

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

Sumário

INFORMAÇÕES GERAIS.....	10
1. APRESENTAÇÃO	10
2. GLOSSÁRIO	12
3. INTRODUÇÃO	14
3.1. INFORMAÇÕES GERAIS	15
3.2. CONCEITUAÇÃO DA SOLUÇÃO GLOBAL PRETENDIDA.....	15
3.3. ESTRUTURA DA OPERAÇÃO UAI	15
3.4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, FUNCIONAIS E OPERACIONAIS.....	16
3.5. ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO	17
3.6. APÊNDICES DO TERMO DE REFERÊNCIA.....	17
4. A ESTRUTURA DO GOVERNO E A OPERAÇÃO UAI.....	17
5. CONCEITUAÇÃO DO MODELO UAI	21
5.1. MODELO UAI DE ATENDIMENTO	21
5.2. MODELO UAI DE GESTÃO.....	22
5.3. PADRÕES DE ATENDIMENTO.....	22
CONCEITUAÇÃO DA SOLUÇÃO GLOBAL PRETENDIDA.....	23
6. VISÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA	24
6.1. SOLUÇÃO GLOBAL	24
SOLUÇÃO EM NÍVEL DAS UNIDADES UAI.....	25
6.1.1. SOLUÇÃO EM NÍVEL CENTRAL.....	27
7. ESCOPO BÁSICO DE FORNECIMENTO DA CONCESSIONÁRIA.....	29
ESTRUTURA DA OPERAÇÃO UAI	31
8. CARACTERIZAÇÃO DAS UAI	31
8.1. INTRODUÇÃO	31
8.2. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES UAI	31

8.3. INSTALAÇÕES DAS UNIDADES	33
8.4. DEMANDA PELOS SERVIÇOS	35
8.4.1. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS	35
9. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA O CIDADÃO.....	36
9.1. INTRODUÇÃO	36
9.2. ÓRGÃOS E SERVIÇOS	37
ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS, OPERACIONAIS E TÉCNICAS	40
10. ATENDIMENTO A CIDADÃOS NA UNIDADE UAI	40
10.1. INTRODUÇÃO	40
10.2. NA RECEPÇÃO/TRIAGEM	41
10.3. NA ÁREA DE ESPERA PARA ATENDIMENTO	42
10.4. NO GUICHÊ/ESTAÇÃO DE ATENDIMENTO	42
10.5. EMISSÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS.....	43
11. ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE UAI	44
11.1. INTRODUÇÃO	44
11.2. INICIALIZAÇÃO E FINALIZAÇÃO DIÁRIAS.....	44
11.2.1. INICIALIZAÇÃO DIÁRIA	45
11.2.2. FINALIZAÇÃO DIÁRIA.....	46
11.3. ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS OPERACIONAIS.....	48
11.3.1. DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES	48
11.3.2. ORGANOGRAMA DAS UNIDADES UAI	49
11.3.3. HORÁRIO DE TRABALHO.....	49
11.3.4. PERFIS DE FUNÇÕES E ATORES.....	50
11.4. ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS	65
11.4.1. MATERIAIS DE CONSUMO	65
11.4.2. MATERIAIS ESPECÍFICOS	66
11.5. SEGURANÇA FÍSICA.....	67

11.5.1. VIGILÂNCIA DESARMADA.....	67
11.5.2. VIGILÂNCIA ELETRÔNICA	68
11.5.3. CONTROLE DE ACESSO E PONTO ELETRÔNICO	69
11.6. MANUTENÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA BÁSICA	70
11.6.1. INSTALAÇÕES PREDIAIS.....	70
11.6.2. MOBILIÁRIO	74
11.6.3. CABEAMENTO ESTRUTURADO	74
11.6.4. HIGIENE E LIMPEZA	75
11.6.5. SINALIZAÇÃO VISUAL.....	75
12. GERENCIAMENTO DA UNIDADE UAI	77
12.1. INTRODUÇÃO	77
12.2. GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO	77
12.2.1. INTRODUÇÃO.....	77
12.2.2. ADMINISTRAÇÃO DE FILAS	78
12.2.3. ORIENTAÇÃO AOS ATENDENTES.....	79
12.2.4. ANÁLISE DOS TEMPOS E DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO.....	81
12.2.5. ATENDIMENTO PREFERENCIAL.....	83
12.3. GESTÃO GLOBAL DA UNIDADE	83
12.3.1. INTRODUÇÃO.....	83
12.3.2. DESEMPENHO OPERACIONAL	84
12.3.3. CUSTOS OPERACIONAIS	84
12.3.4. OCORRÊNCIAS.....	85
12.3.5. COMPORTAMENTO DA DEMANDA	87
12.3.6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS.....	88
12.3.7. ESTOQUES LOCAIS.....	89
13. GERENCIAMENTO CENTRAL	91
13.1. INTRODUÇÃO	91

13.2. GERENCIAMENTO GLOBAL UNIDADE DAS UNIDADES UAI.....	92
13.2.1. INTRODUÇÃO.....	92
13.2.2. CENTRAL UAI.....	92
13.2.3. SISTEMA CENTRAL.....	93
13.2.4. DESEMPENHO OPERACIONAL.....	94
13.2.5. CUSTOS OPERACIONAIS.....	95
13.2.6. OCORRÊNCIAS.....	96
13.2.7. COMPORTAMENTO DA DEMANDA.....	96
13.2.8. QUALIDADE E CONCLUSIVIDADE DOS SERVIÇOS.....	97
13.2.9. ESTOQUES.....	97
13.3. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRA-ESTRUTURA.....	98
13.4. GERENCIAMENTO DE PROCESSOS.....	99
13.4.1. INTRODUÇÃO.....	99
13.4.2. DINÂMICA DOS SERVIÇOS.....	99
13.4.3. ITENS DE <i>CHECK-LIST</i>	100
14. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS.....	101
14.1. INTRODUÇÃO.....	101
14.2. GERENCIAMENTO DE PROJETO.....	101
14.2.1. INTRODUÇÃO.....	101
14.2.2. DIRETRIZES BÁSICAS.....	101
14.2.3. METODOLOGIA.....	102
14.3. ADEQUAÇÃO DOS LOCAIS.....	104
14.3.1. INTRODUÇÃO.....	104
14.3.2. CONFIGURAÇÃO BÁSICA DO IMÓVEL.....	104
14.3.3. CARACTERÍSTICAS CONSTRUTIVAS GERAIS.....	107
14.3.4. PROJETO ARQUITETÔNICO.....	108
14.3.5. INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS.....	132

14.3.6. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS	133
14.3.7. AR CONDICIONADO	135
14.3.8. ELEVADORES E PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS	135
14.4. SISTEMAS APLICATIVOS	135
14.4.1. INTRODUÇÃO.....	135
14.4.2. GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHAS	136
14.5. CONTROLE DE DEMANDA.....	142
14.5.1. OBJETIVOS	142
14.5.2. DADOS DE ENTRADA	142
14.5.3. PROCESSAMENTO	143
14.5.4. RESULTADOS	143
14.6. CONTROLE DE ITENS DE CHECK-LIST NA TRIAGEM.....	144
14.6.1. OBJETIVO.....	144
14.7. CONTROLE DE ESTOQUE	145
14.7.1. OBJETIVO.....	145
14.7.2. DADOS DE ENTRADA	145
14.7.3. PROCESSAMENTO	145
14.7.4. RESULTADOS	146
14.8. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS	146
14.8.1. OBJETIVOS	146
14.8.2. DADOS DE ENTRADA	147
14.8.3. PROCESSAMENTO	147
14.8.4. RESULTADOS	148
14.9. HELP ONLINE	148
14.9.1. OBJETIVO.....	148
14.9.2. DADOS DE ENTRADA	149
14.9.3. PROCESSAMENTO	149

14.9.4. RESULTADOS	149
14.10. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRA-ESTRUTURA.....	149
14.10.1. OBJETIVO.....	149
14.10.2. DADOS DE ENTRADA	149
14.10.3. PROCESSAMENTO.....	150
14.10.4. RESULTADOS	150
14.11. INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS	151
14.11.1. SEGURANÇA DE ACESSO AOS SISTEMAS.....	151
14.11.2. INTEGRAÇÃO EM NÍVEL LOCAL.....	151
14.11.3. INTEGRAÇÃO ENTRE AS UNIDADES E O SISTEMA CENTRAL.....	152
14.11.4. NAS UNIDADES	152
14.11.5. NO SISTEMA CENTRAL.....	153
14.11.6. INTEGRAÇÃO EM NÍVEL CENTRAL	153
14.12. TESTES DE ACEITAÇÃO	153
14.12.1. INTRODUÇÃO	153
14.12.2. TESTES OPERACIONAIS	154
14.12.3. TESTES FUNCIONAIS	155
14.13. TREINAMENTO	156
14.13.1. INTRODUÇÃO	156
14.13.2. REQUISITOS GERAIS	157
14.13.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	158
14.14. DOCUMENTAÇÃO	158
14.14.1. INTRODUÇÃO	158
14.14.2. DOCUMENTAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA	158
14.14.3. DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS	158
14.15. ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS	159
14.16. COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO	160

14.16.1. INTRODUÇÃO	160
14.16.2. ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO	160
14.16.3. REQUISITOS BÁSICOS.....	162
14.16.4. RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA	163
14.16.5. RESPONSABILIDADES DO GOVERNO.....	164
15. REQUISITOS TÉCNICOS.....	165
15.1. INTRODUÇÃO	165
15.2. REDES LOCAIS	165
15.3. INTERFACES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS	166
15.4. SERVIDORES.....	167
15.4.1. INTRODUÇÃO.....	167
15.4.2. SERVIDOR TIPO I.....	167
15.4.3. SERVIDOR TIPO II.....	167
15.5. ESTAÇÕES DE TRABALHO.....	167
15.6. IMPRESSORAS	168
15.6.1. INTRODUÇÃO.....	168
15.6.2. IMPRESSORA JATO DE TINTA	168
15.6.3. IMPRESSORA LASER.....	168
15.6.4. MATRICIAL	169
15.6.5. MULTIFUNCIONAL/FOTOCOPIADORA	169
15.7. TELEFONIA E COMUNICAÇÕES.....	169
15.7.1. PABX.....	169
15.7.2. LINKS DE COMUNICAÇÃO	173
15.7.3. ROTEADOR/FIREWALL.....	174
15.7.4. SWITCH.....	174
15.7.5. FAX/FONE.....	175
15.8. NO BREAK E ESTABILIZADORES	176

15.9. PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS E ELEVADORES	176
15.9.1. PLATAFORMA ELEVATÓRIA	176
15.9.2. ELEVADOR.....	179
15.10. OUTROS DISPOSITIVOS/EQUIPAMENTOS	183
15.10.1. SCANNER DE MESA.....	183
15.10.2. IMPRESSORA DE SENHAS	184
15.11. PAINEL ELETRÔNICO	185
15.12. PACOTES DE SOFTWARE	186
15.12.1. INTRODUÇÃO	186
15.12.2. SISTEMAS OPERACIONAIS.....	186
15.12.3. SOFTWARE DE SUPORTE.....	186
15.12.4. OUTROS PACOTES	189
15.13. SINALIZAÇÃO VISUAL.....	189
15.14. MOBILIÁRIO	189
15.15. UNIFORMES.....	190
15.16. MATERIAIS E CONSUMÍVEIS	190
15.16.1. INTRODUÇÃO	190
15.16.2. MATERIAIS ESPECÍFICOS.....	190
15.16.3. MATERIAIS DE CONSUMO	191
15.16.4. SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA.....	192
15.17. RESERVA TÉCNICA.....	192
ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO	194
16. ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO	194
16.1. INTRODUÇÃO	194
16.2. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO.....	195
16.3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO.....	198
16.4. ACEITAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES UAI.....	198

INFORMAÇÕES GERAIS

1. APRESENTAÇÃO

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 "Single-Window Service Delivery", ao reunir num mesmo local os diversos organismos prestadores de serviços públicos e privados.

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

Largamente aplicado no Brasil, de onde ganhou notoriedade e reconhecimento, o modelo foi adotado pela Organização das Nações Unidas – ONU, Governo Federal, por meio do Projeto de Atendimento Integrado – PAI, e pelo Banco Mundial.

Tornou-se um projeto prioritário nos programas de modernização da Administração Pública de diversos Governos, a cancelar um novo padrão de qualidade e relacionamento na prestação de serviços públicos.

Em Minas Gerais, esse modelo de atendimento está representado pelas 10 Unidades de Serviços Integrados Urbanos – PSIU e 18 Unidades de Atendimento Integrado – UAI, já implantadas.

Ao longo dos anos, as Unidades PSIU vêm gradativamente perdendo qualidade de

atendimento em virtude dos problemas que têm se apresentado e que os distanciam do atendimento das premissas básicas inerentes ao modelo de Unidade de Atendimento Integrado.

