



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

**IMPLANTAÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO  
INTEGRADO NO ESTADO DO CEARÁ  
Vapt-Vupt**

**Versão Atualizada em Junho de 2011**

**JUNHO 2011**

## ÍNDICE

1. APRESENTAÇÃO .....	5
2. GLOSSÁRIO.....	6
3. OBJETIVOS.....	7
3.1 Geral .....	7
3.2 Específicos.....	7
4. METAS .....	7
5. CONTEXTUALIZAÇÃO .....	7
6. FORMATAÇÃO DO MODELO.....	9
7. GESTÃO.....	13
7.1 MODELO DE GESTÃO E FUNCIONAMENTO.....	13
7.2 GESTÃO DA QUALIDADE.....	21
7.2.1 Padrões de Atendimento .....	22
7.2.2 Indicadores de Qualidade.....	23
7.2.3 Desempenho Operacional .....	24
7.2.4 Gerenciamento de Processos e Normatização .....	25
7.2.5 Uniforme e Identificação Funcional .....	27
7.3 GESTÃO DE PESSOAS.....	28
7.3.1 Recrutamento e seleção .....	28
7.3.2 Capacitação e Treinamento.....	30
7.3.3 Avaliação de desempenho .....	31
7.4 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....	32
8 LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES .....	33
9 OPERACIONALIZAÇÃO .....	37
9.1 OPERACIONALIZAÇÃO DA UNIDADE Vapt-Vupt .....	37
9.1.1 Macros Processos .....	37
9.1.2 Instrumentos para Gerenciar o Atendimento.....	41
9.1.3 Análise da Qualidade do Atendimento .....	43
9.1.4 Atendimento Preferencial.....	44
9.1.5 Estrutura Básica das Unidades de Serviços.....	44
9.1.6 Registro de Ocorrências.....	45
9.1.7 Horário de Trabalho .....	46
9.1.8 Processos Administrativos para Suporte Operacional .....	47
9.2 OPERACIONALIZAÇÃO DA CENTRAL Vapt-Vupt .....	50
10 SISTEMAS CORPORATIVOS .....	52

10.1	SISTEMA CENTRAL .....	52
10.2	SISTEMAS APLICATIVOS .....	53
10.2.1	Integração de Sistemas .....	62
10.2.2	Segurança de Acesso aos Sistemas .....	62
10.2.3	Integração em Nível Local .....	62
10.2.4	Integração entre as Unidades e o Sistema Central.....	63
10.2.5	Integração em Nível Central .....	63
10.3	TESTES DE ACEITAÇÃO .....	64
10.3.1.	Testes Operacionais .....	64
10.3.2.	Testes Funcionais.....	65
11.	SERVIÇOS DISPONÍVEIS .....	66
11.1	COMPORTAMENTO DA DEMANDA. ....	66
11.2	ORGÃOS E SERVIÇOS UNIDADE FIXA .....	67
11.4	SEJUS INFOCENTRO.....	74
11.5	SERVIÇOS COMPLEMENTARES .....	75
12.	MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA BÁSICA .....	75
12.1	INSTALAÇÕES PREDIAIS.....	75
12.1.1	Instalações Gerais .....	76
12.1.3	Instalações Hidro-Sanitárias .....	76
12.1.4	Ar Condicionado .....	77
12.1.5	Deteccção e Combate a Incêndios .....	77
12.2	MOBILIÁRIO.....	77
12.3	EQUIPAMENTOS .....	78
	Requisito de Manutenção e Assistência Técnica e Prazos de Reparo .....	78
	Manutenção Preventiva.....	78
	Requisito Suporte Técnico e Operacional .....	79
	Requisito Ferramental Técnico.....	79
12.4	CABEAMENTO ESTRUTURADO .....	79
12.5	HIGIENE E LIMPEZA .....	79
12.6	SINALIZAÇÃO VISUAL.....	80
13.	PARAMETROS TÉCNICOS DE CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO.....	80
13.1.	ADEQUAÇÃO DOS LOCAIS .....	80
13.2	MODELO DE LAYOUT.....	82
13.3	PARÂMETROS PARA CONSTRUÇÃO UNIDADES FIXAS.....	83
13.3.1	Projeto Arquitetônico.....	84

13.3.2	Instalações Hidráulicas .....	98
13.3.3	Instalações Elétricas.....	99
13.3.4	Sistema de Ar Condicionado.....	99
13.3.5	Elevadores e Plataformas Elevatórias.....	100
13.5	PARAMETROS TECNICOS PARA TELEINFORMÁTICA.....	100
13.5.1	Especificações Técnicas.....	100
13.5.2	Projeto Técnico de Rede .....	100
13.6	PARAMETROS PARA MOBILIÁRIO E MATERIAIS CONSUMÍVEIS .....	102
13.6.1	Mobiliário.....	102
13.6.2	Materiais Consumíveis .....	102
13.7	RESERVA TÉCNICA .....	104
14.	PLANEJAMENTO PARA IMPLANTAÇÃO .....	105
14.1	PLANO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING.....	105
14.2	ETAPAS PARA IMPLANTAÇÃO .....	106
15.	MODELAGEM JURÍDICA.....	109
16.	ESTUDOS DE VIABILIDADE ECONÔMICA E VALUE FOR MONEY.....	117
17.	PRESTAÇÃO DE CONTAS DOS ESTUDOS E PROJETO BÁSICO .....	117
18.	RESULTADOS ESPERADOS .....	117
19.	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	118
20.	ANEXOS.....	119

## 1. APRESENTAÇÃO

A exigência por melhores serviços públicos é a tônica dos projetos de governo, principalmente nos países em desenvolvimento, uma vez que o exercício da cidadania está cada vez mais presente no processo de conscientização da população quanto aos seus direitos e deveres.

O Governo do Estado do Ceará, seguindo uma tendência de outros Estados no país, manifestou o interesse de implementar um novo modelo de atendimento ao cidadão autorizando, através do decreto nº 29.830, de 17 de agosto de 2009, a realização de projetos e estudos técnicos, econômicos e financeiros necessários à análise da viabilidade e estruturação de projeto de Parceria Público-Privada, para requalificação e expansão do Programa de Cidadania, de atendimento e prestação de serviços aos cidadãos.

Este documento atende, portanto, a essa manifestação de interesse, apresentando um modelo renovado de prestação de serviços públicos, que obedece a determinados princípios de funcionamento e apresenta particularidades que o distinguem do padrão habitualmente encontrado.

O modelo caracteriza-se pela reunião de representações de órgãos públicos das esferas federal, estadual e municipal, e entidades privadas em um único espaço físico, de modo a constituir unidades integradas de atendimento. Tais unidades são configuradas para funcionar de forma articulada, sob o comando de uma administração central coesa e apoiada pela utilização de tecnologia de ponta. Os funcionários são especialmente treinados para atender e orientar o cidadão, com cortesia e para prestar serviços de qualidade, com agilidade e eficiência. Tudo isso instalado em um ambiente agradável e acolhedor.

O projeto elaborado levou em consideração a atual situação das CASAS DO CIDADÃO e o interesse de diversos organismos públicos e privados que estariam dispostos a participar desta nova modelagem, ampliando o atendimento e melhorando a qualidade dos serviços.

A Secretaria da Justiça e Cidadania – **SEJUS** viabilizou o agendamento de visitas técnicas e reuniões com os atuais parceiros e os parceiros em potencial, o que possibilitou conhecer o funcionamento e os principais serviços que nortearam a concepção desta proposta.

O grande diferencial do projeto apresentado é a realização de uma Parceria Público-Privada de acordo com legislação em vigor, onde o operador privado passará a ser responsável pela implantação, operação, manutenção e gestão de todos os itens do programa, e será remunerado com base nos indicadores de desempenho pactuados em contrato. Nesta modalidade caberá ao poder público o acompanhamento e fiscalização do contrato e execução das funções não delegáveis.

## 2. GLOSSÁRIO

**ATENDIMENTO** - Processo presencial de coleta e tratamento de documentos, dados e/ou informações do requerente, entrada de dados, consultas e demais procedimentos com a finalidade de atender à solicitação do serviço especificado pelo cidadão.

**CENTRAL Vapt-Vupt:** Unidade de gerenciamento central responsável pela operação das unidades **Vapt-Vupt**.

**CENTRAIS DE ATENDIMENTO INTEGRADO:** Unidades criadas pelo Governo para a prestação de serviços públicos num mesmo espaço físico, com foco no cidadão e na excelência do atendimento;

**CONCESSIONÁRIA:** Pessoa jurídica, constituída especificamente para a finalidade de prestar, implantar, operar e manter as unidades **Vapt-Vupt**, também denominada de **SPE – SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO**.

**GUICHÊ DE ATENDIMENTO:** Componente das unidades **Vapt-Vupt** dotado dos recursos necessários de infraestrutura para a execução do atendimento, desde a chamada da senha até a liberação do requerente.

**ÓRGÃOS PARCEIROS:** É todo organismo público ou privado que, através de Convênio ou outro tipo de instrumento jurídico, preste atendimento ao cidadão nas unidades **Vapt-Vupt**;

**OPERAÇÃO Vapt-Vupt:** Expressão utilizada neste documento para referência ao empreendimento como um todo resultante da **CONCESSÃO ADMINISTRATIVA** pelo Estado do Ceará à **CONCESSIONÁRIA** da prestação de serviços de atendimento ao cidadão.

**REDE DE RELACIONAMENTO Vapt-Vupt:** Forma de representação das relações existentes entre a Unidade de Gestão Governamental, **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, **CONCESSIONÁRIA**, **Órgãos Parceiros** e Unidades **Vapt-Vupt**.

**SEJUS:** Secretaria da Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, órgão da Administração Pública direta do **PODER CONCEDENTE**, responsável por representar o **PODER CONCEDENTE** na presente **CONCESSÃO ADMINISTRATIVA**.

**UNIDADES FIXAS:** Unidades **Vapt-Vupt** de atendimento ao cidadão, situadas nos municípios de Fortaleza, Sobral e Juazeiro do Norte.

**UNIDADES Vapt-Vupt:** Unidades de atendimento ao cidadão, criadas pelo **PODER CONCEDENTE** com a finalidade de reunir organismos públicos e privados para prestação de diversos serviços públicos ao cidadão.

**UNIDADES DE SERVIÇO:** representação do órgão parceiro nas unidades **Vapt-Vupt** responsável pela execução de serviços técnicos especializados, sob a coordenação do organismo público ou privado a que está tecnicamente vinculado.

**USUÁRIO/CIDADÃO/REQUERENTE:** qualquer pessoa, física, ainda que representante de pessoa jurídica, que venha a demandar os **SERVIÇOS Vapt-Vupt**.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Geral

Fornecer subsídio ao Governo do Estado do Ceará para a requalificação e expansão do Programa de Cidadania, mediante implantação de Centrais de Atendimento Integrado em parceria com a iniciativa privada, para construção, implantação, gestão, operação e manutenção de novas unidades de atendimento.

#### 3.2 Específicos

- Implantar 05 unidades em pontos estratégicos com base em um novo modelo de atendimento;
- Ampliar a oferta de serviços de natureza pública, agregando novos órgãos parceiros e, conseqüentemente, novos serviços;
- Oferecer pessoal capacitado e treinado para atender as necessidades e expectativas do cidadão;
- Colaborar para a transformação da imagem do serviço público oferecendo instalações adequadas, com conforto e acessibilidade;
- Estimular o reconhecimento do cidadão como o principal foco de atenção do Estado, tornando disponíveis serviços de qualidade.

#### 4. METAS

- I. Implantar e operar 03 (três) unidades **Vapt-Vupt** fixas em Fortaleza sendo uma no Centro, uma em Messejana e outra na avenida Bezerra de Menezes em São Gerardo.;
- II. Implantar e operar as 02 (duas) unidades no interior do Estado: Sobral e Juazeiro do Norte;
- III. Implantar a Administração Central do **Vapt-Vupt** na unidade da Bezerra de Menezes;

#### 5. 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

peças 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 centrais 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 desde 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 1.500 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 adequada, 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 gerenciado 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. Esta parceria está devidamente regulamentada pela lei Estadual nº 14.391 de 07/07/2009. Desta forma caberá a **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, através do art. 44 da Lei nº 13.875 de 07/02/2007, alocou na **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** a responsabilidade para administrar as **CASAS DO CIDADÃO** e, conseqüentemente, gerenciar a requalificação e modernização do programa através do Projeto **Vapt-Vupt**. Neste contexto 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.

## 6. FORMATAÇÃO DO MODELO

As Centrais de Atendimento Integrado vêm desde a sua criação, implantando inovações para manter a qualidade dos serviços prestados face aos trâmites administrativos e as restrições orçamentárias que dificultam a sua manutenção física e operacional.

Dentre os entraves encontrados que impactam diretamente no desempenho das unidades pode-se destacar: morosidade na manutenção preventiva e corretiva das instalações físicas, mobiliário e equipamentos; descontinuidade no programa de treinamento para os funcionários; descumprimento do prazo para reposição de uniformes, dentre outros.

Algumas alternativas adotadas para minimizar estas questões passam pela terceirização da implantação e operação de novas unidades, terceirização da gestão de pessoas, ou operacionalização. Todas essas alternativas requerem uma adequação do setor público e privado para compartilhar o êxito e os riscos desta parceria.

A promulgação da Lei Federal nº 11.079 de 30/11/2004 e a Lei Estadual nº 14.391 de 07/07/2009 que instituem normas para licitação e contratação de parcerias público-privadas, no âmbito da administração pública do Estado do Ceará respalda a implantação de unidades **Vapt-Vupt** mediante um contrato de concessão administrativa precedido de um processo licitatório.

A Concessão Administrativa é o contrato de prestação de serviços de que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens.

Para o setor privado, a PPP representa um novo e amplo leque de oportunidades de negócios, muitas delas restritas anteriormente à governança pública, apresentando os seguintes compromissos:

- Responsabilidade pelos investimentos nas construções e implementações das unidades;
- Operação das unidades e reinvestimento na mesma durante o período da concessão;
- Recebimento da contraprestação mediante a comprovação dos indicadores de desempenho compactuadas;
- Reversão dos bens móveis e imóveis em perfeito estado de conservação e atualizados tecnologicamente
- Interesse permanente em atingir e concluir prazos e objetivos e metas pré-estabelecidas, uma vez que parte da receita está vinculada ao desempenho e resultados obtidos

Para a Administração Pública podemos elencar as seguintes vantagens:

- Não realiza investimento inicial na construção ou implementação das unidades;
- Não precisa dispor de materiais e de recursos humanos, exceto para as funções não delegadas, para a manutenção e operação das unidades;
- Financiamento dos investimentos de longo prazo acima de 05 anos e pagamento incluso na contraprestação durante o período da concessão
- Recebimento das unidades em perfeito estado de conservação e totalmente atualizadas tecnologicamente, após o período de concessão
- Baixo risco de atrasos e de não atingir metas pré-estabelecidas essenciais para operacionalização do projeto;
- Permite o Estado direcionar recursos para outros projetos prioritários.

Para a sociedade, as PPPs representam uma oportunidade de desfrutar de infraestrutura e serviços públicos estruturados, modernos e conservados, sobretudo pelo fato que indicadores de desempenho estarão monitorando todo o processo concessional.

Nesse terreno propício, aliado à onda de mudanças que afeta os organismos públicos e privados, é que sugere-se que as novas unidades de prestação de serviço público a serem instaladas no Estado do Ceará, através do Programa **Vapt-Vupt**, sejam construídas, implantadas e operadas por uma Parceria Público-Privada.

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, pode-se 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, pessoal, mobiliário, equipamentos, área de espera e de atendimento, conforme consta no Anexo I deste documento.

Neste contexto o cidadão será atendido através das seguintes modalidades:

**UNIDADES FIXAS** - implantadas em locais estratégicos oferecendo um mix serviços de acordo com a demanda substituindo as atuais CASAS DO CIDADÃO.



As unidades **Vapt-Vupt** fixas 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.

## INSTALAÇÕES DAS UNIDADES FIXAS

A escolha dos locais para implantação das unidades **Vapt-Vupt** fixas levou em consideração as premissas explicitadas pelo Governo do Estado:

- Área de abrangência;
- População local e das regiões circunvizinhas;
- Facilidade de transportes públicos;
- Contemplar os dois municípios de maior desenvolvimento no estado para os quais converge o maior fluxo de pessoas, negócios e serviços.

Acatando estas premissas as Unidades Fixas foram projetadas para atender as demandas de serviços das populações de Fortaleza, bem como na sua área metropolitana e os municípios do interior do Ceará de forte concentração populacional, Sobral e Juazeiro do Norte. Através desta configuração será possível atender a 65% da população do Estado.

As unidades **Vapt-Vupt** fixas a serem implantadas em Fortaleza, Sobral e Juazeiro do Norte na modalidade PPP deverão preencher todos os requisitos que garantem a qualidade dos serviços a serem prestados para os cidadãos.

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 na unidade 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, micro-computador, 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 **ÓRGÃO PARCEIRO**;
- 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 poderão realizar 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) **Fraldário, Vestiários e Sanitários (públicos e de funcionários)**, de acordo com especificações deste documento;
- t) **Depósito de Coleta de Resíduos**. – levando em consideração a separação seletiva para reaproveitamento.

Os requisitos mínimos e demais especificações para instalação das unidades fixas estão detalhadas no item 12 deste documento – PARAMETROS TÉCNICOS DE CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO.

