIZADO	Funcionário do organismo público ou privado que presta atendimento específico na UNIDADE DE SERVIÇO .
SUPERVISOR TÉCNICO	Funcionário público ou privado responsável por coordenar a execução das atividades da UNIDADE DE SERVIÇO orientando, corrigindo e tirando dúvidas quanto aos serviços prestados sob sua responsabilidade..
BIBLIOTECÁRIO	Promover a interface entre os usuários das UNIDADES VAPT VUPT e a informação, incentivando e disseminando o hábito pela leitura.



Este Quadro, no entanto, não se esgota nem se obriga a estas funções, cabendo adequação a cada realidade encontrada.

O processo de recrutamento e seleção para o preenchimento das funções deverá levar em consideração os requisitos elencados no Perfil Funcional e o quantitativo de pessoal necessário para os pontos de atendimento de cada **UNIDADE DE SERVIÇO** que se encontram nos **APÊNDICES I e II** deste documento, como parâmetros de referenciais.

O Perfil Funcional deverá ser observado para todos os funcionários que irão trabalhar nas **UNIDADES VAPT VUPT** incluindo os servidores públicos e empregados de organismos públicos ou privados. Esta medida visa preservar a qualidade na prestação de serviços e identificar a competência e flexibilidade dos funcionários para trabalharem em uma estrutura matricial.

Recrutamento e seleção de funcionários pela CONCESSIONÁRIA

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a contratação dos profissionais que irão exercer as seguintes funções: Gerente de Unidade, Coordenador de Atendimento de Recursos Internos, Supervisor de Atendimento, Supervisor de Infraestrutura, Supervisor Administrativo Financeiro, Técnico de Suporte em TIC, Técnico de Manutenção, Técnico Administrativo, Técnico de Suprimentos, Secretaria, Atendente Multitarefa, Atendente Padrão e Atendente Especializado quando o Órgão Parceiro não dispuser de funcionário que possa alocar na Unidade **VAPT VUPT**.

Este processo deverá ser efetuado por empresa ou profissional com experiência comprovada em processo seletivo tomando por base o Perfil Funcional descrito neste documento incluindo as seguintes etapas: aplicação de prova escrita, teste prático para avaliar o conhecimento de informática e entrevista para avaliar a desenvoltura e a comunicação oral do candidato.

Caberá ainda a **CONCESSIONÁRIA** disponibilizar profissionais para efetuarem serviço de copa, segurança, limpeza e conservação.

Recrutamento e seleção de empregados e servidores dos ÓRGÃOS PARCEIROS

Este processo leva em consideração o princípio do recrutamento interno que prioriza a indicação dos funcionários que já estão treinados ou não nos serviços, mas tem familiaridade com o negócio da organização, e manifestam o interesse de participar de um novo programa.

Para tanto o processo de recrutamento necessitará ser amplamente divulgado dentro das instituições explicitando os requisitos necessários para os candidatos em potencial. Após a seleção interna dos candidatos os mesmos deverão ser encaminhados à **CONCESSIONÁRIA** para realização dos treinamentos de acordo com a função a ser exercida. Este processo requer o total comprometimento dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** quanto a escolha dos mais preparados para desempenhar as atividades nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Convém ressaltar que caso os **ÓRGÃOS PARCEIROS** não disponham de funcionários suficientes para as atividades que não poderão ser terceirizadas, a abertura de concurso público ou outra modalidade deverá ser viabilizada pelo **PODER CONCEDENTE**, em tempo hábil para não comprometer a implantação e operação da **UNIDADE**.



QUADRO DE DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

A tabela a seguir apresenta a distribuição de responsabilidades pela alocação de mão-de-obra nos diversos serviços disponíveis nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

O desempenho das responsabilidades de que trata a tabela abaixo não implicará a delegação de competências legais exclusivas do Poder Público. Nos casos em que a realização dos serviços o exigir, as atividades serão supervisionadas ou realizadas por servidores representantes dos órgãos e entidades públicas presentes nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Órgãos - VAPT VUPT	Funções não delegadas	Recursos Humanos
Órgãos Municipais – Fortaleza		
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito, Serviços Públicos e Cidadania de Fortaleza		ÓRGÃO PARCEIRO
SEFIN - Secretaria de Finanças		ÓRGÃO PARCEIRO
SER – Secretaria Executiva Regional		ÓRGÃO PARCEIRO
HABITAFOR – Fundação Habitacional de Fortaleza		ÓRGÃO PARCEIRO
JSM – Junta do Serviço Militar		ÓRGÃO PARCEIRO
Órgãos Estaduais		
SSPDS – Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social		
PEFOCE – Perícia Forense do Ceará	SIM	ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
SEINFRA – Secretaria da Infraestrutura		
DETRAN – CE	SIM	ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
SEJUS- SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA		SPE
Infocentro		SPE
CAGECE		ÓRGÃO PARCEIRO
STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social		ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
SINE/IDT – Instituto de Desenvolvimento do Trabalho		ÓRGÃO PARCEIRO
Defensoria Pública	SIM	ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
SEFAZ – Secretaria da Fazenda		SPE
JUCEC - Junta Comercial do Ceará		SPE
SECULT – Secretaria da Cultura		ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
DECON – Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	SIM	ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
Tribunal Regional Eleitoral	SIM	ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
Órgãos Federais		
JUSTIÇA FEDERAL		ÓRGÃO PARCEIRO
POLÍCIA FEDERAL		ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
RECEITA FEDERAL		ÓRGÃO PARCEIRO
DRT – Delegacia Regional do Trabalho		ÓRGÃO PARCEIRO E SPE
Correios		ÓRGÃO PARCEIRO



Órgãos - VAPT VUPT	Funções não delegadas	Recursos Humanos
CAIXA ECONOMICA FEDERAL		ÓRGÃO PARCEIRO
Outros Órgãos e Empresas prestadores de serviço de interesse público		
SERASA		ÓRGÃO PARCEIRO
COELCE		ÓRGÃO PARCEIRO
OI – Telemar		ÓRGÃO PARCEIRO
CDL – Câmara dos Dirigentes Lojistas		ÓRGÃO PARCEIRO
Caixas eletrônicos de outros bancos		ÓRGÃO PARCEIRO
Serviços Complementares		
Papelaria		SPE
Foto		SPE
Lanchonete		SPE
Café		SPE
Estacionamento		SPE

O quadro de recursos humanos de cada **UNIDADE VAPT VUPT** contará com funcionários da **CONCESSIONÁRIA**, com servidores públicos e colaboradores dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** de acordo com as exigências de cada serviço prestado ao cidadão.

Os serviços indicados na coluna “Recursos Humanos” pelo código SPE serão prestados por intermédio de mão-de-obra alocada pela **CONCESSIONÁRIA**, sendo os demais serviços prestados por pessoal alocado pelos próprios órgãos.

As funções não delegadas são aquelas exercidas exclusivamente pelo representante do poder público, sendo os servidores públicos alocados a estas funções.

Quanto aos serviços prestados por mão-de-obra alocada pelos órgãos presentes na **UNIDADE**, a **CONCESSIONÁRIA** se restringirá a identificar e manter o cadastro, por intermédio das ferramentas de Gerenciamento de Pessoal e do Atendimento, verificando se algum serviço está fora dos padrões estabelecidos em termos de qualidade e desempenho, bem como a notificar os representantes do **ÓRGÃO PARCEIRO** e a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** para que se busque a solução apropriada.

3.2.2 Capacitação e Treinamento

Após realizar o processo seletivo a **CONCESSIONÁRIA** deverá promover o Programa de Capacitação e Treinamento visando difundir entre os profissionais os princípios que sustentam o funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT** e a gestão destas **UNIDADES** através da PPP, bem como para realização dos treinamentos técnicos que assegurem o atendimento com eficiência e eficácia.

Este Programa compreende a realização de cursos com o objetivo de atender as necessidades de implantação das **UNIDADES** e cursos que atualizem os funcionários para a manutenção da qualidade do atendimento e desenvolvimento pessoal.

O Programa de Capacitação e Treinamento para as **UNIDADES VAPT VUPT** esta dividido em duas etapas: a primeira etapa tem como objetivo a capacitação e treinamento para a implantação das **UNIDADES VAPT VUPT**, e a segunda foca na educação continuada necessária para a manutenção da qualidade do atendimento prestado.

Inicialmente todos os funcionários deverão participar dos seguintes módulos:

Diretrizes e pressupostos do programa - trazer a conscientização dos participantes com relação ao alinhamento dos elementos principais da vida corporativa: cultura, visão, missão, objetivos e a importância do papel individual dos colaboradores.

- **Comportamental** - desenvolver uma comunicação eficaz com foco na melhoria da qualidade dos relacionamentos entre as pessoas que compõem o ambiente corporativo.
- **Qualidade no Atendimento** - despertar os atendentes e demais funcionários que lidam diretamente com o público sobre os impactos gerados pelo bom ou mau atendimento bem como a importância do constante aperfeiçoamento pessoal quanto aos aspectos técnicos e sociais.
- **Serviços técnicos e especializados** – treinar os funcionários selecionados para exercer a função de Atendente Multitarefa, Atendente Padrão, Atendente Especializado e demais funções administrativas e operacionais para aprender operar sistemas e equipamentos pertinentes às atividades e tarefas sob sua responsabilidade.

Além destes treinamentos outros cursos poderão ser ministrados visando o desenvolvimento de novas habilidades como curso de libras, voltado para atender pessoas com deficiência auditiva, uso de desfibrilador e suporte de vida necessária em locais que concentram grande número de pessoas, dentre outros.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá cumprir o conteúdo programático explícito no **APÊNDICE III** deste documento.

É importante que, periodicamente, a **CONCESSIONÁRIA** realize encontros e eventos de integração que propiciem a socialização dos funcionários, bem como, a disseminação de novas práticas e normas com foco na melhoria dos serviços e na manutenção de um clima organizacional saudável.

3.2.3 Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é um instrumento que serve a vários propósitos e beneficia tanto a empresa quanto aos funcionários. Dentre estes objetivos podemos destacar:

- Dar aos funcionários a oportunidade de discutir regularmente, com seu supervisor o desempenho e os padrões de desempenho;
- Fornecer ao supervisor um meio de identificar os pontos fortes e fracos que afetam o desempenho de um funcionário;
- Fornecer um formato que permita identificar a necessidade de treinamento ou desenvolvimento de habilidades para o funcionário.

Para tanto a **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar um sistema que permita acompanhar e avaliar periodicamente o desempenho dos funcionários, premiando os que mais se destacam e corrigindo aqueles que ainda não conseguiram alcançar o patamar desejado.

Propõe-se que no caso das **UNIDADES VAPT VUPT** o funcionário seja avaliado pelo supervisor imediato, os colegas de equipe, o cidadão e o Coordenador de Atendimento e/ou Gerente da **UNIDADE**. Após este processo é importante compartilhar os resultados alcançados e tomar as providências para corrigir os desvios e premiar aqueles que se destacam.



É preciso ter foco na motivação da equipe e no reconhecimento dos profissionais que contribuem para o sucesso da **UNIDADE VAPT VUPT** onde está alocado.

3.3 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A gestão de **TIC** das **UNIDADES VAPT VUPT** a ser implantada pela **CONCESSIONÁRIA** deverá estar alinhada ao Plano Estratégico do Governo do Ceará que tem como foco a modernização, inclusão digital e governança visando a agilidade e facilidade de acesso às informações e aos serviços de forma integrada aliada a comodidade para o cidadão.

O uso intensivo de **TIC** deverá garantir uma melhoria nos processos de clientes, processos administrativos e processos gerenciais aplicando controle, reduzindo custos, tendo como resultado a melhoria na qualidade e a disponibilidade de dados e informações para a inteorganizacional **VAPT VUPT**.

O dimensionamento dos recursos de teleinformática, necessários para os órgãos integrantes das **UNIDADES**, deverá, portanto, ser realizado com base no número de Pontos de Atendimento (PA), prevendo-se a utilização na retaguarda de cada **UNIDADE DE SERVIÇO**, bem como, quantidade para reserva técnica.

Os equipamentos de teleinformática deverão abranger todas as necessidades da operacionalização: com microcomputadores e seus acessórios, impressoras, scanners, equipamentos de rede de comunicação de dados local e remota, equipamentos de rede elétrica, central telefônica, e todos demais equipamentos, envolvendo hardware, software e acessórios.

Os serviços de instalação, configuração e testes, estão no escopo da **CONCESSIONÁRIA**, inclusive com acesso aos centros computacionais das **UNIDADES** de serviço, adequando-se cada ambiente às características funcionais de cada sistema utilizado na prestação de serviços ao público.

O sistema de gerenciamento do atendimento é outro item a ser configurado com as particularidades de cada **UNIDADE DE SERVIÇO**, codificando-se os serviços, categorias e prioridades a serem detalhados na fase de operacionalização do contrato.

Toda manutenção preventiva e corretiva, bem como, os serviços de garantia, deverão estar previstos pela **CONCESSIONÁRIA** responsável pela implantação e manutenção das **UNIDADES VAPT VUPT**. Neste item, além de contar com técnico residente nas **UNIDADES** e equipamentos back up, a **CONCESSIONÁRIA** deverá atender aos prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement - SLA).

Com relação aos softwares, serão indicados os produtos e soluções que atualmente são utilizados pelos órgãos prestadores de serviço. As políticas de segurança e utilização de softwares livre deverá ser observada concomitante com os recursos atualmente em uso. A **CONCESSIONÁRIA**, no emprego adequado de recursos tecnológicos deverá estar preparada para manutenção, adequação e substituição, conforme exigir a evolução das soluções utilizadas.

III. OPERACIONALIZAÇÃO

4. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES

A excelência no atendimento ao cidadão se inicia pela facilidade de acesso aos locais onde os serviços públicos serão prestados.



No escopo desta PPP, caberá à **CONCESSIONÁRIA** o atendimento ao cidadão em cada um dos municípios abaixo relacionados:

- a) Fortaleza, três **UNIDADES**: Centro, Messejana e Bezerra de Menezes.
- b) Juazeiro do Norte.
- c) Sobral.

O **PODER CONCEDENTE** disponibilizará o imóvel para implantação da **UNIDADE VAPT VUPT** no município de Fortaleza localizado no bairro Messejana. Em Fortaleza, no bairro Centro, o **PODER CONCEDENTE** poderá disponibilizar um imóvel público para a construção e implantação da **UNIDADE VAPT VUPT** ou realizar a declaração de utilidade pública e desapropriação de imóvel privado dentro do perímetro urbano no bairro Centro informado neste termo de referência. No bairro Bezerra de Menezes, em Fortaleza e nos municípios de Juazeiro do Norte e Sobral, dentro dos perímetros urbanos estabelecidos neste termo de referência os imóveis serão disponibilizados pelo **PODER CONCEDENTE** por meio de desapropriação.

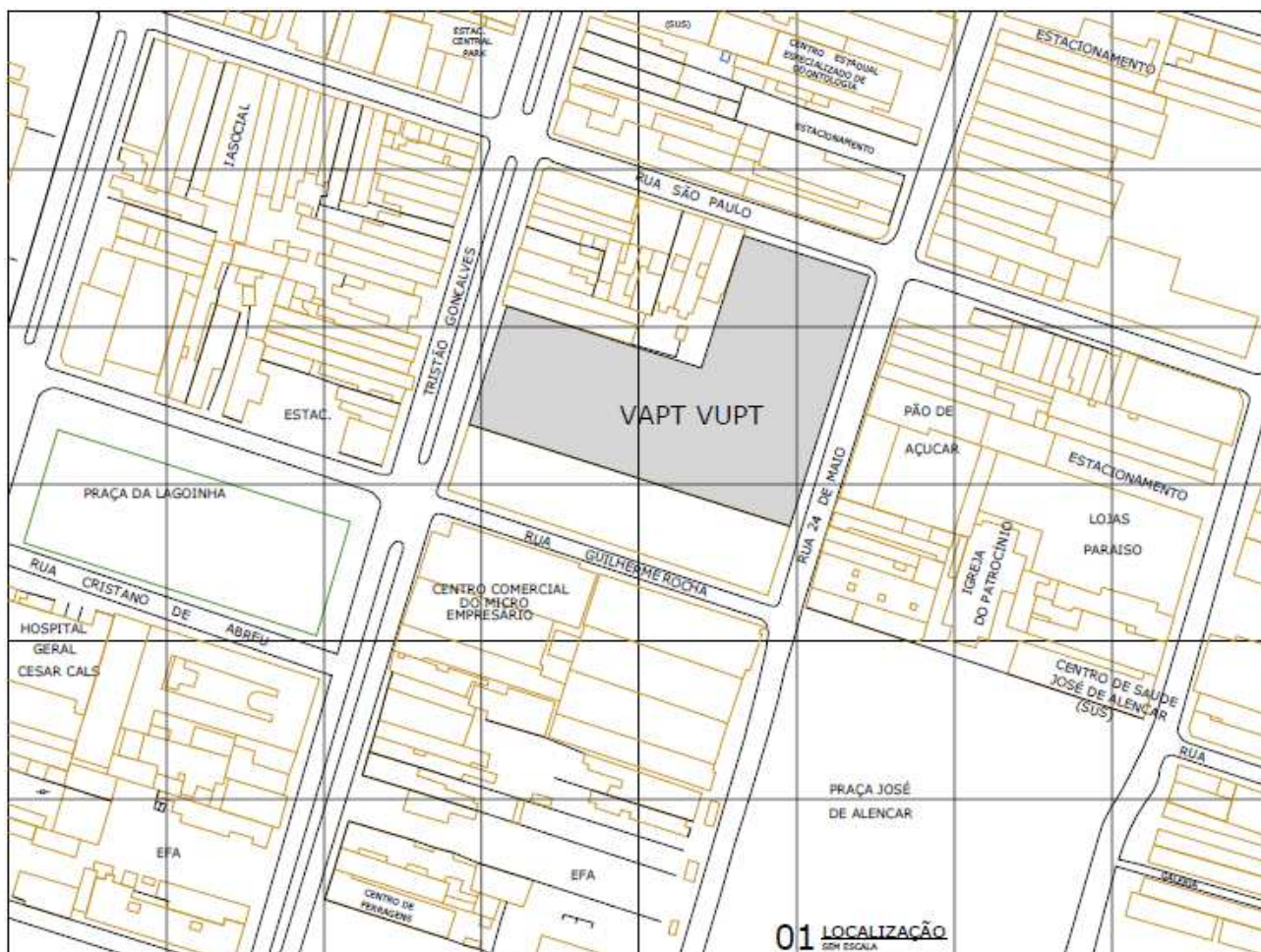
Os imóveis para implantação das unidades **VAPT VUPT** deverão atender às seguintes diretrizes:

- a) As **UNIDADES** deverão estar localizadas em áreas de grande circulação de pessoas, ou seja, em áreas centrais, junto a terminais de integração de linhas de transporte coletivo ou próximo a vias de circulação destas linhas;
- b) Deverão ser observadas, na escolha dos locais de instalação, as leis de uso, ocupação do solo e zoneamento dos municípios;
- c) Os locais escolhidos deverão atender, no mínimo, as seguintes restrições de localização e acesso:
 - i. Do ponto de vista de transporte, em locais bem servidos de meios de transporte coletivos e próximos a pontos de parada;
 - ii. Do ponto de vista de referência, em locais onde a visibilidade da **UNIDADE** não seja prejudicada pelos imóveis próximos ou pela tipologia e topografia do local;
 - iii. Do ponto de vista de adequabilidade, em locais que não sejam próximos a lixões, nem a grandes praças de eventos que possam prejudicar o acesso normal dos usuários;
 - iv. Do ponto de vista de acesso físico, em ruas asfaltadas, iluminadas e com passeios públicos em condições plenas de trânsito de pessoas e em locais de acessos fáceis e funcionais, principalmente para portadores de necessidades especiais, sem conflito entre áreas de pedestres e de circulação de veículos;
 - v. Do ponto de vista de segurança, em locais de índices de criminalidade mais baixos e em pontos historicamente livres de enchentes e deslizamentos de terra.

Sendo assim, os imóveis cedidos ou desapropriados pelo Estado em Fortaleza, Sobral e Juazeiro do Norte, encontram-se localizados nos mapas abaixo:



I. Centro – Fortaleza



Localização: entre as ruas Vinte e Quatro de Maio, São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves;

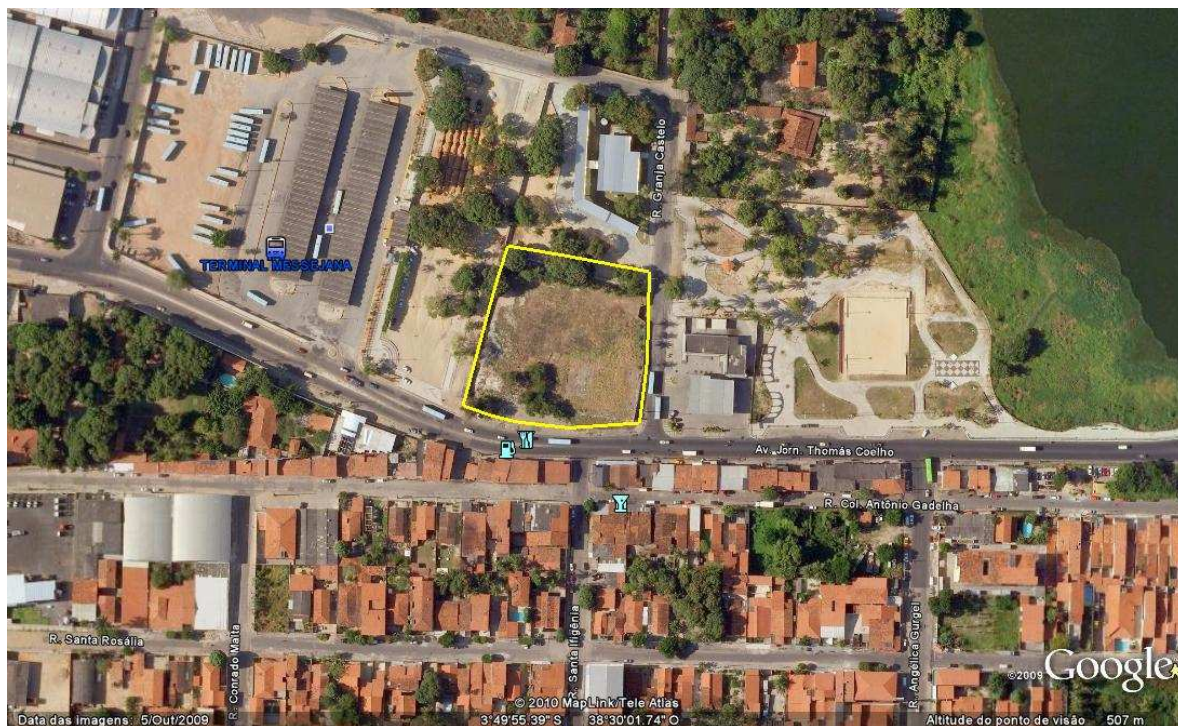
Ou

Av. Duque de Caxias, entre Rua Solon Pinheiro e Av Tristão Gonçalves. Tem um terreno marcado no antigo Depósito da Paraíso que hoje é um Estacionamento.