Tais problemas se caracterizam por enfraquecimento da rede de relacionamento formada pelos gestores do modelo e representantes dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, quantitativo reduzido de recursos humanos, falta de capacitação, sistemas de controle incipientes, equipamentos obsoletos, instalações físicas precárias, dentre outros.

Em virtude desse quadro, faz-se necessário que essas unidades de atendimento passem por processo de adoção de um novo modelo de gestão, tornando-as mais eficazes dentro de uma visão mais ampla e renovada das suas finalidades, objetivos e metas.

A decisão de governo para a implantação desse novo modelo de gestão é a formação de parceria com a iniciativa privada, por intermédio de Parceria Público Privada-PPP, cabendo à **CONCESSIONÁRIA** toda a implantação, gestão operacional e manutenção das UAI e à Administração Pública o acompanhamento e a fiscalização do cumprimento de metas e indicadores pré-definidos.

2. GLOSSÁRIO

ADMINISTRAÇÃO DA OPERAÇÃO UAI

Representação da **CONCESSIONÁRIA** na Operação UAI, responsável pelo gerenciamento local, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**.

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 de serviço específica do cidadão.

CIDADÃO

Para o modelo de atendimento integrado, cidadão é toda e qualquer pessoa física ou representante de pessoa jurídica que solicita ou se beneficia dos serviços prestados nas UAI. Em determinados serviços, pode ser representado por meio de procuração ou outros instrumentos legais. Também referido por Usuário e Requerente.

CONCESSIONÁRIA

Empresa privada ou consórcio de empresas que constituirão a **SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO – SPE**, a ser contratada pelo Governo do Estado de Minas Gerais, por meio de Parceria Público Privada – PPP, para implantar, operar, manter e gerir a Operação UAI.

DOCUMENTO DE ARRECAÇÃO ESTADUAL – DAE

Documento utilizado pelo Estado de Minas Gerais para a arrecadação de taxas referentes a serviços, quando aplicável.

GUICHÊ DE ATENDIMENTO

Componente das UAI dotado dos recursos necessários de infra-estrutura para a execução do atendimento, desde a chamada da senha até a liberação do requerente.

OPERAÇÃO UAI

Expressão utilizada neste documento para referência ao empreendimento como um todo resultante da **CONCESSÃO** pelo Estado de Minas Gerais à **CONCESSIONÁRIA** da prestação de serviços de atendimento ao cidadão. O mesmo que PPP-UAI/MG.

OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO

Atividade a ser realizada conjuntamente entre a e a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da diretoria **Central de Gestão das UAI** e a **CONCESSIONÁRIA**, com o objetivo de refinar as especificações técnicas, funcionais e operacionais de todos os materiais, acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais, bem como todos os aspectos administrativos, gerenciais e econômico-financeiros pertinentes, gerando como resultado o **CADERNO DE ENCARGOS** a ser cumprido durante a vigência do período de **CONCESSÃO**.

ÓRGÃO PARCEIRO

É todo organismo público ou privado que, por meio de Convênio ou outro tipo de instrumento jurídico, preste atendimento ao cidadão nas UAI.

UAI

O termo **UAI**, além se constituir abreviatura de Unidade de Atendimento Integrado,

caracteriza-se como a marca de um novo padrão de gestão e de atendimento ao cidadão. Dessa forma, a unidade de atendimento será referida doravante neste documento como **UAI**, a qual congrega, num mesmo espaço físico, vários serviços de interesse do cidadão, por meio de um modelo multidisciplinar e compartilhado entre os diversos prestadores de serviços, sob a ótica do cidadão.

REDE DE RELACIONAMENTO UAI

Forma de representação das relações existentes entre a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO, CONCESSIONÁRIA, ÓRGÃOS PARCEIROS** e a Operação UAI.

SEPLAG

Secretaria de Estado de Planejamento do Governo do Estado de Minas Gerais.

SUBSECRETARIA DE GESTÃO

Unidade governamental integrante da **SEPLAG** responsável em gerir a rede de relacionamento, por meio da Diretoria Central de Gestão das UAI, em estreita parceria com os representantes dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e da **CONCESSIONÁRIA**, fornecendo as diretrizes necessárias ao pleno funcionamento, além de regular e fiscalizar a implantação, operação, manutenção e gestão da Operação UAI pela **CONCESSIONÁRIA**. Para os fins do disposto neste termo de referência, a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** representará o **PODER CONCEDENTE**.

3. INTRODUÇÃO

Este documento contém as especificações mínimas dos serviços a serem prestados pela **CONCESSIONÁRIA**, dos pontos de vista funcional, operacional e técnico, no âmbito da PPP-UAI/MG, voltada:

- a) Primordialmente à elevação do nível de qualidade dos serviços prestados ao cidadão e,
- b) Secundariamente, à operacionalização de infra-estrutura pela **CONCESSIONÁRIA**, para administração e gerenciamento dos serviços prestados.

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

3.1. INFORMAÇÕES GERAIS

CAPÍTULO 1	Apresentação.
CAPÍTULO 2	Glossário.
CAPÍTULO 3	Introdução.
CAPÍTULO 4	Estrutura do Governo à qual a Operação UAI está vinculada.
CAPÍTULO 5	Conceituação do Modelo UAI, abrangendo o modelo UAI de atendimento, o modelo UAI de gestão e os padrões de atendimento a serem obedecidos pela CONCESSIONÁRIA.

3.2. CONCEITUAÇÃO DA SOLUÇÃO GLOBAL PRETENDIDA

CAPÍTULO 6	Visão global da solução integrada, mostrando as principais entidades envolvidas e suas respectivas atribuições.
CAPÍTULO 7	Escopo básico de fornecimento da CONCESSIONÁRIA em termos operacionais, de produtos e de serviços especializados.

3.3. ESTRUTURA DA OPERAÇÃO UAI

CAPÍTULO 8	Caracterização das Unidades UAI com definição das
------------	---

localidades onde deverão ser implantados, bem como com a definição da classificação e dimensionamento da demanda pelos serviços em cada Unidade.

CAPÍTULO 9 Serviços disponíveis ao cidadão, relacionando os ÓRGÃOS PARCEIROS que estarão representados nas Unidades UAI e os respectivos serviços disponibilizados.

3.4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS, FUNCIONAIS E OPERACIONAIS

CAPÍTULO 10 Atendimento a requerentes na Unidade UAI, escrevendo os principais procedimentos a serem executados no atendimento ao cidadão.

CAPÍTULO 11 Administração das Unidades UAI, incluindo procedimentos de inicialização e finalização diárias, administração de recursos humanos e materiais, segurança física e lógica, além da implantação e manutenção da infraestrutura básica.

CAPÍTULO 12 Gerenciamento das Unidades UAI, abordando o gerenciamento do atendimento e a gestão global da Unidade.

CAPÍTULO 13 Gerenciamento central, abrangendo o gerenciamento global das Unidades UAI, o gerenciamento técnico dos sistemas e dos processos e, também, da integração com os sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS.

CAPÍTULO 14 Especificação dos serviços especializados a serem prestados, incluindo o gerenciamento de projeto, adequação dos locais, instalação, integração de sistemas, testes de aceitação, treinamento, documentação, organização e métodos e elaboração e preparação de material de marketing e divulgação.

CAPÍTULO 15 Definição dos requisitos técnicos a serem observados, relativamente aos acessórios, dispositivos e equipamentos a serem instalados nas UAI.

3.5. ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

CAPÍTULO 16 Estratégia de implantação, abordando a etapa de Operacionalização do Contrato.

3.6. APÊNDICES DO TERMO DE REFERÊNCIA

APÊNDICE I Demanda Projetada.

APÊNDICE II Programação de formação e treinamento.

APÊNDICE III Manual de sinalização visual e uniformes.

APÊNDICE IV Mobiliário.

4. A ESTRUTURA DO GOVERNO E A OPERAÇÃO UAI

O modelo de prestação de serviços denominado PSIU – Posto de Serviço Integrado Urbano – foi instituído por meio do Decreto nº. 38.303, de 23 de setembro de 1996 e, até o final de 2006, a responsabilidade pela sua gestão mudou de subordinação hierárquica seis vezes, período em que foram inaugurados os 26 postos.

Em 2007, a Lei Delegada nº. 126 atribuiu, por meio do seu artigo 2º, inciso X, as competências de coordenação e supervisão do PSIU à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – **SEPLAG**, conforme transcrição:

Art. 2º A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão tem por finalidade coordenar a formulação, a execução e a avaliação de políticas públicas, visando ao desenvolvimento econômico, social e institucional do Estado; propor e executar políticas públicas de recursos humanos, orçamento, recursos logísticos e tecnológicos, modernização administrativa e saúde ocupacional, bem como exercer a coordenação geral das ações de governo, competindo-lhe:

(...)

X - estabelecer políticas, diretrizes e normas para a disponibilização de informações a cidadãos, empresas, governo e servidores e para a gestão da informação e dos recursos de tecnologia da informação e comunicação, assim como coordenar e supervisionar as atividades dos Postos de Serviços Integrados Urbanos – PSIU.

O Decreto nº. 44.459, de 12 de fevereiro de 2007 (art. 13, VIII,c), estabeleceu que a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, vinculada à **SEPLAG**, fica responsável pela gestão das Unidades, conforme transcrito a seguir:

Art. 13. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão tem a seguinte estrutura orgânica:

(...)

VIII - Subsecretaria de Gestão:

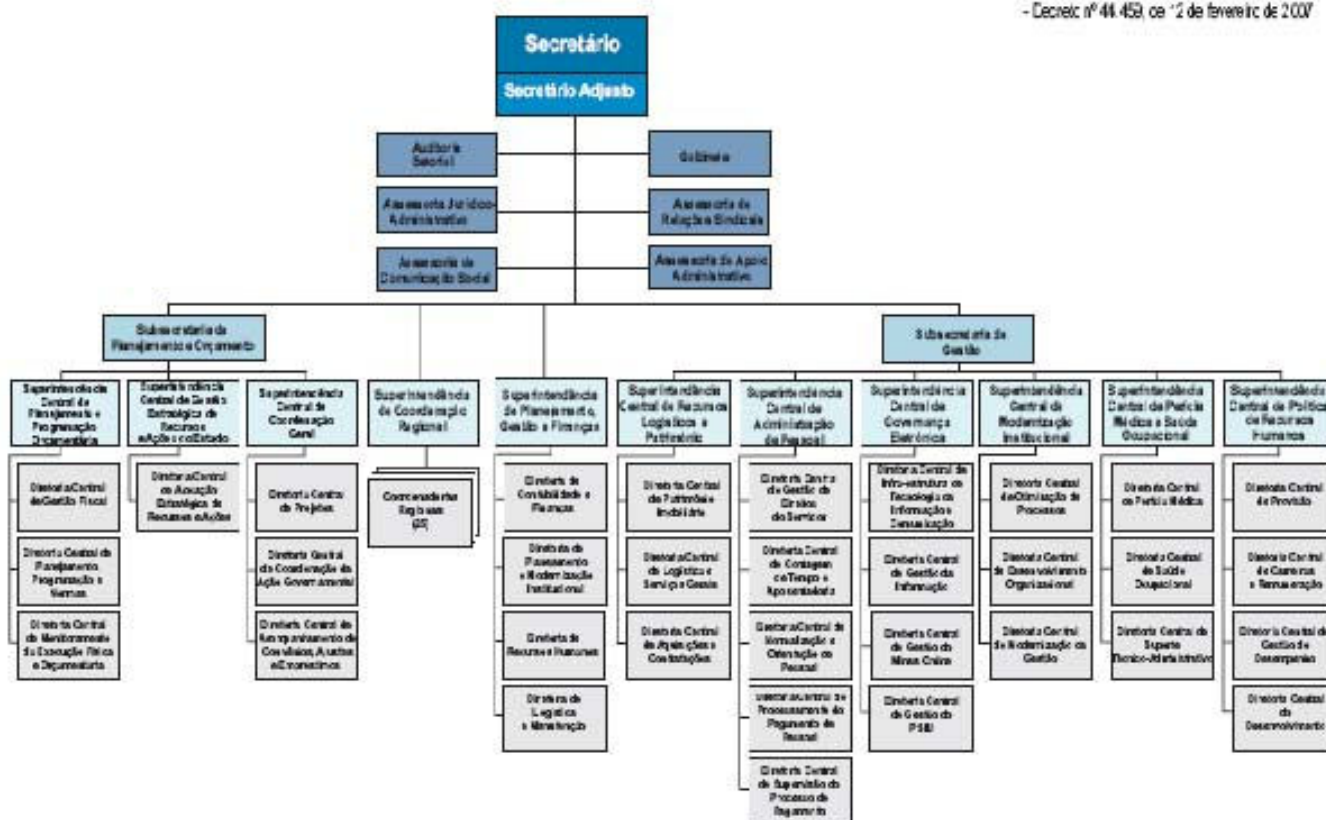
(...)

c) SUPERINTENDÊNCIA CENTRAL DE GOVERNANÇA ELETRÔNICA

- i) *Diretoria Central de Infra-estrutura de Tecnologia da Informação Comunicação;*
- ii) *Diretoria Central de Gestão da Informação;*
- iii) *Diretoria Central de Gestão do Minas Online;*
- iv) *Diretoria Central de Gestão das UAI.*

O organograma da **SEPLAG** é apresentado a seguir.