## 7. GESTÃO

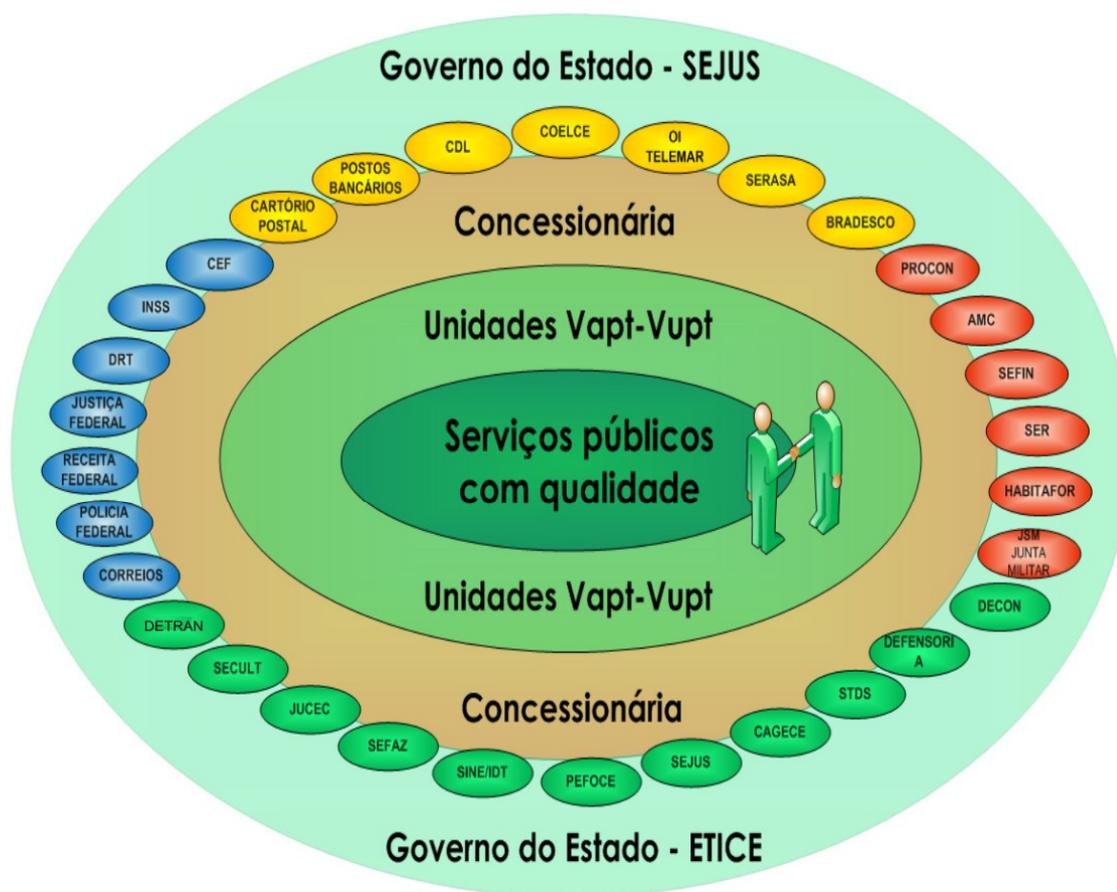
### 7.1 MODELO DE GESTÃO E FUNCIONAMENTO

A busca por modelos e práticas organizacionais que facilitem o gerenciamento dos negócios é uma constante no mundo empresarial privado e também na prestação de serviços públicos.

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. Unesse, 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.

As redes são novas formas de vida organizacional que vêm sendo constituídas em todos os níveis de organização para enfrentar os desafios da atualidade, uma vez que os modelos tradicionais, fundamentados na hierarquia e na burocracia, não estão sendo suficientes para superá-las. Segundo os estudiosos, Lipnack e Stamp, 1994, as redes reúnem várias modalidades de organização com um propósito unificado, visando obter benefícios tangíveis. Esse modelo favorece o gerenciamento dos serviços, a correção de falhas e a implantação de melhorias, desde que todos os integrantes estejam comprometidos com a qualidade e resultados.



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

Adoção desta prática requer a formalização das competências e responsabilidades envolvendo todos os agentes integrantes desta rede:

### SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS

Coordenar o Programa **Vapt-Vupt** e gerenciar o contrato de concessão administrativa firmado com a Concessionária, tendo como suporte técnico a estrutura operacional da Central **Vapt-Vupt**.

Para atender a este propósito a **SEJUS** deverá implantar uma Coordenação específica que atuará nas áreas de qualidade, planejamento, administrativa e financeira, comunicação e assessoramento jurídico, cabendo as seguintes competências:

#### Área de qualidade

- Conceber, divulgar e implantar políticas de avaliação dos serviços prestados e de pessoal em articulação com os integrantes da rede interorganizacional do programa **Vapt-Vupt**;
- Acompanhar a implantação de normas e procedimentos administrativos e operacionais que alterem o funcionamento das unidades **Vapt-Vupt**;
- Monitorar a performance das unidades **Vapt-Vupt** com base nos indicadores de desempenhos estabelecidos ou outras ferramentas de gestão;

- Identificar a necessidade de exclusão e inclusão de serviços a partir da demanda local visando à ampliação e redefinição dos serviços prestados;
- Acompanhar o encaminhamento das manifestações expressas pelos cidadãos nas unidades **Vapt-Vupt**;
- Propor outras modalidades de avaliação de desempenho com base na melhoria contínua dos processos.

### Área de planejamento

- Planejar a programação para atender as demandas da comunidade compatibilizando os roteiros pré-estabelecidos e as necessidades de governo;
- Promover a articulação com os órgãos parceiros visando à melhoria da prestação dos serviços;
- Acompanhar os convênios e contratos firmados com os órgãos parceiros;
- Avaliar a necessidade de inclusão de novos parceiros e serviços e a exclusão dos existentes visando à realização de novos convênios e contratos com base nos relatórios quantitativos e qualitativos dos serviços prestados.

### Área administrativa financeira

- Controlar a execução do contrato com base nos relatórios analisados pela Área de qualidade;
- Fiscalizar *in loco* as instalações das unidades **Vapt-Vupt**;
- Acompanhar o programa de capacitação e treinamento dos funcionários terceirizados e públicos;
- Providenciar a programação orçamentária e financeira para o cumprimento das cláusulas de pagamento do contrato.

### Área de comunicação

- Atender as demandas da imprensa sobre o Programa **Vapt-Vupt**;
- Coordenar as campanhas e divulgação dos serviços e eventos envolvendo as unidades **Vapt-Vupt**, em consonância com as diretrizes governamentais.

### Assessoramento jurídico

- Dirimir dúvidas e redigir documentos de natureza jurídica;
- Analisar e opinar sobre matéria do direito público e privado quando for o caso.

### CONCESSIONÁRIA – SOCIEDADE PROPÓSITO ESPECÍFICO

Construir, implantar, gerenciar, manter e operar as unidades **Vapt-Vupt** em consonância com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão firmado com o Governo do Ceará através da **SEJUS**.

Para garantir a manutenção e operação das unidades **Vapt-Vupt** a Concessionária deverá manter uma estrutura física e organizacional em Fortaleza, que poderá ser instalada em uma das unidades a serem implantadas, com condições de exercer as seguintes funções:

### Planejamento e Gestão

- Formular em articulação com a **SEJUS** e os órgãos parceiros as diretrizes para funcionamento das unidades **Vapt-Vupt**;

- Coordenar a elaboração e atualização do Plano de Desenvolvimento das unidades **Vapt-Vupt**;
- Apoiar e implementar iniciativas voltadas para o aperfeiçoamento operacional e administrativo das unidades **Vapt-Vupt**;
- Promover a oportuna realização de investimentos e adoção de outras medidas para implantação de novas práticas de gestão;
- Articular-se com a **SEJUS** e os responsáveis pelo desempenho operacional das unidades **Vapt-Vupt** para elaboração e ajustes do planejamento estratégico das Unidades;
- Acompanhar o desenvolvimento da gestão de Centrais de Atendimento Integrado visando à constante atualização e contribuição de novas práticas;
- Promover as ações necessárias para a realização do planejamento de comunicação e marketing em consonância com a **SEJUS**

## Qualidade

- Gerenciar os processos administrativos e operacionais visando garantir a excelência dos serviços prestados em cada uma das unidades **Vapt-Vupt**;
- Acompanhar os indicadores de qualidade acordados em contrato.
- Propor e implantar novos indicadores ou novas ferramentas de gestão em articulação com a **SEJUS**;
- Elaborar os relatórios de qualidade e desempenho dos serviços prestados nas unidades **Vapt-Vupt**;
- Gerenciar o sistema de manifestações (sugestões, reclamações, críticas, elogios) implantado nas unidades, visando o acompanhamento dos retornos;
- Definir, divulgar e implantar normas, padrões dos documentos e procedimentos para os processos administrativos e operacionais das unidades **Vapt-Vupt** visando à melhoria do seu desempenho;
- Manter atualizada toda a documentação dos processos administrativos e operacionais.
- Coordenar a análise crítica dos processos com objetivo de melhoria contínua e bloqueio de não conformidades preventiva e corretivamente.

## Operacional

- Planejar e coordenar as atividades de supervisão das unidades de atendimento ao cidadão, quanto aos procedimentos adotados na operacionalização dos serviços prestados nas unidades **Vapt-Vupt**;
- Promover a manutenção preventiva e corretiva predial e das instalações físicas, mobiliário, equipamentos e rede lógica unidades **Vapt-Vupt**.
- Programar, coordenar e fiscalizar a execução de obras de construção e ampliação para a melhoria das unidades **Vapt-Vupt**.
- Indicar as necessidades de reciclagem e o desenvolvimento de pessoal, em articulação com a área de Gestão de Pessoas e a **SEJUS**.
- Avaliar a implementação de qualquer mudança tecnológica na área de atuação das unidades **Vapt-Vupt**.
- Executar as atividades de coleta, sistematização, processamento, armazenagem, atualização e divulgação de informações relativas aos serviços prestados nas unidades **Vapt-Vupt**.
- Promover as ações necessárias para o pleno funcionamento das unidades fixas;
- Coordenar a instalação e manutenção dos recursos computacionais no âmbito da Concessionária e nas unidades **Vapt-Vupt**.
- Avaliar as questões arquitetônicas e de engenharia detectadas nas unidades existentes ou nas unidades a serem implantadas

## Gestão de pessoas

- Coordenar e acompanhar o processo de recrutamento e seleção de funcionários terceirizados;
- Elaborar e promover a execução do programa de capacitação e treinamento para implantação das unidades e das unidades em operação, educação continuada;
- Organizar e manter atualizado o quadro de pessoal das unidades **Vapt-Vupt** quanto a quantidade qualificação dos funcionários terceirizados e públicos, incluindo também registros relativos a frequência, férias, movimentação e afastamentos do pessoal e elaborar a folha de pagamento para aqueles sob sua responsabilidade direta;
- Coordenar as atividades relativas à segurança do trabalho;
- Monitorar a rotatividade, absenteísmos e moral da equipe.

## Gestão de tecnologia

- Manter atualizado os sistemas de informação implantados na Concessionária e nas unidades **Vapt-Vupt** bem como toda documentação envolvida e apoiar os processos de distribuição de novas versões;
- Promover estudos de desenvolvimento de sistemas de aplicabilidade intersetorial, voltados às unidades **Vapt-Vupt**;
- Coordenar os projetos e serviços de sistemas informatizados contratados a terceiros, garantindo a adesão às metodologias e padrões estabelecidos pela Concessionária e a ETICE;
- Avaliar a implementação de qualquer mudança tecnológica na área de atuação das unidades **Vapt-Vupt**;
- Desenvolver estudos para adoção de novas tecnologias com vistas à melhoria na prestação de serviços públicos.
- Monitorar a segurança da informação através do controle de acesso e manutenção dos sistemas de segurança e inviolabilidade de dados.

## Administrativa financeira

- Coordenar e supervisionar as atividades relativas à administração de material, patrimônio e serviços gerais;
- Promover o suprimento de material de escritório, equipamentos e mobiliário, com base nas necessidades identificadas;
- Receber, conferir, controlar e guardar o material adquirido, efetuando o controle físico-financeiro e distribuição às unidades **Vapt-Vupt**;
- Organiza e manter o cadastro bens móveis e imóveis sob a responsabilidade da Concessionária, bem como o controle de sua utilização;
- Executar e controlar o serviço de arquivamento de documentos e processos;
- Controlar a utilização, movimentação e recolhimento dos veículos sob a responsabilidade da Superintendência, promovendo a sua manutenção e controlando o consumo de combustível;
- Controlar a execução dos contratos de serviços de segurança, vigilância e limpeza da Concessionária e nas unidades **Vapt-Vupt**;
- Definir centro de custos por unidade **Vapt-Vupt** e realizar a supervisão dos mesmos;
- Manter atualizados os relatórios contábeis e financeiros a serem fornecidos ao órgão competente;
- Acompanhar a execução financeira e orçamentária.
- Estabelecer uma gestão financeira adequada das necessidades operacionais das unidades **Vapt-Vupt**.

- Elaborar balancetes e balanços orçamentários, financeiros e patrimoniais, bem como demonstrativos contábeis necessários à prestação de contas, observados as normas legais aplicáveis.
- Acompanhar os contratos de assessoria jurídica e contábil

## ÓRGÃOS PARCEIROS

Prestar serviços ao cidadão nas unidades **Vapt-Vupt** conforme os padrões acordados em convênio ou instrumento jurídico próprio firmado com a **SEJUS** desenvolvendo as seguintes competências:

- Designar representante responsável pela coordenação e acompanhamento de todas as Unidades de Serviço vinculadas a entidade a qual representa, que possa tomar providências para solucionar as ocorrências de qualquer natureza que venha a comprometer o atendimento ao cidadão, além de orientar a execução dos serviços sob sua responsabilidade.
- Disponibilizar servidores ou funcionários de seu quadro próprio, conforme o quantitativo e processo seletivo definidos pela Concessionária juntamente com a **SEJUS**, para o exercício de atividades intrínsecas aos serviços sob sua responsabilidade.
- Promover a reciclagem técnica para atualização e melhoria da qualidade do atendimento em articulação com administração da unidade **Vapt-Vupt**;
- Comunicar aos gestores (**SEJUS**, Concessionária e Gerente das Unidades) as alterações pertinentes aos serviços prestados nas unidades, para efeito de controle e atualização das informações para o cidadão;
- Envidar esforços para que se proceda a elaboração e uso de manuais dos procedimentos administrativos e operacionais com vista à padronização.
- Identificar as demandas dos cidadãos visando à redefinição dos serviços prestados;
- Indicar as necessidades de materiais, equipamentos e outras medidas que garantam a manutenção da qualidade no atendimento;
- Acompanhar as atividades de administração e desenvolvimentos dos funcionários da respectiva unidade de serviço.

## EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ – ETICE

Prover e assessorar quanto à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação para o funcionamento das unidades **Vapt-Vupt**, no que diz respeito aos recursos de comunicação de voz, dados e imagem.

## COMITÊ CONSULTIVO

Constituído por representantes de cada um dos órgãos parceiros, com a finalidade de acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas nas unidades **Vapt-Vupt** em consonância com as diretrizes estabelecidas pela **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA**, deverá reunir-se periodicamente, para promover as seguintes ações:

- Propor medidas que assegurem a modernização, a melhoria e a ampliação dos serviços prestados à comunidade, através das unidades **Vapt-Vupt**;
- Buscar o alinhamento das ações dos órgãos convenientes/contratantes com as diretrizes e estratégias estabelecidas pela **SEJUS**, assegurando o cumprimento das metas estabelecidas para as unidades **Vapt-Vupt**, sem prejuízo da qualidade e eficiência da prestação dos serviços;

- Avaliar instrumentos de gestão, indicadores de desempenho institucional, programas de desenvolvimento de recursos humanos e projetos de inovação e melhoria, emitindo parecer do ponto de vista dos requisitos da qualidade;
- Divulgar as recomendações pertinentes aos órgãos e entidades participantes das unidades **Vapt-Vupt**.

## UNIDADES VAPT-VUPT

Prestar serviços públicos com excelência.

Cada unidade **Vapt-Vupt** deverá ser estruturada em coordenações para desempenhar atividades nas áreas de tecnologia da informação, operacional e administrativa financeira, compreendendo as seguintes competências:

### Área de tecnologia da Informação

- Prover o suporte tecnológico de manutenção e monitoramento da Rede de Comunicação de Dados e Voz;
- Assegurar o funcionamento de hardware e software indispensáveis ao funcionamento da unidade **Vapt-Vupt**

### Área Operacional

- Coordenar e acompanhar a prestação de serviços pelos órgãos parceiros, objetivando manter a qualidade do atendimento ao cidadão;
- Planejar, orientar e acompanhar a equipe responsável pelo o processo de abertura e fechamento da unidade **Vapt-Vupt**.
- Supervisionar o processo de recepção, triagem, emissão de senhas e atendimento.
- Inspeccionar o estado de conservação da unidade **Vapt-Vupt** e solicitar, quando necessário, a recuperação dos bens móveis e imóveis;
- Identificar os funcionários que necessitam de reciclagem em atendimento e treinamento em procedimentos técnicos;
- Supervisionar a apresentação visual dos funcionários de acordo com os padrões estabelecidos.

### Área administrativa financeira

- Cumprir os procedimentos relativos à área administrativa e financeira em observância às normas estabelecidas;
- Indicar as necessidades de compra de material e cumprir o cronograma de aquisição estabelecido;
- Fiscalizar e controlar a administração dos serviços auxiliares executados pelo na unidade **Vapt-Vupt**;
- Examinar e atestar os processos relativos às despesas de manutenção realizadas na unidade **Vapt-Vupt**;
- Acompanhar e avaliar as atividades realizadas pelas empresas contratadas para prestação de serviços
- Contabilizar os custos da unidade.
- Elaborar a previsão orçamentária.