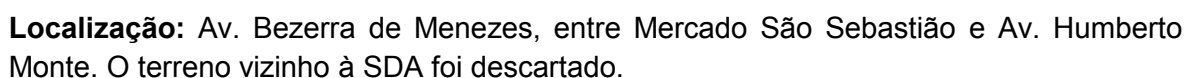
II. Messejana – Fortaleza



Localização: Av. Jorn Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana.

III. Bezerra de Menezes – Fortaleza





Localização: Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.

[illegible]

Para fins de composição da **PROPOSTA COMERCIAL** da **CONCORRENTE** o **PODER CONCEDENTE** adotou como valores de referência de imóveis situados dentro dos perímetros urbanos relacionados abaixo nos municípios de Fortaleza, Sobral e Juazeiro do



Norte, os valores de avaliação de mercado apresentados no estudo econômico-financeiro realizado pelo **AGENTE EMPREENDEDOR**. Desta forma, os valores apresentados são:

MUNICÍPIO	VALOR DO m ²	ÁREA TOTAL m ²	VALOR
Sobral	R\$ 1.063,00	3.491	R\$ 3.826.800,00
Fortaleza – Bezerra de Menezes	R\$ 1.541,91	6.000	R\$ 9.252.000,00
Fortaleza – Centro	R\$ 1.329,00	6.000	R\$ 7.974.000,00
VALOR TOTAL			R\$ 23.756.800,00

Obs: Os valores acima apresentados deverão ser utilizados pela CONCORRENTE, não aceitando variações desses valores na **PROPOSTA COMERCIAL**, os quais não serão objeto de disputa nos critérios de julgamento na **PROPOSTA COMERCIAL**.

A área construída de cada uma das **UNIDADES VAPT VUPT** é a seguinte:

MUNICÍPIO	ÁREA TOTAL m ²
Sobral	1.800
Fortaleza – Bezerra de Menezes	3.200
Fortaleza – Centro	3.500

5. SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Os serviços a serem prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverão estar disponíveis durante todo o horário de funcionamento da **UNIDADE** e poderão ser públicos (federal, estadual e municipal) ou privados (empresa de energia elétrica, empresa de telefonia, banco, copiadora, foto, lanchonete, etc.). Esses serviços estão relacionados no **APÊNDICE I**.

As demandas estimadas para cada serviço são apresentadas na tabela que consta do **APÊNDICE I** deste documento e poderão servir como referência para a **CONCORRENTE** realizar o dimensionamento dos componentes da solução a ser proposta.

Alguns dos serviços ofertados nas **UNIDADES VAPT VUPT** têm sua demanda afetada em meses específicos em decorrência de sazonalidades (emissão de carteiras de identidade, emissão de passaportes, certificado de reservista, etc.). Essas variações de demanda serão avaliadas e dimensionadas durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

Os estudos realizados possibilitaram identificar um mix de órgãos e serviços que refletem a demanda dos cidadãos e o interesse dos organismos públicos e privados contatados em descentralizar e ampliar o seu atendimento.

O resultado foi à reunião de 32 órgãos com a prestação de aproximadamente 223 serviços distribuídos da seguinte forma: 05 órgãos municipais com oferta de 21 serviços, 14 órgãos estaduais com oferta de 103 serviços, 07 órgãos federais com oferta de 55 serviços, 06 órgãos privados com a oferta de 44 serviços, sendo 02 unidades de atendimento bancário para pagamento de taxas nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Na hipótese em que houver a comprovação de esgotamento da reserva técnica de área útil das **UNIDADES VAPT VUPT** já existentes, a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE** reunir-se-ão para avaliação da necessidade de instalação de nova **UNIDADE** para atendimento da demanda excedente nos municípios previstos neste **EDITAL**.



O disposto neste item não prejudica a prerrogativa do **PODER CONCEDENTE** de determinar a instalação de nova **UNIDADE** pela **CONCESSIONÁRIA** na hipótese em que os estudos de demanda assim indicarem.

Na hipótese de instalação de nova **UNIDADE**, serão observadas as determinações constantes do **CONTRATO** e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro da avença.

O detalhamento operacional de cada serviço será definido durante a etapa de Operacionalização do **CONTRATO**.

5.1 INFOCENTRO

Além da prestação de serviço presencial, cada **UNIDADE VAPT VUPT** será equipada com um **Infocentro** para auto-atendimento com acesso gratuito a internet. Neste espaço o cidadão poderá realizar os serviços disponíveis na internet ou realizar consultas e trabalhos do seu interesse.

Este espaço deverá ser monitorado por atendentes especializados no uso de recursos de informática e treinados para terem familiaridade com os serviços públicos prestados via web, com vista a auxiliar os usuários em caso de dúvidas.

O acesso a este serviço deverá ser limitado a 30 minutos por usuário e controlado por atendente através de sistema específico para controle de tempo por estação de trabalho e bloqueio de sites previamente definidos. Caberá aos atendentes acompanhar todo o processo e identificar as dificuldades e barreiras encontradas pelo cidadão e observar o comportamento dos usuários diante desta forma de atendimento.

Um dos objetivos da implantação destes centros é incentivar o cidadão a realizar os serviços eletrônicos por si próprios contribuindo para a inclusão digital e identificando barreiras. Os atendentes atuam como facilitadores e auxiliam, quando necessário, a execução do serviço, seja no manuseio do equipamento ou na navegação da página do órgão responsável.

Os infocentros instalados nas **UNIDADES VAPT VUPT** constituem-se em espaços propícios para a aculturação dos usuários no uso contínuo de realizar serviços via internet.

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** oferecer a infraestrutura, implantar o sistema de controle e os serviços de atendimento e manutenção destes **Infocentros** que estarão sob responsabilidade final da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**

5.2 SERVIÇOS COMPLEMENTARES

As **UNIDADES VAPT VUPT** deverão dispor nas suas dependências de serviços que auxiliam ao cidadão quando da solicitação de atendimento nas **UNIDADES** de Serviços, ou seja, são serviços que permitem que a solicitação seja efetivada, por exemplo: foto atualizada, cópias de documentos, acesso a conta bancária para pagamento de taxas etc. e também propiciam mais comodidade para o cidadão e funcionários.

Estes serviços poderão ser prestados diretamente pela **CONCESSIONÁRIA** ou por empresas privadas por esta subcontratadas, conforme estabelecido em contrato, e não serão computados como atendimento, nem serão monitorados por sistema de senhas de atendimento. No entanto, a prestação destes serviços estará sujeita às normas e procedimentos administrativos e operacionais das **UNIDADES VAPT VUPT**.

Entre os serviços complementares que poderão ser oferecidos destacam-se:

- Fotocopiadoras



- Lanchonete
- Café
- Estacionamento
- Outros

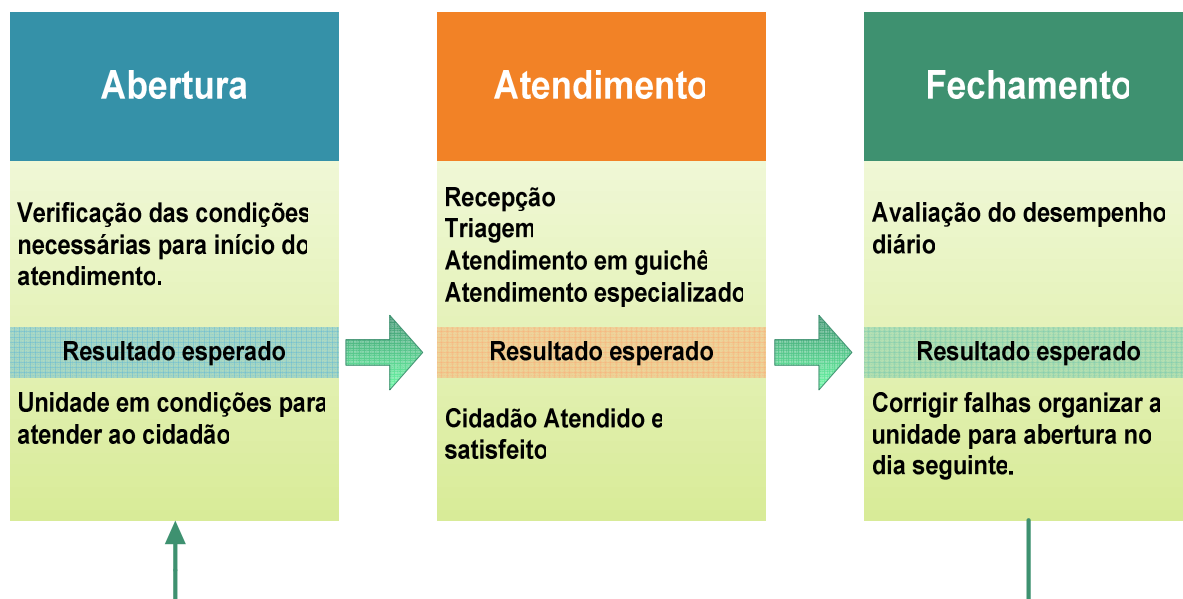
6. OPERACIONALIZAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT E DA CENTRAL VAPT VUPT

6.1 Macros Processos

A operacionalização de uma **UNIDADE VAPT VUPT** passa pelo processo de alinhamento das premissas da Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas e Gestão de TIC, já elencadas, compreendendo procedimentos administrativos e operacionais que assegurem os macros processos de Abertura da **UNIDADE**, Atendimento, e Fechamento.

O diagrama a seguir ilustra em que consistem estes macros processos.

Unidade Vapt-Vupt Macro Processo



ABERTURA DIÁRIA

Antes da abertura diária de cada **UNIDADE VAPT VUPT**, deverão ser desencadeados atividades de verificação das condições operacionais e organizacionais da **UNIDADE** e da organização e reposição de documentos, de forma a garantir que todos os requisitos essenciais de operação estejam em conformidade com os padrões estabelecidos para que o processo de atendimento diário transcorra sem perturbações.

Caso seja detectado alguma irregularidade a administração da Unidade deverá dispor de procedimentos operacionais explícitos que indiquem as providências que deverão ser adotadas para a correção das falhas detectadas.



Fazem parte das verificações diárias:

- a) Verificar a disponibilidade de atendentes em todos os pontos de atendimento conforme Quadro de Pessoal fixado.
- b) Verificar o nível de material de consumo necessário ao funcionamento das Unidades de Serviço.
- c) Verificar se os equipamentos, acessórios, sistemas eletrônicos e computacionais foram inicializados e operam em perfeita condição.
- d) Verificar se o mobiliário e as condições de limpeza, higiene e infraestrutura predial estão condizentes com o padrão estabelecido.

Os resultados da aplicação desses procedimentos e de outros que a **CONCESSIONÁRIA** entenda necessários para a garantia das condições normais da operação diária, deverão ser registrados diariamente e disponibilizados para a fiscalização.

ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A seguir apresentam-se os requisitos mínimos do processo de atendimento aos cidadãos nas **UNIDADES VAPT VUPT** e dos respectivos procedimentos a serem executados na operação diária das **UNIDADES**.

O processo de atendimento ao cidadão compreende os seguintes procedimentos:

a) Na recepção

Prestar informações ao cidadão constitui-se no primeiro atendimento ao cidadão que recorre à **UNIDADE VAPT VUPT**.

O atendente deverá prestar as informações desejadas pelo cidadão, que podem ser:

- Informações gerais não necessariamente vinculadas à **UNIDADE VAPT VUPT**, para as quais o atendente deverá ter o suporte de informações complementares;
- Informações específicas sobre a **UNIDADE VAPT VUPT**, os serviços disponibilizados e a documentação necessária;

O atendente deverá identificar qual o serviço desejado e verificar, com o suporte do **CHECK-LIST**, se o requerente dispõe de todos os pré-requisitos para o serviço pretendido. Após esse atendimento inicial o requerente é encaminhado para triagem.

b) Na triagem

Analisar a documentação e os pré-requisitos para a efetivação do atendimento.

Caso o requerente não apresente todos os pré-requisitos necessários, o atendente ou responsável pela orientação aos requerentes deverá orientá-lo a retornar com os itens faltantes.

Atendidos os pré-requisitos, o atendente deverá emitir a senha de acordo com o serviço desejado e com a condição do requerente (atendimento normal ou preferencial), de acordo com a legislação vigente em cada município, entregá-la ao requerente e orientá-lo onde se dirigir para aguardar o atendimento.

A emissão da senha deverá finalizar automaticamente o atendimento na estação de



triagem e liberar a estação de trabalho para novo atendimento.

c) Na área de atendimento:

O requerente de serviços deverá aguardar na área de espera para atendimento a chamada da sua senha nos painéis eletrônicos.

Após a chamada, o requerente deverá encaminhar-se para o guichê indicado e apresentar a sua senha e a documentação necessária para o atendente.

Ao receber a senha do requerente, o atendente deverá clicar no botão para iniciar o atendimento utilizando, para isso, tela específica do sistema de gestão do atendimento. Essa ação habilita o início do atendimento.

Habilitado o início do atendimento, o atendente deverá solicitar ao requerente os dados e documentos que constituem os pré-requisitos para a prestação do serviço e em seguida acessar a(s) tela(s) do serviço a ser prestado e solicitar.

O procedimento associado ao serviço deverá, então, ser procedido pelo atendente até a sua conclusão.

Terminado o procedimento, o atendente deverá entregar o documento gerado ou protocolo, dependendo do serviço e em seguida solicitar ao requerente a avaliação da qualidade e efetividade do serviço prestado no guichê através do terminal de avaliação localizado no próprio guichê.

Após a avaliação e conclusão do atendimento, o atendente finaliza o atendimento através de uma tela específica do sistema de gestão do atendimento. Somente após a finalização do atendimento o guichê estará habilitado para nova chamada de senha.

Atendimentos não finalizados não estarão sujeitos à avaliação de qualidade dos serviços.

FECHAMENTO DIÁRIO

Após o encerramento do atendimento ao público, deverão ser executados procedimentos relativos à finalização da operação diária cujos objetivos são encerrar de forma organizada as atividades do dia e preparar a **UNIDADE** para o próximo dia de operação.

A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de procedimentos operacionais explícitos para orientar os responsáveis pelo fechamento diário da Unidade de forma a garantir a finalização de todas as operações programadas.

A seguir está relacionado alguns procedimentos que deverão ser observados :

- a) Avaliar os trabalhos do dia, conduzida pelo Gerente da **UNIDADE** ou equivalente e que se destina a identificar e resolver possíveis problemas operacionais ocorridos, bem como avaliar o desempenho do atendimento ao público.
- b) Planejar o dia seguinte, objetivando identificar eventuais atividades específicas a serem executadas no dia seguinte, decorrentes de algum tipo de condição anormal previamente identificada, tal como falta de luz programada, aumento anormal da demanda prevista, etc.
- c) Repor material de consumo indispensável a realização dos atendimentos
- d) Identificar possíveis ocorrências de manutenção corretivas e adotar as providências



cabíveis.

- e) Recolher os formulários de reclamações e sugestões preenchidos durante o dia e dar prosseguimento de acordo com a solicitação.

Os resultados da aplicação desses procedimentos e de outros que a **CONCESSIONÁRIA** entenda como necessários para a garantia do fechamento da operação diária deverão ser registrados diariamente e disponibilizados para acompanhamento da **SEJUS**.

6.2 Instrumentos para gerenciar o Atendimento

O atendimento aos usuários de serviços é o principal objeto da implantação do programa **VAPT VUPT** e, como tal, requer um gerenciamento específico cujo objetivo é manter esse atendimento dentro dos padrões e operando segundo os índices de desempenho estabelecidos, objetivando maximizar o nível de serviço prestado ao cidadão. Para tanto é necessário a instalação de instrumentos que garantam este propósito.

Dentre os instrumentos utilizados para administração de filas é imprescindível:

- a) **CONTROLE DE SENHAS** - deverá ser a principal ferramenta de administração de filas nas **UNIDADES VAPT VUPT**. Cada **UNIDADE VAPT VUPT** deverá dispor de sistema eletrônico de gestão do atendimento por senhas, centralizado na triagem ou no Atendente de cada **ÓRGÃO PARCEIRO**, onde essas senhas serão emitidas.

Todo requerente que demande um ou mais serviços na **UNIDADE VAPT VUPT** deverá receber senha de atendimento.

O sistema de gestão do atendimento por senhas deverá ser composto por um servidor de controle, dispensadores de senhas junto à triagem e por painéis eletrônicos de chamadas de senhas a partir dos guichês de atendimento.

Cada guichê de atendimento deverá estar capacitado para registrar a chegada do portador da senha chamada ou a desistência.

A solução de gerenciamento proposta deverá suportar o atendimento de vários serviços em um único guichê de atendimento. Os detalhes relacionados à configuração da senha e do painel de senha serão definidos durante a Operacionalização do Contrato.

- b) **ORIENTAÇÃO AOS REQUERENTES** - Todo e qualquer usuário de uma **UNIDADE VAPT VUPT** deverá ter acesso às informações que o orientem na busca de seus objetivos dentro da **UNIDADE**. A orientação aos requerentes deverá estar presente em cada **UNIDADE VAPT VUPT** das seguintes formas:

- Sinalização visual, indicando as opções de movimentação dentro da **UNIDADE**;
- Atendimento na Recepção, onde o requerente poderá obter qualquer tipo de informação relativa à **UNIDADE** e indicação dos serviços disponíveis. Além disso, a recepção deverá estar preparada para fornecimento de informações gerais ao cidadão, além de informações básicas como telefones úteis, informações de emergência (hospitais, pronto-socorros) etc. Na triagem o requerente será informado sobre o atendimento para cada tipo de serviço, inclusive sobre os pré-requisitos para a solicitação de serviços.
- Material de divulgação permanente: folders e filipetas

- c) **ORIENTAÇÃO AOS ATENDENTES** - Para auxiliar os atendentes no desempenho das



suas funções e assegurar que o atendimento de qualidade cada estação de trabalho deverá dispor de duas ferramentas específicas:

- FERRAMENTA DE **CHAT**

Todas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão dispor, em todas as estações de trabalho, uma ferramenta de **CHAT** cujo objetivo é permitir aos atendentes a comunicação *online* com o representante técnico do ÓRGÃO PARCEIRO ou com o supervisor de atendimento, para consultas sobre situações específicas encontradas no atendimento.

A estrutura do **CHAT** deverá ser estabelecida pela **CONCESSIONÁRIA** de forma que essa ferramenta, por um lado, sirva de suporte para a agilização de atendimentos e, por outro, não seja utilizada para outros assuntos que não sejam referentes à prestação dos serviços ao cidadão.

Para tanto, deverão ser definidos:

- As pessoas cadastradas para o uso da ferramenta;
- Opções de transferência entre usuários;
- Estrutura de login.

Deverá ser possível armazenar as sessões de **CHAT** por um período mínimo de 30 dias, durante os quais essas sessões poderão ser analisadas no sentido de comprovar o correto uso da ferramenta e também para identificar necessidades adicionais de treinamento dos atendentes.

- **HELP ONLINE**

Todas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão dispor, em todas as estações de trabalho, acesso a uma estrutura de informações de ajuda aos atendentes, coordenadores de serviços e supervisores.

Essa estrutura de ajuda deverá conter, no mínimo:

- Descrição e fluxogramas dos procedimentos de atendimento, acessíveis por palavra-chave ou por seleção em lista;
- Descrição dos pré-requisitos exigidos para cada tipo de serviço prestado na **UNIDADE VAPT VUPT**, acessíveis por palavra-chave ou seleção em lista;
- Informações de acesso aos responsáveis pelos serviços de órgãos presentes na **UNIDADE VAPT VUPT**;
- Ajuda na utilização das ferramentas de trabalho disponíveis para o atendente.

O detalhamento dos requisitos acima definidos fará parte da etapa de Operacionalização do Contrato.

6.3 Análise da Qualidade do Atendimento

Os tempos de atendimento serão controlados por senhas e deverão servir de base para análise de desempenho e capacidade de atendimento, gerando-se composições e dimensionamento das equipes adequadas à demanda de cada **UNIDADE**.

Essa análise deverá abranger para cada tipo de serviço ofertado na **UNIDADE VAPT VUPT**:

- a) Tempo médio diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual dos



- atendimentos a requerentes na **UNIDADE**, por tipo de serviço;
- b) Tempo médio de atendimento por guichê, por atendente e por serviço, diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;
 - c) Tempo mínimo de atendimento verificado no mês, por guichê, por atendente e por serviço;
 - d) Tempo máximo de atendimento verificado no mês, por guichê, por atendente e por serviço;
 - e) Quantidade de desistências de atendimento diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual.

Para a verificação da qualidade do atendimento, cada **GUICHÊ DE ATENDIMENTO** deverá ser dotado de sistemática e ferramenta de registro de avaliação dos serviços pelos requerentes, cujos registros, associados às informações acima especificadas, comporão a base de análise da qualidade do atendimento.

A ferramenta de registro de avaliação dos serviços deverá ser composta por dispositivos específicos, localizados em cada guichê e integrados ao sistema de gestão do atendimento.

Os dispositivos de registro de avaliação de serviços deverão apresentar 4 (quatro) opções de avaliação: “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim” .

O registro de avaliação de serviços deverá ser orientado pelo atendente ao final do atendimento;

O registro por escrito de elogios, reclamações e sugestões será opcional ao requerente, o qual poderá fazer uso de formulário específico a ser disponibilizado na recepção, em aparadores e nos locais de circulação, distribuídos pela **UNIDADE**.

O atendente deverá informar ao requerente sobre a disponibilidade do formulário de manifestação;

Caso o requerente opte pelo preenchimento, o formulário deverá ser fornecido ao requerente junto com as orientações de como preenchê-lo e onde depositá-lo.

Cada **UNIDADE VAPT VUPT** deverá ter um local específico para preenchimento de formulários para manifestação dos cidadãos, dotado de bancada com capacidade para uso simultâneo de até dois requerentes, disponibilidade de canetas e acoplado a um receptáculo de formulários;

O balcão deverá dispor de orientação clara ao cidadão sobre onde depositar o formulário preenchido e os receptáculos deverão ter os formulários coletados diariamente, durante a finalização diária da **UNIDADE**.

6.4 Atendimento Preferencial

O atendimento preferencial objetiva dar prioridade a pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos e gestantes, de acordo com a legislação vigente.

As **UNIDADES VAPT VUPT** deverão estar adaptadas para, sem necessidade de ajuda, permitir o acesso a todas as suas dependências de pessoas portadoras de necessidades especiais, abrangendo rampas de acesso, adequação de sanitários, adaptação de mobiliário, vagas exclusivas em estacionamento (se aplicável), obras civis imprescindíveis ao acesso e locomoção dessas pessoas e seguir demais itens estabelecidos nas normas ABNT aplicáveis, bem como nas recomendações do Governo do Estado e na legislação do municipal.



O atendimento preferencial será realizado mediante a emissão de senhas prioritárias na recepção ou triagem, conforme as especificações do sistema de gestão do atendimento apresentadas neste documento.