ESTRUTURA LEGAL
- Lei Delegada nº 126, de 25 de janeiro de 2007
- Decreto nº 44.452, de 12 de fevereiro de 2007



SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO INSTITUCIONAL
DIRETORIA CENTRAL DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

5. CONCEITUAÇÃO DO MODELO UAI

5.1. MODELO UAI DE ATENDIMENTO

O modelo UAI de atendimento é resultante da evolução dos conceitos de atendimento ao cidadão, tendo como base o atual modelo de funcionamento dos PSIU.

O novo modelo consiste na expansão da oferta de serviços públicos e privados dentro de um modelo integrado de atendimento onde a responsabilidade pela implantação, operação e manutenção das unidades se atribuirá à **CONCESSIONÁRIA**, dentro das diretrizes, critérios técnicos e indicadores de desempenho estabelecidos pelo Governo de Minas Gerais.

A iniciativa tem como principal objetivo proporcionar ganhos e avanços na gestão da Operação UAI e na qualidade e eficiência da prestação de serviços públicos, por intermédio da uniformização dos padrões de atendimento e de uma gestão profissionalizada, livre da burocracia da gestão governamental.

Haverá uma ampliação considerável na oferta de serviços 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 **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, sob a tutela da **SEPLAG**.

A Operação UAI será estruturada dentro de um modelo sistêmico de gestão, onde todas as **UAI** seguirão as mesmas diretrizes estabelecidas pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, apresentando o mesmo padrão de atendimento e gestão direta pela **CONCESSIONÁRIA**.

Desse modo, pode-se preconizar diversas mudanças voltadas à racionalização, ao substituir o padrão tradicional baseado na hierarquia, por um modelo de gestão

fundamentado na flexibilidade, de forma a integrar os parceiros e preservar sua heterogeneidade.

5.2. MODELO UAI DE GESTÃO

O modelo de gestão, um dos principais pilares de sustentação de uma unidade de atendimento integrado, deverá ter como objetivo o pleno funcionamento das Unidades **UAI** nos padrões acordados entre as partes, coordenados pela Central UAI, e o estabelecimento de medidas que visem à implantação de melhorias do atendimento ao cidadão.

Para tanto, os atores envolvidos diretamente com a gestão central e local da Operação UAI deverão ter, de maneira clara, qual o papel que lhes cabe no processo.

A **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** é a representação do Governo de Minas Gerais na rede de relacionamento UAI, responsável pela gestão do contrato com a **CONCESSIONÁRIA** e articulação com os **ÓRGÃOS PARCEIROS**.

A base de sustentação desse modelo de gestão é a implantação e operação de uma suíte de ferramentas informatizadas de suporte à operação e de gerenciamento das ações, por intermédio das quais a supervisão, o controle, o suporte operacional e o histórico das ações e transações serão significativamente facilitados.

5.3. PADRÕES DE ATENDIMENTO

Os padrões de atendimento estabelecidos pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** para a Operação UAI e que deverão ser atendidos na implantação das unidades objeto da PPP são:

- a) Foco no cidadão, para que as necessidades atuais e futuras dos mesmos sejam atendidas, excedendo, inclusive, às suas expectativas;
- b) Liderança, que por ser um processo social complexo, envolvendo múltiplos comportamentos, seja considerada relevante no processo de recrutamento e seleção de pessoal das UAI, disponibilizando gestores com perfil articulador e difusor de informações, assegurando, assim, a comunicação dentro da unidade e a execução satisfatória dos serviços;
- c) Administração eficiente dos bens e recursos sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**, de forma a manter o atendimento sem interrupções;
- d) Envolvimento de pessoas, mediante o comprometimento de todos os integrantes da rede de relacionamento UAI, visando à promoção de ações de melhoria do atendimento e disseminação do modelo;
- e) Abordagem de processo, para que o resultado desejado seja alcançado de forma mais eficiente;
- f) Abordagem sistêmica, já que os elementos que compõem a gestão da UAI interagem e influenciam-se mutuamente;
- g) Melhoria contínua, que deverá ser um objetivo permanente;
- h) Abordagem factual, no sentido de estabelecer instrumentos que colem sistematicamente a produção qualitativa e quantitativa dos serviços oferecidos pelas **UAI**.

CONCEITUAÇÃO DA SOLUÇÃO GLOBAL PRETENDIDA

6. VISÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA

6.1. SOLUÇÃO GLOBAL

A solução global integrada a ser implantada, operacionalizada e mantida pela **CONCESSIONÁRIA** ao longo do período de **CONCESSÃO** deverá incorporar todos os recursos materiais, humanos, administrativos, gerenciais e econômico-financeiros necessários ao completo e pleno atendimento às especificações ora definidas.

De acordo com a solução global a ser implantada, se decidido pelo Governo de Minas Gerais, a **CONCESSIONÁRIA** poderá implantar, operacionalizar e comercializar consultas a informações disponibilizadas a partir dos atendimentos realizados nas Unidades, porém, de acordo com pré-requisitos estabelecidos pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**.

Além disso, essa solução deverá incluir todos os módulos técnicos, funcionais e operacionais pertinentes, relativamente as **Unidades UAI** a serem implantados nos Municípios de Betim, Governador Valadares, Montes Claros, Juiz de Fora, Uberlândia e Varginha, além de site central **CONCESSIONÁRIA** para gerenciamento global das Unidades, conforme definido na figura apresentada a seguir.

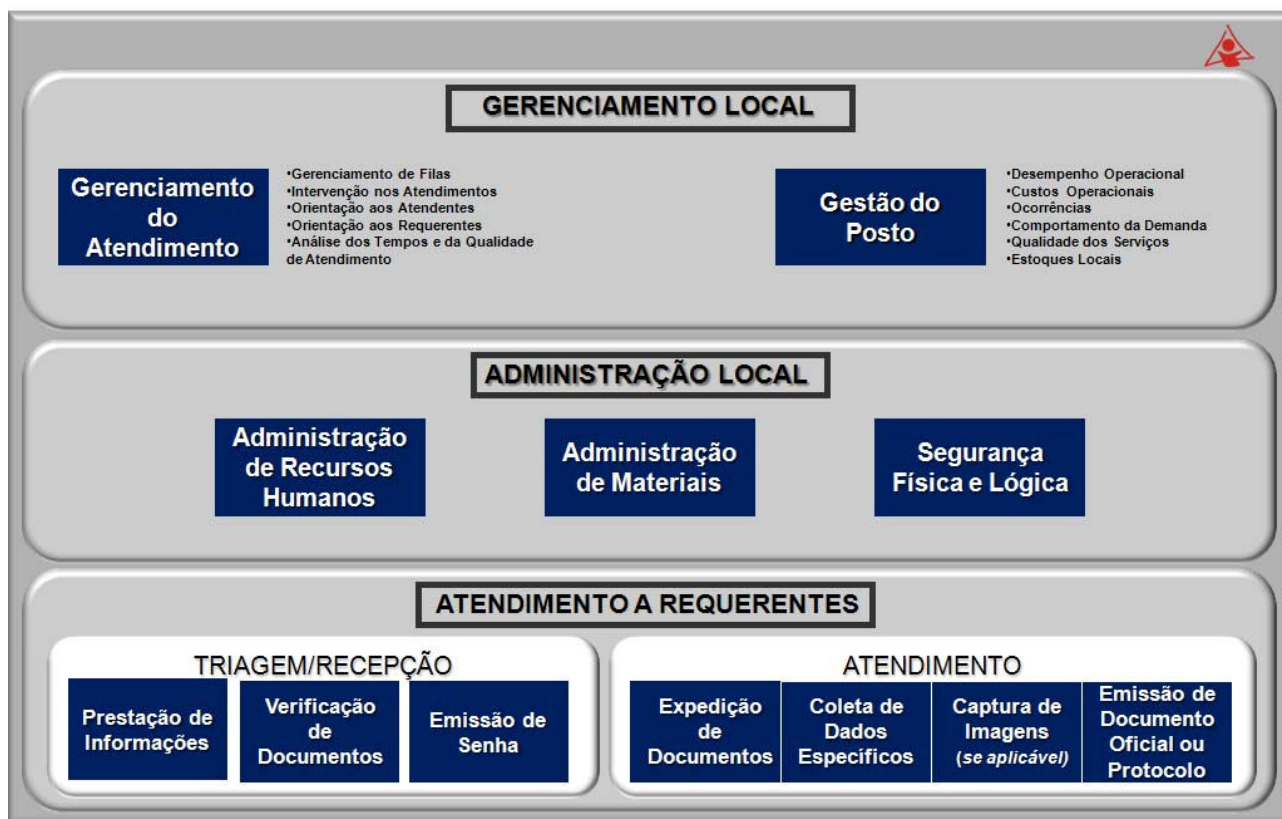


Essa solução global deverá incorporar, em nível das Unidades, toda a infraestrutura necessária para o atendimento aos requerentes de serviços oferecidos nessas Unidades, com alto nível de qualidade e, em nível central, toda a infraestrutura para o gerenciamento global das Unidades, gerenciamento de integração com os **ÓRGÃOS PARCEIROS**, o gerenciamento técnico dos sistemas computacionais e infra-estrutura de TI a ser implantada nas Unidades e gerenciamento dos processos a serem operacionalizados nas Unidades.

Futuramente, se assim for decidido pelo Governo de Minas Gerais, a **CONCESSIONÁRIA** deverá implantar, operar e manter uma infra-estrutura de *Call Center* para prestação de informações e agendamento prévio de atendimento nas **Unidades UAI**, mediante condições técnicas, funcionais, operacionais e econômico-financeiras a serem definidas à época.

SOLUÇÃO EM NÍVEL DAS UNIDADES UAI

A figura apresentada a seguir ilustra a solução integrada em nível das **Unidades UAI**.



Em nível local das **Unidades UAI**, a solução global deverá contemplar os seguintes macro-módulos funcionais e operacionais:

Recepção/Triagem, onde deverão ser executados os seguintes procedimentos:

- Prestação de informações aos requerentes de serviços;
- Cadastramento do requerente;
- Verificação do cumprimento integral dos procedimentos estabelecidos para o serviço requerido, em termos de informações e documentos exigidos;

d) Emissão de senha específica, de acordo com o tipo de serviço requerido e com a condição do requerente (atendimento preferencial ou não);

e) Encaminhamento correspondente ao serviço requerido;

Atendimento propriamente dito, onde será prestado o serviço requerido, de acordo com os procedimentos estabelecidos pelos correspondentes **ÓRGÃOS PARCEIROS**;

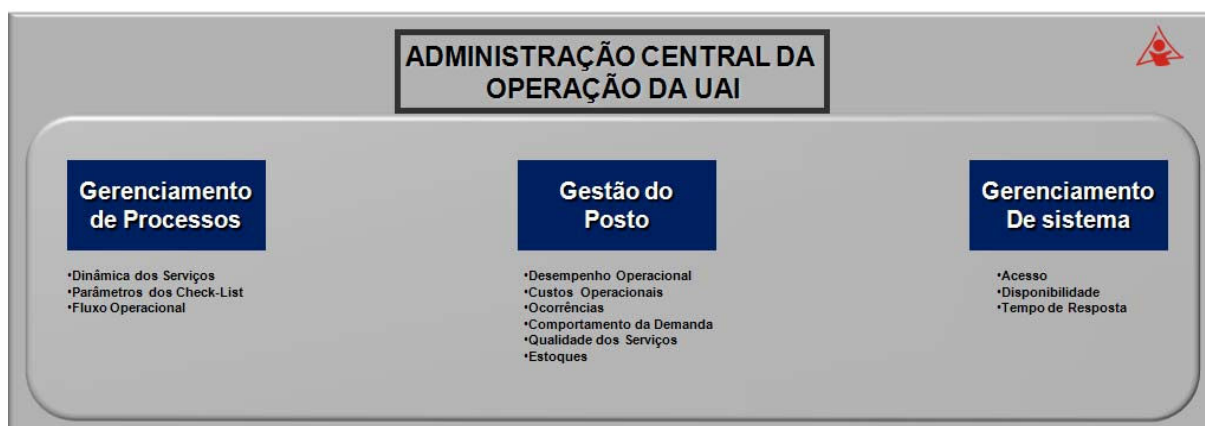
Administração local da Unidade, que deverá desencadear os procedimentos de inicialização e finalização diárias, administração de recursos materiais e humanos da Unidade, segurança física às dependências da Unidade e lógica de acesso aos sistemas computacionais disponíveis, além da manutenção da infra-estrutura básica da Unidade, de forma a assegurar a excelência dos serviços a serem prestados ao cidadão;

Gerenciamento Local, para a execução do gerenciamento do atendimento na Unidade em termos de intervenção nos atendimentos quando necessário, orientação aos atendentes, apoio na orientação aos requerentes e análise dos tempos e da qualidade dos atendimentos.