## FUNIONAMENTO – GESTÃO INTEGRADA

O modelo de Gestão Integrada consiste em uma série de práticas que reforçam a Rede interorganizacional e facilitam o gerenciamento dos serviços, a correção de falhas, e a implantação de melhorias continua para o funcionamento das unidades **Vapt-Vupt**.

A condução deste processo tem como principal agente a **SEJUS**, órgão definido pelo governo para a coordenação geral do Programa **Vapt-Vupt**, sendo, portanto o articulador desta integração.

Dentre as práticas a serem adotadas destacam-se:

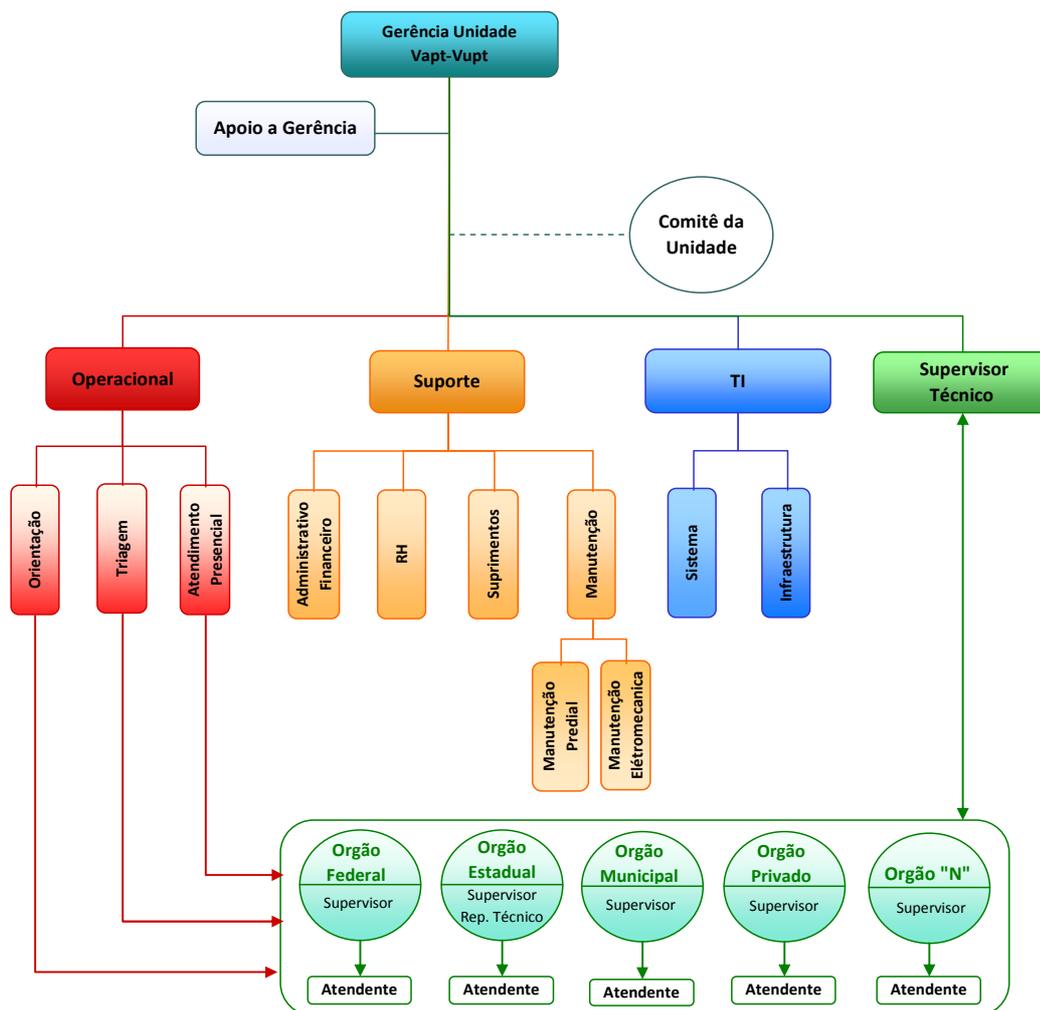
- Promover encontros periódicos para avaliação dos serviços;
- Estabelecer visitas sistemáticas as unidades de serviços para acompanhar o seu desempenho;
- Definir um representante para cada organismo integrante da Rede Interorganizacional **Vapt-Vupt** que possa se articular com Concessionária e a **SEJUS** na solução das questões operacionais e administrativas;
- Realizar a análise e divulgação das estatísticas de atendimento;
- Estabelecer um sistema de informações que possibilite o intercâmbio entre os **Órgãos Parceiros, SEJUS e Concessionária**;
- Estabelecer as normas de funcionamento do **Comitê Consultivo**
- Estabelecer critérios para a inclusão ou exclusão de órgãos/entidades ou serviços.

Estas práticas possibilitam a maior participação e envolvimento dos integrantes da Rede **Vapt-Vupt** contribuindo para a compreensão e assimilação da estrutura matricial que se estabelece nas unidades de atendimento.

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 – defendido por Fayol e que caracteriza as organizações burocráticas. 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



### 7.2 GESTÃO DA QUALIDADE

O modelo de gestão das unidades **Vapt-Vupt** tem como pilar o movimento pela a qualidade que atualmente permeia as organizações públicas pressionadas pelos cidadãos cada vez mais conscientes e exigentes quantos aos seus direitos.

Para a administração, de acordo com Franklin Lira, qualidade é o “atributo dado pelo cliente ao produto ou serviço que satisfaz suas necessidades e expectativas”. Essa abordagem é bastante subjetiva, pois para cada cliente pode haver um aspecto do produto ou serviço que é mais relevante do que o outro. Cabe então ao prestador do serviço, no caso as unidades **Vapt-Vupt** conhecer e ouvir as opiniões dos cidadãos para comprovar se os serviços prestados são considerados de boa qualidade, uma vez que é o cidadão que atesta e aprova os serviços de natureza pública.

De acordo com as normas geral e de requisitos , ISO 9000/2000 e ISO 9001-2008 “para conduzir e operar, com sucesso, uma organização, é necessário dirigí-la e controlá-la de maneira transparente e sistemática. O sucesso pode resultar da implementação e manutenção de um sistema de gestão que é concebido para melhorar continuamente o

desempenho, levando em consideração, ao mesmo tempo, as necessidades de todas as partes interessadas.”

Seguir esta diretriz e os princípios de gestão da qualidade desenvolvidos pela ISO é a forma de assegurar a qualidade do modelo de atendimento a ser implantado nas unidades **Vapt-Vupt**.

### 7.2.1 Padrões de Atendimento

Os oitos princípios que atuam como base de sustentação para as normas relacionadas à gestão da qualidade deverão ser observados na gestão da qualidade das unidades **Vapt-Vupt**:

**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 processo e práticas adotadas nas unidades **Vapt-Vupt**.

**Abordagem factual** - estabelecer instrumentos que coletem 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 da 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 - 2000 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.

## 7.2.2 Indicadores de Qualidade

Indicadores são as métricas que permitem avaliar a *performance* de um estabelecimento/unidade. Através deles pode-se mensurar e analisar o seu desempenho e seus diversos aspectos (produtividade de agentes, duração de atendimentos, tempo de espera, etc.), identificar áreas de oportunidade e implementar melhorias com foco no objetivo final: a satisfação do cliente. A partir do gerenciamento dos indicadores, é possível adequar a capacidade de atendimento às necessidades dos clientes e às estratégias da empresa, elevando os índices de qualidade desejados, com custos reduzidos.

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 deste projeto.

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.

### 7.2.3 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 no 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.

A monitoração 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.

#### 7.2.4 Gerenciamento de Processos e Normatização

A preocupação com as mudanças que afetam constantemente o ambiente externo e interno das organizações requer que os dirigentes estejam atentos para reorganizar os processos voltados para atender aos clientes, processos administrativos e processos gerenciais.

De acordo com Rummler e Brache, entende-se por processo uma série de etapas criadas para produzir produtos ou serviços que serão destinados aos clientes externos ou internos e que são essenciais ao gerenciamento do negócio.

Partindo deste conceito 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
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>PROCESSOS DE CLIENTES</b> Resultam na prestação de serviços diretamente para o cidadão</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Emissão de Carteira de Identidade</li><li>• Emissão de Carteira de Habilitação</li><li>• Solicitação de serviços de energia</li><li>• Recebimento de denúncias, queixas e reclamações.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS</b> Resultam em produtos invisíveis para os cidadãos, mas essenciais para o funcionamento da unidade <b>Vapt-Vupt</b></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reposição de material de consumo</li><li>• Manutenção preventiva e corretiva de máquinas e equipamentos</li><li>• Treinamento e desenvolvimento dos funcionários e gestores</li><li>• Manutenção das instalações físicas e mobiliárias.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>PROCESSOS DE GERENCIAMENTO</b> Incluem as decisões que os gestores devem tomar para apoiar os processos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planejamento Anual</li><li>• Orçamento anual</li><li>• Monitoramento dos indicadores de</li></ul>

TIPO DE PROCESSOS	EXEMPLOS
do negócio através do estabelecimento de objetivos, planejamento diário, análise do desempenho, recompensas e alocação de recursos.	qualidade e desempenho

Em seguida ao mapeamento e documentação dos processos é necessário padronizá-los e normatizá-los. As normas têm como um dos seus objetivos uniformizar os procedimentos para que, em qualquer unidade **Vapt-Vupt** os serviços possam ser prestado seguindo a mesma orientação. A uniformidade dos procedimentos confere credibilidade e qualidade ao serviço e à organização responsável pelo seu fornecimento.

Para viabilizar a sistematização dos processos, normas e documentos utilizados na operacionalização e gerenciamento das unidades **Vapt-Vupt** propõe-se a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ conforme os requisitos da Norma ISO 9000, sobretudo a norma de requisitos, ISO 9001/2008 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 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 duvidas 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
IMÓVEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escritura registrada em cartório</li> <li>• Declarações de impedimento e Tributos pagos</li> <li>•</li> </ul>
INSTALAÇÕES PREDIAIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto Arquitetônico</li> <li>• Projeto Executivo</li> <li>• Projeto Estrutural</li> <li>• Projeto de instalação elétrica e hidráulica</li> <li>• Projeto de luminotécnica</li> <li>• Projeto de Rede lógica</li> <li>• Projeto da Programação Visual</li> <li>• Licenças e alvarás de funcionamento</li> <li>• Termo de entrega da obra de construção ou reforma</li> </ul>
SISTEMAS APLICATIVOS E SOFTWARES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Especificações técnicas</li> <li>• Manuais de configuração</li> <li>• Manuais de instalação e operação</li> <li>• Manuais do usuário</li> </ul>
MÓVEIS E EQUIPAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Termos de garantias</li> <li>• Especificações para montagem, operação, manutenção e conservação</li> </ul>

### 7.2.5 Uniforme e Identificação Funcional

Atualmente as CASAS DO CIDADÃO não possuem uma padronização no que se refere ao uso de uniforme e identificação funcional para todos os funcionários que atuam nas unidades.

O uso de uniformes ajuda a consolidar a imagem da organização e a criar uma padronização que reflete a preocupação com asseio, estética e limpeza, impressionando positivamente a clientela e motivando o ambiente de trabalho.

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 Anexo 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.

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.

Tanto o uniforme como o crachá confere à organização uma sensação de unidade aos grupos de trabalho, e contribuem para a construção da nova imagem dos serviços públicos no Ceará.

### 7.3 GESTÃO DE PESSOAS

Estruturas bem concebidas e processos racionalizados e monitorados, por si só, não garantem a qualidade dos serviços. Esta qualidade está diretamente atrelada à competência dos funcionários responsáveis pela execução das diferentes atividades relacionadas ao produto final. Entende-se por competência o grau de conhecimento teórico, o domínio de habilidades específicas para desempenho das atividades e a pré-disposição positiva para executá-las.

Com base neste princípio é fundamental que se 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**.

#### 7.3.1 Recrutamento e seleção

O gerenciamento e operacionalização das unidades **Vapt-Vupt** deverá contemplar um quadro de cargos que poderá ser ajustado as reais necessidades, incluindo as funções relacionadas abaixo:

UNIDADE VAPT-VAPT	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<b>GERENTE DE UNIDADE</b>	Responsável pela operação da unidade <b>Vapt-Vupt</b> a ele designado, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e de suporte, bem como pelos índices de desempenho da unidade.
<b>COORDENADOR DE OPERAÇÃO</b>	Responsável por dar suporte ao Gerente da unidade com foco no atendimento e na operacionalização geral substituindo o gerente na sua ausência.
<b>SUPERVISOR TÉCNICO</b>	Funcionário público ou privado responsável por coordenar a execução das atividades da Unidade de Serviço corrigindo e tirando dúvidas e tecnicamente vinculado ao organismo público ou privado cujos serviços são inerentes.
<b>ATENDENTE DE FLUXO</b>	Realiza atividades voltadas para a recepção e orientação ao cidadão, pré-triagem, emissão de senhas, ordenamento de fila e encaminhamentos aos guichês de atendimento.

UNIDADE V <sub>APT</sub> -V <sub>APT</sub>	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
<b>ATENDENTE PADRÃO</b>	Realiza atendimento inicial sob a supervisão do Supervisor de Atendimento e opera sistemas informatizados de gerenciamento de fila.
<b>ATENDENTE ESPECIALIZADO</b>	Funcionário do organismo público ou privado que presta atendimento específico na Unidade de Serviço
<b>ATENDENTE - POSSO AJUDAR</b>	Jovem Aprendiz ou Estagiário contratado pelo organismo público ou privado para realizar serviços de orientação aos cidadãos que se dirigem a unidade <b>Vapt-Vupt</b> .
<b>SECRETÁRIA</b>	Responsável por secretariar o Gerente da Unidade e equipe da administração da unidade.
<b>TÉCNICO DE INFORMÁTICA</b>	Responsável pela administração dos recursos de tecnologia e comunicação disponibilizados nas unidades <b>Vapt-Vupt</b> .
<b>TÉCNICO DE MANUTENÇÃO</b>	Responsável pela administração predial da unidade <b>Vapt-Vupt</b>
<b>TECNICO ADMINISTRATIVO</b>	Realiza atividades de apoio administrativo para operação da unidade <b>Vapt-Vupt</b> e para subsidiar as informações relativas área de recursos humanos.
<b>AUXILIAR ADMINISTRATIVO</b>	Realiza atividades administrativas, financeiras e logísticas apoiando o gerente da unidade e sua equipe.

O processo de recrutamento e seleção para o preenchimento das funções deverá levar em consideração os parâmetros e requisitos elencados no **Perfil Funcional** e o quantitativo de pessoal adequado aos pontos de atendimento de cada Unidade de Serviço que encontram-se no Anexo II deste documento.

O Perfil Funcional deverá ser exigido 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 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 uma entrevista tendo por base os pré-requisitos e habilidades relacionadas no Perfil Funcional de acordo com a função pretendida. 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 em tempo hábil para não comprometer a implantação e operação da unidade.

### **Recrutamento e seleção de funcionários pela Concessionária**

Caberá à Concessionária a contratação dos terceirizados que irão exercer as seguintes funções: Gerente de Unidade, Coordenador de Operação, Atendente de Fluxo, Atendente Padrão para as Unidades de Serviço da esfera estadual, Atendente Posso Ajudar de acordo com o Programa 1º Passo, Técnico de Informática, Técnico de Manutenção, Técnico Administrativo, Auxiliar Administrativo e Secretária.

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 empregados para efetuarem serviço de copa, segurança, limpeza e conservação.

Este Quadro não se esgota nem se obriga a estas funções, cabendo adequação a cada realidade encontrada.

### **7.3.2 Capacitação e Treinamento**

Após o processo seletivo os funcionários deverão participar de um Programa de Capacitação e Treinamento para internalizarem os princípios que sustentam o funcionamento das unidades **Vapt-Vupt** e a gestão destas unidades através da PPP, bem como 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** está 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 de Fluxo, Atendente Padrão, Atendente Posso Ajudar 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.

O conteúdo programático e o detalhamento deste Programa encontram-se explícito no Anexo III deste documento.

É importante que, periodicamente, sejam realizados 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.

### 7.3.3 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 é necessário a implantação de 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.

Dada a complexidade das relações que hoje envolve o empregado para o desempenho das suas funções é irrealista presumir que apenas uma pessoa possa observar e avaliar plenamente o desempenho do funcionário.

Sendo assim, 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 Operação 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.

## 7.4 GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Um grande desafio das Centrais de Atendimento Integrado é ampliar cada vez mais o nível de satisfação dos cidadãos através da modernização e redesenho dos processos oferecendo serviços inovadores que exigem sistemas modernos, integrados e seguros.

Para vencer este desafio é fundamental a elaboração de um planejamento estratégico que reflita a política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC -que irá nortear a implantação e a atualização dos recursos de hardwares e seus dispositivos e periféricos, os softwares e seus recursos, sistemas de telecomunicação e gestão de dados e informações das unidades Vapt-Vupt

A gestão de TIC das unidades Vapt-Vupt 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 e 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 rede 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 a ser contratada, 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.