6.5 Estrutura Básica das UNIDADES de Serviços

Para efeito de dimensionamento para instalação de cada **UNIDADE DE SERVIÇO** representante do **Órgão Parceiro**, deverão ser considerados os seguintes requisitos:

- a) Cada serviço é acessado por intermédio da respectiva estação de atendimento, fazendo uso de sistema(s) fornecido(s) pelo **Órgão Parceiro**;
- b) Os serviços acessíveis via *Web* deverão ser claramente indicados na relação de serviços;
- c) A instalação do(s) sistema(s) de acesso aos atendimentos de cada **Órgão Parceiro** será de responsabilidade da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** segundo procedimentos a serem estabelecidos durante a etapa de Operacionalização do Contrato;
- d) As configurações mínimas das estações de trabalho que constam deste documento deverão ser consideradas como suficientes para o acesso a todos os serviços de um órgão, independentemente do número de serviços prestados pelo mesmo;
- e) Eventuais inadequações serão resolvidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato;

De modo geral, as Unidades de Serviços deverão dispor da seguinte estrutura:

- a) Posição de recepção e triagem, para verificação dos pré-requisitos e emissão de senha;
- b) Estação de trabalho de acesso aos sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e de operação dos sistemas e ferramentas específicos do atendimento e telefone;
- c) Impressora laser, jato de tinta ou matricial, em rede e respectivos insumos;
- d) Dispositivos adicionais de captura de informações biométricas integrados à estação de trabalho, se necessário;
- e) Possibilitar que a chamada da senha com visualização da chamada pelo requerente, o início do atendimento e a sua finalização, possa ser comandada pelo atendente diretamente na estação de trabalho;

6.6 Registro de Ocorrências

As ocorrências nas **UNIDADES VAPT VUPT**, para efeito de gestão global, são eventos estranhos à normalidade da operação que acontecem internamente às **UNIDADES** ou nas suas imediações e que tenham relação direta com a operação.

As ocorrências são enquadradas como operacionais, quando se referem aos eventos imprevistos relacionados à operação das **UNIDADES VAPT VUPT**, e sociais, quando se referem as perturbações na operação das **UNIDADES VAPT VUPT** provocadas por usuários ou elementos estranhos à operação.

Do ponto de vista gerencial, as ocorrências deverão ser analisadas no sentido de identificar a necessidade de tomada de providências visando à prevenção de reincidência.

OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS

As principais ocorrências operacionais de interesse da gestão global da **UNIDADE** são



relacionadas a seguir:

- a) Ausência de atendentes ou demais funcionários da **UNIDADE**, que interfira no desempenho normal da **UNIDADE**;
- b) Falta de materiais de consumo que interfira na operação;
- c) Problema de infraestrutura que interfira na operação da **UNIDADE**;
- d) Indisponibilidade de serviços oferecidos na **UNIDADE**.
- e) Alteração de procedimentos sem o devido conhecimento dos gestores da **UNIDADE** e dos atendentes

A gestão global da **UNIDADE VAPT VUPT** deverá manter permanente registro das ocorrências operacionais na **UNIDADE**, discriminando data e hora da constatação da ocorrência, descrição do evento, pessoa(s) envolvida(s), itens de infraestrutura ou serviços afetados, resultados da avaliação da ocorrência, providências tomadas, pendências existentes, finalização do evento ou acompanhamento da evolução das consequências.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá estabelecer um escalonamento interno para realização de ações e distribuição de responsabilidades, acionando os níveis hierárquicos para acompanhamento e apresentação de soluções.

Tais registros estarão sujeitos à fiscalização pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**.

OCORRÊNCIAS SOCIAIS

As ocorrências sociais de interesse da gestão global da **UNIDADE** são relacionadas a seguir:

- a) Roubo ou furto ocorrido no interior da **UNIDADE**;
- b) Desordens promovidas por elementos estranhos à **UNIDADE**;
- c) Ameaça ou prejuízo à integridade física de usuários e funcionários;
- d) Danos intencionais à infraestrutura da **UNIDADE**;
- e) Acidentes com ou sem vítimas, ocorridos na **UNIDADE** ou em suas imediações.

A gestão global da **UNIDADE VAPT VUPT** deverá manter permanente registro das ocorrências sociais na **UNIDADE**, discriminando data, hora e local da ocorrência, descrição do evento, pessoa(s) envolvida(s), itens de infraestrutura afetados, providências tomadas, pendências existentes, finalização do evento ou acompanhamento da evolução das consequências.

As providências identificadas que acarretem medidas fora da área de abrangência da **UNIDADE** deverão ser comunicadas e discutidas com a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, para definição das medidas cabíveis.

No caso de ocorrências internas à área de abrangência da **UNIDADE**, cabe à estrutura de gestão da **UNIDADE** identificar as medidas de neutralização dos efeitos decorrentes e de mitigação da probabilidade de reincidência.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter estrutura jurídica disponível para resguardar os interesses próprios em casos de ocorrências que acarretem algum tipo de responsabilidade civil ou criminal imputável à **UNIDADE VAPT VUPT**.

Todas as ocorrências deverão estar disponíveis para a fiscalização pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**.



6.7 Horário de Trabalho

A alocação de recursos humanos nas atividades sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** deverá ser dimensionada para permitir a operação plena e ininterrupta de cada **UNIDADE VAPT VUPT**, obrigatoriamente, no período compreendido entre 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, e podendo ser expandido, mediante solicitação do Estado, em horário a ser definido, verificando-se a necessidade de equilíbrio econômico-financeiro, se for o caso.

Deverão ser consideradas, também, no dimensionamento de pessoal, as atividades relativas à abertura e à finalização diárias, a serem executadas fora do horário de atendimento ao público.

O dimensionamento das equipes, das escalas de trabalho e turnos, é de responsabilidade exclusiva da **CONCESSIONÁRIA**, que deverá aplicar a estratégia que lhe convier para manter as condições prescritas e desejadas pelo **PODER CONCEDENTE**, aferidas pelos os indicadores de desempenho.

No caso da finalização diária, os procedimentos pertinentes poderão ser desencadeados antes do encerramento das atividades da **UNIDADE**, desde que não haja interferência no atendimento ao público.

6.8 Processos Administrativos para Suporte Operacional

1. ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

Os materiais e suprimentos envolvidos na operação diária das **UNIDADES VAPT VUPT** deverão ser controlados de forma a garantir que não haverá situação de não atendimento ao cidadão por falta ou inadequação de materiais.

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** implantar sistemáticas e sistemas de controle de estoque de materiais e suprimentos, considerando as características intrínsecas de cada tipo.

Para tanto, deverão ser considerados, pelo menos, dois tipos:

a) Materiais de Consumo

Considera-se material de consumo todos os insumos disponíveis no mercado e adquiríveis sem restrição alguma.

Incluem-se nessa categoria material de limpeza, consumíveis de informática, itens de infraestrutura sujeitos a quebra ou desgaste, material de escritório, etc.

Deverá ser efetuado, em cada **UNIDADE VAPT VUPT**, o controle de recebimento, armazenamento e consumo de materiais e suprimentos, por intermédio da verificação dos seguintes aspectos:

- Qualidade dos materiais recebidos;
- Quantidade recebida e a posição de estoque, inclusive em termos de estoque de segurança;
- Gestão de estoques, com eventuais providências para reposição.

Em cada **UNIDADE VAPT VUPT** a **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar provisão de estoque



para um período não inferior a 15 (quinze) dias de forma a não acarretar, em momento algum, interrupção dos serviços ou prejudicar o atendimento ou os serviços administrativos e de suporte à operação.

b) Materiais Específicos

Considera-se material específico os insumos fabricados ou customizados especialmente para a aplicação no processo de atendimento e emissão de documentos nas **UNIDADES VAPT VUPT**, cujo fornecimento, recebimento e controle são da responsabilidade dos respectivos organismos emissores.

Incluem-se nessa categoria espelhos de documentos tais como carteira de identidade, carteira de trabalho, passaporte, dentre outros. Especificamente estes documentos ou similares ficarão em cofres sob responsabilidade de guarda e manuseio dos Supervisores Técnicos dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** envolvidos.

Deverá ser efetuado, em cada **UNIDADE VAPT VUPT**, o controle de recebimento, armazenamento e consumo de materiais específicos, por intermédio da verificação dos seguintes aspectos:

- Qualidade dos materiais recebidos;
- Conferência dos números de identificação de cada **UNIDADE**;
- Quantidade recebida e a posição de estoque, inclusive em termos de estoque de segurança;
- Gestão de estoque, com eventuais providências para reposição.

Em cada **UNIDADE VAPT VUPT**, os **ÓRGÃOS PARCEIROS** deverão realizar provisão de estoque de materiais específicos, para que os serviços não sofram solução de continuidade.

2. ESTOQUES LOCAIS

A **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar em cada **UNIDADE VAPT VUPT** sistemática de controle de estoque suportada por sistema dedicado a esse fim.

O controle de estoque deverá estar segmentado em:

- a) Controle de materiais de consumo;
- b) Controle de materiais específicos (exceto espelhos de documentos oficiais ou similar);
- c) Controle de dispositivos, equipamentos e acessórios.

O sistema de controle de estoque deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas:

- a) Cadastramento de centros de custo, fornecedores, usuários e de itens de estoque, com definição dos correspondentes prazos médios de fornecimento;
- b) Validação do acesso ao sistema;
- c) Registro de entrada, retirada e devolução de itens de estoque;
- d) Verificação de níveis de estoque;
- e) Realização de inventários;
- f) Relatórios configuráveis.

A sistemática de controle de estoque deverá conter todos os procedimentos de manipulação de itens de consumo, desde a requisição de compra até retirada ou devolução de itens do estoque.



O controle, armazenamento, movimentação, utilização e descarte de espelhos de documentos oficiais serão de acordo com normas estabelecidas pelo **ÓRGÃO PARCEIRO**, sendo seus prepostos os responsáveis pela operação, manuseio, guarda e controle destes documentos nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

3. SEGURANÇA FÍSICA

As **UNIDADES VAPT VUPT** deverão estar dotadas de recursos de segurança em três níveis: vigilância desarmada, circuito fechado de televisão – CFTV e ponto eletrônico.

a) Vigilância Desarmada

Os serviços de vigilância deverão estar de acordo com a legislação aplicável vigente (em especial a Lei nº 7.102, de 20/06/83, alterada pela Lei nº 8.863, de 28/03/94, e Lei nº 9.017, de 30/03/95, regulamentada pelos Decretos nº 89.056, de 24/11/83, e 1.592, de 10/08/95, bem como Portarias DPF 992, de 25/10/95 alterada pela Portaria DPF n.º 277, de 13.04.98 e MJ 893, de 02/12/87 e Portaria DPF n.º 891 de 12.08.99).

Deverá ser exercida por vigilantes registrados, devidamente uniformizados, sem portar ou utilizar armas.

As principais funções da vigilância desarmada são:

- Vigiar o ingresso de pessoas nas dependências da **UNIDADE VAPT VUPT**, não permitindo o ingresso de vendedores e ambulantes não autorizados, desordeiros ou qualquer outra pessoa que ofereça ameaça à tranquilidade da **UNIDADE** ou de seus usuários
- Colaborar com as autoridades policiais nas ocorrências internas à **UNIDADE VAPT VUPT**;
- Zelar pelo patrimônio da **UNIDADE**.

Deverá haver, no mínimo, dois vigilantes por **UNIDADE** em período integral.

b) Circuito Fechado de Televisão – CFTV

Cada **UNIDADE VAPT VUPT** deverá dispor de sistema digital de circuito fechado de televisão, composto por câmeras, monitor, microcomputador, placa de captura de imagens, equipamentos para gravação e apresentação de várias imagens no mesmo monitor e acessórios.

O projeto de alocação de câmeras deverá ser elaborado de forma que sejam cobertos pelos campos de visualização das câmeras, no mínimo, as seguintes áreas da **UNIDADE VAPT VUPT**:

- Entrada da **UNIDADE**;
- 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.

As câmeras a serem utilizadas deverão ser do tipo PTZ, com cobertura compatível com o projeto de distribuição das mesmas na **UNIDADE**, de forma a atender os requisitos de



cobertura acima estabelecidos.

As características técnicas das câmeras deverão permitir a visualização de eventos e identificação de pessoas nas condições de luminosidade existentes na **UNIDADE** ao longo das vinte e quatro horas do dia.

As câmeras deverão estar conectadas a uma central de monitoramento com capacidade de mostrar simultaneamente em tela as imagens de todas as câmeras o e gravar as imagens capturadas em até 30 quadros por segundo. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso via *Web* para a **UNIDADE** gestora do governo.

A central de monitoramento deverá ter capacidade de armazenamento digital de imagens de todas as câmeras por, no mínimo, 30 dias, além de permitir a seleção de imagens armazenadas para gravação permanente.

O monitoramento das câmeras na central de monitoramento deverá cobrir todo o período em que houver movimento na **UNIDADE**, ou seja, o horário de expediente acrescido da abertura e fechamento diário.

4. PONTO ELETRÔNICO

As **UNIDADES VAPT VUPT** deverão ser dotadas de controle de acesso às áreas restritas a todos os profissionais alocados nas **UNIDADES**, inclusive terceirizados, com ponto eletrônico para funcionários.

Os crachás dos funcionários deverão ser personalizados com foto e dados biográficos para assegurar a identificação quando do acesso às dependências da **UNIDADE** e às áreas restritas da **UNIDADE**.

Para o controle de acesso às dependências, deverão ser instalados coletores de dados do sistema, posicionados em pontos estratégicos com relação ao acesso de funcionários, com dimensionamento de acordo com as necessidades específicas de cada **UNIDADE VAPT VUPT**.

O ponto eletrônico deverá apresentar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Capacidade de controlar o acesso às áreas restritas, conforme a solução apresentada;
- Independência entre coletores e servidor central;
- Permitir várias faixas de horário de trabalho;
- Emitir relatórios de frequência e ocorrências (atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças);
- Permitir o registro de faltas justificadas, injustificadas e abonadas;
- Permitir o controle da compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;
- Permitir o controle de banco de horas;
- Permitir a personalização de relatórios.

As premissas descritas neste item devem submeter-se ao previsto no artigo 74, do Decreto-Lei 5.452/43 (Consolidação das Leis do Trabalho - CLT), e à Portaria Nº 1.510, de 21 de agosto de 2009, do Ministério do Trabalho e Emprego, que disciplina o registro eletrônico de ponto e a utilização do Sistema de Registro Eletrônico de Ponto (SREP).

6.9 OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL VAPT VUPT



A solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão foi concebida de forma a dar autonomia gerencial e operacional às **UNIDADES VAPT VUPT** sem, no entanto, prescindir de uma gestão centralizada, responsável pela Operação **VAPT VUPT** como um todo.

Essa estratégia objetiva permitir que, embora as **UNIDADES VAPT VUPT** possam ser acompanhadas individualmente quanto aos respectivos índices de desempenho, o empreendimento como um todo possua uma única gestão responsável pelas estratégias globais e pelos aspectos gerenciais e operacionais comuns a todas as **UNIDADES**.

A **CENTRAL VAPT VUPT** deverá se constituir no sítio de gerenciamento central da operação, em local a ser definido pela **CONCESSIONÁRIA**, podendo ser instalado em um das **UNIDADES VAPT VUPT** ou em local distinto. A **CENTRAL VAPT VUPT** deverá abranger toda a área corporativa da **SPE**, englobando entre outras:

- qualidade e gerenciamento de processos
- operação das **UNIDADES**
- recursos humanos;
- administrativo-financeiro;
- assessoria jurídica e de comunicação;
- tecnologia de informação e comunicação - manutenção predial e de instalações, móveis e equipamentos;

Deverá ser dimensionada para acomodar a Administração Geral da Operação e o Sistema Central, com toda a infra-estrutura necessária e pessoal para o gerenciamento global das **UNIDADES VAPT VUPT** e para operação do Sistema Central.

A solução global para a **CENTRAL VAPT VUPT** a ser implantada pela **CONCESSIONÁRIA** deverá contemplar os seguintes macro-módulos funcionais e operacionais:

Gerenciamento Integrado da Qualidade é o sistema de referência que integra todos os demais subsistemas de gerenciamento, utilizando os conceitos de Controle de Documentos, Controle de Registros, Auditorias Internas, Controle de Não conformidades, Ação Preventiva e Corretiva, bem como Diretrizes de Gestão de recursos , parâmetros de medição, análise e melhoria.

Gerenciamento de processos, com acompanhamento da dinâmica dos serviços prestados nas **UNIDADES**, manutenção dos parâmetros de nível de serviço, procedimentos de triagem e fluxos operacionais dos serviços devidamente atualizados de acordo com a dinâmica dos serviços.

Gerenciamento de sistemas corporativos, com o cadastramento dos usuários das **UNIDADES**, em todos os níveis hierárquicos, incluindo dados biográficos e níveis de acesso aos sistemas corporativos das **UNIDADES**, de acordo com as funções de cada um.

Gerenciamento operacional, para análise e consolidação dos parâmetros de desempenho operacional relativamente a todos os serviços prestados nas **UNIDADES** aos cidadãos, dos custos operacionais incorridos em cada **UNIDADE** e global, registro e tratamento de ocorrências, análise e avaliação do comportamento da demanda pelos serviços prestados nas **UNIDADES**, com desencadeamento das ações pertinentes em casos de constatação de desvios além dos níveis estabelecidos e consolidação global, análise e avaliação da qualidade dos serviços prestados, com desencadeamento das ações pertinentes em casos de desvios além dos níveis estabelecidos e, também, de controle de estoques de materiais nas **UNIDADES** e consolidado em nível central.



Gerenciamento de consultas externas, no caso de vir a ser implementada a comercialização pela **CONCESSIONÁRIA** de serviços de consultas às bases de dados geradas a partir dos atendimentos realizados nas **UNIDADES**, para entidades externas, tanto públicas como privadas.

O dimensionamento de pessoal da Central **VAPT VUPT** deverá ser suficiente para a operação plena de todos os módulos do Sistema Central e para a execução das funções de gestão da Operação **VAPT VUPT** sendo recomendável atender as funções relacionadas no quadro a seguir:

CENTRAL – VAPT VUPT	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
DIRETOR	Contratado da CONCESSIONÁRIA e responsável pela coordenação de todas as funções executadas através da Central visando garantir a implantação e operacionalização de todas as UNIDADES VAPT VUPT e pelos índices globais de desempenho acordados.
GERENTE GERAL DE OPERAÇÕES	Contratado da CONCESSIONÁRIA é responsável pela coordenação do atendimento e operacionalização de todas as UNIDADES VAPT VUPT acompanhando e adotando providências para garantir a qualidade dos serviços prestados.
GERENTE DE QUALIDADE	Contratado da CONCESSIONÁRIA é responsável por garantir o alinhamento das políticas de gestão da qualidade criando uma filosofia única, monitorando o sistema de planejamento e desempenho em todas as UNIDADES VAPT VUPT .
GERENTE DE RH	Contratado da CONCESSIONÁRIA é responsável por coordenar os processos de pessoal, capacitação, recrutamento e seleção e monitorar o clima organizacional e a cultura na Central e nas UNIDADES VAPT VUPT .
GERENTE ADM. FINANCEIRO	Contratado da CONCESSIONÁRIA é responsável pelo gerenciamento das atividades administrativas e pelo controle financeiro, análise e planejamento do fluxo de caixa e processos de contas a pagar e receber.
SECRETARIA EXECUTIVA	Contratado da CONCESSIONÁRIA é responsável pela execução de atividades de apoio aos Diretores e Gerentes da Central VAPT VUPT .

As funções e responsabilidades apresentadas servem de referência aos **CONCORRENTES**, sendo parte integrante de cada estratégia de atuação e, portanto, não são únicas nem esgotam as alternativas de solução a ser proposta. Fica a critério da **CONCESSIONÁRIA** criar outras funções que venham assegurar o desempenho das **UNIDADES VAPT VUPT**.

O padrão de mobiliário a ser adotado para a Central **VAPT VUPT** deverá seguir o padrão especificado para as **UNIDADES VAPT VUPT**, descrito no **APÊNDICE V** deste documento, conforme aplicável.

A concepção da solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão prevê como responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** a implantação de um sistema centralizado de gestão global, doravante referido por Sistema Central, principal componente da Central **VAPT VUPT** e especificado neste capítulo.



7. SISTEMAS CORPORATIVOS

7.1. SISTEMA CENTRAL

O Sistema Central deverá ser implantado pela **CONCESSIONÁRIA** com os seguintes objetivos principais:

- a) Consolidar todos os dados e informações de gestão e administração da Operação **VAPT VUPT**, de forma a constituir um sistema centralizado que integre todas as aplicações centrais e remotas de gestão e administração da Operação **VAPT VUPT**.
- b) Os módulos do Sistema Central deverão estar de acordo com a relação a seguir:
 - I. Gestão do atendimento por senhas;
 - II. Controle de demanda;
 - III. Controle dos pré-requisitos para realização dos serviços, a ser utilizado nas triagens;
 - IV. Controle de estoque;
 - V. Registro de ocorrências;
 - VI. *Help* e **CHAT On line**;
 - VII. Gerenciamento das manifestações
 - VIII. Gerenciamento técnico de infra-estrutura
 - IX. Gerenciamento de pessoal
- c) Disponibilizar acesso da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** aos dados e informações de gestão da Operação **VAPT VUPT** por intermédio de página(s) *Web* com acesso controlado, sendo que as informações a serem disponibilizadas serão definidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato.
- d) Servir como repositório de dados das **UNIDADES (backup)**, para o caso de perda de informações de sistemas das **UNIDADES VAPT VUPT**.
- e) Permitir integração futura de módulo de aplicação para o fornecimento de serviços de consulta às bases de dados da Operação **VAPT VUPT** por entidades externas, através de sistema integrado de consultas, a ser implementado;
- f) Permitir integração com o sistema de **CALL CENTER** e **ATENDIMENTO VIRTUAL**, caso seja solicitada sua implementação pelo **PODER CONCEDENTE**.

Durante o período da **CONCESSÃO**, o Governo poderá solicitar à **CONCESSIONÁRIA** a implantação e operacionalização de **CALL CENTER** e de **ATENDIMENTO VIRTUAL** específico para atendimento aos cidadãos.

Na oportunidade, a **CONCESSIONÁRIA** deverá submeter sua proposta técnica e econômico-financeira correspondente, para análise e avaliação pelo Governo.

Em sendo aprovada a solução apresentada pela **CONCESSIONÁRIA** e em sendo constatada a sua compatibilidade com preços de mercado, por decisão do Governo, poderá ser desencadeada a repactuação contratual, respeitando-se o disposto na legislação vigente.

7.2. SISTEMAS APLICATIVOS

O gerenciamento e controle dos processos que comprometem o desempenho operacional dos serviços prestados pelas **UNIDADES VAPT VUPT** devem dispor de sistemas aplicativos



que facilitem e auxiliem os gestores execução das suas atividades administrativas, operacionais e gerenciais.

Sendo assim, a **CONCESSIONÁRIA** será responsável, sempre que necessário, por desenvolver ou customizar os sistemas aplicativos integrantes do escopo de fornecimento, em suas dependências, cabendo à **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** aprovar previamente a modelagem dos processos e as especificações funcionais pertinentes, com base nas quais deverá ser realizado o desenvolvimento e/ou a customização.

A **CONCESSIONÁRIA** será responsável, sempre que necessário, pela implementação, aprimoramento e manutenção dos sistemas aplicativos, garantindo o seu pleno funcionamento e adequabilidade às necessidades funcionais e operacionais durante o período de vigência do contrato.