Esses macro-módulos deverão estar integrados entre si, de forma a garantir o sincronismo de informações e assegurar o pleno atendimento ao cidadão com qualidade.

6.1.1. SOLUÇÃO EM NÍVEL CENTRAL

A figura apresentada a seguir ilustra a solução integrada em nível central.



Em nível central, a solução global deverá contemplar os seguintes macro-módulos funcionais e operacionais:

Gerenciamento de processos, com acompanhamento da dinâmica dos serviços prestados nas Unidades, manutenção dos parâmetros de *check-list*, procedimentos de triagem e fluxos operacionais dos serviços devidamente atualizados de acordo com a dinâmica dos serviços.

Gerenciamento de sistemas, com o cadastramento dos usuários das Unidades, em todos os níveis hierárquicos, incluindo dados biográficos e níveis de acesso aos sistemas computacionais das Unidades e do próprio sistema central de cada usuário, de acordo com as funções de cada um.

Gerenciamento global, 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. Consolidação global, análise e avaliação da qualidade dos serviços prestados nas Unidades, 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.

Call Center, se assim for decidido futuramente pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, para fornecimento de informações ao cidadão e pré-agendamento do atendimento nas **Unidades UAI**.

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.

7. ESCOPO BÁSICO DE FORNECIMENTO DA CONCESSIONÁRIA

A solução global integrada a ser implantada, operacionalizada e mantida pela **CONCESSIONÁRIA**, ao longo do período de **CONCESSÃO**, conforme especificado no capítulo **VISÃO DA SOLUÇÃO INTEGRADA**, deverá incorporar todos os recursos materiais, humanos, administrativos, gerenciais e econômico-financeiros necessários, bem como abranger a execução de todos os serviços técnicos, operacionais e gerenciais pertinentes, visando ao completo e pleno atendimento às especificações contidas neste documento, ora definidas.

Outros itens poderão ser incluídos no escopo de fornecimento, de acordo com a solução proposta e a ser implantada pela **CONCESSIONÁRIA**;

A **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** poderá solicitar, ao longo do período de **CONCESSÃO**, a implantação e manutenção de infra-estrutura específica de captura eletrônica de imagens biométricas, a ser utilizada no atendimento a requerentes de documentos oficiais de identificação, cabendo, neste caso, os devidos ajustes contratuais.

Na implantação, operação e manutenção da solução global, a **CONCESSIONÁRIA** deverá observar, permanentemente, as seguintes condições fundamentais:

- a) Cumprir rigorosamente as normas da ABNT, as normas de Medicina e Segurança do Trabalho e demais normas e regulamentos pertinentes aos serviços a serem prestados.
- b) Promover e operacionalizar a execução das ações definidas neste documento.
- c) Fornecer, periodicamente e sempre que solicitado pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, os relatórios gerenciais e os esclarecimentos e as informações técnicas pertinentes, mediante disponibilização dos sistemas de apoio correspondentes.
- d) Cumprir fielmente o cronograma físico a ser acordado quando da etapa de Operacionalização do Contrato, cujos prazos serão contados da data de assinatura do contrato, alocando para tanto, infra-estrutura técnica e gerencial adequada e suficiente.
- e) Exigir que seu empregado:
 - i) Apresente-se e identifique-se ao responsável pela **Unidade UAI** em que será lotado, antes de iniciar a execução de qualquer serviço.
 - ii) Use uniforme e crachá quando estiver efetuando serviços nas **Unidades UAI**.
 - iii) Observar os preceitos legais, regulamentos e normas que disciplinam a segurança e o sigilo da informação e do ambiente das **Unidades UAI**.
- f) Obrigatoriamente, as implantações das unidades observarão os seguintes marcos temporais:
 - i) Central UAI implantada e em operação em até 6 (seis) meses após a assinatura do contrato;
 - ii) 2 (duas) unidades implantadas e em operação em até 3 (três) meses após a assinatura do contrato;
 - iii) 2 (duas) unidades, distintas das referidas no item anterior, implantadas e em operação em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato;
 - iv) 2 (duas) unidades distintas das referidas nos itens anteriores,

implantadas e em operação em até 5 (cinco) meses após a assinatura do contrato;

ESTRUTURA DA OPERAÇÃO UAI

8. CARACTERIZAÇÃO DAS UAI

8.1. INTRODUÇÃO

As **UAI**, cuja implantação e operação compõem o escopo da parceria público--privada ora em licitação, objetivam à evolução do conceito de atendimento integrado ao cidadão, já presente no Estado por intermédio dos Postos PSIU e de duas UAI já em operação.

Além do enfoque social, o fato dessa Operação UAI ser concedida à iniciativa privada a reveste de um caráter de eficiência e produtividade, conceitos básicos do empreendedorismo privado.

Dessa forma, o Governo do Estado de Minas Gerais alia seus objetivos de atender cada vez melhor ao cidadão à competência técnica, operacional e gerencial da iniciativa privada, visando garantir a prestação de serviços de qualidade ao cidadão.

Neste capítulo, são introduzidos os principais requisitos que caracterizam a Operação UAI e que deverão ser rigorosamente observados na implantação e operacionalização dessas unidades.

8.2. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES UAI

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) Betim;
- b) Governador Valadares;
- c) Juiz de Fora;
- d) Montes Claros;
- e) Uberlândia;
- f) Varginha.

A localização das **Unidades UAI** em cada uma dessas localidades estará a cargo da **CONCESSIONÁRIA**, que escolherá os locais de instalação das **Unidades UAI** de acordo com as restrições impostas neste documento, estando abertas as possibilidades de locação de imóveis existentes ou a construção de imóveis específicos.

Os imóveis a serem definidos pela **CONCESSIONÁRIA** 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, em shopping *centers*, junto a terminais de integração de linhas de transporte coletivo ou, mesmo, em bairros residenciais populosos;
- b) Deverão ser observadas, na escolha dos locais de instalação das Unidades, 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:
- d) Do ponto de vista de transporte, em locais bem servidos de meios de transporte coletivos e próximos a pontos de parada;
- e) 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;

- f) 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;
- g) 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;
- h) Do ponto de vista de segurança, em bairros de índices de criminalidade mais baixos e em pontos historicamente livres de enchentes e deslizamentos de terra;
- i) Os imóveis a serem locados ou adquiridos, caso essa seja a opção da solução proposta, especial atenção deverá ser dada às perspectivas de duração dos contratos, de forma a minimizar riscos de mudança de local durante o prazo de **CONCESSÃO**.
- j) Os contratos de locação deverão abranger todo o período da **CONCESSÃO**, acrescido de dois anos.

8.3. INSTALAÇÕES DAS UNIDADES

As **UAI** poderão ser construídas, locadas ou adquiridas e deverão atender aos requisitos estabelecidos neste **EDITAL**.

Cada Unidade deverá ter as seguintes áreas e ambientes operacionais e administrativos:

- a) **Recepção/Triagem**, para prestação de informações aos usuários, verificação/conferência de documentos, emissão da senha e encaminhamento para atendimento;
- b) **Espera do atendimento**, local de espera dos portadores de senha de atendimento até o início do atendimento (chamada da senha);

- c) **Guichês de atendimento**, onde serem executados os serviços disponíveis na unidade com toda infra-estrutura necessária;
- d) **Espaço físico para emissão de documentos oficiais**, a ser utilizado pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e pela própria **CONCESSIONÁRIA**, responsáveis pela emissão de documentos oficiais;
- e) **Sala do servidor do Estado**, destinada a acomodar o servidor do Estado ou seu preposto;
- f) **Telecentro**, destinado a promover a inclusão digital e social, permitindo o acesso gratuito à internet, possibilitando a utilização do correio eletrônico, a capacitação profissional, por meio de cursos à distância, realização de pesquisas escolares e serviços de utilidade pública, elaboração e envio de currículos, além de uma vasta troca de informações e experiências pela Internet;
- g) **Auditório e salas de reuniões**, onde serão realizadas reuniões, palestras e treinamentos. Este ambiente deve possuir cadeiras com braço, micro-computador, quadro branco e retroprojektor.
- h) **Salas de supervisão/retaguarda**, local onde, divididos por **ÓRGÃO PARCEIRO**, se localizarão as Unidades de trabalho dos supervisores e seus auxiliares;
- i) **Administração da Unidade**, local onde estará locado a Unidade de trabalho do administrador/coordenador da Unidade e de seus auxiliares;
- j) **Atendimento específico**, local onde será realizado o atendimento permanente de serviços específicos, reservados/sigilosos ou com infra-estrutura diferente dos atendimentos dos guichês;
- k) **Central de vigilância**, área onde estarão os servidores do sistema de CFTV – Circuito Fechado de Televisão e se necessário, o técnico 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/Refeitório**;
- 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 de logística e manutenção**, local para armazenamento de materiais, equipamentos, utensílios de limpeza e ferramentas;
- r) **Fraldário, Vestiários e Sanitários (públicos e de funcionários)**, de acordo com especificações deste documento;
- s) **Depósito de lixo**.

Os requisitos mínimos e demais especificações a serem atendidas na implantação das Unidades encontram-se no item “Adequação dos Locais”.

8.4. DEMANDA PELOS SERVIÇOS

8.4.1. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços a serem prestados nas **Unidades UAI** estarão disponíveis durante todo o horário de funcionamento da unidade e poderão ser públicos (federal, estadual e municipal) ou privado (Xerox, serviços bancários, lanchonetes, etc.)

De modo geral, os serviços poderão ser caracterizados da seguinte forma:

- a) Dispor de estação(ões) de trabalho de acesso aos sistemas dos órgãos e de operação dos sistemas e ferramentas específicos do atendimento e telefone;
- b) Dispor de impressora laser/matricial em rede, ou não, e respectivos insumos;

- c) Se necessário, dispor de dispositivos adicionais de captura de informações biométricas integrados à estação de trabalho;
- d) A chamada da senha, o início do atendimento e a finalização do atendimento será comandada pelo atendente diretamente na estação de trabalho.

8.4.2. DEMANDA PELOS SERVIÇOS

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

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

Os crescimentos anuais de demanda deverão ser projetados, de acordo com índice de crescimento que consta da tabela do APÊNDICE I.

9. SERVIÇOS DISPONÍVEIS PARA O CIDADÃO

9.1. INTRODUÇÃO

Os serviços a serem disponibilizados aos cidadãos nas **Unidades UAI** estão discriminados neste capítulo.

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

Para efeito de dimensionamento, deverá ser considerado que:

- a) Cada serviço é acessado por intermédio da respectiva estação de atendimento, fazendo uso de sistema(s) fornecido(s) pelo **ÓRGÃO PARCEIRO**;
- b) Alguns serviços serão acessíveis via *Web* e assim deverão ser considerados para efeito de dimensionamento, desde que claramente indicado na relação de serviços;
- c) A instalação do(s) sistema(s) de acesso aos atendimentos de cada **ÓRGÃO PARCEIRO** será de responsabilidade da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO, por meio da Diretoria Central de Gestão das UAI**, 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 órgão;
- e) Eventuais inadequações serão resolvidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

O Governo de Minas instalará, em cada Unidade, Totens de auto-atendimento que possibilitará acesso aos serviços disponíveis em seu sítio e/ou de seus parceiros e será o responsável pela aquisição, implantação e gestão de suprimentos, não cabendo a **CONCESSIONÁRIA** nenhuma responsabilidade quanto à aquisição e manutenção deste dispositivo, com exceção de disponibilizar um funcionário para orientar os cidadãos para utilizar os equipamentos de auto-atendimento.

9.2. ÓRGÃOS E SERVIÇOS

A tabela abaixo apresenta a relação dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** e seus respectivos serviços que estarão presentes nas **UAI**, os serviços e os respectivos tempos mínimos e máximos de referência de atendimento são apresentados na tabela a seguir.