## 8 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.

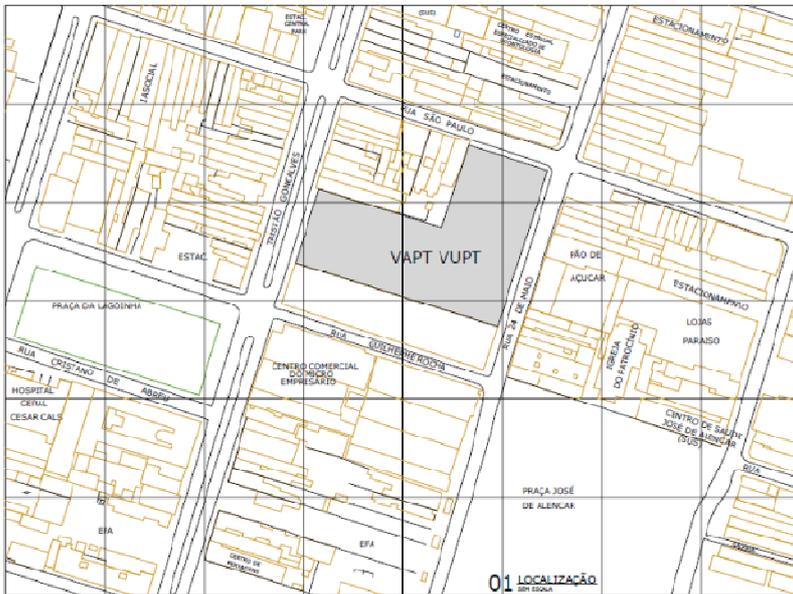
A localização das unidades **Vapt-Vupt** em cada uma dessas localidades estará a cargo do **PODER CONCEDENTE**, que escolherá os locais e disponibilizará os imóveis para instalação das unidades **Vapt-Vupt** de acordo com as características descritas neste documento, estando aberta a possibilidade para adequação de imóveis existentes ou a construção de edificação específicas.

Os imóveis deverão atender às seguintes diretrizes para a determinação dos locais:

- 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.

Visando a manutenção dos pré-requisitos de localização, o **PODER CONCEDENTE** oferecerá os imóveis para receber as instalações das unidades, nas áreas compreendidas nos seguintes perímetros urbanos, incluindo as ruas e avenidas definidas nos mapas abaixo:

## I. CENTRO – FORTALEZA



Localização: Entre ruas 24 de maio e São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves.

## II. MESSEJANA – FORTALEZA



### Componentes do Perímetro Messejana

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

### III. BEZERRA DE MENEZES – FORTALEZA



Localização: Av. Bezerra de Menezes, prédio utilizado pela Secretária de Desenvolvimento Agrário

### IV. JUAZEIRO DO NORTE



#### Componentes do Perímetro Juazeiro do Norte

1. Av. Padre Cícero (início praça Dirceu Figueiredo)
2. Rua das Laranjeiras
3. Rua José Maria Filomeno Gomes x Rua Teófila Cavalcante

4. Rua Sebastião
5. Rua Engenheiro Apolônio de Macedo Costa
6. Rua Coletor José Vitorino da Silva
7. Rua Carlos Alberto
8. Rua José Ribeiro Pontes
9. Av. Padre Cícero (frente JODIESEL)
10. Rua Edgar Coelho de Alencar
11. Rua Francisca Chagas Freitas / Rua Antonio Cruz Macêdo
12. Rua Dídio Lopes de Oliveira
13. Rua Manoel Cassimiro
14. Rua José Marinho da Silva
15. Rua João Maciel x Rua Maria Aurora da Conceição
16. Rua Letícia Vasconcelos x Rua Maria Aurora da Conceição
17. Rua Eng. José Batista x Rua do Carmo
18. Rua Geraldo Feitosa
19. Faculdade Dr. Leão Sampaio
20. Av. Leão Sampaio x R. Perpétua Carneiro da Cunha
21. Rua Dra. Yone Rodrigues
22. Rua Dr. José Paracampos x R. José Lavor
23. Rua José Lavor x R. Pedro Duda
24. Av. Edward Mclain
25. Travessa Sonata / Rua. Antonio Mota Diniz
26. Rua Tabelião João Machado
27. Rua Delmiro Gouveia
28. Av. Vereador Antônio Coimbra

## V. SOBRAL



**Componentes do Perímetro Sobral**

1. Rua Anaihd Andrade

2. Rua Cnso. Rodrigues Júnior
3. Rua Orlando Mendes
4. Rua Idelfonso Holanda Cavalcante
5. Av. Dr. Guarani
6. Av. Dom José
7. Av. Da Universidade
8. Rua Pe. Eudes Fernandes
9. Rua Cel. Diogo Gomes
10. Av. José Euclides Ferreira
11. Rua Fco. Dias Chagas Barreto
12. R. Dom Lourenço
13. Av. Do Contorno
14. Frederico Gomes
15. Av. John Sanford
16. Av. Humberto Lopes
17. Rua Osvaldo Rangel
18. Rua Dr. Marinho de Andrade
19. Av. Sen. Ermírio de Moraes
20. Pres. Juscelino
21. Rua Francisquinha Frota
22. Rua Trio Elétrico
23. Rua Idelfonso Holanda Cavalcante
24. Rua Jânio Quadros
25. Rua Pe. Antônio Ibiapina
26. Rua Cel. Estanislau Frota

## 9 OPERACIONALIZAÇÃO

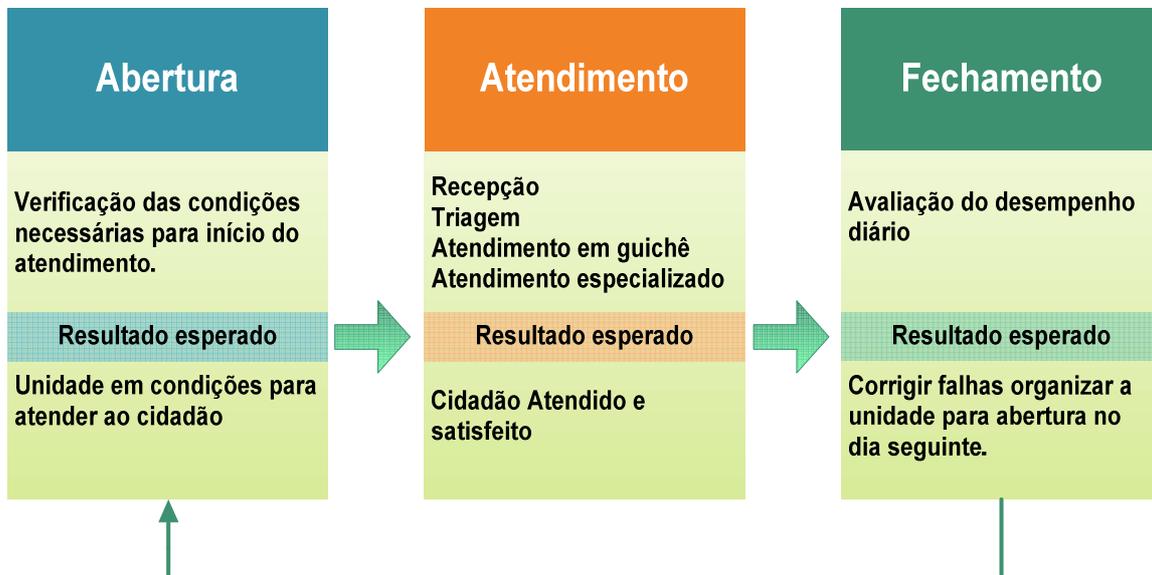
### 9.1 OPERACIONALIZAÇÃO DA UNIDADE Vapt-Vupt

#### 9.1.1 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 TI, 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 desencadeadas 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.

Essas atividades deverão abranger, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- Verificar a suficiência de recursos humanos, objetivando garantir a disponibilidade de atendentes de acordo com a estrutura de cada unidade;
- No caso de detecção de alguma inadequação, adotar medidas de contingência, de forma a garantir o atendimento pleno em até 01 hora após a abertura da unidade;
- Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá manter relação de pessoal disponível em quantidade suficiente para atender plenamente ao tempo máximo de resolução de eventual contingência ora especificado.
- Verificar a adequabilidade dos recursos materiais, objetivando garantir que todos os materiais de consumo, tanto para a execução dos atendimentos quanto para o funcionamento da unidade, estejam disponíveis e nas quantidades adequadas.
- No caso de detecção de alguma inadequação, adotar medidas de contingência de forma a garantir as condições ideais de operação em até 1 hora após a abertura da unidade.
- Verificar o funcionamento da infraestrutura, visando garantir que os equipamentos e dispositivos envolvidos no atendimento aos cidadãos estejam plenamente em condições normais de uso, bem como os demais itens de infraestrutura: iluminação, torneiras, descargas, assentos, portas, vidros, etc.

- g) No caso de detecção de alguma inadequação, adotar medidas de contingência de forma a garantir o pleno funcionamento de todos os dispositivos e equipamentos envolvidos no atendimento em até 2 horas após abertura da unidade ou o saneamento de problema de algum dos demais itens de infraestrutura em até 4 horas após a abertura.
- h) Problemas de infraestrutura que não possam ser sanados dentro dos limites acima estabelecidos deverão ser avaliados conjunta e imediatamente com a **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA** para identificação de responsabilidades e adoção de medidas emergenciais cabíveis.
- i) Inicializar todos os acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais antes da abertura da unidade, com alocação do pessoal de operação nos respectivos postos de trabalho;
- j) Verificar a disponibilidade e condições de uso das canetas do balcão de preenchimento de formulários de sugestões e reclamações;
- k) Checar o recolhimento dos formulários de sugestões e reclamações do dia anterior;
- l) Verificar as condições de limpeza e higiene, visando garantir a entrada em funcionamento diário da unidade com todas as condições mínimas de higiene e limpeza.

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 do Portal **Vapt-Vupt**;
- 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.

Esses procedimentos deverão, no mínimo, contemplar:

- a) Avaliação dos 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) O procedimento de execução dessa atividade deverá ser idealizado de forma a permitir o real diagnóstico do desempenho e dos problemas ocorridos e a tomada de providências que se fizerem necessárias para evitar problemas recorrentes e/ou desempenho abaixo do esperado.
- c) Planejamento do 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.
- d) Tais atividades deverão ser consideradas e tratadas no processo de abertura diária do dia útil seguinte.
- e) Verificação de estoques, compreendendo a checagem dos níveis de estoque de materiais de consumo para detecção de eventuais necessidades emergenciais, as quais deverão ser processadas no processo de inicialização diária do dia útil seguinte.
- f) Identificação de problemas de infraestrutura, abrangendo a coleta e processamento de informações prestadas pelo pessoal de operação que relatem problemas verificados durante a operação.
- g) As eventuais providências de manutenção a serem tomadas deverão ser detalhadamente identificadas, registradas e repassadas para tratamento durante a inicialização diária no dia útil seguinte.
- h) Recolhimento dos formulários de reclamações e sugestões preenchidos durante o dia.
- i) A sistemática de organização é de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**.

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**.

### 9.1.2 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 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 na triagem.

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 que estejam disponíveis no portal **Vapt-Vupt**, sítio oficial do programa, 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.

### 9.1.3 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 unidade **Vapt-Vupt** deverá ser dotada 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 5 (cinco) opções de avaliação: “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”;

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

O registro 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.

#### 9.1.4 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.

#### 9.1.5 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, os serviços deverão dispor da seguinte estrutura:

- a) Estação de trabalho de acesso aos sistemas dos órgãos parceiros e de operação dos sistemas e ferramentas específicos do atendimento e telefone;
- b) Impressora laser ou matricial, em rede e respectivos insumos;
- c) Dispositivos adicionais de captura de informações biométricas integrados à estação de trabalho, se necessário;
- d) Possibilitar que a chamada da senha, o início do atendimento e a finalização do atendimento, possa ser comandada pelo atendente diretamente na estação de trabalho;

### 9.1.6 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 conseqüências.

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 no posto, 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 conseqüências.

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**.

#### 9.1.7 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, são de responsabilidade exclusiva da **CONCESSIONARIA**, 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.

### 9.1.8 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** deverá ser feita provisão de estoque para um período dimensionado 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 e controle ficará sob a responsabilidade dos respectivos organismos emissores.

Incluem-se nessa categoria espelhos de documentos tais como carteira de identidade, carteira de trabalho, passaporte, dentre outros.

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** deverá ser feita provisão de estoque para um período dimensionado de forma a não acarretar, em momento algum, interrupção dos serviços ou prejudicar o atendimento ou os serviços administrativos e de suporte à operação.

## 2. ESTOQUES LOCAIS

A **CONCESSIONÁRIA** deverá implementar 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;
- 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 inutilização de espelhos de documentos oficiais serão de acordo com normas estabelecidas pelo **ÓRGÃO PARCEIRO**, sendo seus prepostos os responsáveis pela operação com estes 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 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 no posto, 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 a compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;
- Permitir trabalhar com 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).

**SEJUS.**

#### 9.2 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 possui uma única gestão responsável pelas estratégias globais e pelos aspectos gerenciais e operacionais comuns a todas as unidades.

A solução global para a Central 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 de serviços de consultas às bases de dados geradas a partir dos atendimentos realizados nas unidades, para entidades externas, tanto públicas como privadas.

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.

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.

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** conforme quadro a seguir:

CENTRAL – Vapt-Vupt	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE

DIRETOR PRESIDENTE	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> e responsável pela coordenação de todas as funções executadas através da Central visando garantir a implantação e operacionalização de todas as unidades <b>Vapt-Vupt</b> e pelos índices globais de desempenho acordados.
COORDENADOR GERAL DE OPERAÇÕES	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> é responsável pela coordenação operacional de todas as unidades <b>Vapt-Vupt</b> acompanhando e adotando providências para garantir a qualidade dos serviços prestados.
COORDENADOR DE QUALIDADE	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> é responsável pela implantação e monitoramento do sistema de qualidade na Central e em todas as unidades <b>Vapt-Vupt</b> .
COORDENADOR DE RH	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> é responsável pela coordenação dos processos de pessoal, capacitação, recrutamento e seleção na Central e nas unidades <b>Vapt-Vupt</b> .
COORDENADOR DE INFRA-ESTRUTURA	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> é responsável pela manutenção preventiva e corretiva das instalações físicas, sistema de refrigeração, móveis e equipamentos, na Central e nas unidades <b>Vapt-Vupt</b> .
COORDENADOR DE TI	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> é responsável pela coordenação e monitoramento dos processos de infra-estrutura e suporte a usuários, garantindo o pleno atendimento as demandas da Central e das unidades <b>Vapt-Vupt</b> .
COORDENADOR ADM. FINANCEIRO	Contratado da <b>CONCESSIONÁRIA</b> 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 <b>CONCESSIONÁRIA</b> é responsável pela execução de atividades de apoio ao Superintendente e aos coordenadores da Central <b>Vapt-Vupt</b> .

O padrão de mobiliário a ser adotado para a Central **Vapt-Vupt** deverá seguir o padrão especificado para as unidades **Vapt-Vupt**, descrito no Anexo 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.

## 10 SISTEMAS CORPORATIVOS

### 10.1 SISTEMA CENTRAL

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

- 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 eventualmente;

## 10.2 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:

1. **GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHA**
2. **CONTROLE DE DEMANDA**
3. **CONTROLE DE ITENS E CHECK LIST NA TRIAGEM E RECEPÇÃO**

4. CONTROLE DE ESTOQUE
5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS
6. HELP ONLINE
7. GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
8. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRAESTRUTURA
9. GERENCIAMENTO DE PESSOAL

A seguir será especificado os requisitos básico de cada um destes aplicativos.

## 1. 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;

### 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 divulgação da previsão do tempo de espera, na recepção/triagem e/ou no Ticket da 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. T0: desde o início do atendimento na estação de recepção ou triagem até a finalização do atendimento nessa estação, com emissão de senha;
- b. T1: desde a emissão da senha até a chamada da mesma pelo painel eletrônico;
- c. T2: desde a chamada da senha pelo painel eletrônico até o início do

- atendimento no guichê;
- d. T3: desde o início do atendimento até a finalização do atendimento;
- e. Tempos médios por faixa horária e por tipo de senha;
- f. 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 regulação de volume.

### **Terminal de Avaliação do Atendimento**

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

### **Módulo de Agendamento**

O aplicativo deverá prever um módulo de agendamento, mesmo que o *Call Center* não seja

implantado de imediato, que permitirá ao cidadão realizar o agendamento via internet ou *CallCenter*, 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.

## 2. 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 posto 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/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 posto, consolidado para todas as unidades, por serviço, em períodos selecionáveis;
- b. Desvios pontuais e acumulados entre a **DEMANDA REAL** e a **DEMANDA PROJETADA**, por posto, 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.

## 3. CONTROLE DE ITENS DE CHECK-LIST NA RECEPÇÃO E TRIAGEM

### 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 no posto, 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*;

Telas de entrada de dados de geração e atualização de procedimentos de *check-list*.

## 4. 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 Posto **Vapt-Vupt**;
- b. Log de alertas de nível de estoque mínimo atingido ou ultrapassado, para cada posto;
- 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 posto 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.

## 5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

### Objetivos

Consolidar ao nível de cada posto 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 conseqüências padronizadas 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 posto;
- 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 posto e consolidado global, em períodos selecionáveis;
- b. Percentual de ocorrências sociais por número de atendimentos, por posto e consolidado global, em períodos selecionáveis;
- c. Percentual de ocorrências finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por posto, consolidado global, por períodos selecionáveis;
- d. Percentual de ocorrências não finalizadas por total de ocorrências, sociais e operacionais, por posto, consolidado global, por períodos selecionáveis.

## Resultados

Telas de consulta a ocorrências por ocorrência ou por posto, 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.

## 6. 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

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

### Resultados

*Menu* de ajuda selecionável por processo, procedimento, assunto, palavra-chave, figura, imagem, etc.

## 7. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRA-ESTRUTURA

### 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 posto;
- b. Identificação remota de indisponibilidade de componentes da infra-estrutura de sistemas;
- c. Identificação de *overhead* de aplicativos, tanto local como central;
- d. Alarmes emitidos, reconhecidos e solucionados;
- e. Capacidade de diagnósticos de análise de causa raiz (RCA – *Root Cause Analysis*);
- f. Capacidade de apresentar graficamente e em tempo real a situação dos componentes monitorados;
- g. Capacidade de acessar qualquer estação de trabalho remota instalada em qualquer posto, 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.