A **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** deverá ter, sem qualquer ônus, licença de uso perpétuo dos módulos de *software* aplicativo a serem desenvolvidos para atendimento aos requisitos especificados neste documento.

Os aplicativos imprescindíveis a operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT** são:

- A1. GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHA**
- A2. CONTROLE DE DEMANDA**
- A3. CONTROLE DE ITENS E CHECK LIST NA TRIAGEM E RECEPÇÃO**
- A4. CONTROLE DE ESTOQUE**
- A5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS**
- A6. HELP ONLINE**
- A7. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRAESTRUTURA de TI**
- A8. GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**
- A9. GERENCIAMENTO DE PESSOAL**

A seguir, são especificados os requisitos básicos de cada um destes aplicativos.

A1. GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHAS

Objetivo

Gerenciar os tempos de atendimento e de espera por serviço com base na emissão da senha de atendimento e nos eventos de início e finalização do atendimento, além de executar o controle de filas para atendimento nos guichês.

Dados de Entrada

- a. Início de atendimento nas estações de recepção ou triagem;
- b. Fim de atendimento nas estações de recepção ou triagem, sem a solicitação de emissão de senha;
- c. Seleção do serviço para o qual será encaminhado o requerente;
- d. Solicitação de emissão de senha comum ou preferencial na triagem;
- e. Início do atendimento;
- f. Finalização do atendimento;
- g. Avaliação do atendimento.

Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:



- a. Gerenciamento diário dos números atribuídos a senhas;
- b. Geração de senha numérica para cada solicitação;
- c. Enfileiramento das senhas emitidas, considerando o tipo de senha e a dinâmica do atendimento por serviço;
- d. Acionamento dos painéis eletrônicos para a chamada de senha de acordo com a estratégia estabelecida de atendimento por guichê;
- e. Registro da data e hora de emissão de cada senha;
- f. Chamada nos painéis apenas senhas já emitidas;
- g. Captura do comando de início de atendimento em cada estação de atendimento;
- h. Programação de prioridades de atendimento;
- i. Tratamento dos tempos de espera por guichê, emitindo alarme quando da ultrapassagem do limite estabelecido (limite programável por serviço);
- j. Supervisão da chamada de senhas de cada guichê e da respectiva liberação;
- k. Identificação e registro de senhas não atendidas;
- l. Cálculo do tempo de atendimento nas estações de recepção;
- m. Cálculo do tempo de espera associado a cada senha;
- n. Captura do evento de finalização do atendimento em cada estação;
- o. Cálculo do tempo de atendimento associado a cada senha;
- p. Montagem das tabelas diárias de tempos de espera, tempos de atendimento por senha e por serviço e desistências, considerando senhas comuns e senhas preferenciais;
- q. Cálculo dos tempos médios de atendimento e de espera por faixa horária e total diário, por serviço;
- r. Suportar o completo gerenciamento em tempo real de todas as fases do atendimento em seus diversos setores em cada **UNIDADE**, através de níveis hierárquicos, definidos como gestores, supervisores e atendentes.

O sistema deve possuir recursos de configurações de gerenciamento que dispensem a necessidade de intervenções dos gestores, incluindo: emissão de mensagens de alerta quando houver ocorrências fora de faixa, do tipo: tempo de atendimento excedido, ausência injustificada do atendente em seu posto de atendimento, número excedente de pessoas na fila, etc., **CHAT** para comunicação em tempo real entre gestores e atendentes.

O sistema deve dispor de interface Web que permita aos gestores monitorar em tempo real, via Intranet e Internet, todo o fluxo de atendimento nas diversas **UNIDADES**. A interface Web também deve permitir o acesso da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** por meio de usuário e senha.

Deve possibilitar, também, o encaminhamento do cidadão de um setor para outro sem a necessidade de emissão de nova senha, além de encaminhar dinamicamente os atendimentos prioritários.

O sistema deve permitir configuração e consulta da previsão do tempo de espera, na recepção e triagem, bem como, possibilitar sua impressão no ticket de senha.

Permitir a configuração de tempo ideal de atendimento por tipo de serviço, a fim de subsidiar o planejamento e alocação de recursos.

A solução deve contemplar o registro de todos os procedimentos operacionais relativos ao atendimento, tendo como básicos os seguintes parâmetros:

- a. Atendimento diferenciado por órgão/setor/serviço;
- b. Agendamento Dinâmico;



- c. Gestão Integrada Corporativa;
- d. Completa integração entre setores informatizados e não informatizados;
- e. Configuração e emissão de relatórios gráficos e estatísticos.

Deve dispor de rotina de Backup automático, que impossibilite a perda de dados ou interrupção no funcionamento do sistema, mesmo quando o Micro Servidor falhar, excluindo-se falhas específicas na rede estruturada do cidadão.

A efetiva conclusão de todos os serviços e transações registrados, prevendo-se cancelamentos ou recuperações automáticas no caso de desistências de atendimento, falhas, queda de comunicação, queda de energia ou ocorrências afins.

Registro de todas as ocorrências de falha/recuperação do aplicativo durante o funcionamento.

Backup de toda movimentação do atendimento nas **UNIDADES** e registro de todos os logs.

Rotinas de geração automática de cópias de segurança.

Resultados

Consultas e relatórios sobre os tempos de espera e de atendimento, com tempos médios por serviço ou por tipo de senha, estratificados da seguinte forma:

- a. T1: desde a emissão da senha até a chamada da mesma pelo painel eletrônico;
- b. T2: desde a chamada da senha pelo painel eletrônico até o início do atendimento no guichê;
- c. T3: desde o início do atendimento até a finalização do atendimento;
- d. Tempos médios por faixa horária e por tipo de senha;
- e. Número e percentual de desistências, total diário e por serviço;

O módulo de supervisão deve fornecer a apuração dos seguintes relatórios e gráficos estatísticos mínimos:

- a. Apuração por atendente;
- b. Apuração por órgão;
- c. Apuração por serviço;
- d. Apuração por **UNIDADE**;
- e. Apuração por terminal de atendimento;
- f. Motivo e suspensão por atendente;
- g. Agendamento;
- h. Comparativo mensal;
- i. Configuração geral do atendimento;
- j. Rastreamento de senha;
- k. Rastreamento de atendente;
- l. Registro de entrada e saída;
- m. Resumo do atendimento;
- n. Serviços e atividades;

Visualização dos seguintes itens em tempo real por **UNIDADE**:

- a. Número de terminais de atendimento em uso
- b. Número de terminais em atendimento
- c. Número de terminais ociosos
- d. Número de pessoas na fila



- e. Total de atendimentos
- f. Total de avaliações
- g. Totalização por tipo de avaliação
- h. Apuração por prioridade de atendimento
- i. Apuração por atividade
- j. Quantidade de senhas retiradas e não atendidas

Painel Eletrônico Programável

Para executar as chamadas aos cidadãos, devem ser disponibilizados Painéis Eletrônicos Programáveis ou monitores LCD, distribuídos em todos os setores de atendimento, permitindo demonstrar as seguintes informações em tempo real:

- a. Número da senha
- b. Número do guichê
- c. Serviço, categoria ou **Órgão Parceiro**.
- d. Data, hora e Dia da semana
- e. Mensagens pré-programadas e instantâneas

Os painéis de chamada devem possuir acabamento em pintura eletrostática na cor preto, e estar equipados com sinal sonoro para alerta das chamadas com regulagem de volume.

Terminal de Avaliação do Atendimento

Cada guichê de atendimento deverá contar com um Terminal de Avaliação com quatro teclas para avaliação do quesito selecionado: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM,.

Módulo de Agendamento

O aplicativo deverá prever um módulo de agendamento, que permitirá ao cidadão realizar o agendamento via internet ou **CALL CENTER**, informando seus dados, tipo de serviço demandado, data e para atendimento e, havendo disponibilidade de data e horário, o sistema confirma o agendamento e informa o número da senha correspondente.

A2. CONTROLE DE DEMANDA

Objetivos

Registrar os fluxos diários de demanda por serviços nas **UNIDADES VAPT VUPT**, consolidá-los por **UNIDADE** e consolidar os dados de todas as **UNIDADES** em nível central. Inferir o comportamento da demanda por **UNIDADE** e para todas as **UNIDADES** para períodos futuros com base no histórico armazenado.

Dados de Entrada

Dados de demandas estimadas em base mensal, por serviço, por órgão e por **UNIDADE** e consolidados para todas as **UNIDADES**, inclusive sobre sazonalidades previsíveis.

Informações de senhas emitidas e serviços associados provenientes do módulo “Gestão do Atendimento por Senhas”.

Informações sobre atendimentos nas estações de recepção e triagem (sem emissão de senhas).

Processamento



Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a. Verificação da consistência dos dados recebidos;
- b. Registros das informações recebidas;
- c. Cálculo das demandas horárias, por período e diárias por **UNIDADE**, por órgão e por serviço;
- d. Comparação automática das **DEMANDAS REAIS** com as **DEMANDAS PROJETADAS** e registro dos desvios verificados;
- e. Construção de modelos de comportamento de demandas para períodos futuros, com base nos dados históricos registrados;
- f. Emissão de alertas para situações onde a demanda inferida supera a demanda estimada.

Resultados

Consultas e relatórios sobre:

- a. Comportamento real da demanda, por **UNIDADE**, consolidado para todas as **UNIDADES**, por serviço, em períodos selecionáveis;
- b. Desvios pontuais e acumulados entre a **DEMANDA REAL** e a **DEMANDA PROJETADA**, por **UNIDADE**, consolidado para todas as **UNIDADES**, por serviço, em períodos selecionáveis;
- c. Previsões de demandas para períodos futuros, por **UNIDADE**, consolidado para todas as **UNIDADES**, por serviço, em períodos selecionáveis.

A3. CONTROLE DE ITENS DE **CHECK-LIST** NA TRIAGEM E RECEPÇÃO

Objetivo

Servir de ferramenta para a criação, a manutenção, a homogeneização e a adequação dos procedimentos de **CHECK-LIST** nas estações de recepção e de triagem das **UNIDADES VAPT VUPT**.

Dados de Entrada

Procedimentos de **CHECK-LIST** originais, digitados em nível central;
Atualização dos procedimentos de **CHECK-LIST**, digitados em nível central;

Processamento

Deverá permitir a entrada de dados relativa a todos os itens para cada serviço prestado na **UNIDADE**, abrangendo, para cada um:

- a. A descrição detalhada do item;
- b. A inclusão de imagens de modelo(s) de referência, quando aplicável;
- c. As restrições com relação à aceitação do item parte do processo de solicitação do serviço;
- d. As informações de como obtê-lo;
- e. A discriminação dos dados da(s) entidade(s) que o fornece(m);
- f. Armazenamento dos procedimentos de **CHECK-LIST** originais e de todas as versões posteriores, de forma a manter o histórico da evolução desses procedimentos;
- g. Controle de versões dos procedimentos de **CHECK-LIST**;
- h. Download da versão original e das atualizações, para as estações de triagem das **UNIDADES**.



Resultados

Telas de consultas a procedimentos de **CHECK-LIST**;

- a. Telas de entrada de dados de geração e atualização de procedimentos de **CHECK-LIST**.

A4. CONTROLE DE ESTOQUE

Objetivo

Prover suporte ao controle de estoque de materiais de consumo, controle de Materiais específicos e controle de dispositivos, equipamentos e acessórios utilizados nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Dados de Entrada

- a. Cadastramento de materiais de consumo e materiais específicos como itens de estoque;
- b. Cadastramento de fornecedores;
- c. Aquisição/recebimento de itens de estoque;
- d. Retirada de itens de estoque;
- e. Devolução de itens de estoque;
- f. Registro de Materiais específicos inutilizados.

Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a. Cálculo da posição diária de estoque de cada **UNIDADE VAPT VUPT**;
- b. Log de alertas de nível de estoque mínimo atingido ou ultrapassado, para cada **UNIDADE**;
- c. Manutenção e atualização de cadastro de fornecedores;
- d. Controle de descarte de itens de estoque, principalmente de Materiais específicos;
Controle de variação de preços por item de estoque;
- e. Controle de consumo por item de estoque e por **UNIDADE**;
- f. Análise comparativa do consumo de Materiais específicos em cada **UNIDADE** para cada tipo de serviço, considerando as respectivas demandas de atendimento, de modo a verificar a discrepância desse consumo relativamente aos mesmos serviços;
- g. Execução de inventários.

Resultados

Telas de consultas e relatórios impressos de, no mínimo, posição de estoque por **UNIDADE** e por item, de histórico de alertas de nível de estoque mínimo, de inventário, de movimentação de estoque por período selecionável, de inutilizações de Materiais específicos.

A5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

Objetivos

Consolidar ao nível de cada **UNIDADE** e em nível central as ocorrências sociais e operacionais nas **UNIDADES VAPT VUPT** de forma a permitir o acompanhamento contínuo e avaliação pela gestão da Operação **VAPT VUPT** no sentido de obter subsídios para a



elaboração de estratégias de prevenção das mesmas.

Dados de Entrada

Registro local de ocorrências, constando de:

- a. Identificação da **UNIDADE**;
- b. Responsável pelo registro;
- c. Classificação da ocorrência (social/operacional);
- d. Caracterização da ocorrência, por seleção de ocorrências padronizadas ou por texto livre;
- e. Dimensionamento das conseqüências, por seleção de texto padronizado ou texto livre;
- f. Descrição das providências tomadas;
- g. Atualização da evolução da ocorrência;
- h. Finalização da ocorrência.

Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a. Indexação automática de cada ocorrência, por tipo e por **UNIDADE**;
- b. Manutenção de tipos padronizados de ocorrências, permitindo atualizações;
- c. Disponibilização de telas de entrada de dados e atualizações por ocorrências;
- d. Controle das ocorrências não finalizadas;
- e. Emissão de alertas diários sobre ocorrências não finalizadas, no Sistema Central e nas estações de retaguarda da **UNIDADE** onde foi registrada a ocorrência;

Cálculo de estatísticas conforme abaixo:

- a. Percentual de ocorrências operacionais por número de atendimentos, por **UNIDADE** e consolidado global, em períodos selecionáveis;
- b. Percentual de ocorrências sociais por número de atendimentos, por **UNIDADE** e consolidado global, em períodos selecionáveis;
- c. Percentual de ocorrências finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por **UNIDADE**, consolidado global, por períodos selecionáveis;
- d. Percentual de ocorrências não finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por **UNIDADE**, consolidado global, por períodos selecionáveis.

Resultados

Telas de consulta a ocorrências por ocorrência ou por **UNIDADE**, por data, por período de registro ou de finalização, por ocorrências finalizadas e não finalizadas, por palavra-chave, etc.;

Além dos relatórios relativos às telas de consultas, relatórios estatísticos conforme acima.

A6. HELP ONLINE

Objetivo

Disponibilizar nas estações de trabalho dos atendentes e demais estações de trabalho das **UNIDADES** ajuda com relação a procedimentos de atendimento relativos aos serviços



prestados nas **UNIDADES** e demais processos administrativos e operacionais internos às **UNIDADES**.

Dados de Entrada

Cadastramento dos manuais de processos e procedimentos e atualizações;

Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a. Consolidação dos manuais de processos e procedimentos em nível central;
- b. Facilidades de associação de textos com figuras e imagens;
- c. Estruturação das alternativas de solicitação de ajuda por processo, procedimento, assunto, palavra-chave, figura, imagem, etc.;
- d. Disponibilizar facilidades para atualização de conteúdos protegidas contra acesso indevido;
- e. Acesso aos procedimentos de **CHECK-LIST** da triagem;

Resultados

Menu de ajuda selecionável por processo, procedimento, assunto ou palavra-chave.

A7. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRA-ESTRUTURA DE TI

Objetivo

Supervisionar a disponibilidade e o desempenho dos equipamentos e sistemas integrantes da solução **VAPT VUPT** nas **UNIDADES** de atendimento e na Central **VAPT VUPT**.

Dados de Entrada

Informações em tempo real provenientes dos equipamentos e sistemas;

Processamento

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a. Visualização dos componentes ligados e ativos em cada **UNIDADE**;
- b. Identificação remota de indisponibilidade de componentes da infra-estrutura de sistemas;
- c. Alarmes emitidos, reconhecidos e solucionados;
- d. Capacidade de diagnósticos de análise de causa raiz (RCA – *Root Cause Analysis*);
- e. Capacidade de acessar qualquer estação de trabalho remota instalada em qualquer **UNIDADE**, para diagnosticar eventual falha e, se necessário, efetuar carga automática de módulos de *software*.

O sistema de gerenciamento técnico deverá estar integrado ao módulo “*Help Desk*” em nível de supervisão e monitorado pela estrutura de pessoal responsável pela operação do *Help Desk*.

Resultados

Telas gráficas de monitoração dos equipamentos e sistemas;
Alarmes diversos em tela;



Emissão de relatórios em tela ou impressos, em períodos selecionáveis, detalhando os eventos ocorridos e detalhes das ocorrências.

A8. GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Objetivo

Registrar, controlar e acompanhar as manifestações expressas pelos cidadãos nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

Dados de Entrada

- a. Data do registro da manifestação
- b. Identificação da **UNIDADE VAPT VUPT**
- c. Identificação do Serviço
- d. Classificação da manifestação: reclamação; elogio; sugestão.
- e. Descrição do fato
- f. Descrição e data das providências tomadas
- g. Identificação do Cidadão

Processamento

Este sistema deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a) Encaminhamento das reclamações aos organismos públicos ou privados;
- b) Acompanhamento das e controle das respostas;
- c) Encaminhamento das sugestões;
- d) Acompanhamento das sugestões implementadas;
- e) Identificação dos serviços de maiores reclamações, dos elogios e sugestões;
- f) Emissão de alertas diários sobre manifestações finalizadas, no Sistema Central e nas estações de retaguarda da **UNIDADE** onde foi as mesmas foram registradas;
- g) Análise das manifestações por dia/mês/ano.
- h) Percentual das manifestações por classificação e comparativo com o número de atendimentos realizados no período.

Resultados

- a. Comparativo entre reclamações efetuadas e respostas encaminhadas;
- b. Comparativo de sugestões efetuadas e sugestões adotadas;
- c. Itens e serviços mais reclamados;
- d. Sugestões mais solicitadas;
- e. Datas de maiores manifestações
- f. Consolidação das manifestações por classificação e por **UNIDADE VAPT VUPT**

A9. GERENCIAMENTO DE PESSOAL

Objetivo

Registrar, controlar e acompanhar a contratação, movimentação e desligamento dos funcionários terceirizados e efetivos, bem como integrar as informações de absenteísmo, capacitação e treinamento e qualidade no atendimento.

Dados de entrada



- a. Relação de funcionários de **ÓRGÃOS PARCEIROS**, terceirizados e efetivos por **UNIDADE DE SERVIÇO** e por **UNIDADE VAPT VUPT**;
- b. Relação de funcionários desligados;
- c. Registro do absenteísmo por funcionário e advertências;
- d. Relação dos funcionários capacitados e treinados por curso;
- e. Registro referente a qualidade de atendimento por funcionário;
- f. Registro da avaliação de desempenho funcional;
- g. Registro da movimentação do funcionário.

Processamento

Este sistema deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a. Quantidade de funcionários por **UNIDADE DE SERVIÇO**, por vínculo empregatício e por **UNIDADE VAPT VUPT**;
- b. Acompanhamento e avaliação do desempenho funcional;
- c. Controle da movimentação do funcionário, dentro e fora da **UNIDADE VAPT VUPT** onde está lotado;

Resultado

Relatórios e planilhas que auxiliam os gestores a tomar decisões quanto à gestão do quadro de pessoal de uma **UNIDADE**.

7.2.1. Integração de Sistemas

A **CONCESSIONÁRIA** será responsável pelo desenvolvimento e implantação de solução integrada com os diversos sistemas integrantes da solução global, de forma a assegurar o correto e completo funcionamento desses sistemas e garantir o tratamento e armazenamento adequado de todos os dados manipulados nos diversos processos operacionais abrangidos, em conformidade com as especificações definidas a seguir.

7.2.2. Segurança de Acesso aos Sistemas

A segurança da solução global integrada deverá ser administrada a partir do sistema central, através de protocolo padrão específico para comunicação com os diversos subsistemas, visando à definição de níveis de acesso, de mecanismos de auditoria, de informações dos usuários, dentre outros.

7.2.3. Integração em Nível Local

A solução a ser implantada nas **UNIDADES** exigirá a integração local para assegurar o desempenho das seguintes funções:

- a) Implementar a unicidade de dados dos requerentes de documentos oficiais, de forma a eliminar a possibilidade de associar dados de diferentes requerentes a um mesmo documento oficial;
- b) Cumprir todos os procedimentos de atendimento a requerentes, relativos aos serviços disponíveis na **UNIDADE**;
- c) Armazenar localmente os dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- d) Controlar os estoques locais de Materiais específicos;
- e) Sincronizar as bases de dados locais com as bases de dados sistema central, considerando as possibilidades de contingência em termos de indisponibilidade da



- rede de comunicação e/ou de acessórios, dispositivos e equipamentos locais;
- f) Permitir o desencadeamento de todos os procedimentos de administração e gerenciamento global da **UNIDADE**.

Essa integração deverá ser implementada de forma a assegurar que não haverá perda de informações e nem interrupção de atendimento ao cidadão devido a falhas de sistemas ou indisponibilidade de acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais locais.

7.2.4. Integração entre as UNIDADES e o Sistema Central

A solução a ser implantada exigirá a integração dos subsistemas das **UNIDADES** com o sistema central para assegurar o desempenho das funções descritas a seguir.

NAS UNIDADES

Organizar e enviar para o sistema central:

- a) Dados relativos a consultas nos sistemas computacionais centrais;
- b) Dados para atualização dos sistemas centrais;
- c) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- d) Dados de desempenho operacional, administração e gerenciamento da **UNIDADE**.

Receber e tratar os dados recebidos do sistema central:

- a) Respostas às consultas solicitadas aos sistemas computacionais centrais;
- b) Atualização dos bancos de dados locais;
- c) Parâmetros de configuração de sistemas computacionais locais;
- d) Atualizações de *software*;
- e) Mensagens operacionais, a serem definidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

NO SISTEMA CENTRAL

Organizar e enviar para as **UNIDADES**:

- a) Respostas às consultas aos sistemas computacionais centrais;
- b) Atualização dos bancos de dados locais;
- c) Parâmetros de configuração de sistemas computacionais locais;
- d) Atualizações de *software*;
- e) Mensagens operacionais, a serem definidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

Receber e tratar os dados recebidos das **UNIDADES**:

- a) Solicitação de consultas nos sistemas computacionais centrais;
- b) Dados para atualização dos sistemas centrais;
- c) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- d) Dados de desempenho operacional, administração e gerenciamento das **UNIDADES**;
- e) Dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados e registrados no sistema de gestão do atendimento por senhas.