Seção	Serviços
Banco Pop Brasil	Outros Pagamentos
	Pagamento DAE
	Pagamento DPVAT
	Pagamento INSS
	Pagamento IPTU
	Pagamento IPVA
	Pagamento Seg Obrigatório
	Saques Banco Brasil
CBBMG	Corpo de Bombeiros
COHAB	COHAB
Defensoria Pública	Defensoria Pública
DER	DER
IEF	Entrega Carteira Pesca
	Emissão Carteira Pesca
IPSEMG	Marcação Consulta
	Consulta Médica
	Emissão Cartão IPSEMG
	Cadastramento Fornecedor
JUCEMG/Minas Fácil	Abertura de Empresas
	Alteração Contratual
	Emissão de Certidões
	Fechamento de Empresas
	Informações JUCEMG
	Registro Livro
Junta Militar	Alistamento Militar
	Entrega Documentos
	Informações Junta Militar
Loteria Mineira	Validação de Bilhete
OGE	OGE
Pol. Civil - Detran	Carteira Habilitação CNH
	Multa
	Prova Eletrônica
	Veículo
Pol. Civil – IIMG	Atestado Antecedente
	Emissão Carteira Identid.
	Entrega Carteira Identid.

	Registro Perda Documentos
Polícia Federal	Emissão Passaporte
	Entrega Passaporte
	Registro Arma
	Porte Arma
	Emissão Certidão Negativa
Polícia Militar	Boletim Ocorrência
PROCON	Atendimento Preliminar
	Carta Notificação
	Abertura Processo
Receita Federal	Inscrição CPF
	Consulta CPF
SEDESE – SINE	Capacitação Mão Obra
	Captação Vagas
	Carteira Trabalho
	Entrega Carteira Trabalho
	Entrevista Emprego
	Intermediação Mão Obra
	Retorno Seguro Desemprego
	Seguro Desemprego
SEPLAG	Agendamento Perícia
	Cadastro Fornecedor
	Emissão Contra cheque
	Perícia Médica
	Recadastramento Inativo
Serviços Web	OGE
	Companhia Água
	Companhia Energia
	DETRAN
	IEF
	SEF
	TRE
TJMG-Juizado Conc.	Registro Conflitos
Serviços não Conv	DEMASP

ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS, OPERACIONAIS E TÉCNICAS

10. ATENDIMENTO A CIDADÃOS NA UNIDADE UAI

10.1. INTRODUÇÃO

Este capítulo é dedicado a apresentar os requisitos mínimos do processo de atendimento a cidadãos nas **Unidades UAI** e dos respectivos procedimentos a serem executados na operação diária das Unidades.

Para efeito de padronização dos termos utilizados neste capítulo, **CIDADÃO** refere-se a qualquer indivíduo que adentre a Unidade em busca de informações ou de serviços, enquanto que **REQUERENTE** refere-se ao cidadão que, efetivamente, solicita um serviço.

O processo de atendimento ao cidadão compreende os seguintes procedimentos:

- a) Na estação de recepção e triagem:
 - i) Prestação de informações;
 - ii) Verificação/conferência de documentação necessária;
 - iii) Emissão de senha de atendimento;
- b) Na área de atendimento:
 - i) Chamada de senha;
 - ii) Início de atendimento (no guichê);
 - iii) Solicitação de serviços (no guichê);
 - iv) Execução de serviços (no guichê);
 - v) Finalização de atendimento (no guichê);
 - vi) Avaliação da satisfação do usuário (no guichê).

Os procedimentos acima listados são detalhados nos itens a seguir, agrupados de

acordo com o local físico da Unidade onde são aplicados.

10.2. NA RECEPÇÃO/TRIAGEM

A prestação de informações ao cidadão constitui-se no primeiro atendimento ao cidadão que recorre a **Unidade UAI**.

Na chegada do cidadão, o atendente deverá registrar na sua estação de trabalho o início do atendimento.

Esse registro deverá utilizar comando específico na estação de trabalho integrante do sistema de gestão do atendimento por senhas.

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

- a) Informações gerais não necessariamente vinculadas a **Unidade UAI**, para as quais o atendente deverá ter o suporte do Portal Minas do Governo de Minas Gerais;
- b) Informações específicas sobre a Unidade UAI, 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 solicitar o serviço desejado.

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 recepção/triagem e liberar a estação de trabalho para novo atendimento.

10.3. NA ÁREA DE ESPERA PARA 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 se encaminhar para o guichê/estação indicado e apresentar a sua senha e a documentação necessária para o atendente.

10.4. NO GUICHÊ/ESTAÇÃO DE ATENDIMENTO

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/ou documentos que constituem os pré-requisitos para a prestação do serviço e em seguida acessar a(s) tela(s) do serviço a ser prestado. 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 conclusividade do serviço prestado no guichê por meio do terminal de avaliação localizado no próprio guichê.

Após a avaliação e conclusão do atendimento, o atendente finaliza o atendimento por meio 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.

10.5. EMISSÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS

A **CONCESSIONÁRIA** poderá vir a ser responsável pela emissão de Documentos Oficiais nas **Unidades UAI**, obedecendo, nestes casos, os requisitos estabelecidos.

Os espelhos para a emissão dos documentos serão fornecidos pelo **ÓRGÃO PARCEIRO** em lotes a serem dimensionados pela **CONCESSIONÁRIA** durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

A **CONCESSIONÁRIA** poderá ser responsável pela implantação dos sistemas que gerenciem a impressão, controle de qualidade, armazenamento de documentos prontos e expedição dos documentos emitidos e pelos procedimentos associados, além da guarda segura e controle de utilização dos espelhos.

Os detalhes da emissão de documentos oficiais serão esclarecidos durante a etapa de Operacionalização do Contrato e terão como premissa, se for o caso, a supervisão constante pelos representantes dos órgãos e entidades públicas legalmente encarregados da produção dos documentos.

A emissão de documentos de que trata este item não implicará a delegação de atividade de competência legal exclusiva do Poder Público.

11. ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE UAI

11.1. INTRODUÇÃO

A administração das **UAI** compreende atividades, procedimentos, rotinas, intervenções, avaliações, providências, enfim, todas as ações da **CONCESSIONÁRIA** no sentido de manter cada Unidade operando:

- a) Com todos os itens de infra-estrutura em plenas condições operacionais ao longo da duração do período de **CONCESSÃO**, de acordo os níveis de serviços estabelecidos;
- b) Dentro de, ou excedendo, os padrões estabelecidos de atendimento ao cidadão;
- c) De acordo com os padrões de segurança estabelecidos para os usuários, funcionários do Estado, empregados da **CONCESSIONÁRIA** e infra-estrutura;
- d) Em estrita observância das restrições legais aplicáveis, particularmente no que se refere à legislação trabalhista;
- e) De acordo com legislação vigente (federal, estadual e municipal).

11.2. INICIALIZAÇÃO E FINALIZAÇÃO DIÁRIAS

Cada uma das **UAI** deverá passar, diariamente, por um processo de inicialização antes da abertura para as operações diárias e de finalização, ao término dessas operações.

O objetivo desses processos é garantir que todas as condições operacionais e organizacionais sejam diariamente mantidas ao longo do período de **CONCESSÃO**.

11.2.1. INICIALIZAÇÃO DIÁRIA

Antes da abertura diária de cada **Unidade UAI**, deverão ser desencadeados processos de verificação das condições operacionais e organizacionais da Unidade e de organização e despacho de documentos, de forma a garantir que todos os requisitos essenciais de operação estejam atendidos e que o processo de atendimento diário transcorra sem perturbações.

Esses processos deverão abranger, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- a) Verificação da suficiência de recursos humanos, objetivando garantir a disponibilidade dos mesmos de acordo com a estrutura de cada Unidade;
- b) No caso de detecção de alguma inadequação, medidas de contingência deverão ser adotadas de forma a garantir o atendimento pleno em até 01 (uma) hora da abertura da Unidade;
- c) 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.
- d) Verificação da 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.
- e) No caso de detecção de alguma inadequação, medidas de contingência deverão ser adotadas de forma a garantir as condições ideais de operação em até 1 (uma) hora da abertura da Unidade.
- f) Verificação do funcionamento da infra-estrutura, visando garantir que não só os equipamentos e dispositivos envolvidos no atendimento a requerentes estejam plenamente operacionais, como também os demais itens de infra-estrutura como iluminação, torneiras, descargas, assentos, portas, vidros, etc. estejam em condições normais de uso.
- g) No caso de detecção de alguma inadequação, medidas de contingência

deverão ser adotadas de forma a garantir o pleno funcionamento de todos os dispositivos e equipamentos envolvidos no atendimento em até 2 horas da abertura da Unidade e/ou o saneamento de problema de algum dos demais itens de infra-estrutura em até 4 horas da abertura da Unidade.

h) Problemas de infra-estrutura que não possam ser sanados dentro dos limites acima estabelecidos deverão ser avaliados conjunta e imediatamente com a SUBSECRETARIA DE GESTÃO, por meio da Diretoria Central de Gestão das UAI, para identificação de responsabilidades e adoção de medidas emergenciais cabíveis.

i) Inicialização de 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) Verificação da disponibilidade e condições de uso das canetas do balcão de preenchimento de formulários de sugestões e reclamações;

k) Constatação do recolhimento no dia anterior dos formulários de sugestões e reclamações;

l) Verificação das condições de limpeza e higiene, visando a 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.

11.2.2. FINALIZAÇÃO DIÁRIA

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 coordenador 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 inicialização 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 infra-estrutura, 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 necessários para a garantia do fechamento

organizado da operação diária deverão ser registrados diariamente e disponibilizados para a fiscalização.

11.3. ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS OPERACIONAIS

Os recursos operacionais a serem alocados pela **CONCESSIONÁRIA** deverão ser administrados segundo as melhores práticas reinantes no mercado privado, de forma a contribuir para o atendimento do principal foco das UAI: **a excelência no atendimento ao cidadão.**

11.3.1. DISTRIBUIÇÃO DE RESPONSABILIDADES

O quadro de recursos humanos de cada **Unidade UAI** contará com funcionários da **CONCESSIONÁRIA** e com servidores públicos, de acordo com as exigências de cada serviço prestado ao cidadão.

O desempenho das responsabilidades relativas a delegação de competências legais exclusivas do Poder Público, serão exercidas por servidores públicos que serão relacionados na fase de operacionalização do contrato.

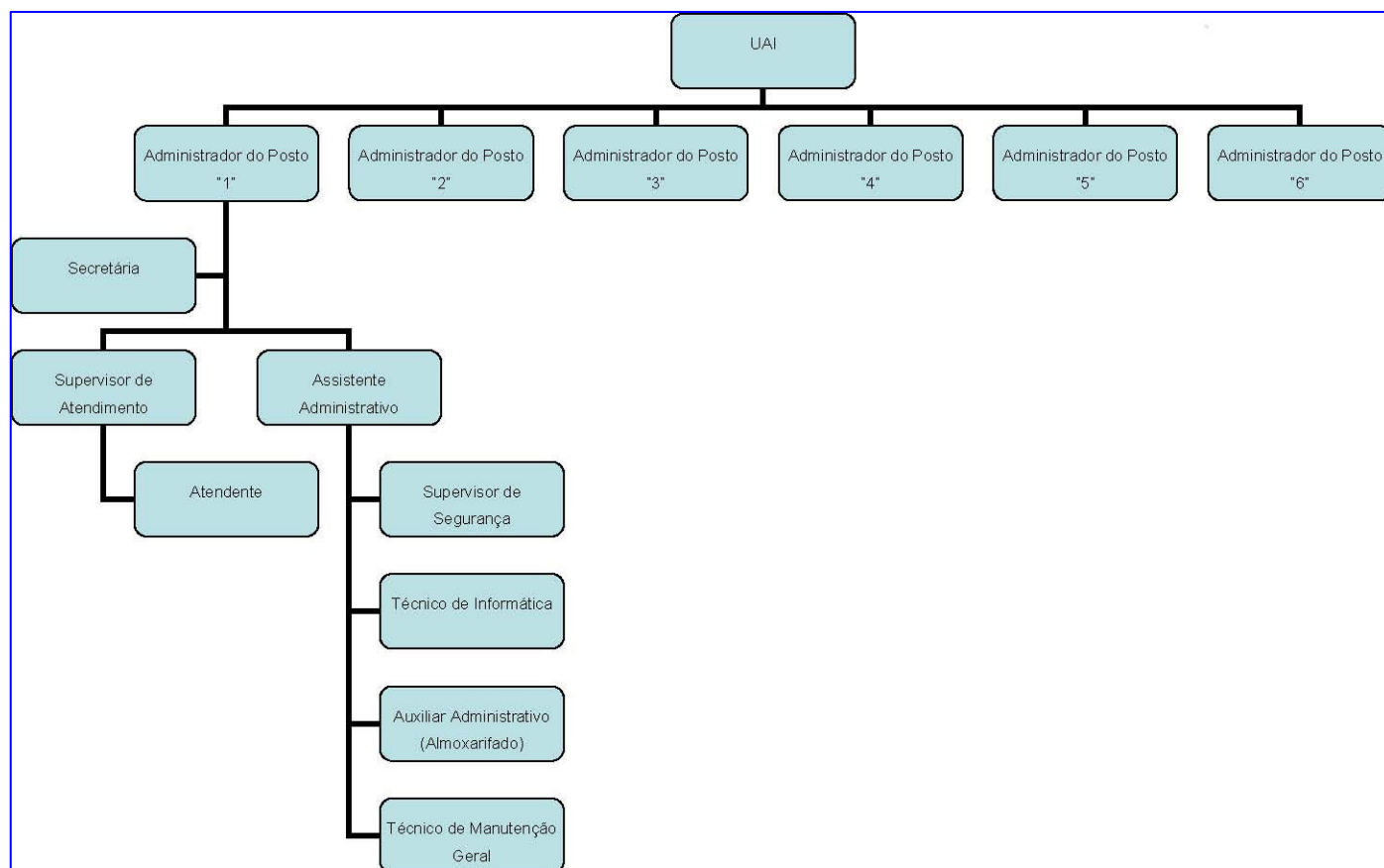
A responsabilidade da infraestrutura básica (mesas, cadeiras, armários, ar condicionado, linha telefônica, link de internet, aparelho de telefone, lixeira, material de escritório, etc), inclusive para os servidores públicos alocados nas Unidades serão de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA**.