## 8. GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

### Objetivo

Registrar, controlar e acompanhar as manifestações expressas pelos cidadãos nas unidades **Vapt-Vupt**.

### Dados de Entrada

- a. Data
- b. Unidade Vapt-Vupt
- c. Serviço
- d. Tipo de manifestação: reclamação; elogio; sugestão.
- e. Descrição do fato
- f. 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. Análise das manifestações por dia/mês/ano.

### 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

## 9. 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 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 quando da redução ou ampliação do quadro de pessoal de uma unidade.

#### 10.2.1 Integração de Sistemas

Caso necessário, 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.

#### 10.2.2 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.

#### 10.2.3 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 à um mesmo documento oficial;
- b) Cumprir todos os procedimentos de atendimento a requerentes, relativos aos serviços disponíveis no posto;
- 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.

### 10.2.4 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.

### 10.2.5 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 de 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.

### 10.3 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 **Vapt-Vupt**.

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.

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.

#### 10.3.1. 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**.

### 10.3.2. 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** determinado 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:

- Simular um atendimento para cada serviço de cada **ÓRGÃO PARCEIRO** presente no Posto **Vapt-Vupt**, desde a chamada da senha até liberação do requerente, inclusive com a entrega de protocolo de documento;
- Simular a avaliação da qualidade e efetividade dos serviços;
- 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.

## 11. SERVIÇOS DISPONÍVEIS

### 11.1 COMPORTAMENTO DA DEMANDA.

As demandas estimadas para cada serviço são apresentadas na tabela a seguir e poderão servir como referência para o dimensionamento dos componentes da solução proposta.

Nº	ÓRGÃOS	DEMANDA ESTIMADA POR UNIDADE									
		Centro		Bezerra de Menezes		Messejana		Sobral		Juazeiro do Norte	
		MÊS	DIA	MÊS	DIA	MÊS	DIA	MÊS	DIA	MÊS	DIA
1	AMC	1.800	90	1.600	80	1.000	50	0	0	0	0
2	CAGECE	11.400	570	2.860	143	8.160	408	2.000	100	3.000	150
5	CDL	3.600	180	2.600	130	2.000	100	3.000	150	3.200	160
6	CENTRAL FÁCIL	17.515	876	0	0	0	0	0	0	3.012	151
	SEBRAE	433	22	0	0	0	0	0	0	85	4
	SEFIN CF	5.687	284	0	0	0	0	0	0	1.960	98
	SEFAZ CF	3.658	183	0	0	0	0	0	0	292	15
	SER	4.510	226	0	0	0	0	0	0	0	0
	CRC	183	9	0	0	0	0	0	0	75	4
	JUCEC CF	1.994	100	0	0	0	0	0	0	600	30
	STDS	1.050	53	0	0	0	0	0	0	0	0
7	COELCE	7.000	350	4.400	220	2.000	100	5.000	250	5.600	280
8	CORREIOS	6.000	300	2.600	130	2.000	100	1.800	90	2.000	100
9	DECON	825	41	720	37	450	23	0	0	0	0
10	DETRAN	6.062	304	6.062	304	3.464	173	2.685	134	3.665	183
11	DPGE - DEFENSORIA PÚBLICA	4.000	200	3.500	175	2.200	110	640	32	870	44
12	HABITAFOR	400	20	300	15	300	15	0	0	0	0
13	INFOCENTRO	4.000	200	3.600	180	2.200	110	1.000	50	1.000	50
15	JUCEC	0	0	1.732	86	1.079	54	216	12	0	0
16	JUNTA MILITAR	1.586	79	254	13	325	16	0	0	0	0
18	OI	5.400	270	0	0	0	0	0	0	0	0
19	OUVIDORIA (call center)	150	8	150	8	150	8	150	8	150	8
20	PEFOCE	10.200	510	8.900	445	5.560	278	4.000	200	4.800	240
21	POLICIA FEDERAL	1.980	90	0	0	0	0	0	0	1.100	50
22	RECEITA FEDERAL	1.000	50	780	39	600	30	800	40	900	45
23	T.R.E.	2.000	100	1.745	87	1.091	55	317	16	432	22
24	SECULT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	SEFAZ	0	0	2.520	126	1.578	80	2.080	104	0	0
26	SEFIN	0	0	2.814	141	1.759	88	1.480	74	0	0
27	SEJUS	1.430	65	1.100	50	990	45	1.364	62	1.320	60
28	SERASA	1.822	91	1.590	79	994	50				
29	SINE-IDT	1.345	67	2.638	132	1.649	82	479	24	654	33
30	DRT - DELEGACIA REGIONAL DO TRABALHO	1.010	51	1.763	88	1.102	55	0	0	0	0
31	CEF	5.000	250	4.363	218	2.727	136	2.000	100	2.000	100
<b>TOTAL</b>		<b>95.525</b>	<b>4.776</b>	<b>58.591</b>	<b>2.930</b>	<b>43.378</b>	<b>2.169</b>	<b>29.011</b>	<b>1.451</b>	<b>33.703</b>	<b>1.685</b>

**Total Mês**  
**260.208**

**Total Dia**  
**13.010**

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.)

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 nas etapas de implantação do projeto.

Ao longo dos levantamentos realizados foi possível identificar alguns serviços que deverão ser incluídos na unidade **Vapt-Vupt** e algumas melhorias que precisam ser efetuadas para garantir a qualidade dos serviços prestados, com destaque para:

- Transferência da Central Fácil para a unidade **Vapt-Vupt** do Centro.
- Instalação de uma unidade da DRT na unidade do Centro responsável pela emissão de Carteira de Trabalho, e outros serviços específicos para todas as unidades **Vapt-Vupt**.
- Avaliação do Sistema de Identificação Civil da PEFOCE para adequar as novas exigências e garantia dos dados e informações.
- Realização de concurso para papiloscopista para análise e classificação das digitais das Carteiras e Identidades que serão emitidas nas unidades **Vapt-Vupt**.
- Inclusão da Secretaria de Cultura em todas as unidades visando fomentar o gosto pela leitura e divulgar a cultura local.
- Implantar Infocentros em todas as unidades com objetivo de oferecer à comunidade, meios de acesso para execução de serviços via internet, principalmente ao cidadão que não tem acesso a este meio de comunicação, contribuindo para a inclusão digital.
- Implantação de uma unidade da Polícia Federal para emissão de passaporte na unidade Vapt-Vupt a ser instalada no Centro de Fortaleza.
- Implantação de Unidades de Serviço da Defensoria Pública em todas as unidades de Fortaleza

## 11.2 ORGÃOS E SERVIÇOS UNIDADE FIXA

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, além de 02 unidades de atendimento bancário para pagamento de taxas nas unidades **Vapt-Vupt**.

O quadro a seguir apresenta a relação dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e seus respectivos serviços que estarão, a princípio, presentes nas unidades **Vapt-Vupt**:

## ÓRGÃOS E SERVIÇOS DAS UNIDADES Vapt-Vupt

<b>ÓRGÃO E SERVIÇOS MUNICIPAIS</b>
<b>AMC - Autarquia Municipal de Transito</b>
1. Verificação de multas
2. Entrada de recursos
3. Solicitação de Serviços
<b>SEFIN - Secretaria de Finanças</b>
4. Pesquisa de situação Fiscal de Pessoa Física e Jurídica (ISS, IPTU e Dívida Ativa)
5. Inscrição e Alteração de Cadastro de Produtores de Bens e Serviços (CPBS/ISS,)
6. Inscrição e Alteração de Cadastro (IPTU, ITBI)
7. Emissão de Guias de Arrecadação (IPTU/ISS)
8. Orientação e informações sobre regimes de recolhimento e dúvidas
9. Emissão de Certidões Negativas – Dívida Ativa
<b>SER – Secretaria Executiva Regional</b>
10. Consulta Prévia ao Empresário relacionado ao Código de Postura do Município
11. Informação ao empresário das licenças ou autorizações necessárias dos outros órgãos para o tipo de atividade a ser exercida (Vigilância Sanitária, IBAMA, Corpo de Bombeiros Secretaria de Meio Ambiente e outros)
12. Emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM
13. Solicitação, alteração e baixa do Alvará de Funcionamento e Licença Sanitária para pessoa jurídica.
<b>HABITAFOR – Fundação Habitacional de Fortaleza</b>
14. Cadastramento
15. Informações
16. Alterações cadastrais
<b>JSM – Junta do Serviço Militar</b>
17. Alistamento Militar
18. Transferência de residência
19. Emissão e entrega de Certificados de: Desobrigação, Isenção, Dispensa do Serviço Alternativo; Incorporação
20. Informações e Orientações
21. Retificação de Dados
<b>ÓRGÃO E SERVIÇOS ESTADUAIS</b>
<b>SSPDS - SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL</b>
<b>PEFOCE - Perícia Forense do Ceará</b>
1. Emissão de Carteira de identidade (1ª, 2ª, 3ª via e alterações)
2. Emissão de Atestado de Antecedentes Criminais (Web)
<b>SEINFRA - SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA</b>
<b>DETRAN CE</b>
<b>Habilitação</b>
3. CNH Definitiva
4. Consulta CNH (Web)
5. Expedição de 2ª Via da CNH/Permissão (Web)
6. Averbação ou Transferência de Prontuário
7. Alteração de endereço do condutor (Web)
8. Emissão de certidão de prontuário do condutor

9. Emissão do Boletim Resumo (Web)
10. Renovação de CNH
11. Permissão Internacional para Dirigir
12. Adição ou Mudança de Categoria
13. Marcação e realização da Prova de Direção Defensiva e Primeiros Socorros
14. Marcação do exame de direção
15. Registro de Estrangeiros
<b>Veículo</b>
16. Comunicação de Venda
17. Baixa de Gravame Fiduciário
18. Emissão de taxa de licenciamento
19. Informação de Situação de Licenciamento
20. 2ª via de CRLV
21. Atualização de Endereço dentro do município
22. Consulta de Multas
23. Defesa prévia
24. Bloqueio de transferência do veículo
<b>SEJUS- SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA</b>
25. Recebimento de denúncias, queixas e reclamações
26. Orientação e informações ao cidadão
<b>INFOCENTRO</b>
27. Acesso à internet
<b>SECRETARIA DAS CIDADES</b>
<b>CAGECE – Cia de Água e Esgoto</b>
28. Suspensão e reativação de Faturamento de Esgoto
29. Alteração de Dados
30. 2ª via de Fatura
31. Corte solicitado
32. Religação de água – Normal e Urgente
33. Refaturamento
34. Parcelamento de Débitos
35. Verificação de Consumo presumido e medido
36. Cadastramento de Imóvel/Cliente
37. Multa Infração – Água
38. Devolução de Pagamento
39. Recebimento de Custas Cartório
40. Carta de Anuência
41. Substituição e Deslocamento de Hidrômetro
42. Orçamento de Serviços
43. Recebimento Antecipado
44. Verificação Interligação de Esgoto
45. Ligação de Água com instalação de hidrômetro
46. Atendimentos a condomínios
47. Laudo e Parecer Técnico

48. Informação de Consumo (Cobrança, corte e débitos)
49. Informações Gerais e outros serviços
<b>SINE/IDT - Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>
50. Intermediação de mão de obra
51. Solicitação de Seguro Desemprego
52. Emissão da Carteira de Trabalho
<b>DEFENSORIA PÚBLICA</b>
53. Primeiro atendimento ( família; cível; fazenda pública; tutela coletiva; consumidor ;criminal)
54. Acompanhamento de processos
<b>SECRETARIA DE CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL</b>
<b>Ouvidoria</b>
55. Críticas, elogios, reclamações e sugestões referentes aos serviços públicos estaduais
56. Denúncias referentes aos serviços públicos estaduais
57. Orientações sobre os programas de governo
<b>SECULT - SECRETARIA DA CULTURA</b>
58. Ponto de Leitura e animadores culturais
<b>MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL</b>
<b>DECON – Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor</b>
59. Emissão de cartas de informações preliminares
60. Registro direto de reclamações
61. Orientação ao Consumidor
62. Calculo em Geral
63. Atendimento de Retorno de CIP
<b>22. CENTRAL FÁCIL</b>
<b>STDS - SECRETARIA DO TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>
64. Informações sobre projetos desenvolvidos pela STDS
65. Realização de palestras e treinamentos para empresários com agenda fixa com parceiros
66. Realização do cadastro de entidades sociais
67. Emissão e renovação de atestados de funcionamento das entidades sociais
68. Orientação técnica e jurídica para entidades sociais
69. Recebimento de denúncias e queixas referentes aos Conselhos da STDS
<b>JUCEC - Junta Comercial do Ceará</b>
70. Alteração Contratual
71. Extinção/distrato Contratual
72. Registro de Ata de assembléia geral de constituição
73. Registro de Ata de assembléia geral ordinária
74. Registro de Ata de assembléia geral extraordinária
75. Registro de Ata de assembléia geral ordinária e extraordinária
76. Registro de Ata de reunião do conselho de administração
77. Registro de Ata de reunião/assembléia de sócios
78. Inscrição na Junta
79. Registro de Contrato
80. Arquivamento de publicações de atos de sociedade
81. Enquadramento de microempresa

82. Enquadramento de empresa de pequeno porte
83. Emissão de Certidão de inteiro teor
84. Emissão de Certidão simplificada
85. Emissão de Certidão específica
86. Autenticação de livros, conj. de folhas encadernadas sob forma de livro
<b>SEFAZ – SECRETARIA DA FAZENDA</b>
87. Alteração de contador
88. Baixa de DAE COMETA
89. Certidão de quitação de receita
90. Certificado de regularidade fiscal
91. Consulta de selo de trânsito
92. Consultas diversas
93. Emissão de Certidão Negativa de Débitos
94. Emissão de DAE
95. Inclusão de artesão
96. Inclusão de Nota Fiscal Avulsa
97. Inclusão de parcelamento da Dívida
98. Inclusão de veículos novos
99. Inclusão Sua Nota Vale Dinheiro
100. Retirada de restrição IPVA
101. Revalidação de documentos fiscais
102. Validação da Guia de ITCD
103. Validação SUFRAMA
<b>COMPLEMENTA A CENTRAL FÁCIL: SEFIN e SER (Municipal), CRC e SEBRAE (Outros)</b>
<b>ÓRGÃOS E SERVIÇOS FEDERAIS</b>
<b>POLÍCIA FEDERAL</b>
1. Emissão de Passaporte
<b>TER</b>
2. Emissão de Título
3. 2ª via de Título
4. Comprovante de votação
5. Recadastramento
<b>RECEITA FEDERAL</b>
6. Inscrição, Alteração e Consulta CPF;
7. Inscrição, Alteração e Consulta de CNPJ;
8. Pesquisa de Situação Fiscal na Receita Federal – Pessoa Física e Jurídica;
9. Orientações sobre enquadramento no SIMPLES;
10. Emissão de Certidão Conjunta relativos à Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Exceto Contribuições Previdenciárias);
11. Informações e Orientação
<b>DRT – Delegacia Regional do Trabalho</b>
12. Orientações trabalhistas, Orientação e encaminhamento à DATAMEC do CAGED, Registro Profissional, Recepção e Orientação da RAIS, Orientação institucional do PAT, PIS, Notificação para Depósito do FGTS, Emissão de Certidão de Tempo de Serviço, Recepção de Denúncias de Discriminação, Acidentes de trabalho, Trabalho Infantil e outras formas degradantes de condições de trabalho
<b>CEF</b>

13. PIS Saldo, extrato, saque
14. Atendimento empresa
15. Cadastro programas sociais
16. Identidade Social
17. Emissão de boletos
18. Entrada no FGTS
19. Senha Cidadão
20. Conectividade Social
21. Cartão Cidadão
22. Informações sobre financiamentos
<b>INSS</b>
23. Requerimento de Auxílio-doença
24. Consulta às Perícias Médicas Agendadas
25. Marcação de exame médico pericial para fins de reexame de auxílio-doença
26. Pedido de prorrogação e Reconsideração – (PP/PR)
27. Requerimento de Salário-Maternidade
28. Requerimento de pensão por morte para dependentes de segurado(a) que recebia benefício
29. Entrega de formulários solicitados pela Previdência Social
30. Consulta aos Processos de Concessão inicial de benefícios
31. Agendamento de atendimento nas agências
32. Autorização de Débito Automático em conta
33. Cálculo de aposentadoria
34. Informação, taxas, informação de financiamentos referentes ao empréstimo consignado
35. Emissão de Extrato de Pagamento de Benefícios e Imposto de Renda
36. Certidão para saque do PIS/PASEP/FGTS
37. Informação e Formulário para CADSENHA
38. Emissão da Guia da Previdência Social – GPS
39. Restituição de Pagamento indevido efetuado pelo contribuinte
40. Parcelamento de Contribuições
41. Tabela de Contribuição em atraso, contribuição mensal e incidência de contribuição, pagamento de benefício e do último reajuste de benefícios
42. Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual
43. Emissão do histórico de Empréstimo Consignado
44. Emissão do Extrato da Previdência
<b>CORREIOS</b>
45. Encomendas - nacional e internacional (customizada e PAC)
46. Mensagens (Correio Expresso, Correspondência Registrada / e com AR e Correspondência Simples)
47. Fax- Post
48. Telegrama
49. Filatelia
50. Aerogramas (Nacional, Internacional, Comemorativo)
51. Embalagens
52. Recarga Virtual
53. CPF
54. Recepção do formulário da declaração do imposto de renda

55. Informações sobre Comércio Exterior

**OUTROS - ÓRGÃO, EMPRESAS E SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA****SERASA**

1. Baixa de Protesto
2. Análise de documentos
3. Baixa de protesto por Ofício Judicial
4. Consulta CPF/CNPJ
5. Atualização de Cadastro – FICAD

**COELCE**

6. 2ª via de Fatura
7. Acréscimo de carga
8. Aferição de medidor
9. Cadastramento de senha internet
10. Coletar leitura
11. Consumo final para quitação
12. Conta paga e não baixada
13. Correção de defeito domiciliar
14. Corte com retirada de medidor
15. Corte sem retirada de medidor
16. Decréscimo de carga
17. Exclusão de endereço postal
18. Liberação de defeito técnico
19. Modificação de endereço postal
20. Mudança da data de vencimento
21. Mudança de medidor de local
22. Mudança de classificação tarifária
23. Poda de árvore a pedido
24. Religação com implantação de medidor
25. Religação de urgência
26. Religação normal
27. Substituição de ramal a pedido
28. Verificação de nível de tensão
29. Vistoria na unidade consumidora
30. Informações Gerais e outros serviços

**OI – Telefonia**

31. Cancelamento de Linha
32. Parcelamento de Débitos
33. Contestação de Contas
34. Mudança de Endereço
35. Transferência de Assinatura
36. Devolução de modem
37. 2ª via de conta
38. Solicitação de Linha

**23. CDL – Câmara dos Dirigentes Lojistas**

39. Consulta ao Serviço de Proteção ao Crédito - SPC
<b>24. CRC – Conselho Regional de Contabilidade</b>
40. Registro das empresas Individual e Ltda., através da disponibilização de contador
41. Preenchimento de documentos, orientações e informações contábeis
<b>25. SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará</b>
42. Orientação referente à legalização de empresas
43. Realização de Treinamentos e Palestras gratuitas em parceria com a STDS
44. Informações sobre o Empreendedor Individual
<b>POSTOS DE ATENDIMENTOS BANCÁRIOS</b>
CEF
Caixas eletrônicos de outros bancos
<b>SERVIÇOS COMPLEMENTARES</b>
Papelaria/Copiadora
Foto
Lanchonete/Café

#### 11.4 SEJUS 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 ou realizar consultas e trabalhos do seu interesse.