7.2.5. Integração em Nível Central

A solução a ser implantada exigirá a integração dos sistemas em nível central para



assegurar o desempenho das funções descritas a seguir:

- a) Implementar a **UNIDADE** de controle estatístico e armazenamento de dados referentes ao atendimento, com informações consolidadas do Sistema de Gerenciamento do atendimento;
- b) Controle consolidado de estoque
- c) Controle de armazenamento das informações do Sistema de Ponto Eletrônico, possibilitando a análise e acompanhamento individual e global do quadro de pessoal.
- d) Uniformidade do formato de controle de e armazenamento de imagens, geradas pelo CFTV;
- e) Controle, armazenamento e operação de informações financeiras para elaboração e controle orçamentário individualizado por **UNIDADE** e global;
- f) Estabelecimento de normas e padronização de formato e periodicidade de relatórios.

7.3. TESTES DE ACEITAÇÃO

Os testes de aceitação têm por objetivo demonstrar à **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** o correto e completo funcionamento da solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão antes da entrada em operação das **UNIDADES**.

Esses testes deverão ser realizados em dois grupos – testes operacionais e testes funcionais - com os seguintes objetivos:

- a) Garantir o funcionamento e a operacionalidade dos acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais instalados em cada local, com as correspondentes interconexões, visando à liberação para início de operação, por intermédio dos testes operacionais.
- b) Demonstrar a compatibilidade e fidelidade da solução implantada às especificações mínimas estabelecidas neste documento e com as alterações acordadas durante a etapa de Operacionalização do Contrato, além de comprovar a eficiência, funcionalidade e operacionalidade dessa solução no atendimento ao cidadão, por intermédio dos testes funcionais;

Todos os testes serão acompanhados pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, que designará os responsáveis para cada tipo de teste em cada **UNIDADE VAPT VUPT** e na Central **VAPT VUPT**, de acordo com o Plano de Testes de Aceitação a ser submetido à aprovação prévia da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, a quem caberá a formalização da aceitação.

O detalhamento do Plano de Testes será definido quando da execução da etapa de Operacionalização do Contrato, sendo elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** e aprovado pelo **CONCEDENTE**.

O Plano de Testes deverá contemplar todos os testes a serem executados e deverá ser fornecido à **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** com antecedência mínima de 15 dias corridos do início do primeiro teste.

7.3.1. Testes Operacionais

Os testes operacionais objetivam garantir o pleno funcionamento de dispositivos, equipamentos, sistemas e os demais itens de infra-estrutura que compõem a solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão, devendo ser aplicados em todas as **UNIDADES VAPT VUPT** e na Central **VAPT VUPT**.



Os testes operacionais devem abranger, no mínimo:

- a) A verificação do estado e da correta instalação de todo o mobiliário da **UNIDADE VAPT VUPT**;
- b) A verificação das instalações elétricas e hidro-sanitárias, ar condicionado e detecção de incêndio, aplicando testes específicos que comprovem o perfeito estado operacional do item em verificação;
- c) A verificação das interconexões e cabeamento, aplicando os testes cabíveis que comprovem a correta instalação de todas as interligações internas à **UNIDADE VAPT VUPT** e externas;
- d) A aplicação de testes específicos de funcionamento em todos os dispositivos, equipamentos e sistemas da **UNIDADE VAPT VUPT** que comprovem estarem os mesmos aptos para entrar em operação.

A **CONCESSIONÁRIA** poderá fazer outras verificações e aplicar testes adicionais que julgue necessários para garantir o perfeito funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT**.

7.3.2. Testes Funcionais

Os testes funcionais objetivam a comprovação do atendimento às especificações, da adequabilidade, da funcionalidade, da operacionalidade e do desempenho da solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão, abrangendo os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais e os procedimentos adotados.

Os testes funcionais serão feitos numa **UNIDADE VAPT VUPT** determinada de comum acordo entre a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** e a **CONCESSIONÁRIA** e deverão ser aplicados com todos os materiais, dispositivos, equipamentos e sistemas definitivos.

A execução dos testes funcionais compreende a simulação completa de todos os tipos de atendimento, englobando os seguintes passos:

- a) Recepção e Triagem:
 - Verificar o funcionamento dos conteúdos de informação e orientação;
 - Verificar as funcionalidades da gestão do atendimento por senhas aplicáveis;
 - Aplicar os procedimentos para o cadastramento do usuário;
 - Verificar a aplicação dos procedimentos de **CHECK-LIST** da triagem;
- b) Atendimento:
 - a. Simular um atendimento para cada serviço de cada **ÓRGÃO PARCEIRO** presente na **UNIDADE VAPT VUPT**, desde a chamada da senha até liberação do requerente, inclusive com a entrega de protocolo de documento;
 - b. Simular a avaliação da qualidade e efetividade dos serviços;
 - c. Simular a entrega de documento.

Além do atendimento, os testes funcionais deverão verificar todas as funções disponíveis no sistema central para o gerenciamento central das **UNIDADES VAPT VUPT**. Para a execução dos testes funcionais é imprescindível que os sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** presentes nas **UNIDADES VAPT VUPT** estejam em pleno funcionamento e acessíveis.

IV. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA, IMPLANTAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS UNIDADES



8. PARAMETROS TÉCNICOS DE CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO

8.1. ADEQUAÇÕES DAS UNIDADES

As **UNIDADES VAPT VUPT** poderão possuir imóveis reformados ou construídos e deverão atender aos requisitos estabelecidos neste **EDITAL**.

Cada **UNIDADE** deverá ter as seguintes áreas e ambientes operacionais e administrativas:

- a) **Recepção**, para prestação de orientação e informação aos usuários.
- b) **Triagem**, para verificação e conferência de documentos, emissão da senha e encaminhamento para atendimento;
- c) **Espera do atendimento**, local de espera dos portadores de senha de atendimento até o início do atendimento (chamada da senha);
- d) **Guichês de atendimento**, onde deverão estar implantados os guichês de atendimento dos serviços disponíveis em cada **UNIDADE DE SERVIÇO**, com toda infraestrutura necessária;
- e) **UNIDADES DE SERVIÇO**, área de prestação de serviço, seja órgão público municipal, estadual ou federal, empresa de economia mista ou empresa privada, qualquer que seja o prestador de serviço de interesse público dentro das **UNIDADES VAPT VUPT**.
- f) **Auditório e salas de reuniões** onde serão realizadas reuniões, palestras e treinamentos. Este ambiente deve possuir cadeiras com braço, microcomputador, quadro branco e data show.
- g) **Ponto de supervisão**, local onde estarão os postos de trabalho dos supervisores.
- h) **Retaguarda**, postos de trabalho que realizam atividades complementares aos de atendimento, na área de cada **UNIDADE DE SERVIÇO**.
- i) **Administração da UNIDADE**, local onde estarão os postos de trabalho do Gerente da **UNIDADE** e equipe;
- j) **Atendimento específico**, local onde será realizado o atendimento permanente de serviços específicos, reservados, sigilosos ou com infraestrutura diferente dos atendimentos dos guichês;
- k) **CFTV**, área onde estarão os recursos do sistema de CFTV – Circuito Fechado de Televisão e se necessário, o pessoal responsável pela monitoração;
- l) **Almoxarifado**, local onde serão armazenados os materiais de consumo, equipamentos e Materiais específicos e se necessário, onde se localizará o posto de trabalho do responsável pelo controle de estoque;
- m) **Reserva Técnica**, local destinado às futuras ampliações da **UNIDADE**;
- n) **Copa e Refeitório**; local devidamente equipado onde os funcionários possam fazer lanches ou refeições;
- o) **Primeiros socorros**, onde estarão alocados os materiais, instrumentos e equipamentos de socorro de urgência e se necessário, a presença de um profissional especializado respeitando as normas e a legislação vigente nas esferas municipais, estadual e federal;
- p) **Informática e telefonia**, onde deverão estar instalados os servidores da **UNIDADE**, equipamentos de rede, equipamentos e sistemas de telefonia, *no-breaks*, etc.;
- q) **Dispensa e manutenção**, local para armazenamento de materiais, equipamentos, utensílios de limpeza e ferramentas;
- r) **Vigilância**, área para acomodação, realização de controles, manuseio de materiais e equipamentos da equipe de vigilância.
- s) **Limpeza**, área para acomodação realização de controles, manuseio de materiais e equipamentos da equipe de limpeza.
- t) **Fraldário, Vestiários e Sanitários (públicos e de funcionários)**, de acordo com especificações deste documento;



- u) **Depósito de Coleta de Resíduos**, levando em consideração a separação seletiva para reaproveitamento.
- v) **Áreas Técnicas**, local para instalação de entrada de energia elétrica, subestação, transformadores, estabilizadores, ar condicionado.

Os requisitos aqui estabelecidos, exceto notação em contrário, aplicam-se tanto à construção de imóvel quanto à adequação de imóvel já existente.

O método adotado de exposição dos requisitos objetiva discriminar as condições essenciais a serem observadas na construção ou na adequação dos imóveis, independentemente dos procedimentos para implementá-las.

TIPO DO IMÓVEL

O imóvel a ser utilizado como **UNIDADE VAPT VUPT** deverá ser uma construção isolada ou estar próxima a um centro comercial ou similar.

Não poderá haver utilização do subsolo para a execução dos serviços de atendimento aos cidadãos e de outros serviços internos da **UNIDADE**, por razões de conforto.

O imóvel deverá estar adequado à Legislação de Segurança Contra Incêndio e Pânico nas Edificações e Áreas de Risco do Estado de Ceará – Lei nº 13556 de 29/12/2004, e do Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico, Decreto nº 28.085 de 10/01/2006, devendo ser aprovado pelo Corpo de Bombeiros Militar do Ceará de acordo com as NBR's 13434-1 e 13434-2 da ABNT.

O capítulo 4 apresenta as características mínimas a serem observadas para escolha do imóvel.

ÁREA ÚTIL

O imóvel deverá possuir área útil dimensionada de acordo com o projeto de solução, de forma a atender todos os requisitos aplicáveis estabelecidos na documentação do processo licitatório.

A área útil do imóvel deverá ter formato o mais regular possível e com um sistema estrutural que possibilite grandes vãos e permita flexibilidade para a elaboração dos *layouts*.

O dimensionamento das áreas dos imóveis para as cinco **UNIDADES VAPT VUPT** deverá considerar expansões (reserva técnica), bem como o possível crescimento da demanda, seja pelo maior interesse dos cidadãos na utilização das **UNIDADES VAPT VUPT**, seja pelo acréscimo de novos serviços à sua estrutura.

A área útil mínima interna das **UNIDADES** destinada à recepção, triagem, espera, atendimento, administração, retaguarda, área molhada e reserva técnica, não poderá ser inferior aos valores definidos na tabela apresentada a seguir:

MUNICÍPIO	ÁREA MÍNIMA
FORTALEZA – CENTRO	3.500 m ²
FORTALEZA – BEZERRA DE MENEZES	3.200 m ²
FORTALEZA – MESSEJANA	2.500 m ²



MUNICÍPIO	ÁREA MÍNIMA
JUAZEIRO DO NORTE	2.000 m ²
SOBRAL	1.800 m ²

A eventual utilização de dois pavimentos em qualquer das **UNIDADES** será possível, desde que atendida a legislação vigente referente à acessibilidade.

Estima-se uma área de 300 m² para alocação da Central **VAPT VUPT**, que deverá estar incorporada a uma das **UNIDADES** de Fortaleza, tratando-se de área já considerada no quadro acima.

Cada **UNIDADE** deverá, preferencialmente, ser instalada em um único pavimento e não será admitido imóvel com mais de dois pavimentos.

ACESSOS

No caso de utilização de dois pavimentos, a maior concentração da área de atendimento ao público deverá estar situada no pavimento inferior, o qual deverá ser o da entrada da **UNIDADE**.

Na impossibilidade disto ocorrer, a **UNIDADE** deverá contar com rampas, escadas com largura compatível com o movimento esperado, escadas rolantes ou elevadores que garantam o acesso da população, sem impor gargalos ou condições inseguras, inclusive de pessoas portadoras de necessidades especiais, a todos os ambientes.

Os imóveis, a serem reformados ou construídos, deverão preferencialmente permitir pelo menos dois acessos específicos: o acesso disponível para os usuários e o acesso para funcionários e serviços de apoio.

O acesso de usuários deverá ter as dimensões adequadas para o fluxo esperado de pessoas sem acarretar gargalos ou condições inseguras;

O acesso de funcionários e serviços deverá possibilitar a utilização de controle de acesso eletrônico para funcionários, de acordo com a solução proposta, e permitir a entrada de prestadores de serviços e de carga e descarga;

As saídas de emergência deverão estar em conformidade com a legislação pertinente.

8.2. MODELO DE LAYOUT

Todos os ambientes da **UNIDADE**, exceto os das áreas técnicas, deverão possibilitar o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais.

A recepção, local onde são fornecidas as primeiras informações e orientações ao usuário, deverá ser visível logo na entrada da **UNIDADE**, a fim de evitar que pessoas se dispersem sem a devida orientação.

A recepção e as triagens deverão dispor de espaço para pequenas filas em horários de pico.

As áreas de circulação de usuários e de funcionários a serviço deverão ser adequadamente dimensionadas e explicitamente orientadas e sinalizadas, de forma que a circulação interna, restrita a colaboradores, fique devidamente isolada.

As áreas administrativas e onde ficarão os Supervisores e o Gerente da **UNIDADE** deverão



estar, sempre que possível, localizadas em pontos com boa visibilidade das áreas de espera e de atendimento a requerentes.

As seguintes áreas, salas e ambientes deverão ser mantidas, preferencialmente, agrupadas:

- a) Atendimento e espera;
- b) Administração da **UNIDADE**, sala de reuniões e treinamento;
- c) Almoxarifado, central de vigilância, salas técnicas, sala de informática e telefonia;
- d) Copa, refeitório, sanitários, fraldário, vestiários, primeiros socorros;
- e) Serviços gerais, depósito geral, depósito de lixo.

A disposição preferencial dos guichês de atendimento deverá ser projetada de forma a:

- a) Manter próximos os serviços correlatos;
- b) Otimizar a circulação de pessoas, com base nas demandas estimadas por serviços, nos índices estimados de crescimento das demandas e no posicionamento dos guichês em relação à área de espera de atendimento;
- c) Manter os órgãos de maior demanda posicionados de forma a evitar conflito ou sobrecarga nas áreas de circulação;
- d) Minimizar a circulação de funcionários nas áreas de circulação de usuários.

Sempre que possível deverão ser utilizadas divisórias baixas ou divisórias altas com vidro. As divisórias altas cegas deverão ser utilizadas apenas em áreas de atividades restritas, tais como a sala de primeiros socorros, sala de atendimento reservado, sala de informática etc.

Os monitores de exibição de senhas deverão ser distribuídos, de forma a garantir visibilidade dos números da senha e mesa de atendimento em qualquer ponto da área de espera, bem como permitir audição do aviso sonoro de chamada.

O espaço e os recursos operacionais dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** deverão abranger a infraestrutura tecnológica e mobiliária, todos em perfeitas condições de uso, sendo compostos por estações de trabalho que deverão acomodar mobiliário e computadores.

No **APÊNDICE VIII** é apresentada uma planta modelo do *layout* padrão, que deverá servir de base para elaboração dos projetos.

8.3. PARÂMETROS PARA CONSTRUÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT

A estrutura dos imóveis deverá ser adequada para os esforços previsíveis a que estará submetida e apresentar boas condições de conservação.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá obter laudo específico sobre a estrutura para imóveis antigos ou em estado de conservação inicialmente não adequado. O laudo deverá estar emitido antes do início das obras de adaptação ou construção do imóvel, observando a expedição pelo **PODER CONCEDENTE** da ordem de serviço.

Os imóveis deverão apresentar boa condição quanto ao conforto térmico e acústico e instalações adequadas para a prevenção e combate a incêndio.

O pé direito mínimo da área de atendimento ao cidadão deverá ser de 4 metros e a altura livre mínima sob a face inferior das vigas ou sobre qualquer outro elemento construtivo (por exemplo, duto de ar condicionado) deverá ser de 3,20 metros.

Nos demais ambientes, as dimensões deverão ser adequadas ao tipo de atividades ali desenvolvidas e de acordo com a legislação aplicável.

As paredes externas deverão ser em material que garanta segurança, conforto e

estanqueidade aos ambientes.

Nas áreas de apoio (sanitários, vestiários, almoxarifado, etc.) deverão ser utilizados fechamentos em alvenaria.

Os acabamentos a serem adotados deverão ser compatíveis com áreas de grande fluxo de pessoas e de fácil manutenção.

A posição dos sanitários destinados ao público deverá ser planejada de forma a minimizar a circulação de pessoas que a eles se dirijam.

8.3.1. Projeto Arquitetônico

O projeto arquitetônico interno das **UNIDADES VAPT VUPT** deverá considerar dois grupos funcionais distintos: áreas administrativas e áreas de atendimento:

- a) As áreas administrativas deverão ser compostas por salas e ambientes onde se desenvolvem as atividades dedicadas a manter a operação da **UNIDADE** de acordo com os requisitos de qualidade e desempenho estabelecidos.
- b) As áreas de atendimento deverão ser compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações ao usuário das **UNIDADES**.

Do ponto de vista externo, o projeto arquitetônico deverá priorizar as fachadas principal e posterior, por serem estas responsáveis pelo primeiro contato visual do cidadão com a **UNIDADE**.

8.3.1.1. FACHADAS

FACHADA PRINCIPAL

A fachada principal de cada **UNIDADE** deverá considerar aspectos que propiciem a uniformização estética entre elas e promover o total acesso ao cidadão e privilegiar a visibilidade no contexto urbano.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Estar, no momento da implantação, em ótimo estado de conservação, podendo, para isso ser reformada e adequada a este padrão;
- b) A Fachada Principal poderá ser revestida com pastilhas de vidro ou cerâmica, 2,50X2,50 cm , com cor predominante verde ou tinta acrílica com acabamento segundo projeto arquitetônico e aplicada de acordo com as especificações dos fabricantes ;
- c) Em caso de aplicação cerâmica, esta deverá ser na cor branca ou verde, podendo apresentar detalhes na cor cinza;
- d) Fachadas com detalhes em metal, ferro ou madeira deverão ser pintadas com tinta esmalte sintético fosco, podendo ser na cor branco neve ou verde;
- e) A porta de acesso principal deverá ser, preferencialmente, em vidro laminado reforçado de 10mm, proporcionando segurança, durabilidade e conforto térmico e acústico, com vão mínimo de 1,60 metros de abertura e altura mínima de 2,10 metros, com puxador em aço inox.

Nos dois tipos de acabamento possíveis a fachada deverá apresentar área livre para instalação de sinalização principal de, no mínimo, 4,00 x 0,80 metros e de sinalização informativa ao lado da porta principal de, no mínimo, 0,60 x 0,24 metros.

Letreiro externo com o nome **VAPT VUPT** em aço inox polido. Altura da letra de 1,00m;



Todas as sinalizações deverão estar de acordo com os requisitos de Identidade Visual, constantes no **APÊNDICE IV** deste documento.

A fachada deverá apresentar, preferencialmente, o padrão arquitetônico contemporâneo, adotando linhas e formas simples.

A calçada em frente à **UNIDADE** deverá estar adequada às normas de acessibilidade e da NBR 9050 da ABNT, não apresentando degraus ou obstáculos que dificultem o acesso à edificação e da via ao passeio, gerando uma faixa livre de circulação de pedestres atendendo às posturas municipais.

FACHADA POSTERIOR

A fachada posterior de cada **UNIDADE** deve manter o padrão estético da fachada principal.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Estar, no momento da implantação, em ótimo estado de conservação, podendo, para isso ser reformada e adequada a este padrão.
- b) Obedecer à legislação de uso e ocupação do solo do município, respeitando recuos e afastamentos;
- c) Ter, preferencialmente, fechamento em vidro laminado reforçado, proporcionando segurança, durabilidade e conforto térmico e acústico;

Em caso de fachadas com paredes em alvenaria, estas deverão estar rebocadas, imassadas e pintadas com tinta acrílica nas cores verde ou branca de acordo com o projeto arquitetônico;

Fachadas com detalhes em metal, ferro ou madeira deverão ser pintadas com tinta esmalte sintético fosco, podendo ser na cor branco neve ou verde.

8.3.1.2. PINTURA

A execução dos serviços de pintura deverá obedecer aos requisitos estabelecidos neste item e, especialmente, ao disposto nas normas ABNT referentes ao assunto, particularmente as seguintes:

- a) NBR 11702/92 - Tinta para edificações não-industriais (CB 207/Nov 1991);
- b) NBR 12554/92 - Tinta para edificações não-industriais (TB 400/Nov. 1991);
- c) NBR 13245/95 - Execução de pinturas em edificações não-industriais.

REQUISITOS DOS SERVIÇOS DE PINTURA

Deverão ser adotadas precauções especiais no sentido de evitar respingos de tinta em superfícies não destinadas a pinturas (mármore, vidros, ferragens de esquadrias, etc.). Deverão ser tomadas precauções especiais a fim de proteger as superfícies, com a adoção das seguintes providências:

- a) Isolamento com tiras de papel e fita crepe;
- b) Isolamento com lona preta;
- c) Separação com tapumes de madeira;
- d) Os respingos de tinta que não puderem ser evitados deverão ser removidos enquanto a tinta estiver fresca, empregando-se removedor adequado sempre



- que necessário;
- e) Os espelhos de tomadas e interruptores deverão ser retirados antes de iniciada a pintura.

Na utilização do substrato de argamassa ou concreto deverão ser observados os procedimentos e requisitos a seguir indicados:

- a) Deverão ser suficientemente endurecidos sem sinais de deterioração e preparados adequadamente, conforme instruções do fabricante da tinta, para evitar danos na pintura em decorrência de deficiências da superfície;
- b) Deverá ser aplicada uma demão de seladora acrílica em substrato de argamassa crua, ou seja, sem nenhum revestimento aplicado;
- c) Deverá ser evitada a aplicação prematura de tinta em substratos com cura insuficiente, de forma a evitar que a umidade e a alcalinidade elevada acarretem danos à pintura;
- d) As tintas deverão ser aplicadas sobre substrato isento de óleo, graxa, fungos, algas, bolor, eflorescências e materiais soltos;
- e) A remoção de sujeiras poderá ser efetuada por secagem e lavagem com água;
- f) A remoção de contaminantes gordurosos poderá ser realizada aplicando-se, no local, solventes adequados, por exemplo, à base de hidrocarbonetos;
- g) A remoção do material eflorescente será efetuada por meio de escovação da superfície seca, com escova de cerdas macias;
- h) A remoção de algas, fungos e bolor será efetuada por meio de escovação, com escova de fios duros e lavagem com a solução de água sanitária e água na proporção de 1:10;
- i) Os profissionais envolvidos com a remoção de algas, fungos e bolor deverão estar adequadamente protegidos contra a inalação de resíduos prejudiciais à saúde;
- j) Em todas as superfícies rebocadas, deverão ser verificadas eventuais trincas ou outras imperfeições visíveis, aplicando-se enchimento de massa, conforme o caso e lixando-se levemente as áreas que não se encontrem bem niveladas e aprumadas. As superfícies deverão estar perfeitamente secas, sem gordura, lixadas e seladas para receber o acabamento;
- k) As superfícies rebocadas deverão receber uma demão de seladora acrílica para facilitar a aderência das camadas de massa e tinta posteriores.

O serviço de emassamento em massa PVA deverá ser aplicado em duas demãos quando em substrato de argamassa.