À **CONCESSIONÁRIA** caberá administrar os recursos por ela alocados de acordo com os requisitos aqui estabelecidos.

Quanto aos serviços prestados por mão de obra alocada pelos órgãos presentes na Unidade, a **CONCESSIONÁRIA** se restringirá a identificar, por intermédio das ferramentas de Gerenciamento do Atendimento, se algum serviço está fora dos padrões estabelecidos em termos de qualidade e desempenho, bem como a comunicar o fato à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**.

O dimensionamento pela **CONCESSIONÁRIA** dos recursos para a execução dos atendimentos e demais atividades sob sua responsabilidade deverá levar em consideração todos os requisitos estabelecidos neste item “Administração de Recursos Humanos” e seus subitens.

11.3.2. ORGANOGRAMA DAS UNIDADES UAI



11.3.3. 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 UAI**, obrigatoriamente, no período compreendido entre 08h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira nos municípios de Governador Valadares, Montes Claros, Juiz de Fora, Uberlândia e Varginha e aos sábados de 08h00 às 14h00, no período compreendido entre 07h00 às 19h00, de segunda a sexta-feira no município de Betim e aos sábados de 08h00 às 14h00, podendo ser expandido, mediante solicitação do Estado, em horário a ser definido.

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

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.

11.3.4. PERFIS DE FUNÇÕES E ATORES

Cada **Unidade UAI** poderá ser estruturada de acordo com experiência da **CONCESSIONÁRIA**, com base nos serviços a serem prestados e respectivas necessidades de quantidade e perfil de pessoal, visando a viabilizar a operação de cada Unidade de acordo com os requisitos aplicáveis estabelecidos no Edital e seus ANEXOS.

Obrigatoriamente, a estrutura organizacional a ser proposta deverá, no mínimo, conter no seu quadro os perfis profissionais discriminados a seguir.

11.3.4.1. ADMINISTRADOR GERAL

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** e responsável pela implantação e operação de todas as **Unidades UAI** e pelos índices globais de desempenho.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

- a) Gerir, planejar e administrar as atividades das Unidades de Atendimento Integrado, visando manter a qualidade dos serviços de atendimento ao cidadão;
- b) Elaborar o planejamento de acordo com as diretrizes estabelecidas pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, bem como acompanhar a execução do mesmo, considerando os objetivos a serem alcançados;
- c) Aferir periodicamente o nível de satisfação do cidadão e propor a implantação de procedimentos que otimizem as atividades das Unidades de Atendimento Integrado analisando os indicadores obtidos por meio de instrumentos internos;
- d) Identificar, analisar e propor à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** novas parcerias, objetivando implantar inovações para a contínua melhoria da qualidade na prestação de serviços/atendimento ao Cidadão nas Unidades de Atendimento Integrado;
- e) Atuar como interface com os supervisores das empresas/órgãos prestadores de serviços, integrantes do programa, visando melhoria e ampliação dos serviços disponibilizados;
- f) Subsidiar a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** com todas as informações de rotina, necessárias para a tomada de decisões, tais como: estatísticas diárias de atendimento, folha de frequência de funcionários, mapeamento de situações de contingências, ocorrências inusitadas, relatórios financeiros, etc;

Demais atividades correlatas. Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Formação superior completa;
- b) Experiência profissional em nível de chefia;
- c) Experiência em gestão de projetos, de pessoas de serviços continuados;

d) Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade de atendimento;

e) Habilidades pessoais em liderança.

11.3.4.2. ADMINISTRADOR DE UNIDADE

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** responsável pela operação da **Unidade UAI** a ele designado, pela qualidade dos serviços prestados ao cidadão e de suporte, bem como pelos índices de desempenho da Unidade.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

a) Coordenar e acompanhar todas as atividades de atendimento ao cidadão na Unidade de Atendimento Integrado;

b) Definir metodologias de análise, acompanhamento e elaboração de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;

c) Implementar as diretrizes estabelecidas para a melhoria do desempenho dos funcionários e qualidade de atendimento;

d) Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;

e) Analisar relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento;

f) Avaliar, por meio de mecanismos diversificados, junto aos usuários da Unidade de Atendimento Integrado, o nível de satisfação do atendimento prestado, com o propósito de aferir a qualidade, tempo de espera e de atendimento;

g) Articular atividades com os Gestores de Qualidade e Representantes

Técnicos dos órgãos participantes da Unidade;

- h) Coordenar a equipe que desempenha a atividade de Orientação ao cidadão;
- i) Coordenar as atividades relacionadas à infra-estrutura e apoio necessários para o bom funcionamento da Unidade de Atendimento Integrado;
- j) Controlar e acompanhar os contratos;
- k) Acompanhar a operação dos serviços de apoio na Unidade, propondo melhorias e adequações;
- l) Controlar os gastos da Unidade conforme planejamento do orçamento;
- m) Providenciar compras e controles de estoques;
- n) Fazer gestões para suprir a Subsecretaria de Gestão com relatórios e informações;
- o) Acompanhar o desenvolvimento das atividades de Segurança Patrimonial, manutenções internas, preventivas e corretivas, limpeza, copa, telefonia, transportes, xerox, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento da Unidade;
- p) Controlar os estoques dos diversos itens na Unidade;
- q) Monitorar o cumprimento das normas e dos procedimentos definidos pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** e a Legislação vigente, para garantir o padrão de qualidade no atendimento;
- r) Acompanhar o processo de seleção de pessoal para a contratação dos integrantes da equipe, bem como a execução do Programa de Treinamento, conforme diretrizes definidas pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** para garantir o padrão de qualidade no atendimento;

s) Aplicar diretrizes de segurança física no âmbito da **Unidade UAI** e seus arredores, pelo monitoramento central do sistema de vigilância eletrônica e pela tomada de providências junto às autoridades policiais e serviços de emergência nos casos de ocorrências na Unidade **UAI**;

t) Demais atividades correlatas.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Formação superior completa;
- b) Experiência profissional em nível de chefia em empresas de prestação de serviços;
- c) Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de finanças, administração de contratos, terceirizações, gestão de pessoal e qualidade de atendimento;
- d) Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público;
- e) Familiaridade com sistemas computacionais de vigilância eletrônica, gerenciamento de filas e controle de acesso/ponto eletrônico;
- f) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas e correio eletrônico.

11.3.4.3. SECRETÁRIA

Contratada da **CONCESSIONÁRIA** e responsável por secretariar o Administrador da Unidade.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

- a) Controlar a agenda do Administrador e dos demais atores anotando e

informando-o às datas e horários dos compromissos;

- b) Atender e/ou efetuar ligações telefônicas, bem como recepcionar os integrantes da equipe e visitantes, triando-os e encaminhando-os à presença do interessado;
- c) Redigir e digitar correspondências e relatórios em geral, utilizando técnicas de redação e respeitando os padrões estabelecidos pela empresa;
- d) Realizar contatos telefônicos e pessoais, conforme orientação da Gerência;
- e) Localizar quando solicitados documentos e informações necessárias à realização de atividades gerais;
- f) Demais atividades correlatas.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Segundo grau completo e formação técnica em secretariado;
- b) Conhecimentos de informática e digitação, dos aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação *Web* e utilização de correio eletrônico;
- c) Experiência em atividades administrativas, de arquivo, atendimento telefônico, redação de atas, pautas, correspondências etc.;
- d) Habilidade no trato social;
- e) Boa fluência verbal.

11.3.4.4. SUPERVISOR DE ATENDIMENTOS

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** e responsável pela supervisão do(s) serviço(s)

de atendimento ao público a ele designado(s) e pelo desempenho dos respectivos atendentes, além de prover ao Administrador da Unidade suporte para a execução das tarefas de inicialização e finalização diárias, para a gestão da qualidade dos serviços e para a identificação e aplicação de medidas de contingência. Nos casos considerados como exclusivos de Governo deverá ser representado por um Servidor Público.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

- a) Acompanhar todas as atividades de atendimento ao cidadão relativas ao órgão responsável pela prestação de serviço;
- b) Dar subsídios para a definição de metodologia para a análise, acompanhamento e elaboração de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;
- c) Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;
- d) Participar da avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado quanto à qualidade, tempo de espera e de atendimento;
- e) Elaborar relatórios de ocorrências registradas durante seu horário de trabalho e encaminhando-os ao seu superior;
- f) Analisar relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a melhoria do atendimento.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Formação superior ou técnica completa;
- b) Experiência profissional em nível de coordenação/supervisão em empresas de prestação de serviços;

- c) Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público;
- d) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação *Web* e utilização de correio eletrônico.

11.3.4.5. ATENDENTE/POSSO AJUDAR (MULTITAREFA)

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** e responsável pela execução do atendimento ao público nos guichês e nas estações de recepção/triagem, pela operação dos sistemas, dispositivos e equipamentos de suporte ao atendimento, relativos ao(s) serviço(s) para os quais foi designado, e pelo suporte às atividades de inicialização e finalização diária da Unidade.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

- a) Cadastrar senha e acionar a chamada eletrônica (ou manual);
- b) Atender o cidadão, acionando o sistema informatizado correspondente ao serviço solicitado, por meio de senha pessoal e intransferível;
- c) Solicitar ao cidadão os documentos e/ou informações necessárias para a execução dos serviços procurados;
- d) Conferir os documentos apresentados pelo cidadão;
- e) Pesquisar dados/informações em telas diferenciadas nos sistemas informatizados;
- f) Coletar as informações biográficas e/ou biométricas;
- g) Solicitar ao cidadão a conferência dos dados cadastrados, colhendo a assinatura do mesmo, quando for o caso;
- h) Devolver os documentos apresentados pelo cidadão, solicitando a conferência dos mesmos;
- i) Emitir documento para pagamento de taxas na Unidade bancário, quando for o caso, orientando o cidadão quanto às próximas etapas e localização dos

atendimentos;

j) Providenciar/Solicitar o reabastecimento dos suprimentos específicos das impressoras (papéis, tinta, tonner);

k) Auxiliar na ordenação e arquivamento de documentos após a realização dos atendimentos, conforme orientação do respectivo órgão ou entidade;

l) Auxiliar na tabulação dos dados de atendimento diário de cada órgão ou entidade, utilizando-se de modelo estatístico recebido da Administração da Unidade;

m) Transmitir e receber documentos via scanners, quando for o caso;

n) Orientar o cidadão no preenchimento de formulários, quando for o caso;

o) Informar e orientar todo cidadão usuário sobre os serviços prestados na Unidade;

p) Recepcionar e triar nos órgãos para verificação de pré-requisito e documentação apresentada pelo cidadão, condição de conservação e validade dos documentos apresentados, observando a legibilidade, rasuras, manchas, partes faltantes, estado da plastificação, orientando-o quanto à necessidade de obtenção de 2ª via, quando for o caso, e distribuir senhas para o atendimento;

q) Auxiliar nas pesquisas de índice de satisfação dos usuários, realizadas periodicamente na Unidade;

r) Orientar filas e as chamadas das senhas;

s) Orientar o usuário nas situações de contingência;

t) Observar a condição do cidadão para o atendimento preferencial, de acordo com a legislação vigente em cada município;

u) Percorrer todas as áreas de atendimento da Unidade, abordando todo cidadão e identificando suas necessidades de encaminhamento, orientando-o corretamente;

v) Orientar o usuário a manifestar sua opinião, sugestão e/ou reclamação em

formulário e/ou atendimento próprios;

w) Estimular e auxiliar o cidadão na utilização dos totens e equipamentos de auto-atendimento.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Segundo grau completo ou cursando;
- b) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação *Web* e utilização de correio eletrônico;
- c) Experiência com utilização de sistemas de suporte ao atendimento (tipo *Call Center*) deverá ser valorizada.