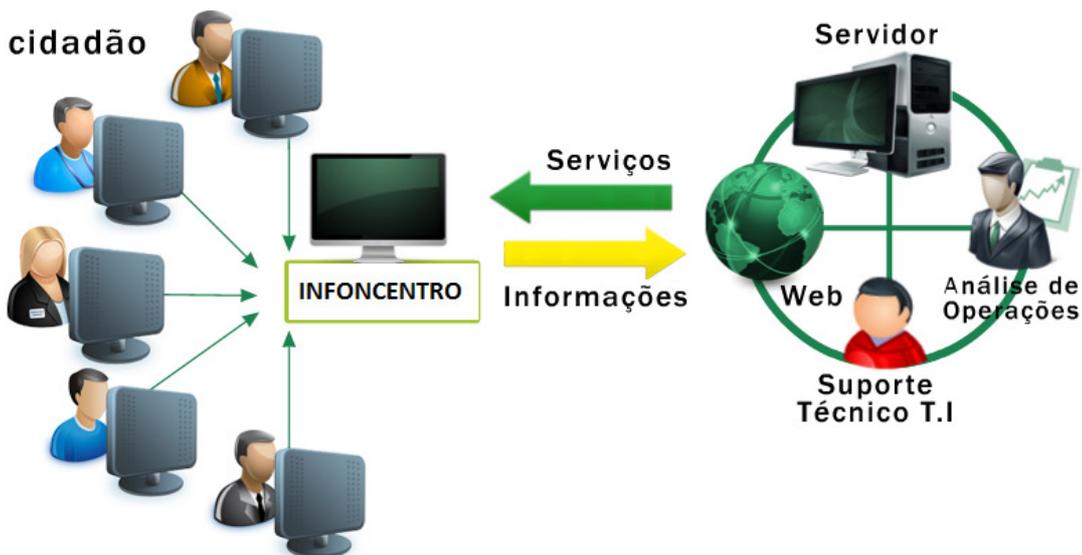
Este espaço deverá ser monitorado por atendentes especializados no uso de recursos de informática e treinados para terem familiaridade com os serviços públicos prestados via internet, com vista a auxiliar os usuários em caso de dúvidas.

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. Cabe 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.

Seguindo a tendência mundial de disseminação de informações via meio eletrônico, o



## 11.5 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 deverão ser prestados por empresas privadas, contratadas pela **CONCESSIONÁRIA** conforme estabelecido em contrato, e não serão computados como atendimento para efeito de remuneração, nem serão monitorados por sistema de senhas de atendimento. No entanto, as empresas prestadoras deverão estar sujeitas as normas e procedimentos administrativos e operacionais das unidades **Vapt-Vupt**.

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

- Fotocopiadoras
- Terminal de auto-atendimento bancário
- Totem de concessionária de serviços públicos
- Lanchonete
- Café
- Estacionamento
- Outros

## 12. MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA BÁSICA

### 12.1 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.

### 12.1.1 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.

### 12.1.2 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.

### 12.1.3 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.

#### 12.1.4 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**.

#### 12.1.5 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.

### 12.2 MOBILIÁRIO

O mobiliário a ser fornecido e instalado nas unidades **Vapt-Vupt** deverá atender aos requisitos técnicos estabelecidos neste documento de acordo com o Anexo 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.

### 12.3 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:

- 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 termino 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.

## **12.4 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.

## **12.5 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.

## 12.6 SINALIZAÇÃO VISUAL

O projeto da sinalização visual deverá atender, em todos os aspectos, ao estabelecido no Anexo 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**.

## 13. PARAMETROS TÉCNICOS DE CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO

### 13.1. ADEQUAÇÃO DOS LOCAIS

O objetivo deste item é fornecer os requisitos mínimos e essenciais a serem considerados pela **CONCESSIONÁRIA** na elaboração dos projetos civil, arquitetônico e de configuração do espaço físico das unidades **Vapt-Vupt**.

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 de compras ou similar.

Não poderá haver utilização do subsolo para a execução dos serviços de atendimento aos cidadãos e de outros serviços internos ao posto, 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.

#### 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 seis 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	3500 m <sup>2</sup>
FORTALEZA –BEZERRA DE MENEZES	3200 m <sup>2</sup>
FORTALEZA – MESSEJANA	2500 m <sup>2</sup>
JUAZEIRO DO NORTE	2000 m <sup>2</sup>
SOBRAL	1800 m <sup>2</sup>

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

## 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.

### 13.2 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 de atendimento 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, etc.

Os monitores de exibição de senhas deverão ser distribuídos, de forma a garantir visibilidade dos mesmos em qualquer ponto da área de espera do atendimento e audição do aviso sonoro e do número da senha 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 acordo com os modelos descritos no ANEXO V e deverá acomodar mobiliário e computadores.

O ANEXO IX apresenta uma proposta de layout para uma Unidade **Vapt-Vupt** o que poderá nortear a elaboração do Projeto Arquitetônico.

### 13.3 PARÂMETROS PARA CONSTRUÇÃO UNIDADES FIXAS

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.

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 3 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 2,40 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.) poderão 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.

### 13.3.1 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.

#### **FACHADAS**

##### **FACHADA PRINCIPAL**

A fachada principal de cada posto 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 Anexo IV deste documento.

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

A calçada em frente ao posto 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, emassadas 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.

### **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;
- b) Verde.

## ARQUITETURA

Os imóveis onde serão instalados 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.

## 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.

## 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 ao posto deverão ser adequadamente protegidos contra iluminação natural excessiva, sendo que os elementos de proteção deverão ser compatíveis com o padrão interno de acabamento.

## **ACABAMENTOS**

O forro em cada ambiente da unidade 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.

Peças 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) Mesa(s) e cadeiras suficientes para no mínimo 12 pessoas.

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 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.

### **SANITÁRIOS ACESSÍVEIS**

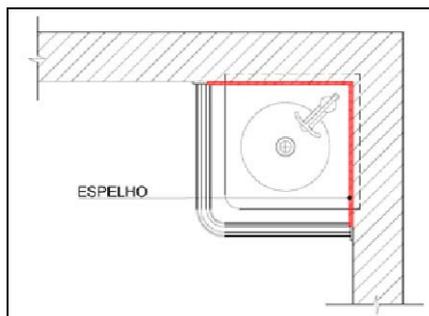
Os sanitários acessíveis deverão atender aos cidadãos e a funcionários portadores de necessidades especiais ou com mobilidade reduzida, considerando aspectos como conforto, facilidade de limpeza, segurança e, principalmente, estar de acordo com a NBR 9050 da ABNT.

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 III deste documento.

### **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 o posto.
- Bancadas utilizadas em todo o posto 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 SignoSinal 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.

## 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.

### 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:



### 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 univerde.

### ESQUADRIAS

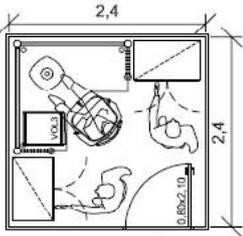
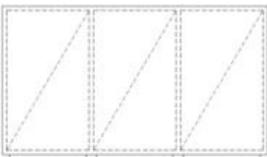
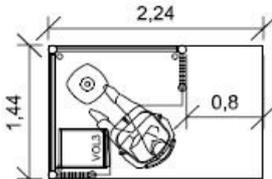
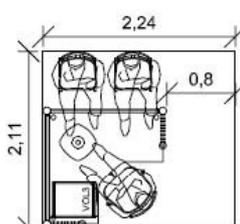
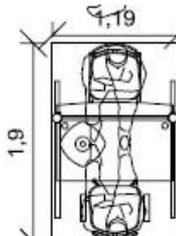
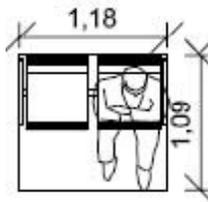
- Porta de acesso principal em alumínio e vidro laminado 10mm;

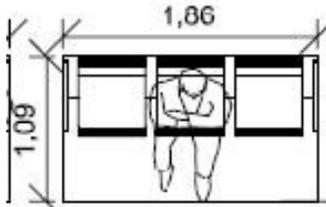
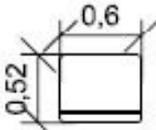
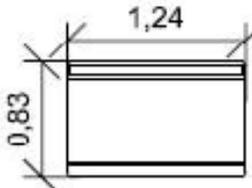
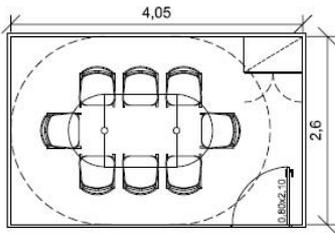
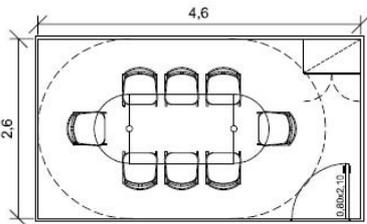
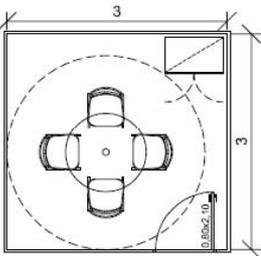
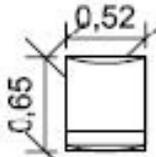
- Portas internas de madeira tipo paraná com revestimento em laminado melanmico branco. Portas de abertura dupla protegidas com chapa metálica até altura de 40cm.
- Ferragens cromadas resistentes a corrosão ou similar.
- Janelas em alumínio e vidro laminado 10mm, com área mínima de 17% da área do pavimento

## REQUISITOS ERGONMICOS

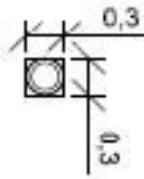
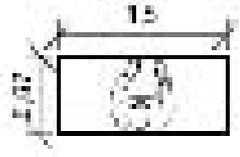
No projeto arquitetônico das unidades **Vapt-Vupt** deverão ser considerados os requisitos ergonmicos que definem a área mínima destinada a cada item do mobiliário. São apresentados modelos para orientao, na tabela a seguir:

Desenhos	Itens e espaços	área mínima (m <sup>2</sup> )
	Armário 0,80 x 0,60 metros	0,72
	Balcão Módulo Curvo	2,08
	Balcão Módulo Linear	2,13
	C.P.D.	5,76
	Cadeira com prancheta	0,67

Desenhos	Itens e espaços	Área mínima (m <sup>2</sup> )
	Coordenação	5,76
	Escaninho com 12 portas	0,81
	Estação de trabalho	3,23
	Estação de trabalho com 2 cadeiras fixas	4,73
	Guichê de Atendimento	2,26
	Longarina de 2 lugares	1,29

Desenhos	Itens e espaços	Área mínima (m <sup>2</sup> )
	Longarina de 3 lugares	2,04
	Máquina de Café	0,31
	Máquina de Salgados	1,03
	Reunião com mesa de 2,00 x 1,00 metros	10,53
	Reunião com mesa de 2,50 x 1,00 metros	11,96
	Reunião com mesa redonda Ø1,10 metros	9,00
	Terminal de Auto-Atendimento	0,34

Desenhos	Itens e espaços	Área mínima (m <sup>2</sup> )
	Estação de Trabalho 0,9 x 0,6 metros	1,44
	Geladeira	1,13
	Bancada com Pia	1,80
	Tanque	0,75
	Bebedouro	0,57
	Telefone Público	0,94
	Lixeira de Coleta Seletiva	0,18

Desenhos	Itens e espaços	Área mínima (m <sup>2</sup> )
	Lixeira de 20L	0,09
	Quadro de Avisos	1,00

As áreas mínimas apresentadas não incluem áreas de circulação, as quais deverão ter largura mínima de passagem de 0,90 metros;

Os requisitos relativos ao mobiliário a ser utilizada compõem o APÊNDICE V deste documento.

### 13.3.2 Instalações Hidráulicas

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

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**.

Se possível, 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.

### 13.3.3 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 do tipo 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 predominante nas unidades **Vapt-Vupt** deverá ser 220 v.

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

### 13.3.4 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 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  $22^\circ\text{C} \pm 2^\circ\text{C}$ .

### 13.3.5 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 projeto e em conformidade com legislação vigente.

## 13.5 PARAMETROS TECNICOS PARA TELEINFORMÁTICA

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

### 13.5.1 Especificações Técnicas

Todos os itens que compõe as especificações técnicas e características estão apresentados no Anexo VIII, 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.

### 13.5.2 Projeto Técnico de Rede

#### Objetivo

Definir os recursos de hardwares, 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 a seguir:

- Topologia de rede Switch Gigabit Ethernet para os servidores e estações de trabalho;
- Conexão Gigabit Ethernet Full Duplex entre o Switch e roteadores que conectam as Unidades as suas respectivas bases remotas;
- Configuração de VLAN's (Virtual Local Area Networks) para isolar cada Unidade;
- Conexão WAN (Wide Area 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.

### **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).

### **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.

### **Níveis de Serviço – SLA – para Solução de Rede**

Os equipamentos de comunicação de dados a serem disponibilizados seguirão as definições de SLA para a garantia da qualidade dos serviços prestados, observando-se o disposto no Anexo VII – Indicadores de Desempenho.

### **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 estado alocar os serviços necessários desta rede (ou em outra que vier a substituí-la) de modo a prover a interligação das Unidades do Vapt-Vupt com as bases de dados que forem

necessárias. 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, que proverá toda a infraestrutura para conexão.

Os demais órgãos e empresas, prestadores de serviço ao cidadão, deverão prover suas próprias soluções de rede WAN para interligar sua base de dados às Unidades do Vapt-Vupt nas quais tiver serviços disponíveis.

### **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:

<b>SWITCH DE NÍVEIS 2, 3 E 4 PARA BACKBONE</b>
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.
<b>SWITCH WORKGROUP DE NIVEL 2 PARA BORDAS</b>
Configuração
Switch Workgroup Layer 2, com 24 portas 10/100/1000BaseT RJ45 e 04 Slots de expansão para 10 Gigabit Ethernet.

## **13.6 PARAMETROS PARA MOBILIÁRIO E MATERIAIS CONSUMÍVEIS**

### **13.6.1 Mobiliário**

O mobiliário e utensílios a serem fornecidos e instalados nas unidades **Vapt-Vupt**, de uma 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 Anexo V deste documento.

### **13.6.2 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, já abordada no subitem 9.1.8 deste documento.

- **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 Serviços.

Incluem-se nessa categoria:

- a) Espelhos de documentos oficiais;
- b) Formulários;
- c) Carimbos

Os espelhos de documentos oficiais serão numerados individualmente e serão fornecidos pelos correspondentes órgãos emissores, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** o fornecimento do local para armazenamento.

A Unidade de Serviço correspondente ao material a ser utilizado ficará responsável pelo controle de recepção, de uso e unidades inutilizadas nos guichês de atendimento.

Nos casos de outros documentos oficiais, cuja emissão não seja parte integrante do escopo de serviços da **CONCESSIONÁRIA**, a responsabilidade pela guarda e controle da utilização dos espelhos será do respectivo órgão emissor do documento.

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.

- **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**.

- **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/m<sup>2</sup>, no mínimo.

### 13.7 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.

### 13.8 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 está 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 Anexo IV deste documento.

## 14. PLANEJAMENTO PARA IMPLANTAÇÃO

### 14.1 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 a população 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 agencia de publicidade pelo **Poder Concedente**, ou a inclusão deste plano em contrato já existente, para desenvolvimento da campanha, deverá seguir as diretrizes e políticas de divulgação estabelecidas pelo Governo do Estado uma vez que a melhoria do atendimento ao público está diretamente ligada a sua imagem não importando que o serviço seja executado por terceiros.

Caberá à CASA CIVIL e à SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA validar e acompanhar a execução do Plano Estratégico de Comunicação que abrange desde a inauguração das unidades fixas e móveis, bem como a permanente divulgação dos novos serviços, requisitos e melhorias implementadas durante todo o processo de concessão.