Em paredes que forem repintadas, deverão ser emassados apenas os locais onde houver irregularidades nas superfícies;

Serão admitidos os produtos de quaisquer marcas desde que atendam às normas ABNT NBR 11.702 de 04/92 - Tipo 4.5.2.

PINTURA LÁTEX

As superfícies a serem pintadas deverão ser cuidadosamente limpas, escovadas e raspadas, de modo a remover sujeiras, poeiras e outras substâncias estranhas.

Os profissionais envolvidos com o escovamento e raspagem deverão estar adequadamente protegidos contra a inalação de resíduos prejudiciais à saúde;

Cada demão de tinta só poderá ser aplicada quando a precedente estiver perfeitamente seca, evitando-se observar um intervalo menor que 24 horas entre demãos sucessivas.



Igual cuidado deverá ser tomado entre demãos de tinta e de massa, observando um intervalo mínimo de 48 horas.

O material deverá ser recebido em seus recipientes originais, contendo as indicações dos fabricantes, identificação da tinta, numeração da fórmula e com seus rótulos intactos.

As demãos de tinta de acabamento deverão ser aplicadas com rolo de lã de carneiro de primeira qualidade.

A cor e o padrão a ser utilizado nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser preferencialmente branco neve fosco.

O forro deverá receber pintura látex preto fosco sobre a laje

Nas áreas molhadas deverá o teto receber pintura látex cor banco fosco sobre o gesso.

PINTURA ACRÍLICA

As paredes deverão receber pintura acrílica na cor branco fosco.

As superfícies a serem pintadas deverão ser cuidadosamente limpas, escovadas e raspadas, de modo a remover sujeiras, poeiras e outras substâncias estranhas.

Os profissionais envolvidos com o escovamento e raspagem deverão estar adequadamente protegidos contra a inalação de resíduos prejudiciais à saúde.

Cada demão de tinta só poderá ser aplicada quando a precedente estiver perfeitamente seca, evitando-se observar um intervalo mínimo de 24 horas entre demãos sucessivas.

Igual cuidado deverá ser tomado entre demãos de tinta e de massa, observando um intervalo mínimo de 48 horas

O material deverá ser recebido em seus recipientes originais, contendo as indicações dos fabricantes, identificação da tinta, numeração da fórmula e com os rótulos intactos.

As demãos de tinta de acabamento deverão ser aplicadas com rolo de lã de carneiro de primeira qualidade.

As cores e o padrão a serem utilizados nas **UNIDADES VAPT VUPT** são:

- a) Tinta acrílica na cor branco neve;
- b) Tinta acrílica na cor verde.

PINTURA A ÓLEO

A superfície deverá ser lixada e isenta de pó, partes soltas, gordurosas, mofo, ferrugem e outras impurezas.

Os profissionais envolvidos com o lixamento deverão estar adequadamente protegidos contra a inalação de resíduos prejudiciais à saúde.

Deverá ser aplicada uma demão primária de fundo de acordo com o material a ser pintado.

Após secagem de base, deverão ser aplicadas de duas a três demãos de tinta a óleo, com



espaçamento mínimo de 12 horas entre cada demão executada.

A tinta deverá ser diluída, na proporção indicada pelo fabricante.

Não deverão ser feitas aplicações com umidade relativa do ar superior a 90%.

A aplicação deverá ser feita por pincel, para áreas de contato menores, e por rolo de espuma ou pistola, para grandes áreas, desde que de acordo com as instruções do fabricante.

Deverá ser aplicada nas áreas necessárias e com acabamento em metal, ferro e madeira.

A tinta deverá ser à base de óleos tratados, polimerizados e modificados com resinas sintéticas especiais, acabamento liso, fosco e lavável.

As cores e o padrão a serem utilizados nas **UNIDADES VAPT VUPT** são:

- a) Branco neve; e
- b) Verde.

8.3.1.3. ARQUITETURA

Os imóveis onde serão instaladas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão ter sua arquitetura definida para atender os requisitos mínimos estabelecidos nos itens subseqüentes.

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos pela **CONCESSIONÁRIA** de acordo com a sua solução e deverão atender aos padrões de mercado e às especificações das normas aplicáveis, particularmente as normas ABNT.

8.3.1.4. ESTRUTURA

Todos os componentes da estrutura dos imóveis, sejam eles metálicos ou de concreto, deverão receber tratamento adequado de forma a garantir a sua preservação ao longo do período da **CONCESSÃO**.

Elementos aparentes deverão receber tratamentos adequados de forma a apresentar visual agradável e facilitar a manutenção do imóvel.

Estruturas metálicas deverão receber todos os tratamentos exigidos pelas normas ABNT NBR aplicáveis, particularmente no que tange à proteção contra corrosão.

A cobertura deverá dispor de acesso fácil e seguro para o pessoal de manutenção. Imóveis já existentes deverão ter a sua estrutura avaliada quanto à estabilidade, resistência estrutural, deformações e fissuras.

8.3.1.5. DIVISÕES INTERNAS

As paredes internas, de modo geral, deverão receber pintura acrílica fosca na cor branca sobre revestimento liso adequado à alvenaria utilizada

Nos sanitários, vestiários, refeitório, copa e depósito de lixo as paredes deverão receber revestimento com cerâmica 10X10 cm com rejunte cinza.

Divisórias para os boxes sanitários deverá ser do tipo Neocon System, linha Alcoplac ou similar, anteparos visuais na entrada dos banheiros em granito cinza andorinha de



espessura 30mm

Os ambientes internos à **UNIDADE** deverão ser adequadamente protegidos contra iluminação natural excessiva, sendo que os elementos de proteção deverão ser compatíveis com o padrão interno de acabamento.

Nos ambientes de atendimento, sempre que possível deverão ser utilizadas divisórias baixas ou divisórias altas com vidro.

8.3.1.6. ACABAMENTOS

O forro em cada ambiente da **UNIDADE**, caso a **CONCESSIONÁRIA** opte por utilizá-lo, deverá ser dimensionado para oferecer conforto visual, proteção contra ruídos e isolamento térmico, conforme aplicável, podendo ser em gesso acartonado ou PVC, na cor branca com acabamento liso.

No caso de gesso, não deverá apresentar nenhuma patologia como rachaduras, trincas, bolhas por infiltração ou descascamento e deverá ser pintado com tinta látex PVA na cor Branco neve.

Pedras de granito deverão ser cinza andorinha, exceto quando outro tipo for expressamente indicado.

Nas pinturas externa, interna e dos demais itens de infra-estrutura deverão ser usadas tintas de primeira linha no mercado, aplicadas de acordo com as recomendações do fabricante e das normas ABNT aplicáveis.

Boxes de sanitários e chuveiros deverão ter portas em fórmica ou madeira revestidas com laminado melamínico e batentes em alumínio.

Sanitários, vestiários, fraldário, copa, refeitório, depósito de lixo, serviços gerais e a sala de primeiros socorros deverão receber piso adequado de alta resistência.

A relação quantitativa por metro quadrado em sanitários deverá observar as legislações vigentes de acessibilidade e estar dentro do padrão mínimo de área e quantidade de peças.

Todos os sanitários deverão ser equipados com uma papeleira para cada bacia sanitária, uma saboneteira e um toalheiro para cada duas cubas, uma lixeira de 13 litros para cada bacia sanitária, uma lixeira de 20 litros para cada duas cubas e um espelho na mesma dimensão da bancada com altura da base a 1,10 m e altura mínima do espelho de 0,90 m;

O fraldário deverá ser instalado ao lado dos banheiros, deverá dispor de bancada de 1,20 x 60,00 x 0,03 m, lixeira de 20 litros, toalheiro e saboneteira abastecida com álcool 70%;

A copa deverá dispor de:

- a) Bancada de granito nas medidas 1,50 x 0,60 x 0,03 m;
- b) Purificador de água de vazão mínima entre 40 a 60 litros/hora, na cor branca;
- c) Microondas com capacidade mínima de 22 litros, na cor branca;
- d) Geladeira com capacidade mínima de 275 litros, porta única e na cor branca;
- e) Cafeteira industrial com capacidade de produção de 8 litros de café, com reservatório de água com capacidade para 14 litros;
- f) Quadro de Avisos branco, com superfície magnética, medindo 1,50 x 1,00 m;
- g) Mesas e cadeiras suficientes para no mínimo 30 (trinta) pessoas no refeitório, sendo



que esta quantidade deverá ser revista de acordo com o dimensionamento de pessoal e característica de cada **UNIDADE**.

As áreas de atendimento, acesso de funcionários, almoxarifado, demais áreas administrativas e de circulação de serviços deverão receber piso adequado de alta resistência.

Os rodapés nas paredes de alvenaria deverão ser em alumínio com, no mínimo, 2,54 cm de altura;

Vidros deverão estar de acordo com as recomendações de segurança pertinentes quanto às suas características (laminados, temperados, etc.), sua espessura e sua fixação.

8.3.1.7. SANITÁRIOS ACESSÍVEIS

Os sanitários acessíveis deverão atender aos cidadãos e a funcionários portadores de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, considerando aspectos como conforto, facilidade de limpeza, segurança e, principalmente, estar de acordo com a NBR 9050 da ABNT.

Para edificações a serem construídas deverão constar de, no mínimo, um sanitário para cada sexo em cada pavimento da edificação, com entrada independente dos sanitários coletivos;

Para edificações já existentes deverão existir pelo menos um sanitário acessível por pavimento, segundo determinação da Lei 11666 de 1994, Decreto 5.296.

Deverão apresentar as mesmas características de revestimentos, acabamentos e acessórios do sanitário padrão, porém deverão ser adequados às normas.

a) Dimensões:

- i) Deverão ter dimensões mínimas de 2,00 x 1,80 metros, garantindo a rotação de 360° à pessoa em cadeira de roda;
- ii) Bancada para lavatório:
- iii) Deverá ser obrigatoriamente lavatório de canto, em granito na dimensão 0,36 x 0,36 metros, com instalação de acordo com a NBR 9050 da ABNT;

b) Acesso:

- i) A porta de acesso deverá ter condições de ser aberta em um único movimento, e sua maçaneta deverá ser do tipo alavanca, com acabamento cromado, instalada a uma altura entre 0,90 e 1,10 metros. Deverá ser de uma folha com, no mínimo, 0,80 metros de largura, com abertura para fora do sanitário;

c) Cuba:

- i) Deverá ser sobreposta redonda com diâmetro de 25 cm e acabamento em aço inox;

d) Torneira:

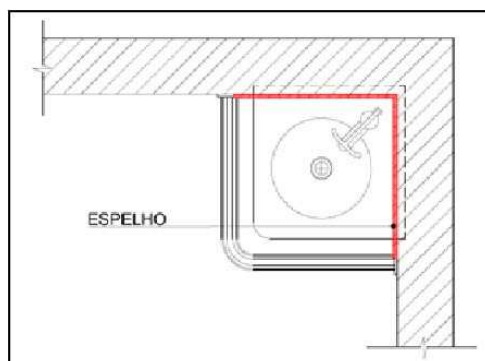
- i) Deverá ser torneira com acionamento mecânico por leve pressão manual, com acabamento em aço inox;

e) Espelho:

- i) Deverá ser composto, preferencialmente, por dois módulos cada um medindo 0,40 x 0,90 cm, instalado sob a bancada, a altura da borda inferior de, no máximo, 0,90 metros.



- ii) Os espelhos devem ser instalados nas duas paredes acima da bancada, conforme croquis:



- f) Acabamento para válvula de descarga:
- i) Deverá ser do tipo pressmatic com alavanca de acionamento e acabamento em aço inox.
- g) Barras de apoio e puxador:
- i) Todas as barras de apoio e puxadores deverão estar totalmente de acordo com a NBR 9050 da ABNT;
- h) Louça cerâmica:
- i) Deverá ser, preferencialmente, bacia sanitária tipo conforto na cor branca, instalada de acordo com as especificações da NBR 9050 da ABNT;

Os sanitários acessíveis deverão estar sinalizados de acordo com os requisitos de Identidade Visual, constantes no **APÊNDICE IV** deste documento.

8.3.1.8. OUTROS ITENS

As áreas molhadas deverão ter piso interno em granito cinza andorinha

As bancadas das áreas molhadas deverão ser em granito cinza andorinha

Armários de vestiários deverão do tipo escaninho com chave, padrão 900 x 500 x 1630 mm, com 12 vãos e porta, um para cada funcionário. Deverão atender às normas ABNT aplicáveis.

Louças sanitárias deverão ser do tipo louça cerâmica vitrificada na cor branca.

Para os sanitários com bacia sanitária com caixa acoplada, esta deverá ser em louça cerâmica vitrificada na cor branca com acionamento da válvula de descarga lateral.

Metais sanitários deverão seguir um padrão de acabamento que garanta a facilidade de uso, a durabilidade e a manutenção. Deverão apresentar:

- Torneira temporizada para lavatório com acabamento em aço inox;
- A maçaneta da porta de acesso deverá ser do tipo alavanca, com acabamento em aço inox cromado;
- Os puxadores das portas das cabines deverão ser do tipo alça, com acabamento cromado e fixados por parafusos;



- Os fechos das portas das cabines deverão ser do tipo tarjeta (livre/ocupado), com acabamento cromado.
- Fechaduras, maçanetas e acessórios deverão ser de primeira linha no mercado e deverão seguir o padrão estético adotado para a **UNIDADE**.
- Bancadas utilizadas em toda a **UNIDADE** deverão ser de granito;
- Sifões e engates deverão ser em PVC;
- Registros e válvulas deverão ser cromados;
- Papeleiras e toalheiros deverão ser confeccionados em aço inox.
- Bebedouros elétricos com válvula reguladora de pressão e tanque em aço inox, para capacidade de 40 litros;

Sinalização interna deverá ser do tipo Signo Sinal linha VEXX ou similar.

A Sinalização tátil horizontal deverá ser por meio de pisos podotáteis hidráulicos, bordas de piso fotoluminescentes, placas de espera para cadeirantes, pisos antiderrapantes e sinalização tátil vertical através de placas com alto-relevos e Braille tipo ARCO ou similar.

As telhas deverão ser metálica termo acústica do tipo sanduíche com poliuretano expandido

As áreas de cisternas, caixas d'água deverão ser protegidas com manta asfáltica elastomérica de 4,0 mm de espessura.

As demais áreas internas molháveis deverão ser impermeabilizadas com sistema de manta asfáltica elastomérica de 2,0mm de espessura.

8.3.1.9. ILUMINAÇÃO

ILUMINAÇÃO NATURAL

Os imóveis onde serão instalados as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão dispor de máximo aproveitamento da luz natural.

O controle de incidência de luz natural no ambiente interno das **UNIDADES** deverá ser feito, preferencialmente, por intermédio dos dispositivos a seguir especificados, ou similares:

- Aberturas laterais (janelas ou básculas) deverão apresentar cortinas do tipo rolo, confeccionadas em vinil (fibra de vidro) com bloqueio UV de 99% e calor transmitido de 0%;
- O acionamento deverá ser por sistema de corrente plástica com giro contínuo, composto de tampas laterais, suporte do tubo, barra estabilizadora, tecido, trilho inferior (base), corrente de acionamento, bando e suporte de instalação com bando;
- Aberturas frontais e posteriores (janelas) com incidência direta de luz solar deverão dispor de cortinas do tipo rolo, confeccionadas em vinil (fibra de vidro) com bloqueio UV de 99% e calor transmitido de 0%;
- O acionamento deverá ser por sistema de corrente plástica com giro contínuo, composto de tampas laterais, suporte do tubo, barra estabilizadora, tecido, trilho inferior (base), corrente de acionamento, bando e suporte de instalação com bando;
- Fachada frontal e posterior em painéis de vidro com incidência direta de luz solar ou que necessitem de bloqueio visual do espaço interno, deverão prever a instalação de vinil texturizado jateado calandrado auto-adesivo, com aplicação invertida na cor transparente.

ILUMINAÇÃO ARTIFICIAL



A iluminação artificial da UNIDADE deverá garantir um nível de iluminação de acordo com a NBR 5413.

Nas áreas de atendimento a usuários e administração deverá ser utilizada uma malha de iluminação, composta de luminárias fluorescentes na configuração 2 x 32 W, completas, de sobrepor, para uso em grelha, com reator eletrônico e refletor espelhado.

Nas áreas de apoio deverão ser utilizadas luminárias fluorescentes na configuração 2 x 32 W, de sobrepor ou de embutir, de acordo com as necessidades do ambiente.

A iluminação de emergência deverá fazer uso de blocos autônomos e luminárias orientativas, alimentadas por baterias recarregáveis, com duração mínima de uma hora.

Todas as luminárias deverão ter reatores eletrônicos de alta potência e de alto rendimento e deverão ter acabamento em pintura eletrostática na cor branca, com refletores multifacetados em alumínio anodizado de alta pureza, sem aletas parabólicas.

8.3.1.10. HUMANIZAÇÃO DOS AMBIENTES

Além dos aspectos já descritos com relação à humanização dos ambientes, deverá ser considerada no projeto arquitetônico a utilização de plantas naturais.

Como padrão fica estabelecido o uso da Palmeira Rafis (*Raphis excelsa*), Ficus Ornamentais ou outras plantas da região montada com quatro hastes, em vaso de concreto medindo 0,40 x 0,40 x 0,40 metros com bordas arredondadas, impermeabilizado, pintado na cor branca, com dreno para saída d'água, quatro rodízios e acabamento com seixo rolado de mármore branco, conforme modelo:



8.3.1.11. REVESTIMENTO DE PISOS

- Piso interno em concreto de alta resistência ou granilite ou similar.
- Áreas de serviço e depósitos em cimentado queimado.
- Pisos das áreas molhadas em granito cinza andorinha.
- Pavimentação externa (circulação e calçada) em bloco de concreto intertravado formato espinha de peixe (10,4cm x 20,8cm x 8cm).
- Pavimentação externa para estacionamento em bloco de concreto intertravado vazado com grama tipo unilverde.



8.3.1.12. ESQUADRIAS

- Porta de acesso principal em alumínio e vidro laminado 10mm;
- Portas internas de madeira tipo paraná com revestimento em laminado melanímico branco. Portas de abertura dupla protegidas com chapa metálica até altura de 40cm.
- Ferragens cromadas resistentes a corrosão ou similar.
- Janelas em alumínio e vidro laminado 10mm, com área mínima de 17% da área do pavimento

8.3.2. INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS

As instalações hidráulicas deverão contemplar, prioritariamente, dois aspectos importantes: economia de água e compatibilidade com o volume de pessoas que freqüentam diariamente a **UNIDADE**.

As instalações hidráulicas deverão estar em conformidade com as normas ABNT aplicáveis.

Tubos deverão ser confeccionados em PVC e CPVC inclusive em imóveis já existentes.

A instalação de tubos deverá prevenir tubos tensionados, junções por aquecimento e roscas sem vedação.

Deverá ser prevista uma reserva de consumo que permita o abastecimento da **UNIDADE** por até dois dias, quando da interrupção de fornecimento pela **CONCESSIONÁRIA**. Deverá ser previsto ponto para alimentação externa, via caminhão pipa, para casos emergenciais.

Deverão ser previstos, a partir do registro geral, registros em cada um dos ramais de derivação para os pontos de consumo, de forma a permitir manutenções e reparos de forma independente.

Todas as instalações hidráulicas das **UNIDADES** e respectivos componentes deverão ser projetados ou adaptados para minimizar o consumo de água.

Todas as **UNIDADES** deverão dispor da documentação “*as built*” das instalações hidráulicas.

8.3.3. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

A distribuição dos cabos elétricos e lógicos até os guichês de atendimento deverá ser aérea, por meio de um sistema de grelhas e descendo através de eletrodutos até as canaletas existentes nas mesas e divisórias, similares ao sistema ARC ou Valeman.

No caso de **UNIDADE** instalada em edificação não exclusiva, tais como centros de compras, galerias e edifícios comerciais, suas instalações elétricas deverão ser independentes, de maneira a permitir manutenção a qualquer momento.

Os materiais e equipamentos a serem utilizados deverão estar de acordo com as normas aplicáveis da ABNT e do IEC, assim como com as exigências constantes dos manuais da empresa distribuidora de energia elétrica.

Todos os circuitos e componentes das instalações elétricas deverão ser devidamente identificados e associados ao ambiente correspondente.

O quadro geral de baixa tensão deverá ser constituído de disjuntor geral e disjuntores parciais de saída para cada circuito terminal da **UNIDADE**.



Todos os disjuntores de circuitos deverão estar identificados de forma a facilitar a associação do componente ao ambiente protegido;

Deverá ser previsto banco de capacitores de correção de fator de potência, se necessário;

Todos os quadros da **UNIDADE** deverão estar em conformidade com a norma NBR 6808/1993.

Os quadros terminais deverão estar localizados próximo aos centros de carga e segmentados por:

- a) Iluminação geral;
- b) Tomadas de uso geral;
- c) Tomadas de uso específico;
- d) Tomadas estabilizadas;

A tensão no predomínio nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser 220 v.

Cada **UNIDADE** deverá dispor de toda a documentação *as built* das instalações elétricas.

8.3.4. SISTEMA DE AR CONDICIONADO

Todos os ambientes das **UNIDADES** deverão ser climatizados, a exceção dos sanitários, vestiários e depósito de lixo, que contarão apenas com sistema de exaustão forçada.

O dimensionamento e o tipo de sistema de ar condicionado a ser adotado fazem parte da solução proposta, desde que atendidas as seguintes recomendações:

- a) As salas de informática, telefonia, treinamento e reuniões deverão contar com sistema de ar condicionado autônomo, operando com dois módulos, de forma a garantir que em caso de algum problema possa-se operar com 50% da capacidade;
- b) A temperatura da **UNIDADE** deverá ser mantida em 24°C, admitindo-se variações de $\pm 2^\circ\text{C}$, com umidade relativa entre 50% e 70%;
- c) As salas técnicas, de informática e telefonia deverão ser mantidas em $22^\circ\text{C} \pm 2^\circ\text{C}$.

8.3.5. ELEVADORES E PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS

O imóvel reformado ou construído para abrigar a **UNIDADE VAPT VUPT** que tiver mais do que um pavimento para atendimento ao cidadão deverá dispor de elevadores ou plataformas elevatórias, de forma a prover total acessibilidade a todos os ambientes de atendimento ao cidadão, considerando o conforto para o fluxo de pessoas projetado e em conformidade com legislação vigente.

8.3.6. UNIDADES LOCALIZADAS EM FORTALEZA

CENTRO

O imóvel da **UNIDADE** Fortaleza - Centro será disponibilizado pelo **PODER CONCEDENTE**, sendo que no mesmo a **CONCESSIONÁRIA** implantará a **UNIDADE VAPT VUPT** no pavimento térreo, aproveitando no que lhe convier a edificação existente.

O pavimento superior deverá ter fechamentos e cobertura compatíveis com o projeto



proposto e o acesso ao pavimento superior deverá ser previsto

Este imóvel será concebido em dois pavimentos, sendo que no pavimento superior a **CONCESSIONÁRIA** somente ficará responsável pela construção e manutenção externa da edificação.