11.3.4.6. ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** e responsável pelo apoio administrativo da operação da **Unidade UAI** e por subsidiar as informações relativas ao atendimento e aos recursos internos.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

- a) Acompanhar todas as atividades de atendimento ao cidadão;
- b) Dar subsídios para a definição de metodologia para a análise, acompanhamento e elaboração de indicadores de desempenho e qualidade do atendimento;
- c) Acompanhar diretamente a operacionalização do atendimento, identificando problemas e apresentando soluções;
- d) Participar da avaliação do nível de satisfação do atendimento prestado quanto à qualidade, tempo de espera e de atendimento;
- e) Elaborar relatórios de ocorrências registradas durante seu horário de trabalho, encaminhando-os ao seu superior;
- f) Analisar relatórios estatísticos e outras fontes de informações tendo em vista a

melhoria do atendimento;

g) Acompanhar o desenvolvimento das atividades de Recursos Humanos, de Segurança Patrimonial, manutenções internas, preventivas e corretivas, limpeza, copa, telefonia, transportes, xerox, almoxarifado, informática e teleprocessamento, para o perfeito funcionamento da Unidade;

h) Elaborar relatórios de ocorrências registradas durante seu horário de trabalho e encaminhando-os ao superior;

i) Controlar os estoques dos diversos itens na Unidade;

j) Acompanhar e controlar as atividades de administração de pessoal, tais como frequência, férias, licenças, uso e distribuição de uniforme e crachás dos integrantes da equipe, bem como o cumprimento das normas e procedimentos definidos pela Política da UAI e a Legislação vigente, para garantir o padrão de qualidade no atendimento;

k) Acompanhar o processo de seleção de pessoal para a contratação dos integrantes da equipe, bem como a execução do Programa de Treinamento, conforme diretrizes definidas pela Política da UAI para garantir o padrão de qualidade no atendimento;

l) Realizar demais atividades relacionadas à área administrativa da Unidade.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) Formação superior completa;

b) Experiência profissional em nível de apoio administrativo em prestação de serviços;

c) Bons conhecimentos práticos e das respectivas legislações que envolvem as áreas de finanças, contratos, gestão de pessoal e qualidade de atendimento;

d) Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público;

e) Familiaridade com sistemas computacionais de vigilância eletrônica, gerenciamento de filas e controle de acesso/ponto eletrônico;

f) Conhecimento de aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação

Web e utilização de correio eletrônico.

11.3.4.7. SUPERVISOR DE SEGURANÇA

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** e responsável pela definição e aplicação de diretrizes de segurança física no âmbito da **Unidade UAI** e seus arredores, pelo monitoramento central do sistema de vigilância eletrônica e pela tomada de providências junto às autoridades policiais e serviços de emergência nos casos de ocorrências na Unidade **UAI**.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Formação superior completa;
- b) Experiência profissional em funções de coordenação e vigilância;
- c) Habilidades pessoais em liderança e atendimento ao público.

Se necessário, o supervisor de segurança deverá dispor de auxiliar devidamente treinado para monitoração das câmeras na central de monitoramento.

A função de supervisor de segurança poderá ser acumulada pelo Administrador da Unidade, desde que a **CONCESSIONÁRIA** garanta que as duas funções não sofram nenhum tipo de prejuízo e o profissional alocado atenda aos requisitos estabelecidos para as duas funções.

11.3.4.8. TÉCNICO DE INFORMÁTICA

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** e responsável pela administração dos recursos de tecnologia e comunicação disponibilizados nas **Unidades UAI**.

Deverá atuar, no mínimo, nas seguintes atividades:

- a) Orientar todos os usuários sobre a correta utilização dos equipamentos;
- b) Atualizar as versões de software e dos aplicativos utilizados na Unidade;
- c) Administrar os recursos instalados (controle de listas de acesso, sistema de

prevenção de vírus, diretrizes de segurança dos sistemas, utilização de espaço em disco);

d) Acompanhar, testar e dar o aceite de serviços realizados por **CONCESSIONÁRIAS** e/ou fornecedores em ativações ou cancelamentos de circuitos de comunicação de dados, de linhas telefônicas e de reparos em equipamentos;

e) Controlar o Distribuidor Geral (DG-Pares DG ou engate rápido) e dos recursos de rede (patch panel, rack, caixas de distribuição e cabeamento UTP);

f) Inspecionar e avaliar a infra-estrutura para instalação de novos equipamentos e mudanças no Layout existente;

g) Providenciar a manutenção da disponibilidade de equipamentos backup para pronta utilização;

h) Executar backup dos servidores e máquinas (se necessário) instalados na Unidade **UAI** a partir do meio tecnológico definido;

i) Executar backup dos dados do tarifador telefônico e documentos da estação da área de informação;

j) Controlar a atualização automática da lista de antivírus dos recursos de informática (servidores e estações);

k) Substituir de imediato, em caso de falhas ou defeitos dos equipamentos de informática e telefonia, com a devida configuração do recurso envolvido;

l) Realizar instalações e dar suporte técnico a usuários dos aplicativos e ferramentas antivírus, mantendo as devidas atualizações e de recursos de microinformática em ambiente de rede;

m) Assegurar o bom funcionamento do sistema de gestão de atendimento e configurar senhas de novos usuários e o painel de mensagens;

n) Cadastrar usuários e gerenciar o sistema de telefonia;

o) Contactar a PRODEMGE para a solução de problemas com link e sistemas

proprietários da mesma, pelo telefone ou e-mail definidos pela Subsecretaria de Gestão, por meio da Diretoria Central de Gestão das UAI;;

p) Executar outras atividades correlatas e inerentes ao seu cargo e compatíveis com as atribuições estabelecidas acima, conforme necessidade do serviço e orientação superior, quando solicitado.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Formação superior ou técnica completa nas áreas de Eletrônica, Eletroeletrônica, Eletrotécnica ou Telecomunicações, ou ainda em Processamento de Dados ou Informática;
- b) Conhecimentos de informática e aplicativos de escritório, tais quais editores de texto, planilhas eletrônicas, softwares de apresentação e outros;
- c) Experiência mínima de 1 (um) ano na área de suporte e manutenção de informática e telefonia;
- d) Habilidades no trato social.

11.3.4.9. AUXILIAR ADMINISTRATIVO (ALMOXARIFADO)

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** responsável pela administração da área de Almojarifado de cada Unidade.

Deverá realizar, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Organizar o almoxarifado (materiais permanentes, materiais de consumo, equipamentos e uniformes);
- b) Distribuir e controlar a demanda de materiais por meio de relatórios internos;
- c) Participar do dimensionamento de estoques;
- d) Controlar e providenciar a reposição;
- e) Auxiliar na pesquisa de preços, quando da necessidade de aquisição de materiais.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Segundo grau completo ou cursando;
- b) Conhecimentos de informática, digitação e aplicativos de edição de texto, planilhas eletrônicas, navegação *Web* e utilização de correio eletrônico;
- c) Conhecimentos de técnicas de controle de estoque;
- d) Experiências em atividades administrativas;
- e) Habilidade no trato social.

11.3.4.10. TÉCNICO DE MANUTENÇÃO GERAL

Contratado da **CONCESSIONÁRIA** responsável pela administração predial das **Unidades UAI**.

Deverá realizar, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Realizar inspeções nos circuitos elétricos, nas instalações elétricas e hidráulicas, nos sistemas de telefonia e na estrutura predial;
- b) Executar operações e manobras nas cabines de média tensão;
- c) Efetuar manutenção preventiva/corretiva da rede hidráulica/elétrica/telefônica e manutenção predial;
- d) Preparar infra-estrutura para instalação de máquinas e equipamentos de teleprocessamento e informática;
- e) Interpretar desenhos e diagramas de circuitos elétricos e comandos na execução de instalações elétricas de baixa e média tensão;
- f) Utilizar instrumentos de medição (voltímetros, amperímetros, multímetros, etc.);

g) Realizar as tarefas utilizando-se de equipamentos de proteção individual, respeitando as práticas de prevenção de acidentes;

h) Demais atividades correlatas e inerentes ao cargo.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

a) No mínimo 2º grau, completo, Técnico em Eletro-técnica;

b) Experiência mínima de 1 (um) em manutenção predial e eletrônica;

c) Conhecimentos de manutenção de instalações elétricas, de ar condicionado e predial;

d) Habilidade no trato social;

11.4. ADMINISTRAÇÃO DE MATERIAIS

Os materiais e suprimentos envolvidos na operação diária das **Unidades UAI** 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;

b) Materiais específicos.

11.4.1. 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 infra-estrutura sujeitos a quebra ou desgaste, material de escritório, etc.

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

- a) Qualidade dos materiais recebidos;
- b) Quantidade recebida e a posição de estoque, inclusive em termos de estoque de segurança;
- c) Estoque mínimo, com eventuais providências para reposição.

Para esse controle, deverão ser consideradas as seguintes informações:

- a) Posição dos estoques;
- b) Estatísticas de consumo;
- c) Índices de perdas;
- d) Prazo médio de reposição de estoque de cada item.

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

11.4.2. MATERIAIS ESPECÍFICOS

Considera-se material específico os insumos fabricados e/ou customizados especialmente para a aplicação no processo de atendimento e emissão de documentos nos **Unidades UAI**.

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

Deverá ser efetuado, em cada Unidade UAI, o controle de recebimento, armazenamento e consumo de Materiais específicos, por intermédio da verificação dos seguintes aspectos:

- a) Qualidade dos materiais recebidos;
- b) Conferência dos números de identificação de cada unidade;
- c) Quantidade recebida e a posição de estoque, inclusive em termos de estoque de segurança;
- d) Estoque mínimo, com eventuais providências para reposição.

Para esse controle, deverão ser consideradas as seguintes informações:

- a) Posição dos estoques;
- b) Estatísticas de consumo/perdas;
- c) Prazo médio de reposição de estoque de cada item.

Em cada **Unidade UAI** deverá ser feita provisão de estoque mínimo para um período não inferior a 30 dias.

11.5. SEGURANÇA FÍSICA

As **Unidades UAI** serão dotadas de recursos de segurança em três níveis: vigilância desarmada, vigilância eletrônica e controle de acesso/ponto eletrônico.

11.5.1. 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 8863, de 28/03/94, e Lei nº 9017, de 30/03/95, regulamentada pelos Decretos nº 89.056, de 24/11/83, e 1592, 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:

- a) Vigiar o ingresso de pessoas nas dependências da Unidade UAI, não permitindo o ingresso de vendedores e ambulantes não autorizados, desordeiros ou qualquer outra(s) pessoa(s) que ofereçam ameaça à tranquilidade da Unidade e/ou dos usuários
- b) Colaborar com as autoridades policiais nas ocorrências internas a **Unidade UAI**;
- c) Zelar pelo patrimônio da Unidade.

Deverá haver, no mínimo, dois vigilantes por Unidade em período integral (dia e noite).

11.5.2. VIGILÂNCIA ELETRÔNICA

Cada **Unidade UAI** deverá dispor de sistema digital de vigilância eletrônica, composto por câmeras de vigilância, sensoramento de presença/intrusão interno e perimetral e central de monitoração.

O projeto de alocação de câmeras deverá ser elaborado de forma que sejam cobertos pelo(s) campo(s) de visualização da(s) câmera(s), no mínimo, as seguintes áreas do **Unidade UAI**:

- a) Entrada da Unidade;
- b) Recepção e triagem;
- c) Saguão de espera;
- d) Todos os guichês de atendimento;
- e) Local de armazenamento de materiais de consumo e especializados;
- f) Sala(s) de supervisão e/ou administração;
- g) Telecentro e auditório;

- h) Banco;
- i) 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. O projeto de distribuição das câmeras deverá ser aprovado pela Subsecretaria de Gestão, por meio da Diretoria Central de Gestão das UAI.

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 na Unidade com capacidade de mostrar simultaneamente em tela as imagens de todas as câmeras da Unidade e gravar as imagens capturadas em até 30 quadros por segundo. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso via *Web* para a unidade gestora do governo.

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

O monitoramento das câmeras na central de monitoramento deverá cobrir todo o período em que houver movimento na Unidade, ou seja, o horário de expediente acrescido da inicialização e finalização diárias.

11.5.3. CONTROLE DE ACESSO E PONTO ELETRÔNICO

As **Unidades UAI** deverão ser dotadas de controle de acesso para todos os profissionais alocados na Unidade, 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 e às áreas restritas da Unidade.