O Manual de Identificação Visual que encontra-se no Anexo 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:

Manter permanentemente atualizadas as informações sobre os serviços ofertados e requisitos dos serviços de maior demanda

Garantir a homogeneidade e complementaridade dos materiais de divulgação e comunicação de acordo com o Manual de Identificação Visual aprovado pelo Governo.

Produzir os materiais gráficos de divulgação permanente das unidades, assim compreendidos os folders e filipetas, mantendo-os disponíveis nos balcões de informação.

O Governo do 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.

## 14.2 ETAPAS PARA 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 DE JUSTIÇA E CIDADANIA** deverá acompanhar todas as etapas para implantação de forma a atestar se a execução esta 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.

Para tanto, 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"> <li>Indicar o responsável da SPE para ser o interlocutor com o Estado, para gerenciar o projeto.</li> <li>Definir as equipes de trabalho e as suas responsabilidades</li> <li>Validar o cronograma de implantação</li> </ul>
II. Definição e formalização dos Órgãos Parceiros com a <b>SEJUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalização dos Convênios ou Termos de Cessão de Uso com os Órgãos Parceiros estabelecendo as responsabilidades das partes.</li> </ul>
III. Validação dos serviços e reais necessidades com os Órgãos Parceiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise mais detalhada dos processos e fluxos dos serviços com vista a simplificação de procedimentos.</li> <li>Ratificação do quantitativo de pessoal, mobiliário e equipamentos junto a cada Órgão Parceiro.</li> <li>Elaboração dos Manuais e Procedimentos dos processos de clientes dos processos administrativos e processos gerenciais</li> </ul>
IV. Execução do Projeto arquitetônico e Projetos Complementares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratação da empresa para execução da obra: Construção ou Reforma</li> <li>Definição da solução da TIC para os sistemas a serem instalados</li> <li>Acompanhamento da obra</li> </ul>
V. Adequação dos imóveis ou edificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Execução da obra civil</li> <li>Execução das instalações</li> </ul>
VI. Aquisição de materiais e equipamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar aquisição dos equipamentos de informática (hardwares, periféricos e softwares) conforme especificações predefinidas.</li> <li>Realizar aquisição de mobiliário e outros equipamentos operacionais conforme especificações predefinidas.</li> <li>Realizar a aquisição dos materiais de consumo a cargo da Concessionária de acordo com as necessidades predefinidas.</li> </ul>

ETAPAS	RESULTADOS ESPERADOS
VII. Instalações físicas e de mobiliário e equipamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento da entrega e instalação do mobiliário e equipamentos</li> <li>Contratação e execução da Programação Visual</li> <li>Unidade fisicamente pronta para inauguração</li> </ul>
VIII. Formação do Quadro de Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição e contratação da empresa para realizar o processo de recrutamento e seleção</li> <li>Recrutamento e seleção de funcionários públicos e empregados para funções administrativas e operacionais.</li> <li>Recrutamento, seleção e contratação de funcionários terceirizados com base no Perfil Funcional.</li> </ul>
IX. Capacitação e Treinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição e contratação da empresa para realizar a capacitação dos funcionários com base no Programa preestabelecido.</li> <li>Quadro de pessoal capacitado e treinado para atuar na área administrativa e operacional.</li> </ul>
X. Uniformes e crachás	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratação de empresa para confecção dos uniformes e empresa para a confecção dos crachás conforme modelos predefinidos.</li> <li>Distribuição do kit de uniforme e do crachá para todo quadro de pessoal da unidade <b>Vapt-Vupt</b></li> </ul>
XI. Plano de Comunicação e Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratação da empresa para desenvolver a campanha para lançamento</li> <li>Aprovação da campanha pelo Governo</li> <li>Execução da campanha</li> <li>Entrega dos convites para inauguração e material de apoio.</li> </ul>
XII. Pré-Operação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simulação de todos os testes de aceitação, operacionais e de funcionamento.</li> <li>Realizar os ajustes necessários antes da abertura oficial</li> </ul>
XIII. Operação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unidade <b>Vapt-Vupt</b> em condições de entrar em operação</li> </ul>
XIV. Acompanhamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompanhamento diário dos Processos Administrativos e dos Processos de Clientes visando a correção de falhas e identificando possibilidades de melhorias.</li> <li>Monitoramento diário dos indicadores de desempenho.</li> </ul>

## 15. MODELAGEM JURÍDICA

Os anos 80 marcaram o início de profundas modificações na ação econômica estatal pelos governos dos países membros da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), refletindo processo que, ao mesmo tempo traduziu-se numa ampla tendência de desregulamentação setorial, particularmente no âmbito financeiro, acompanhada de reversão da progressividade da ordem tributária e indução seletiva à competição internacional<sup>1</sup>.

Somam-se a isso as fortes crises cambiais da segunda metade dos anos 90 que acabaram por forçar regimes fiscais contracionistas de países emergentes da Ásia e da América Latina.

Já na Europa, a crescente importância estratégica do bloco regional de comércio e investimento, como resposta ao recrudescimento da concorrência internacional, impôs aos seus países severos critérios de ajustamento e coordenação macroeconômica.

Desta forma, a provisão de serviços de infra-estrutura foi diretamente afetada por essas tendências, onde governos de diversos países, incapacitados de dar continuidade a uma tradição histórica de financiamento fiscal dos grandes investimentos públicos, identificaram na Parceria Público-Privada, uma alternativa para viabilizar projetos de infra-estrutura e de provisão de serviços públicos.

Foi no Reino Unido que a parceria público-privada deu-se com maior intensidade. Em 1992, a partir do desenvolvimento de projetos sob o *Private Finance Initiative*, instrumento de associação na modalidade público-privada, em que setor público mantém a responsabilidade pela provisão de parte dos serviços, tendo por objetivo principal viabilizar projetos por meio do financiamento privado.

Em 1996 no governo de Tony Blair passou a implementar o *Public Private Partnership* (ou em Português, Parceria Público-Privada – PPP) na busca por alternativas de financiamento que permanecia no centro da questão. O objetivo maior, todavia, passou a ser a eficiência na contratação de serviços públicos.

Em 2003, as estatísticas oficiais registravam 560 projetos em PPP implementados naquele país, envolvendo investimentos da ordem de 35 bilhões de libras.

A Parceria Público-Privada concebida na Inglaterra foi adotada em diversos outros países, como Portugal, Holanda, Irlanda, África do Sul e Canadá, além de transformar-se em realidade em países da Europa Central e na própria América Latina, onde se destacam o México e o Chile.

Conforme Barros (2005)<sup>2</sup>, cada uma das experiências originadas da redução do grau de intervenção e de mudanças na forma de intervenção do Estado na economia, constituíram respostas dos países capitalistas à crise do Estado, a partir do final da

---

<sup>1</sup> FONTE: Bárbara Moreira Brito e Antonio Silveira. Revista do Serviço Público 56, nº 01 .Março/2005

<sup>2</sup> Cleyton Miranda Barros. Parceria Público-Privada: Um Breve Estudo sobre a Experiência Internacional Recente.

década de 1970 e ao longo da década de 1980, e à globalização econômica, principalmente ao longo dos anos 1990<sup>3</sup>:

“O interesse internacional em PPP pode ser atribuído principalmente a três fatores<sup>4</sup>. O primeiro deles está associado a necessidade de investimento, tendo em vista que o crescimento econômico é altamente dependente do desenvolvimento e aperfeiçoamento da infra-estrutura, particularmente em serviços públicos (como energia elétrica, água e telecomunicações) e sistemas de transportes. Além disso, existe em diversos países uma necessidade urgente de novas infra-estruturas sociais, como hospitais e equipamentos de assistência médica, instalações escolares e habitação. Para diversos governos, isso é encarado como a área no qual o envolvimento do setor privado é mais premente.

Por outro lado, os países têm buscado também uma maior eficiência no uso dos recursos, a experiência das privatizações demonstrou que diversas atividades, mesmo as tradicionalmente assumidas pelo setor público, podem ser desempenhadas de forma mais econômica com a aplicação das disciplinas e competências administrativas do setor privado.

Por fim, existe também uma forte demanda pela geração de valor comercial para os ativos do setor público. Montantes significativos de recursos públicos são investidos no desenvolvimento de ativos como tecnologia de defesa e sistemas de informação, com tecnologia de ponta, que freqüentemente, são usados para uma estreita faixa de aplicações dentro do setor público.”.

Traçando um panorama atual do desenvolvimento da PPP no mundo, pesquisa do BNDES<sup>5</sup> realizada em 2006 distingue três categorias de países:

- Os países maduros (Reino Unido, Austrália e Japão): O Reino Unido distingue-se dos outros países estudados pela grande quantidade de contratos assinados (mais ou menos 48 por ano) e pela antigüidade dos primeiros projetos. Austrália e Japão assinaram um número importante de contratos em um lapso curto de tempo. No Japão, destaca-se o fato de pouquíssimos contratos ultrapassarem US\$ 100 milhões, e a maioria está em torno de US\$ 20 milhões. Nesses três países, a utilização de contratos de PPP já se generalizou, e o número de contratos anuais está estabilizado. O investimento público por meio de PPP representa cerca de 8% na Austrália e de 10% no Reino Unido.
- Os países com potencial futuro (Índia, Canadá, França, Brasil, Estados Unidos, México e África do Sul): Em geral, as legislações específicas sobre PPP desses países são posteriores a 2003 e é preciso, pelo menos, mais de dois anos para seguir todos os passos necessários para vir a contratar um projeto de uma parceria dessa natureza. São países que, embora tenham poucos contratos já assinados, têm perspectivas muito boas de desenvolver essa modalidade de investimento.
- Os países iniciantes (China e Marrocos): Estão com projetos-piloto de PPP em fase de experimentação e seus resultados condicionarão a perspectiva de seu desenvolvimento.

<sup>3</sup> Segundo o Banco Mundial, 15.000(quinze mil) empresas públicas foram privatizadas, no mundo, em 1990. O total mundial acumulado de todas as operações de privatização se elevou a 328 bilhões de dólares durante o período de 1985/1992. (cf. *Les privatisations em France, coorditanion Fabrice DION, La documentation française, économie*, p.8)

<sup>4</sup> Segundo o Banco Mundial, 15.000(quinze mil) empresas públicas foram privatizadas, no mundo, em 1990. O total mundial acumulado de todas as operações de privatização se elevou a 328 bilhões de dólares durante o período de 1985/1992. (cf. *Les privatisations em France, coorditanion Fabrice DION, La documentation française, économie*, p.8)

<sup>5</sup> REVISTA DO BNDES, RIO DE JANEIRO, V. 14, N. 27, P. 323-330, JUN. 2007

O estudo indica um potencial importante para países de rápido crescimento. Brasil, Estados Unidos, México, Índia e China, todos os atores importantes na economia mundial, têm grandes necessidades de investimento em infraestrutura. Cada um desses países identificou a PPP como uma solução para financiar investimentos públicos.

A pesquisa apresenta ainda uma avaliação em âmbito internacional, país a país, das operações de PPP:

- **África do Sul:** Adoção, em 1999, de uma legislação de PPP inspirada no PFI britânico, com a criação de uma Unidade de PPP. Prioridade política para Black Economic Empowerment (BEE), ou seja, uma política de quotas de empregos para a inclusão da população negra. Em 2006, havia 13 projetos contratados em diversos setores, com predominância para saúde (hospitais). Aproveitando a Copa do Mundo de Futebol de 2010, há cerca de 50 projetos de PPP identificados em novos setores, como turismo, relativizando a BEE.
- **Austrália:** A PPP se inicia como concessões rodoviárias durante os anos 1990. Os seis estados australianos não sofrem restrição orçamentária, e a PPP é feita pelo Value for Money ou transferência de risco para manter *rating* elevado. Atualmente, a PPP avança em projetos hospitalares, de educação e de conjuntos habitacionais. Destaque para a busca de receitas acessórias. As PPP representam de 7% a 8% das despesas públicas totais. O estado de Vitória tem 10% em PPP como objetivo estratégico institucional.
- **Canadá:** A PPP foi adotada, segundo o modelo britânico, em três províncias (Colúmbia Britânica, Quebec e Ontário) entre as dez da federação (mais três territórios), por restrições orçamentárias para investimentos. Em 2006, havia 11 projetos assinados na Colúmbia Britânica. Em Ontário, apenas um, mas lançou 15, a maioria de hospitais. O futuro da PPP canadense (provincial) parece promissor, especialmente para infra-estruturas de saúde e de transportes.
- **China:** Em 1994, a China lançou vários projetos-piloto de PPP nos setores de água e de eletricidade. Em 2004, introduziu um novo conceito de “concessões” para infraestrutura urbana em BOT (Built, Operate and Transfer). Não há uma política geral de PPP, apenas atividades locais ou setoriais. Destacam-se dois projetos metroviários em Pequim e diversas estradas no sul do país. Empreiteiras locais ganham das internacionais em custos.
- **Estados Unidos:** O financiamento das rodovias depois da Segunda Guerra Mundial usou uma taxa federal para financiar construção e manutenção, reversíveis aos Estados. Hoje, essas taxas não cobrem a manutenção. Cerca de 15 Estados estão fazendo PPP para financiar essas rodovias, sob diferentes formas. Não há legislação própria, e há uma grande diversidade estadual, mas uma alta liquidez permite uma busca de projetos a despeito do risco nesse mercado. Projetos de construção de unidades sociais costumam estar ligados a incorporações imobiliárias.
- **França:** Tem longa tradição de PPP e serve como o paradigma latino. BOT da Torre Eiffel em 1887. Regime de concessões não permitia recorrer ao setor privado para construir, financiar e operar uma infra-estrutura pública com contrapartida do poder público. Nova legislação de 2002 a 2004. Uso de agências regulatórias setoriais, aproximando-se do modelo inglês. Possui um sofisticado sistema financeiro para PPP, atendendo a setores hospitalar, prisional, educação e de transportes.
- **Índia:** Modelo britânico de PFI. Prioridade para infra-estrutura aeroportuária (124 projetos de novos aeroportos) e de transportes terrestres. Primeiros projetos de estradas em 1997. Modelo preferencial de BOOT (Built Own, Operate and Transfer). Mercado em expansão com o crescimento econômico do país.
- **Japão:** Limites de endividamento estatal com a crise dos anos 1990.

Introdução da PPP por lei de 1999, com base no modelo britânico. Até 2006, 240 projetos de PPP estavam em andamento (média de US\$ 20 milhões a US\$ 25 milhões). Aeroporto de Haneda (US\$ 1,5 bilhão) sinaliza um novo patamar de projetos grandes. Dificuldades para empresas estrangeiras operarem. Setores de hospitais, prisões, tratamento de água e de dejetos.

- Marrocos: Lei de PPP de 2006, segundo o modelo legal latino. Há somente dois projetos em estudo: uma usina térmica e um projeto de irrigação. Grande interesse em projetos de desenvolvimento de infra-estrutura turística. Dúvidas sobre sua efetividade, diante do risco político e do escopo dos projetos, como em alguns países latino-americanos.
- México: Modelo PFI na Unidade Federal (Ministério da Economia). Legislação nova em 2003 e 2004. Cerca de 20 projetos nos setores de saúde educação e transportes (dois assinados e três em fase de recurso judicial). 31 estados da federação mexicana incluíram PPP em seus programas de investimentos.
- Reino Unido: Referência internacional, com 10% do investimento público realizado. Foco no Value for Money, PPP Unit e padronização de contratos, em vez de legislação própria. Existem 700 projetos em curso, representando £ 40 milhões. Setores principais: transportes, saúde (alguns fracassos) e educação. Orientação nova para projetos ambientais e de energia renovável.

No Brasil a Parceria Público-Privada surge sob influência do direito estrangeiro, com o advento da Lei federal nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004, como modalidade de contrato administrativo, visando superar os óbices a um crescimento sustentado.

Posteriormente foram editados o Decreto nº. 5.385, em 04 de março de 2005 e o Decreto nº. 5.411, em 06 de abril de 2005, os quais dispõem, respectivamente, sobre o Comitê Gestor das PPPs e a integralização das quotas do Fundo Garantidor das PPPs.

Na concepção ideológica que permeia as normas da Lei nº 11.079/2006<sup>6</sup>, parcela significativa dos investimentos em infra-estrutura de que o país necessita exigem longo prazo de maturação e grande volume de recursos – isto é, embutem grande risco econômico, regulatório e político, cuja cobertura somente pode ser realizada integralmente por empresas privadas em situações especiais, nas quais seja evidente ou muito provável a estabilidade das receitas a serem auferidas ao longo do tempo ou manifesta sustentabilidade do negócio pelo elevado número de usuários a serem atendidos.

A Lei federal prescreveu normas gerais sobre a Parceria Público-Privada, definindo-a como contrato administrativo na modalidade patrocinada ou administrativa, esta última quando seja a Administração usuária direta ou indireta dos serviços, podendo envolver a execução de obra ou o fornecimento de bens.

Para Fernando Guimarães<sup>7</sup> as concessões administrativas surgem como forma de aplicar a espécie de contrato a atividades que não se compreendem no conceito de atividade passível de sistema tarifário, referindo, sempre, a objeto complexo.

Adverte, inclusive, que os arranjos instrumentados através de PPPs conjugam prestações diversas inseridas num sistema que se caracterizará como um empreendimento, consistindo a prestação dos serviços a exploração de atividades decorrentes da infra-

<sup>6</sup> Paulo Modesto. Parcerias Público-Privadas. A reforma do estado e Forma de Prestação de Serviços . Malheiros Editores, 2007, pg 475

<sup>7</sup> Parcerias Público-Privadas .Malheiros Editores. 2007, pg 374

estrutura provida pelo parceiro privado. Há aglutinação sistemática de escopos diversos, em vista da operacionalização financeira do projeto, de sorte que a solução não apresenta a mesma vocação que uma pura terceirização de mão-de-obra.