BEZERRA DE MENEZES

O imóvel / terreno da **UNIDADE** Bezerra de Menezes será disponibilizado pela **CONCESSIONÁRIA**, por meio de desapropriação, devendo a edificação da **UNIDADE** ser realizada em único pavimento, seguindo as orientações deste documento.

MESSEJANA

O terreno da **UNIDADE** Fortaleza – Messejana será disponibilizado pelo **PODER CONCEDENTE**, devendo a edificação da **UNIDADE** ser realizada em único pavimento, seguindo as orientações deste documento.

JUAZEIRO DO NORTE

O imóvel / terreno da **UNIDADE** Juazeiro do Norte será disponibilizado pela **CONCESSIONÁRIA**, por meio de desapropriação, devendo a edificação da **UNIDADE** ser realizada em único pavimento, seguindo as orientações deste documento.

SOBRAL

O imóvel / terreno da **UNIDADE** Sobral será disponibilizado pela **CONCESSIONÁRIA**, por meio de desapropriação, devendo a edificação da **UNIDADE** ser realizada em único pavimento, seguindo as orientações deste documento.

9. PARÂMETROS TÉCNICOS

9.1. PARÂMETROS TÉCNICOS PARA TELEINFORMÁTICA

Os equipamentos de informática, servidores, microcomputadores, impressoras, scanners, acessórios, ativos de rede, deverão atender minimamente às especificações técnicas apresentadas no **APÊNDICE VII** e deverão manter os requisitos de atualidade, durante todo o período da concessão.

9.1.1. Especificações Técnicas

Todos os itens que compõe as especificações técnicas e características estão apresentados no **APÊNDICE VII**, e foram utilizados como referência para os recursos de teleinformática a serem disponibilizados para uma perfeita operação das **UNIDADES VAPT VUPT**, nas bases estabelecidas pelo Governo do Estado do Ceará, podendo ter configurações similares desde que garantam a prestação de serviços nos níveis desejados.

9.1.2. Projeto Técnico de Rede

Objetivo

Definir os recursos de hardware, para os projetos de rede a serem implantados nas **UNIDADES VAPT VUPT**, onde serão instalados diversos órgãos para prestação de vários serviços públicos.



Definições

Para a definição das condições técnicas, da plataforma de hardware e software para os projetos de rede, serão seguidas as premissas tecnológicas abaixo:

- a) Topologia de rede Switch Gigabit Ethernet para os servidores e estações de trabalho;
- b) Conexão Gigabit Ethernet Full Duplex entre o Switch e roteadores que conectam as **UNIDADES** as suas respectivas bases remotas;
- c) Configuração de VLAN's (Virtual Local Área Networks) para isolar cada **UNIDADE**;
- d) Conexão WAN (Wide Área Network) através de canais virtuais conectados a Links de comunicação por meio da Rede GigaFOR e do Cinturão Digital para os órgãos estaduais e administração das **UNIDADES** e solução própria para os demais órgãos;
- e) Nas pontas remotas correspondentes as bases de dados dos órgãos estaduais existentes nas **UNIDADES**, os Links serão compartilhados, dentro do possível, com os acessos já existentes ou que vierem a ser implantados.
- f) Uso padronizado de protocolo TCP-IP (Transmission Control Protocol - Internet Protocol).
- g) As quantidades deverão ser adequadas à solução proposta, atendendo às necessidades requeridas.

Descrição do Projeto

Buscando atender às necessidades e as premissas tecnológicas adotadas, toda a infraestrutura de comunicação de dados WAN das **UNIDADES** deverão atender as características técnicas exigidas pelas Redes GigaFOR e Cinturão Digital, para atender aos órgãos estaduais e administração das **UNIDADES**, bem como, oferecer infra-estrutura para que os demais órgãos possam instalar seus próprios recursos para acesso a rede WAN.

9.1.3. Cabeamento Estruturado de Rede

Todo o cabeamento estruturado das **UNIDADES** será instalado conforme especificações das normas EIA/TIA 568B, EIA/TIA 569A, EIA/TIA 606, EIA/TIA 607, NBR14565 E NBR 5410, certificado e com pontos distribuídos nas mesas a partir da área definida como SEQ (Sala de Equipamento), atendendo a todas as necessidades de rede para dados e voz utilizando cabos categoria 6 (seis).

9.1.4. Equipamentos de Rede

O backbone de cada **UNIDADE** será formado por 02 (dois) Switch LAN Backbone nível 2, 3 e 4, gerenciável com capacidade de comutação de 17 Mpps cada um, mínimo de 24 portas 10/100/1000 e 04 slots de expansão para suporta 10-Gigabit para uplink, por Switch, possibilitando a implementação de VLAN's, priorização de tráfego aumentando a eficiência de roteamento e segurança na rede interna, sem necessidade de agentes externos. Para distribuição de borda serão utilizados Switches LAN Workgroup gerenciável Layer2 com 04 Slots de interface GBIC para interligações de backbones e 24 portas 10/100/1000BaseT (par trançado) cada, para conexão de estações, todos instalados em racks. Os Switches Workgroup estarão conectados ao backbone através de cabos UTP do cabeamento estruturado a ser implantado na **UNIDADE**

Como reserva técnica será previsto um Switch para cada configuração, que ficarão ativos no CPD para eventuais substituições em caso de falha. Todos esses equipamentos serão instalados e configurados para atender às necessidades do projeto. Os equipamentos serão cobertos por garantias, mínimas de 36 meses, do fabricante de forma que cubram quaisquer problemas físicos que possam ocorrer. Serão atendidos por manutenção corretiva



compreendendo ações necessárias para solução imediata nas ocorrências de problemas nos recursos de Rede em conformidade com o Acordo de Níveis de Serviço - SLA (Service Level Agreement), estabelecido abaixo.

9.1.5. Níveis de Serviço – SLA – para Solução de Rede

Os equipamentos de comunicação de dados a serem disponibilizados seguirão as definições deste SLA para a garantia da qualidade dos serviços prestados, observando-se o seguinte:

- a) Disponibilidade mensal de 98,0% (noventa e oito por cento), devendo ser considerados todos os meios da solução de rede e o fornecimento dos equipamentos envolvidos na prestação dos serviços. Para os circuitos de comunicação de dados, será aberto chamado técnico junto ao responsável pelo fornecimento dos links, com diagnóstico através de análises das ocorrências dos problemas no prazo máximo de 2 (duas) horas;
- b) Atendimento e solução no prazo máximo de 4 (quatro) horas a partir da análise e diagnóstico do problema;
- c) Substituição dos recursos de Rede (se necessário) nas ocorrências de problemas no prazo máximo de 4 (quatro) horas, a partir da conclusão do diagnóstico;
- d) Serão fornecidos, mensalmente, relatórios consolidados apresentando as ocorrências com dados sobre os tempos e soluções dos problemas.

9.1.6. Rede Remota

Toda a solução de comunicação de dados para os órgãos estaduais estará baseada nas Redes GigaFOR e Cinturão Digital, com isso, fica sob a responsabilidade do **CONCEDENTE** alocar os serviços necessários destas redes (ou em outra que vier a substituí-las) de modo a prover a interligação das **UNIDADES VAPT VUPT** com as bases de dados que forem necessárias, além de permitir o acesso à internet para as estações habilitadas dos órgãos estaduais. Os links deverão ser de alta velocidade, trabalhando com alta disponibilidade e com capacidade de tráfego adequada à demanda de cada **UNIDADE**. Todo roteamento será realizado nesta própria rede. A interligação física das **UNIDADES** com o ponto mais próximo das redes será de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, a qual proverá toda a infraestrutura para conexão.

Os demais **ÓRGÃOS PARCEIROS**, prestadores de serviço ao cidadão, deverão prover suas próprias soluções de rede WAN para interligar sua base de dados às **UNIDADES VAPT VUPT** nas quais tiver serviços disponíveis.

9.1.7. Especificação Resumida dos Equipamentos de Rede Local

A infra-estrutura de rede local necessária para cada **UNIDADE**, será composta por switches backbone layer 2, 3 e 4, conforme segue:



SWITCH DE NÍVEIS 2, 3 E 4 PARA BACKBONE
Configuração
Switch Concentrador Layer 2, 3 e 4, Capacidade de comutação de 17 Mpps 24 portas 10/100/1000T 04 Slots de expansão para 10Gigabit Ethernet.
SWITCH WORKGROUP DE NIVEL 2 PARA BORDAS
Configuração
Switch Workgroup Layer 2, com 24 portas 10/100/1000BaseT RJ45 e 04 Slots de expansão para 10 Gigabit Ethernet.

9.2. PARAMETROS PARA MOBILIÁRIO E MATERIAIS CONSUMÍVEIS

9.2.1. Mobiliário

O mobiliário e utensílios a serem fornecidos e instalados nas **UNIDADES VAPT VUPT**, de um modo geral devem apresentar durabilidade, fácil manutenção e instalação além de conforto e segurança para usuários e funcionários..

O detalhamento e as especificações do mobiliário proposto encontram-se no **APÊNDICE V** deste documento.

9.2.2. Materiais Consumíveis

Os materiais consumíveis integrantes desta proposta deverão atender aos requisitos mínimos aqui estabelecidos ou atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

A garantia da disponibilidade de materiais e consumíveis de acordo com as exigências de operação em cada **UNIDADE** deverá estar baseada em métodos e procedimentos específicos de controle de estoque e reposição de material.

9.2.3. Materiais Específicos

Os Materiais específicos são aqueles desenvolvidos especificamente para utilização na Operação **VAPT VUPT** ou de utilização restrita em procedimentos específicos das **UNIDADES DE SERVIÇO**.

Incluem-se nessa categoria: espelhos de documentos oficiais; formulários; carimbos; pastas; entre outros.

Os espelhos de documentos oficiais ou similares serão fornecidos pelos correspondentes órgãos emissores e controlados por seus representantes, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** o fornecimento de cofre (ou similar) para armazenamento.

Os representantes da **UNIDADE DE SERVIÇO** correspondente ao material a ser utilizado ficará responsável pelo controle de recepção, uso e descarte dos formulários oficial inutilizados nos guichês de atendimento ou durante o processo de emissão dos documentos.

Os formulários a serem utilizados na Operação **VAPT VUPT** deverão ser confeccionados



pela **CONCESSIONÁRIA** de acordo com os requisitos impostos pela solução proposta.

São formulários obrigatórios:

- Formulário de Manifestação dos Cidadãos
- Capas de lotes de documentos a serem expedidos pelas **UNIDADES**;

O leiaute do formulário de Manifestação dos Cidadãos deverá ser elaborado de forma a permitir preenchimento fácil pelos requerentes.

9.2.4. Materiais de Consumo

Os materiais de consumo são itens de utilização diária pelo pessoal das **UNIDADES VAPT VUPT**.

Incluem-se nessa categoria:

- a) Material de escritório;
- b) Material de higiene e limpeza;
- c) Materiais de primeiro socorro;
- d) Produtos de copa e cozinha;
- e) Componentes de infraestrutura para reposição;

Os materiais de consumo deverão ser definidos e quantificados pela **CONCESSIONÁRIA** obedecendo a critérios rígidos de qualidade, de forma a não interferir no padrão de qualidade e desempenho dos serviços prestados nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

9.2.5. Suprimentos de Informática

Trata-se dos materiais necessários para o funcionamento dos dispositivos, equipamentos e sistemas computacionais.

Incluem-se nessa categoria:

- a) *Tonnners* de impressoras laser e copiadora;
- b) Cartuchos de impressoras jato de tinta e de fita para impressoras matriciais;
- c) Mídias magnéticas de armazenamento de dados;
- d) Bobinas de papel térmico;
- e) Folhas para impressão;

Os suprimentos de informática deverão atender aos seguintes requisitos, conforme aplicável:

- a) *Tonnners* e cartuchos de impressoras deverão ser originais do fabricante;
- b) O acondicionamento de mídias magnéticas deverá prevenir danos que impeçam a correta gravação das mesmas;
- c) O armazenamento de bobinas de papel térmico deverá seguir estritamente as recomendações do fabricante, incluindo o prazo de validade das mesmas;
- d) As folhas de impressão deverão ser de gramatura 75g/m², no mínimo.

9.3. PARÂMETROS PARA A SINALIZAÇÃO VISUAL



A Comunicação Visual é responsável pela identificação da nova imagem do governo no que diz respeito à melhoria na prestação dos serviços públicos sendo, portanto, necessário que esta imagem seja bem estruturada de forma a transmitir este novo conceito.

As **UNIDADES VAPT VUPT** devem estar sinalizadas de forma a orientar facilmente os requerentes para a realização dos serviços, bem como demonstrar a identidade visual da marca **VAPT VUPT**.

A marca **VAPT VUPT** deverá ser uniformemente aplicada em todas as **UNIDADES** propiciando a identificação por todos os cidadãos usuários dos serviços públicos

As especificações dos itens que compõem o projeto de sinalização visual a ser atendido pela solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão integram o **APÊNDICE IV** deste documento.

9.4. RESERVA TÉCNICA

A reserva técnica deverá abranger peças, partes, acessórios, dispositivos, equipamentos e mobiliário a serem utilizados nas **UNIDADES**, para utilização como solução de contingência, nos casos de falhas desses itens ou de necessidade emergencial decorrente de elevação súbita da demanda pelos serviços.

Esses itens deverão estar disponíveis para a manutenção nas **UNIDADES** e na Central **VAPT VUPT**, com base em solução logística de armazenamento da reserva técnica, centralizada ou distribuída, de forma que os tempos especificados de solução de problemas neste documento não sejam excedidos.

Os itens integrantes da reserva técnica que vierem a ser utilizados deverão ser repostos pela **CONCESSIONÁRIA** em prazos tais que garantam a sua disponibilidade nas **UNIDADES** sempre que necessário.

A reserva técnica sugerida é equivalente a 3% (três por cento) do montante de itens a serem instalados ou disponibilizados nas **UNIDADES**.

9.5. TABELAS DE DIMENSIONAMENTO

No **APÊNDICE IX** são apresentadas tabelas que servem de exemplo para elaboração do dimensionamento quantitativo de cada **UNIDADE**.

Estas tabelas, adequadas às propostas de cada proponente, deverão ser entregues no envelope de **PROPOSTA TÉCNICA**, conforme previsto no **ANEXO III** do **EDITAL**.

10. MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA BÁSICA

10.1. Instalações Prediais

A manutenção das instalações prediais visa a evitar ou corrigir deteriorações que possam comprometer o aspecto físico ou a segurança das **UNIDADES**, o conforto e a segurança dos cidadãos, bem como evitar interrupções no funcionamento das **UNIDADES VAPT VUPT** ocasionadas por problemas técnicos.

As rotinas de manutenção preventiva 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.

Além disso, deverá ser mantido na Administração de cada **UNIDADE VAPT VUPT**, um



conjunto completo e atualizado da documentação *as built* dos projetos (elétrica, hidro-sanitária, ar condicionado, sistemas de segurança, etc.), de forma a permitir a consulta a estas informações.

10.1.1. Instalações Gerais

As instalações civis tais como pisos, forros, pinturas, etc. deverão passar por inspeções periódicas de forma a identificar necessidades de reparos e substituição, as quais devem ser programadas de modo a evitar a interrupção do funcionamento da **UNIDADE**.

10.1.2. Instalações Elétricas

A manutenção das instalações elétricas dos imóveis que abrigarem as **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser planejada de forma a evitar que os componentes dessas instalações venham a oferecer riscos ou provocar interrupções na operação normal por uso inadequado ou degradação.

Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá dispor de um plano de manutenção que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Inspeção diária dos níveis de tensão da alimentação elétrica da **UNIDADE**, com tomada de providências imediatas junto à **CONCESSIONÁRIA** de energia elétrica caso alguma anormalidade tenha sido detectada;
- b) Inspeção diária dos dispositivos de iluminação e troca, quando necessário;
- c) Inspeção semanal dos componentes de proteção elétrica e emergência (quadros elétricos, iluminação de emergência, pára-raios, etc.) e execução de reparos ou substituição daqueles que apresentem algum problema;
- d) Inspeção e testes anuais de toda a fiação elétrica e do sistema de aterramento da **UNIDADE**;
- e) Troca preventiva de componentes que tenham atingido sua vida útil, inclusive fiação.

O projeto e a implantação das instalações elétricas deverão atender às normas da ABNT e da Companhia distribuidora de energia local, aplicáveis a cada caso, e deverão ser submetidos ao mesmo plano de manutenção cujos requisitos são estabelecidos acima.

10.1.3. Instalações Hidro-Sanitárias

A manutenção das instalações hidro-sanitárias dos imóveis que abrigam as **UNIDADES VAPT VUPT** deverá ser planejada de forma a evitar que os componentes dessas instalações venham a oferecer riscos ou acarretar desconfortos aos usuários ou, ainda, provocar interrupções na operação normal por uso inadequado ou degradação.

Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá dispor de um plano de manutenção que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Inspeção diária dos componentes externos das instalações hidráulicas, como torneiras, bebedouros, descargas, pias e ralos, como também o saneamento de eventuais problemas;
- b) Inspeção semanal dos reservatórios de água, registros e bombas e reparo ou substituição daqueles que apresentem algum problema;
- c) Obtenção trimestral de laudo atestando qualidade da água utilizada em bebedouros;
- d) Limpeza semestral dos reservatórios de água e de calhas, de condutores e dos filtros de bebedouros;



- e) Inspeção e testes anuais de toda a tubulação de água tratada, águas pluviais e esgotos;
- f) Troca preventiva de componentes que tenham atingido sua vida útil, inclusive tubulações e reservatórios de água.
- g) Inspeção e testes das instalações de combate a incêndio, seguindo às normas pertinentes.

O projeto e a implantação das instalações hidro-sanitárias deverão atender às normas ABNT aplicáveis e deverão ser submetidos ao mesmo plano de manutenção cujos requisitos são estabelecidos acima.

10.1.4. Ar Condicionado

Todas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão ter ar condicionado nas áreas de presença de funcionários ou usuários e nas áreas onde houver equipamentos que necessitem de temperatura controlada.

Os equipamentos deverão ter 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.

A limpeza e troca dos filtros, a aplicação de produtos químicos e demais itens de manutenção preventiva deverão ocorrer estritamente de acordo com as recomendações do fabricante e as instalações de alimentação elétrica deverão ser totalmente compatíveis com os requisitos dos equipamentos.

Semestralmente, deverá ser obtido laudo que ateste a qualidade do ar nas **UNIDADES VAPT VUPT**.

10.1.5. Detecção e Combate a Incêndios

Todas as **UNIDADES VAPT VUPT** deverão estar dotadas de sistema de proteção de combate a incêndio e pânico, aderentes às normas aplicáveis ABNT, NFPA e do Corpo de Bombeiros do Estado do Ceará.

Cada **UNIDADE VAPT VUPT** deverá nomear, treinar e manter operacional, brigada de prevenção e combate a incêndios.

10.2. MOBILIÁRIO

O mobiliário a ser fornecido e instalado nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá atender aos requisitos técnicos estabelecidos neste documento de acordo com o **APÊNDICE V**.

A manutenção do mobiliário deverá ocorrer periodicamente, de maneira a evitar o desgaste antecipado dos mesmos.

A utilização intensa do mobiliário requer cuidados permanentes na sua manutenção, visando garantir o conforto e a segurança dos usuários.

Deverá ser executada revisão trimestral, observando-se todo o sistema de parafusamento, fechaduras, buchas e rodízios, com a lubrificação dos mesmos. Também deverá ser realizada vistoria no estofamento dos assentos e encostos das cadeiras e bancos de espera, para a substituição do material danificado, quando necessário.



Para a boa conservação do mobiliário é imprescindível a não utilização de produtos agressivos ou corrosivos.

A limpeza deverá ser realizada rigorosamente de acordo com as recomendações técnicas do fabricante.

A vida útil do mobiliário deve ser observada e após esse período deverá ser realizada a troca integral dos mesmos, em função do desgaste pelo uso freqüente e da necessidade da evolução e aperfeiçoamento do conforto, estética e ergonomia.

10.3. EQUIPAMENTOS

A manutenção do parque computacional instalado nas **UNIDADES VAPT VUPT** deve ser objeto de um plano que contemple procedimentos para as questões de hardwares, periféricos e softwares com o objetivo de garantir a segurança e integridade das informações bem como o perfeito funcionamento de todos os equipamentos.

Requisito de Manutenção e Assistência Técnica e Prazos de Reparo

É parte integrante do escopo de fornecimento de serviços, a manutenção preventiva e corretiva de todos os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos, solução de comunicação de voz e computacional integrantes da solução proposta, bem como o fornecimento de “spare parts” para que todos os itens da solução estejam em perfeitas condições de funcionamento e em conformidade com o Acordo de Nível de Serviço - SLA (*Service Level Agreement*) – estabelecido por meio dos indicadores do ANEXO VII:

As eventuais indisponibilidades ou deficiências que provoquem prejuízo no atendimento, total ou parcial, estarão sujeitas às penalidades estabelecidas em contrato.

Manutenção Preventiva

A manutenção preventiva deverá ser dimensionada para minimizar a necessidade de ações de manutenção corretiva, aumentando, conseqüentemente, a disponibilidade dos equipamentos e sistemas. Para tanto, deverá ser sempre executada quando os equipamentos e sistemas estiverem fora do horário normal de operação.

É parte integrante da manutenção preventiva a contínua observação das condições de limpeza e conservação dos recursos de informática e de telecomunicações.

Além da manutenção preventiva recomendada pelos fabricantes, os seguintes procedimentos deverão ser adotados:

- a) Instalar mecanismo que impeça os operadores utilizar pen-drives ou outro tipo de memória transportável para evitar a instalação de programas não autorizados ou que infectem a rede com vírus;
- b) Instalar antivírus e atualiza-los diariamente;
- c) Estabelecer uma rotina semanal que verifique as condições dos computadores e periféricos da **UNIDADE**;
- d) Realizar limpeza periódica (a cada 6 meses) de mouses e teclados;
- e) Após o período de garantia realiza limpeza dos gabinetes e placa mãe para evitar transtornos ocasionados pelas condições de localização como: maresia e ruas muito movimentadas.



- f) Seguir as orientações dos fabricantes das impressoras instaladas e efetuar limpeza e lubrificação a cada 4 meses, após o término da garantia, para assegurar o seu funcionamento.

A vida útil dos equipamentos deve ser observada e após esse período deverá ser realizada a troca integral dos mesmos, em função do desgaste pelo uso freqüente e da necessidade de atualização e adaptação às novas tecnologias.

Requisito Suporte Técnico e Operacional

Deverá ser parte integrante da solução proposta a execução dos serviços de suporte técnico, referentes aos itens integrantes da plataforma a ser utilizada na execução dos serviços.

Requisito Ferramental Técnico

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter todos os equipamentos de testes e ferramentas necessárias à instalação, ajustes e manutenção a serem realizadas nos equipamentos de informática e de telecomunicações e recursos de infra-estrutura de rede LAN (*Local Area Network*) e WAN (*Wide Area Network*), que fazem parte da solução tecnológica adotada.

Deverá ser fornecido mensalmente, relatórios consolidados apresentando as ocorrências que por ventura venha a ocorrer, com dados sobre os tempos e soluções.

As eventuais indisponibilidades ou deficiências que provoquem prejuízo no atendimento, total ou parcial, estarão sujeitas às penalidades estabelecidas no contrato.