Ressalte-se, aliás, que o regramento normativo sobre a matéria veda PPP que tenha como objeto único o fornecimento de mão-de-obra, o fornecimento e instalação de equipamentos ou a execução de obra pública.

Sob outro prisma, acrescenta Guimarães, também nada impedirá que a atribuição de serviços envolvendo atividades próprias de cargos públicos se realize acessoriamente em projetos de PPP, já que a noção de sistematização e organicidade de atividades diversas que caracteriza as Parcerias Público-Privadas - justificadas pela concepção de financiamento do projeto – retira-lhes o óbice quanto à limitação que recai sobre a execução indireta de atividades inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos.

Quanto ao Estado, o Ceará é um dos poucos no país que já conta com uma lei específica regulando o funcionamento das PPPs e do respectivo Comitê Gestor.

Atendendo à legislação estadual esta PPP está sendo desenvolvida por meio de adequado planejamento, inserindo-se na prioridade do Estado quanto à implantação, expansão, melhoria, gestão ou exploração de bens, serviços, atividades, infra-estruturas, estabelecimentos ou empreendimentos públicos.

Demonstra-se pelo presente estudo, ademais, a viabilidade econômica e operacional da proposta para o Estado e a melhoria da eficiência no emprego dos recursos públicos, de modo a autorizar a inclusão do projeto no Programa Estadual de Parcerias Público-Privada.

Outrossim, a Parceria Público-Privada objeto do presente estudo prevê valor do contrato superior a R\$ 20.000.000,00 (vinte milhões de reais) e período de prestação do serviço superior a 5 (cinco) anos, assegurando a vinculação da remuneração ao alcance de metas e resultados.

Submetendo-se a contratação desta Parceria Público-Privada à licença ambiental prévia ou expedição das diretrizes para o licenciamento ambiental do empreendimento, o presente projeto enquadra-se, além de outras, das seguintes diretrizes:

- a. eficiência na execução das políticas públicas e no emprego dos recursos públicos;
- b. vantagens sócio-econômicas;
- c. indelegabilidade das funções de regulação, jurisdicional, do exercício do poder de polícia e de outras atividades exclusivas do Estado;
- d. transparência e publicidade quanto aos procedimentos e decisões;
- e. qualidade e continuidade na prestação dos serviços;
- f. repartição objetiva dos riscos entre as partes.

Noutro quadrante, o regramento estadual estabelece um complexo de disposições destinadas a impedir que a despesa pública gerada pela PPP acarrete comprometimento desmesurado das finanças públicas, fixando:

- a. demonstração de que as despesas criadas ou aumentadas não afetarão as metas de resultados fiscais previstas no anexo referido no §1º do art. 4º da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, devendo seus efeitos financeiros, nos períodos seguintes, ser compensados pelo aumento permanente de receita ou pela redução permanente de despesa;

- b. observância dos limites e condições decorrentes da aplicação dos art. 29, 30 e 32 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, pelas obrigações contraídas pela Administração Pública relativas ao objeto do contrato, nos termos do art. 25 da Lei 11.079, de 31 de dezembro de 2004;
- c. elaboração de estimativa do impacto orçamentário-financeiro nos exercícios em que deva vigorar o contrato de parceria público-privada;
- d. declaração do ordenador da despesa de que as obrigações contraídas pela Administração Pública no decorrer do contrato são compatíveis com a Lei de diretrizes orçamentárias e estão previstas na Lei orçamentária anual;
- e. estimativa do fluxo de recursos públicos suficientes e identificação da fonte desses recursos, para o cumprimento, durante a vigência do contrato e por exercício financeiro, das obrigações contraídas pela Administração Pública;
- f. previsão do objeto no plano plurianual;

Outra característica importante é que o tempo que seria necessário para a amortização dos investimentos a serem realizados no desenvolvimento do empreendimento respeita os limites temporais estabelecidos pela legislação aplicável, isto é, superior a 05 (cinco) anos e inferior a 35 (trinta e cinco) anos.

Além disso, esta Parceria Público-Privada encontra-se em conformidade com a limitação de valor imposta pela legislação federal e estadual no sentido de que o montante referente ao contrato de PPP não pode ser inferior a R\$20.000.000,00 (vinte milhões de reais).

Sob outro prisma, as Centrais de Atendimento ao Cidadão passaram a ser implementadas em todo o país ao longo dos anos 90, como modelo inovador de prestação de serviços públicos, através da gestão de atendimento integrado, ou *one-stop shopping*, como é conhecido internacionalmente.

Esta forma renovada de prestação de serviços públicos obedece a determinados princípios de funcionamento e apresenta particularidades que o distinguem do padrão habitualmente encontrado em organizações tradicionais, aproximando consideravelmente o Estado do Cidadão.

Tais unidades implicam<sup>8</sup>, direta e indiretamente, numa série de ganhos de eficiência e qualidade operacional. Estes, por sua vez, se traduzem em benefícios econômicos e sociais, tanto para o cidadão quanto para o Estado.

Em especial no que se refere ao cidadão, pode-se considerar que resolvendo boa parte de suas demandas junto ao Estado num único lugar, em ambiente com instalações e equipamentos adequados, com pronto atendimento, através de atendentes treinados e flexibilidade de horário, o cidadão economiza tempo e dinheiro, sendo partícipe direto da relação entre o governo e a sociedade. Ganha também o cidadão na qualidade e eficiência, na medida em que dispõe de sistema de acompanhamento e avaliação dos serviços oferecidos.

Tal modelo não é uma experiência exclusivamente brasileira, sendo possível identificá-la em outros países com formatações semelhantes.

Destaque-se, todavia, que o caso brasileiro, à vista do histórico de aprendizado e inovações, serve hoje de referência tanto para as organizações públicas e empresas

---

8 Fonte Caderno MARE 17

privadas brasileiras, como para outros países interessados em utilizar a experiência brasileira no contínuo aperfeiçoamento da prestação do serviço público.

Com efeito, nos últimos anos este programa deixou de ser uma experiência no Brasil para consolidar-se como modelo de gestão por resultados, focado no cidadão, sendo que no estado do Ceará a iniciativa se concretizou pela implantação da Casa do Cidadão.

Atualmente a iniciativa cearense necessita de investimentos para a sua melhoria e expansão, como resposta à crescente demanda, à defasagem de recursos humanos e ao enorme esforço do Governo em procurar alocar racionalmente e de forma equilibrada os recursos orçamentários.

A opção do Governo do Ceará pela Parceria Pública Privada - PPP implicará, portanto, em mecanismo viável para a prestação integrada de serviços públicos, através da implantação, operação e manutenção de novas Unidades de Central de Atendimento ao Cidadão, posicionadas para distribuição do atendimento em regiões estratégicas do Estado.

Esta iniciativa pioneira de dar perenidade a um programa estritamente social é a forma que o Governo Estadual dispõe para assegurar a universalidade e qualidade dos serviços públicos no Estado, emprestando tratamento digno aos seus cidadãos.

Ao quanto se depreende do estudo, as atuais unidades estaduais de atendimento, apesar dos esforços permanentes do Governo, não traduzem a representatividade que se espera de um serviço que signifique a quebra de paradigmas com relação à prestação de serviço público com qualidade.

Em especial, ao disponibilizar acesso aos serviços às populações de baixa renda - com flagrante minimização de custos para as mesmas - e de resgate à cidadania, o **Vapt-Vupt** externa o caráter assistencial que o programa envolve.

Com efeito, a assistência social realiza-se de forma integrada às políticas setoriais, visando ao enfrentamento da pobreza, à garantia dos mínimos sociais, ao provimento de condições para atender contingências sociais e à universalização dos direitos sociais (LOAS), nela inserindo-se as unidades de Central de Atendimento ao Cidadão como mecanismo de articulação, focado na elevação do padrão da qualidade de vida das populações mais carentes.

Para tanto, as facilidades de acesso, de orientação por profissionais treinados e motivados, o tratamento digno, com respeito e cortesia, em instalações amplas, modernas e confortáveis, valendo-se de tecnologia de ponta para servir com agilidade, eficiência e segurança garante que todos serão tratados de forma equânime, com respeito à ordem de chegada, sem qualquer tipo de privilégio.

Reside aí o interesse público na implementação do empreendimento, assim, em propiciar ao cidadão, seja ele procedente de qualquer camada social, a devida atenção do Estado.

A PPP objeto deste estudo traduz concessão administrativa, categorizada pelo § 2º do art. 2º da Lei nº. 14.391/2009 como contrato de prestação de serviços de que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, no caso, envolvendo execução de obra ou fornecimento e instalação de bens, regendo-se ademais, pela Lei nº 11.079 de 31 de dezembro de 2004, aplicando-se adicionalmente o disposto nos artigos 21, 23, 25 e 27 a 39 da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e no art. 31 da Lei nº 9.074, de 7 de

julho de 1995.

Constitui objeto da concessão administrativa a prestação integrada dos serviços de implantação, operação e manutenção de 6 (seis) novas unidades do **Vapt-Vupt**, sendo 4 (quatro) em Fortaleza, 1 (uma) em Sobral e outra em Juazeiro do Norte.

Competirá à concessionária, dentre outras atribuições:

- a. prestação de serviços de informação, orientação ao cidadão e atendimento presencial nos órgãos da administração direta instalados nas Unidades;
- b. Administração das Unidades;
- c. Observadas as diretrizes constantes deste estudo, disponibilização de local e infraestrutura adequados às necessidades de operação das Unidades;
- d. Fornecimento e manutenção do mobiliário para todas as Unidades;
- e. Fornecimento e manutenção da comunicação visual para todas as Unidades;
- f. Fornecimento e manutenção dos recursos de teleinformática necessários à operação das Unidades;
- g. Fornecimento e manutenção de equipamentos de informática para a administração das Unidades e para os órgãos da administração direta, ali instalados;
- h. Fornecimento e manutenção dos equipamentos de gerenciamento do atendimento para todos os órgãos, ali instalados;
- i. Fornecimento e manutenção de equipamentos específicos para os órgãos da administração direta, ali instalados;
- j. Fornecimento de infra-estrutura e apoio logístico para o treinamento de todos os funcionários, inclusive comportamental e de educação continuada;
- k. Fornecimento e reposição de Uniformes e Crachás para todos os funcionários da administração das unidades e de todos os órgãos ali instalados;
- l. Oferta de serviços de apoio ao cidadão: lanchonete, copiadora, papelaria e fotos;
- m. Execução e reposição da folheteria e de impressos;
- n. Divulgação das unidades, complementarmente a propaganda governamental;
- o. Manutenção das instalações prediais e de ar condicionado;
- p. Prestação do serviço de limpeza das Unidades;
- q. Prestação do serviço de vigilância das Unidades;
- r. Prestação do serviço de copa para atendimento aos funcionários das Unidades;
- s. Prestação do serviço de transporte de malotes;
- t. Fornecimento de insumos e material de trabalho para a administração das unidades e órgãos da administração direta ali instalados.

Deverão ser em especial implementados programa de formação de pessoal, canal de manifestação dos usuários e metas de desempenho pela concessionária.

O Poder Público permanecerá responsável pelas atividades indelegáveis, cabendo ao PODER CONCEDENTE, além de outras ações de controle:

- a. Definir os conceitos, diretrizes e padrões mínimos de atendimento;
- b. Sugerir os órgãos e instituições que poderão participar de cada unidade, agendar e participar das reuniões de trabalho, visando consolidar a participação do órgão nas diversas unidades;
- c. Disponibilizar as áreas de imóvel livres e desimpedidas no tempo certo, para a implantação das unidades.
- d. Monitorar a qualidade de atendimento, através de auditorias, atribuindo notas pelo desempenho.

A prestação adequada dos serviços implica na estrita observância dos princípios que

norteiam a operação de centrais de atendimento ao cidadão, aplicáveis à concessão administrativa:

- a. Reunir, em um único espaço, vários órgãos prestadores de serviços públicos, entidades da sociedade civil e empresas prestadoras de serviços de natureza pública;
- b. Estabelecer um novo paradigma no serviço público no que diz respeito ao padrão de atendimento ao cidadão, oferecendo serviços públicos com eficiência, qualidade e rapidez;
- c. Realizar atendimento presencial e através de auto-atendimento;
- d. Dar atendimento sem privilégios;
- e. Ampliar o acesso do cidadão às informações e aos serviços públicos;
- f. Proporcionar qualidade de atendimento e economia de tempo e esforço ao cidadão;
- g. Restaurar o caráter público dos serviços de atendimento;
- h. Propiciar transparência à gestão pública;
- i. Aproximar o Estado do cidadão; e,
- j. Buscar a melhoria contínua do atendimento, diminuindo a burocracia, sem ferir a legislação existente.

Conforme destacado, a remuneração da concessionária ficará vinculada ao atendimento de metas de desempenho e resultados pré-estabelecidos, formatando-se sistema de aferição ao longo da execução do contrato, obedecendo ademais ao mecanismo previsto pelo art. 6 da Lei Estadual nº 14.391/2009 (“Lei Estadual de PPP”).

Releva acrescentar que são previstas condições de devolução das unidades do **Vapt-Vupt** quando da extinção da concessão estabelecendo-se as especificações aplicáveis sobre o estado de conservação e manutenção para cada uma das suas Unidades.

Em conclusão, enquadrando-se nas premissas da concessão administrativa, a realização do empreendimento mediante a celebração de uma PPP não somente conforme com a legislação de regência, mas, sobretudo, necessária e de relevante interesse para o Governo Estadual, que maximizará o número de usuários beneficiados pelo programa da mais alta relevância social.

## 16. ESTUDOS DE VIABILIDADE ECONÔMICA E VALUE FOR MONEY

Planilhas e documentos seguem em anexo XI – ESTUDOS DE VIABILIDADE ATRAVÉS DA ANÁLISE DE VALUE FOR MONEY DO PROJETO VAPT VUPT.

## 17. PRESTAÇÃO DE CONTAS DOS ESTUDOS E PROJETO BÁSICO

Planilhas e documentos seguem em anexo X – PRESTAÇÃO DE CONTAS DOS ESTUDOS E PROJETO BÁSICO.

## 18. RESULTADOS ESPERADOS

A implantação, operação e a manutenção das unidades **Vapt-Vupt** no Estado do Ceará através de PPP revela a predisposição do Governo em aderir a novas práticas de gestão para ampliar e melhorar o acesso aos serviços públicos para o cidadão.

A formatação do modelo proposto e o comprometimento de todos os agentes integrantes da Rede Inteorganizacional **Vapt-Vupt** é possível projetar os seguintes resultados:

- Surgimento de uma nova cultura organizacional voltada para a melhoria continua na prestação de serviços e otimização dos recursos públicos;
- Intensificação do uso de TI para redesenho de processos e aumento da eficiência e efetividade na prestação dos serviços públicos;
- Formação de quadro de pessoal qualificado;
- Aproximação do Estado com a comunidade evidenciando a preocupação do Governo com todo e qualquer cidadão e, conseqüentemente a sua satisfação;
- Instalações físicas construídas ou adaptadas de forma adequada as reais necessidades dos serviços e bem estar dos usuários e funcionários;
- Garantia de manutenção das instalações físicas e capacitação continua dos funcionários;
- Criação de novos postos de trabalho;
- Revitalização das áreas no entorno das unidades

## 19. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR ISO 9000/2000 - **Sistema de Gestão da Qualidade**: Fundamentos e Vocabulário. Rio de Janeiro, ABNT, 2004.

BAHIA. Lei nº 7.615 de 22 de junho de 1999. Aprova a organização estrutural e funcional da Superintendência de Desenvolvimento do Serviço Público e Atendimento ao Cidadão – SESAC. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Bahia, V.83, n. 17.135, p. 21, 23 jun. 1999.

COLENGHI, Vitor Mature. **O&M e Qualidade Total**: Uma Integração Perfeita. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

GONÇALVES, Emília Maria Dórea. **Análise de processos de gestão administrativa**: O caso do Serviço de Atendimento ao Cidadão – Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional da Escola de Administração da UFBA – 2000.

KARABORNI, Najet; ANDRADE, Elba Cristina Sanches de; GONÇALVES, Emília Maria Dórea. **Public service delivery**: handbook. United Department of Economic and Social Affairs. Salvador: Secretaria de Administração, Governo do Estado da Bahia, 1999.

LIPNACK, Gessica; STAMP. **Rede de informações**. Trad. Pedro Catunda; ver. técnica Cláudio Mesanelli. São Paulo: Makron Books, 1994.

LIRA, Franklin de Souza. Gerência contemporânea. **Apostila memo**. Salvador: UFBA, Escola de Administração, 1997.

RUMMLER, Geary A.; BRACHE, Alan P. Tradução Kátia Aparecida Roque.

**Melhores desempenhos das empresas.** São Paulo: Makron Books, 1994.

## 20. ANEXOS

ANEXO I – DEMANDA PROJETADA POR TIPO DE SERVIÇO

ANEXO II – PERFIL DE CARGO/FUNÇÃO

ANEXO III – PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

ANEXO IV – SINALIZAÇÃO VISUAL

ANEXO V – MOBILIÁRIO

ANEXO VI – UNIFORMES/IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL

ANEXO VII – INDICADORES DE DESEMPENHO

ANEXO VIII – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

ANEXO IX – PLANTA DA UNIDADE DE REFERÊNCIA, LAYOUT E CORTE.

ANEXO X – PRESTAÇÃO DE CONTAS DOS ESTUDOS E PROJETO BÁSICO.

ANEXO XI – ESTUDOS DE VIABILIDADE ATRAVÉS DA ANÁLISE DE VALUE FOR MONEY DO PROJETO VAPT VUPT.