10.4. CABEAMENTO ESTRUTURADO

O cabeamento estruturado deverá ser utilizado para cobrir as necessidades de integração de dados, voz e imagem da solução **VAPT VUPT** de atendimento ao cidadão, conforme especificações constantes neste documento.

A manutenção das redes instaladas nas **UNIDADES VAPT VUPT** deverá, prioritariamente, prevenir impedimentos de acesso de equipamentos à rede, evitar travamentos e prevenir degradação de desempenho.

10.5. HIGIENE E LIMPEZA

As condições ideais de higiene e limpeza deverão ser permanentemente mantidas e para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá criar procedimentos específicos que deverão ser aplicados diariamente, procedimentos esses que deverão ser compatíveis com o tamanho e o real movimento de cada **UNIDADE VAPT VUPT**.

Os procedimentos de higiene e limpeza deverão abranger todas as áreas das **UNIDADES** e deverão compreender, no mínimo:

- a) Limpeza diária de pisos, mobiliário, equipamentos e dispositivos de sinalização visual ou de acordo com as necessidades;
- b) Limpeza e higienização de banheiros na quantidade diária que for necessária para evitar mau cheiro e falta de asseio;
- c) Limpeza a cada três dias de azulejos, paredes, tetos, portas e vidros;
- d) Limpeza semanal de áreas de estoque de produtos de consumo e armários/áreas de documentos;
- e) Limpeza mensal de dispositivos de iluminação e domes de câmeras ou de acordo com as necessidades;



Os produtos a serem utilizados para esse fim deverão fazer parte do estoque padrão de material de consumo e a equipe de higiene e limpeza deverá estar adequadamente uniformizada e preparada para aplicar corretamente os procedimentos estabelecidos.

As rotinas e frequência citadas, bem como outras que se façam necessárias, deverão estar adequadas à realidade e característica local de cada instalação. Em todos os casos, as **UNIDADES** deverão apresentar-se de forma organizada e limpa, com asseio em todas as áreas.

10.6. SINALIZAÇÃO VISUAL

O projeto da sinalização visual deverá atender, em todos os aspectos, ao estabelecido no **APÊNDICE IV** deste documento.

Eventuais pontos em aberto nesse projeto, bem como sugestões julgadas importantes pela **CONCESSIONÁRIA**, serão objeto de proposição a ser analisada durante a etapa de operacionalização do contrato juntamente com a **SEJUS**.

Durante todo o prazo da concessão, a **CONCESSIONÁRIA** deverá manter todos os objetos de sinalização visual em bom estado de visualização e conservação.

Sempre que necessário, a **CONCESSIONÁRIA** deverá reparar ou substituir dispositivos danificados, deteriorados ou que apresentem qualquer tipo de dificuldade visualização.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter atualizado o projeto de sinalização visual ao longo do período de concessão relativamente à dinâmica dos serviços prestados ao cidadão em cada **UNIDADE VAPT VUPT**.

V. PLANEJAMENTO PARA IMPLANTAÇÃO

11. ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

A implantação deste projeto mobiliza uma série de ações que devem ser previamente planejadas e detalhadas para não comprometerem os objetivos e metas a serem alcançadas.

A **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** deverá acompanhar todas as etapas para implantação de forma a atestar se a execução está de acordo com o que foi preestabelecido no contrato firmado com a **CONCESSIONÁRIA**.

O planejamento e o envolvimento das equipes interdisciplinares são essenciais para que os imprevistos possam ser corrigidos a tempo e não ocorra comprometimento dos prazos estabelecidos.

A estratégia de implantação englobará:

- a) a fase de implantação das **UNIDADES VAPT VUPT**, iniciada a partir da assinatura do contrato entre o **PODER CONCEDENTE** e a **CONCESSIONÁRIA**, a qual se prolongará até à entrada efetiva em operação de todas as **UNIDADES VAPT VUPT** e da Central **VAPT VUPT**, incluídos todos os sistemas e ferramentas de gestão especificados neste documento;



- b) a fase de operacionalização das **UNIDADES**, iniciada imediatamente após a implantação de cada **UNIDADE VAPT VUPT**;

O efetivo início de operação das **UNIDADES VAPT VUPT** deverá observar os seguintes marcos temporais:

- I.5 (cinco) **UNIDADES** em operação em até 6 (seis) meses após a assinatura do contrato e emissão da ordem de serviço;
II. Central **VAPT VUPT** implantada e em operação em conjunto com a primeira **UNIDADE** que entrar em operação.

O descumprimento dos prazos acima descritos acarretará a imposição das penalidades previstas no contrato.

11.1 OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO

A Operacionalização do Contrato constitui-se na primeira etapa de preparação da Operação **VAPT VUPT** e visa ao detalhamento do escopo de fornecimento, em todos os seus aspectos técnicos, funcionais e operacionais, gerenciais, administrativos e econômico-financeiros, de forma a assegurar ao Governo do Estado o atendimento pleno pela **CONCESSIONÁRIA** das especificações ora definidas e daquelas definidas na proposta vencedora da licitação.

Esta etapa justifica-se em função da complexidade e multidisciplinaridade da solução técnica, funcional e operacional objeto da PPP **VAPT VUPT**, devendo ser iniciada imediatamente após a assinatura do contrato e com base na solução proposta e nos documentos integrantes do Edital, objetivando analisar e detalhar conjuntamente com a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**:

- a) A adequabilidade da localização e da estrutura dos imóveis destinados a abrigar as **UNIDADES VAPT VUPT**, por intermédio de visita *in loco* para avaliação detalhada do local e do projeto daqueles a serem construídos ou reformados;
- b) Todos os materiais, acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais incluídos no escopo de fornecimento, em termos de dimensionamento, arquitetura, configuração, especificações técnicas e funcionais, para certificação final da adequabilidade da solução proposta às reais necessidades de atendimento ao cidadão;
- c) Os detalhes de operação das **UNIDADES VAPT VUPT** ;
- d) Os tipos e procedimentos de atendimento ao cidadão, visando a promover eventuais adequações de interesse do Governo;
- e) A abrangência e a adequabilidade dos itens propostos em termos de instalação, teste de aceitação, treinamento, documentação, manutenção e assistência técnica e modernização de procedimentos;
- f) A estratégia definitiva de implantação da solução e os respectivos cronogramas;
- g) Os procedimentos de gerenciamento de projeto a serem adotados, com identificação dos responsáveis correspondentes, tanto do lado da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** como da **CONCESSIONÁRIA**;



- h) Todos os itens mencionados neste documento, cuja definição se dará durante a Operacionalização do Contrato.
- i) Outros itens da solução que no entender das partes necessitam de um melhor detalhamento antes da implantação.

O prazo para a execução da etapa de Operacionalização do Contrato é de 30 dias a partir da assinatura do contrato.

A metodologia a ser empregada na execução da etapa de Operacionalização do Contrato deverá atender aos seguintes requisitos:

- a) Os trabalhos serão realizados em local a ser definido pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** imediatamente após a assinatura do contrato;
- b) Inicialmente, deverá ser realizada pela **CONCESSIONÁRIA** uma apresentação completa, estruturada e detalhada da solução e organização proposta, para os trabalhos em conjunto, com respectivo cronograma, de forma a permitir que a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** possa alocar o pessoal do Governo de acordo com cada área de interesse;
- c) A visita aos locais deverá ser uma das primeiras atividades conjuntas desta etapa;
- d) Todas as decisões tomadas serão registradas em atas de reunião, devidamente assinadas pelos responsáveis;
- e) Os trabalhos deverão ser conduzidos, por parte da **CONCESSIONÁRIA** pelo gerente designado para a implantação da Operação **VAPT VUPT**;
- f) Os membros da equipe da **CONCESSIONÁRIA**, que serão alocados na etapa de Operacionalização do Contrato, deverão ser formalmente identificados e qualificados perante a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**;
- g) Havendo necessidade de deslocamentos durante a realização dos trabalhos para fora do Estado do Ceará, as despesas correspondentes correrão por conta da **CONCESSIONÁRIA**, para um total de até 3 (três) pessoas da equipe da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**.

Durante a etapa de Operacionalização do Contrato, a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** definirá as informações, procedimentos e técnicas a serem utilizados nos serviços de atendimento relativos aos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, inclusive no que tange às interfaces com os sistemas desses órgãos.

Caso essas definições impliquem reuniões específicas com um ou mais **ÓRGÃOS PARCEIROS**, a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** se responsabilizará pelo agendamento dessas reuniões em datas acordadas previamente com a **CONCESSIONÁRIA**;

Como resultado desta etapa, será gerado o documento “Consolidação da Solução **VAPT VUPT** de Atendimento ao Cidadão”, que, uma vez aprovado pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, integrará os documentos contratuais.



11.2 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

O plano de implantação será aplicado na execução da fase de implantação das **UNIDADES VAPT VUPT**, observada a aprovação prévia da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**.

Ao final da implantação de cada **UNIDADE VAPT VUPT** e antes do início da sua operação a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** verificará se as instalações apresentadas pela **CONCESSIONÁRIA** encontram-se compatíveis com os requisitos e especificações constantes deste **EDITAL**.

Não serão aceitas instalações incompatíveis com as determinações técnicas do Edital.

O **PODER CONCEDENTE** aplicará as penalidades cabíveis, referente às **UNIDADES VAPT VUPT** cuja instalação não foi aceita em virtude do disposto neste item, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais, regulamentares e contratuais.

11.3 MATRIZ DE DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES NA OPERAÇÃO E GESTÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT

As responsabilidades na execução dos serviços de operação e gestão das **UNIDADES VAPT VUPT**, serão divididos entre o **PODER CONCEDENTE** e **CONCESSIONÁRIA**, de acordo com o seguinte quadro:

MATRIZ DE DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES NA OPERAÇÃO E GESTÃO DAS UNIDADES			
ITEM	ATIVIDADE	RESPONSABILIDADES	
		PODER CONCEDENTE	CONCESSIONÁRIA
1	Escopo de Implantação, Operação e Gestão das Unidades		
1.1	Serviços de Apoio		
1.1.1	Constituição e Administração Geral da SPE (Financeiro, Controladoria, Suprimentos, Logística, Jurídico, RH e Auditorias Contábeis)	F	R
1.1.2	Formalização de convênio com as Secretarias, órgãos públicos ou entidades integrantes da administração indireta de distintos entes federados no âmbito das unidades	R	I
1.1.3	Acompanhamento dos convênios celebrados para os serviços prestados nas unidades	R	I
1.1.4	Implantação e operação das unidades em consonância com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão firmado com o Governo	F	R
1.1.5	Divulgação do programa da Central de Atendimento ao Cidadão do Governo	R	F
1.1.6	Contratação de empresas para prestação de serviços complementares nas unidades	F	R



	Coibir o comércio e panfletagens realizados por cidadãos no interior das unidades	F	R
1.2	Serviços de Operação		
1.2.1	Engenharia de Operação (definição de processos e procedimentos operacionais tais como procedimento de acesso de cidadãos as unidades, distribuição dos órgãos e serviços na unidade, normas de trabalho de equipes de atendimento etc...)	F	R
1.2.2	Procedimentos Operacionais (Desenvolvimento do Manual de Operações das unidades)	F	R
1.2.3	Segurança Patrimonial das Unidades	F	R
1.2.4	Monitoramento dos índices de desempenho e controle de qualidade definidos no Edital.	R	I
1.2.5	Disponibilizar área da Unidade Central para a operação da Central da SPE	F	R
1.2.6	Operar a Central de Operações, Painel Eletrônico, Som, CFTV e Automação das unidades'	F	R
1.2.7	Operar os equipamentos de informática e sistemas de serviços dos órgãos	F	R
1.2.8	Operar as instalações de ar condicionado	F	R
1.2.9	Operar as instalações hidráulicas	F	R
1.3	Serviços Multi-Técnicos		
1.3.1	Fornecimento de Material de Consumo de Manutenção Preventiva (como disjuntores, lâmpadas, gás refrigerante de ar condicionado, motores elétricos de bombas etc)	F	R
1.3.2	Engenharia de Manutenção (implantação das melhores práticas de manutenção para cada tipo de equipamento das unidades em um plano de manutenção moderno e controlado por um sistema informatizado de manutenção)	F	R
1.3.3	Execução das obras de construção civil e adaptações para a instalação da infraestrutura, equipamentos, sistemas, softwares e serviços necessários à implantação das unidades	F	R
1.3.4	Manutenção Elétrica Predial e Iluminação	F	R
1.3.5	Manutenção e desinfecção de poços artesianos	F	R
1.3.6	Limpeza e desinfecção semestral de caixas d'água	F	R
1.3.7	Cloração de água do poço artesiano	F	R
1.3.8	Manutenção Hidráulica	F	R
1.3.9	Manutenção de CFTV	F	R
1.3.10	Manutenção de Ar Condicionado	F	R



1.3.11	Manutenção de Bebedouros das unidades	F	R
1.3.12	Manutenção Civil Predial	F	R
1.3.13	Manutenção de Pintura e Revestimentos	F	R
1.3.14	Manutenção do Sistema Combate Incêndio	F	R
1.3.15	Manutenção da Comunicação Visual	F	R
1.3.16	Manutenção de Cabeamento Estruturado (telefonia e rede de dados)	F	R
1.3.17	Manutenção de Plataforma Elevatória para portadores de mobilidade reduzida	F	R
1.3.18	Manutenção de Cobertura do Imóveis	F	R
1.3.19	Manutenção de Iluminação de Emergência	F	R
1.3.20	Manutenção de No-break	F	R
1.3.21	Manutenção de Impermeabilização	F	R
1.3.22	Limpeza de Caixa de Gordura	F	R
1.3.23	Fornecimento e Manutenção de Mobiliário das unidades Vapt Vupt	F	R
1.4 Serviços Ambientais			
1.4.1	Fornecimento de Material de Higiene e Limpeza (papel higiênico, papel toalha e material de limpeza) para as Unidades	F	R
1.4.2	Fornecimento de Material Jardinagem (grama, defensivos e fertilizantes)	F	R
1.4.3	Limpeza da Unidade (banheiros, salas, áreas de espera e atendimento, entrada, copa etc.)	F	R
1.4.4	Limpeza da caixa de gordura	F	R
1.4.5	Limpeza da fachada frontal das unidades	F	R
1.4.6	Limpeza das áreas técnicas	F	R
1.5 Outros Serviços e Consumos			
1.5.1	Licenças e Autorizações necessárias para o funcionamento das unidades	F	R
1.5.2	IPTU e outros tributos incidentes sobre os imóveis	R	I
1.5.3	Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros	F	R
1.5.4	Formação de Brigada de Incêndio	F	R
1.5.5	Conta de consumo de Água, Energia Elétrica e Telefonia/Internet	F	R

Legenda:

R – Responsável pela execução e o custo;

F – Fiscalização e apoio da execução;

I – Interessado;



11.3.1 CRONOGRAMA E EXECUÇÃO DO PROJETO

As etapas relacionadas a seguir deverão nortear o cronograma e execução do projeto.

ETAPAS	RESULTADOS ESPERADOS
I. Planejamento da intervenção da CONCESSIONÁRIA	<ul style="list-style-type: none">Indicar o responsável da SPE para ser o interlocutor com o Estado, para gerenciar o projeto.Definir as equipes de trabalho e as suas responsabilidadesValidar o cronograma de implantação
II. Definição e formalização dos ÓRGÃOS PARCEIROS com a SEJUS	<ul style="list-style-type: none">Formalização dos Convênios ou Termos de Cessão de Uso com os ÓRGÃOS PARCEIROS estabelecendo as responsabilidades das partes.
III. Validação dos serviços e reais necessidades com os ÓRGÃOS PARCEIROS	<ul style="list-style-type: none">Análise mais detalhada dos processos e fluxos dos serviços com vista a simplificação de procedimentos.Ratificação do quantitativo de pessoal, mobiliário e equipamentos junto a cada Órgão Parceiro.Elaboração dos Manuais e Procedimentos dos processos de clientes dos processos administrativos e processos gerenciais
IV. Execução do Projeto arquitetônico e Projetos Complementares	<ul style="list-style-type: none">Contratação da empresa para execução da obra: Construção ou ReformaDefinição da solução da TIC para os sistemas a serem instaladosAcompanhamento da obra
V. Adequação dos imóveis ou edificação	<ul style="list-style-type: none">Execução da obra civilExecução das instalações
VI. Aquisição de materiais e equipamentos	<ul style="list-style-type: none">Realizar aquisição dos equipamentos de informática (hardwares, periféricos e softwares) conforme especificações predefinidas.Realizar aquisição de mobiliário e outros equipamentos operacionais conforme especificações predefinidas.Realizar a aquisição dos materiais de consumo a cargo da CONCESSIONÁRIA de acordo com as necessidades predefinidas.
VII. Instalações físicas e de mobiliário e equipamento	<ul style="list-style-type: none">Acompanhamento da entrega e instalação do mobiliário e equipamentosContratação e execução da Programação VisualUNIDADE fisicamente pronta para inauguração
VIII. Formação do Quadro de Pessoal	<ul style="list-style-type: none">Definição e contratação da empresa para realizar o processo de recrutamento e seleçãoRecrutamento e seleção de funcionários



ETAPAS	RESULTADOS ESPERADOS
	<p>públicos e empregados para funções administrativas e operacionais.</p> <ul style="list-style-type: none">Recrutamento, seleção e contratação de profissionais com base no Perfil Funcional.
IX. Capacitação e Treinamento	<ul style="list-style-type: none">Definição e contratação da empresa para realizar a capacitação dos funcionários com base no Programa preestabelecido.Quadro de pessoal capacitado e treinado para atuar na área administrativa e operacional.
X. Uniformes e crachás	<ul style="list-style-type: none">Contratação de empresa para confecção dos uniformes e empresa para a confecção dos crachás conforme modelos predefinidos.Distribuição do kit de uniforme e do crachá para todo quadro de pessoal da UNIDADE VAPT VUPT
XI. Plano de Comunicação e Marketing	<ul style="list-style-type: none">Preparação de material de base para a Campanha.Aprovação e contratação da campanha pelo CONCEDENTE.Acompanhamento da execução da campanha.Planejamento do evento de Inauguração.
XII. Pré-Operação	<ul style="list-style-type: none">Simulação de todos os testes de aceitação, operacionais e de funcionamento.Realizar os ajustes necessários antes da abertura oficial
XIII. Inauguração	<ul style="list-style-type: none">UNIDADE VAPT VUPT em condições de entrar em operação
XIV. Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none">Acompanhamento diário dos Processos Administrativos e dos Processos de Clientes visando a correção de falhas e identificando possibilidades de melhorias.Monitoramento diário dos indicadores de desempenho.

12. PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

O Programa **VAPT VUPT** requer um Plano Estratégico de Comunicação que reflita a nova imagem do Governo do Ceará e comunique à população das cidades de Fortaleza, Sobral e Juazeiro do Norte e regiões circunvizinhas o trabalho desenvolvido para a melhoria na prestação de serviços e públicos.

A contratação de agência de publicidade pela **CONCEDENTE**, para desenvolvimento da campanha, deverá seguir as diretrizes e políticas de divulgação estabelecidas pelo próprio Governo do Estado uma vez que a melhoria do atendimento ao público está diretamente ligada a sua imagem.



Caberá à **CASA CIVIL** e a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** validarem e acompanhar a execução do Plano Estratégico de Comunicação que abrange a inauguração das **UNIDADES** e a necessidade de atualizar constantemente os cidadãos dos novos serviços, requisitos e melhorias implementadas durante todo o processo de concessão.

O Manual de Identificação Visual que encontra-se no **APÊNDICE IV** deste documento além de nortear todo o desenvolvimento da campanha de inauguração das **UNIDADES VAPT VUPT**, é de fundamental importância para a construção consistente e coerente da marca **VAPT VUPT** como referência de serviços públicos com qualidade, presteza e excelência no atendimento.

A Estratégia de Comunicação deste plano deverá fazer uso das seguintes ferramentas: Relações Públicas, Assessoria de Imprensa, Publicidade e Propaganda e contemplar os seguintes objetivos:

- Divulgar e consolidar a nova imagem dos serviços públicos no Ceará
- Informar a comunidade os principais aspectos do novo modelo de atendimento
- Fomentar a demanda de atendimentos

O Plano de Comunicação será composto das seguintes etapas:

- Fase I – Criação do Plano
- Fase II – Desenvolvimento de Conteúdo
- Fase III – Execução e avaliação

A Fase I – Criação do Plano de Comunicação compreende :

- Definição de estratégias, objetivos e responsabilidade gerais da comunicação;
- Identificação e análise dos públicos de interesse e partes interessadas;
- Identificação das mensagens chave; e
- Determinação da mídia adequada.

A Fase II – Desenvolvimento de Conteúdo compreende:

- Desenvolvimento do orçamento e Síntese do Plano
- Implementação do Plano de Comunicação

A Fase III – Execução e Avaliação

- Avaliação e *feedback* dos resultados atingidos visando reforçar os pontos positivos e corrigir os desvios.

Subsídios para a elaboração do Plano de comunicação:

As peças gráficas deverão focar a divulgação dos locais onde estão instaladas as **UNIDADES** fixas, horário de funcionamento, serviços prestados e requisitos para os serviços de maior demanda.

A Campanha Publicitária a ser elaborada deve seguir as seguintes orientações:

- Utilizar linguagem simples e direta voltada à população em geral, com textos motivacionais, convidativos, principalmente nas peças de Mídia de Massa.
- Não utilizar nos veículos de massa linguagem técnica; esta linguagem deve ser abordada em peças mais específicas como a cartilha proposta.



- Realizar a distribuição dos materiais confeccionados de forma a atingir a população em geral;

A **CONCESSIONÁRIA** deverá ao longo do período de **CONCESSÃO** colaborar anualmente, na elaboração do Plano Estratégico de Comunicação do Programa **VAPT VUPT**, em estrita observância dos requisitos básicos especificados anteriormente.

Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá:

- a) Manter permanentemente atualizadas as informações sobre os serviços ofertados e requisitos dos serviços de maior demanda
- b) Garantir a homogeneidade e complementaridade dos materiais de divulgação internos e de comunicação com o público, de acordo com o Manual de Identificação Visual aprovado pelo Governo.
- c) Produzir os materiais gráficos de divulgação permanente das **UNIDADES**, assim compreendidos os folders e filipetas, mantendo-os disponíveis nos balcões de informação.

O Governo de Ceará, por meio da área competente, ao longo do período de **CONCESSÃO** caberá:

- a) Analisar, avaliar e deliberar anualmente quanto à estratégia de divulgação e comunicação;
- b) Providenciar os recursos orçamentários necessários ao cumprimento pleno da estratégia de divulgação e comunicação aprovada;
- c) Produzir os materiais de campanha de divulgação e comunicação, externos às **UNIDADES**, devidamente aprovados;
- d) Gerenciar as ações de divulgação e comunicação deflagradas no âmbito do Programa **VAPT VUPT**, realimentando a **CONCESSIONÁRIA** com as informações obtidas e eventuais correções de rumo necessárias na estratégia adotada, objetivando a maximização do nível de serviços ao cidadão.

Para tanto, o Governo do Ceará definirá a equipe técnica responsável pelas suas atividades, de modo a atender plenamente aos requisitos ora estabelecidos.