Para o controle de acesso às dependências da Unidade, 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 UAI**.

O controle de acesso deverá apresentar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Capacidade de controlar catracas, torniquetes ou portas, conforme a solução apresentada;
- b) Independência entre coletores e servidor central;

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

- a) Permitir várias faixas de horário de trabalho;
- b) Emitir relatórios de frequência e ocorrências (atrasos, faltas, hora extra, falta de marcação, férias, licenças);
- c) Permitir o registro de faltas justificadas, injustificadas e abonadas;
- d) Permitir a compensação de horas para saídas antecipadas ou entradas atrasadas;
- e) Permitir trabalhar com banco de horas;
- f) Permitir a personalização de relatórios.

11.6. MANUTENÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA BÁSICA

11.6.1. INSTALAÇÕES PREDIAIS

11.6.1.1. INTRODUÇÃO

A manutenção das instalações prediais visa a evitar ou corrigir deteriorações que possam comprometer o aspecto físico e/ou a segurança das unidades, o conforto e

a segurança dos cidadãos, bem como evitar interrupções no funcionamento das Unidades **UAI** ocasionadas por problemas técnicos.

As rotinas de manutenção deverão ser estabelecidas com base nas normas pertinentes, particularmente nas Normas ABNT, assim como nas recomendações dos fabricantes dos materiais, dispositivos e equipamentos a serem instalados.

Além disso, deverá ser mantido na Administração de cada **Unidade UAI**, um conjunto completo e atualizado da documentação *as built* dos projetos (elétrica, hidro-sanitária, ar condicionado, sistemas de segurança, etc.), de forma a agilizar a consulta a estas informações.

11.6.1.2. 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, os quais devem ser providenciados no menor tempo possível.

11.6.1.3. INSTALAÇÕES ELÉTRICAS

A manutenção das instalações elétricas dos imóveis que abrigam **Unidades UAI** 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/substituição daqueles que apresentem algum problema;

d) Inspeção e testes anuais de toda a fiação elétrica e do 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 CEMIG aplicáveis e deverão ser submetidos ao mesmo plano de manutenção cujos requisitos são estabelecidos acima.

11.6.1.4. INSTALAÇÕES HIDRO-SANITÁRIAS

A manutenção das instalações hidro-sanitárias dos imóveis que abrigam **Unidades UAI** 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 com saneamento de eventuais problemas;

b) Inspeção semanal dos reservatórios de água, registros e bombas e reparo/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.

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.

11.6.1.5. AR CONDICIONADO

Todas as **Unidades UAI** 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/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 UAI**.

11.6.1.6. DETECÇÃO E COMBATE A INCÊNDIOS

Todas as **Unidades UAI** deverão ser dotadas de sistema de proteção de combate a incêndio e pânico, aderentes às normas aplicáveis ABNT, NFPA e do Corpo de Bombeiros do Estado de Minas Gerais.

Cada **Unidade UAI** deverá nomear, treinar e manter operacional brigada de prevenção e combate a incêndios

11.6.2. MOBILIÁRIO

O mobiliário a ser fornecido e implantado nas **Unidades UAI** deverá atender aos requisitos técnicos estabelecidos neste documento.

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 a 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 longarinas, 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.

11.6.3. CABEAMENTO ESTRUTURADO

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

A manutenção das redes instaladas nas **Unidades UAI** deverá, prioritariamente, prevenir impedimentos de acesso de equipamentos à rede, evitar travamentos e

prevenir degradação de desempenho.

11.6.4. 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 UAI**.

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.

11.6.5. SINALIZAÇÃO VISUAL

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

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 UAI**.

12. GERENCIAMENTO DA UNIDADE UAI

12.1. INTRODUÇÃO

Cada **Unidade UAI**, do ponto de vista de gerenciamento, é uma unidade autônoma que deverá buscar a maximização do atendimento aos padrões estabelecidos e atingir ou exceder os índices de desempenho firmados em contrato.

Dessa forma, o gerenciamento de uma **Unidade UAI**, em termos de objetivos, é dividido em dois tipos:

- a) gerenciamento do atendimento;
- b) gerenciamento global.

12.2. GERENCIAMENTO DO ATENDIMENTO

12.2.1. INTRODUÇÃO

O atendimento a requerentes de serviços é o principal objeto da implantação da PPP-UAI/MG 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.

O atendimento, do ponto de vista de gerenciamento, é constituído de quatro etapas:

- a) 1ª etapa: desde a chegada do requerente à recepção/triagem até a obtenção da senha de atendimento ou da finalização do atendimento na recepção sem a emissão de senha;

- b) 2ª etapa: desde a obtenção da senha até a chamada para atendimento;
- c) 3ª etapa: desde a chamada para atendimento da senha até a liberação do requerente pelo guichê de atendimento;
- d) 4ª etapa: o recebimento pelo requerente de informações solicitadas, documentação ou protocolo, produto do atendimento e avaliação do atendimento.

As principais variáveis gerenciáveis nessas quatro etapas que afetam diretamente o requerente são a administração de filas, a orientação correta aos requerentes de serviços, o tempo de atendimento, a qualidade do atendimento e o atendimento preferencial.

O gerenciamento do atendimento, portanto, estabelece os requisitos essenciais para a administração correta dessas variáveis.

12.2.2. ADMINISTRAÇÃO DE FILAS

12.2.2.1. CONTROLE DE SENHAS

O controle de senhas deverá ser a principal ferramenta de administração de filas nas **Unidades UAI**.

Para tanto, cada **Unidade UAI** deverá dispor de sistema eletrônico de gestão do atendimento por senhas, centralizado na recepção/triagem da Unidade, onde essas senhas serão emitidas.

Todo requerente que demande um ou mais serviços na **Unidade UAI** deverá receber senha de atendimento na recepção/triagem.

O sistema de gestão do atendimento por senhas deverá ser composto por um servidor de controle, dispensadores de senhas junto à recepção/triagem, por painéis eletrônicos de chamadas de senhas a partir dos guichês de atendimento e televisores LCD de 42 de polegadas

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

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

12.2.2.2. ORIENTAÇÃO AOS REQUERENTES

Todo e qualquer usuário de uma **Unidade UAI** 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 UAI** das seguintes formas:

- a) Sinalização visual, indicando as opções de movimentação dentro da Unidade;
- b) Atendimento na Recepção/Triagem, onde o requerente poderá obter qualquer tipo de informação relativa a 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 oficial do Governo de Minas Gerais, como também informações básicas de 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.

Além dos requisitos acima, internos a **Unidade UAI**, a orientação aos requerentes deverá ser considerada na elaboração da campanha de divulgação, conforme o capítulo “Comunicação e Divulgação” deste documento.

12.2.3. ORIENTAÇÃO AOS ATENDENTES

12.2.3.1. INTRODUÇÃO

Os atendentes das **Unidades UAI** deverão receber treinamento adequado para desempenhar suas funções nas estações de atendimento.

No entanto, é previsível a necessidade de orientação aos mesmos em certos casos não previstos ou mesmo em procedimentos que já tenham sido abordados nos treinamentos.

Dessa forma, cada estação de trabalho deverá dispor de duas ferramentas específicas: uma ferramenta de *Chat* com o supervisor do atendimento e *Help Online*.

12.2.3.2. FERRAMENTA DE CHAT

Todas as **Unidades UAI** deverão dispor, em todas as estações de trabalho, uma ferramenta de *Chat*, cujo objetivo é permitir aos atendentes a comunicação *online* com o Coordenador da Unidade ou supervisores de serviço 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:

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

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

12.2.3.3. HELP ONLINE

Todas as **Unidades UAI** 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:

- a) Descrição e fluxogramas dos procedimentos de atendimento, acessíveis por palavra-chave ou por seleção em lista;
- b)
- b) Listas de documentos exigidos para cada tipo de serviço prestado na **Unidade UAI**, acessíveis por palavra-chave ou seleção em lista;
- c) Informações sobre suporte legal relativo às obrigações e direitos dos requerentes em cada tipo de serviço ofertado nas **Unidades UAI**, por intermédio de resumo de interpretações de leis, portarias, regulamentos e outros instrumentos;
- d) Informações de acesso aos responsáveis pelos serviços de órgãos presentes na **Unidade UAI**;
- e) 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.

12.2.4. ANÁLISE DOS TEMPOS E DA QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Os tempos de atendimento serão controlados pelo sistema de atendimento por senhas e deverão ser analisados diariamente de forma a identificar desvios médios e pontuais nos tempos esperados.

Essa análise deverá abranger, para cada tipo de serviço ofertado na **Unidade UAI**:

- 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) Número de desistências de atendimento diário, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual.

Para a verificação da qualidade do atendimento, cada **Unidade UAI** 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 a um computador específico para esse fim.

Os dispositivos de registro de avaliação de serviços deverão apresentar opções 5 opções de avaliação, do tipo “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim” .

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

O registro de reclamações e sugestões deverá ser opcional ao requerente e deverá fazer uso de formulário específico a ser preenchido pelo requerente após o término do atendimento e do eventual registro de avaliação de serviços.

O atendente deverá informar o requerente da opção de preencher o formulário de reclamações e sugestões e/ou da existência de guichê exclusivo.

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 UAI** deverá ter um local específico para preenchimento de formulários, dotado de bancada com capacidade para uso simultâneo de até dois requerentes, composto com canetas presas por corrente e acoplado a um receptáculo de formulários.

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

12.2.5. 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 UAI** deverão estar adaptados 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 demais itens estabelecidos nas normas ABNT aplicáveis.

O atendimento preferencial será realizado mediante a emissão de senhas prioritárias na recepção/triagem, na forma determinada nas especificações desse sistema apresentadas neste documento.

12.3. GESTÃO GLOBAL DA UNIDADE

12.3.1. INTRODUÇÃO

A gestão global da **Unidade UAI** será responsável por todos os aspectos operacionais que, de forma direta ou indireta, possam interferir no atendimento aos cidadãos ou no desempenho da Unidade.

12.3.2. DESEMPENHO OPERACIONAL

O desempenho operacional da **Unidade UAI** será medido pelos indicadores de desempenho estabelecidos neste **EDITAL**, 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 UAI** caberá manter controle permanente dos índices que medem o desempenho da **Unidade UAI**, 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.

12.3.3. CUSTOS OPERACIONAIS

Outro fator importante na viabilidade da Operação UAI, além de atingir ou exceder os índices de desempenho utilizados para a medição do desempenho da operação – os quais interferem diretamente na receita originada pela Unidade, será a manutenção dos custos operacionais dentro do planejado.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter controle detalhado dos custos relativos à operação da **Unidade**, segmentado por centros de custos, de forma a permitir a avaliação permanente do montante desses custos e a identificação de necessidades de alteração do perfil de custos operacionais.

O controle de custos operacionais será, também, fundamental para a análise de viabilidade de providências que tenham sido detectadas como forma de recuperação dos índices de desempenho.

12.3.4. OCORRÊNCIAS

12.3.4.1. INTRODUÇÃO

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

As ocorrências são enquadradas como operacionais, quando se referem a eventos imprevistos relacionados à operação das **Unidades UAI**, e sociais, quando se referem a perturbações na operação das **Unidades UAI** 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 novas ocorrências.

12.3.4.2. OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS

As principais ocorrências operacionais de interesse da gestão global da Unidade são relacionadas a seguir:

- a) Ausência injustificada de atendentes e demais funcionários da Unidade;
- b) Penalizações impostas a atendentes e demais funcionários da Unidade;
- c) Falta crítica de materiais de consumo que interfira na operação;
- d) Problema crítico de infra-estrutura que interfira na operação da Unidade;
- e) Indisponibilidade de serviços oferecidos na Unidade por mais de duas horas.

A gestão global da **Unidade UAI** 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 infra-estrutura ou

serviços afetados, resultados da avaliação da ocorrência, providências tomadas, pendências existentes, finalização do evento ou acompanhamento da evolução das consequências.

Tais registros estarão sujeitos à fiscalização pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**.

12.3.4.3. OCORRÊNCIAS SOCIAIS

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

- a) Roubo ou furto ocorrido na Unidade;
- b) Desordens promovidas por elementos estranhos a Unidade;
- c) Ameaça ou prejuízo à integridade física de usuários e funcionários;
- d) Danos intencionais à infra-estrutura da Unidade;
- e) Acidentes com ou sem vítimas, ocorridos na Unidade ou em suas imediações.

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

Tais registros estarão sujeitos à fiscalização pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**.

As providências identificadas que acarretem medidas fora da área de abrangência da Unidade deverão ser comunicadas e discutidas com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, para definição das medidas cabíveis.

No caso de ocorrências internas à área de abrangência da Unidade, cabe à estrutura de gestão da mesma identificar as medidas de neutralização dos efeitos

decorrentes e de mitigação da probabilidade de novas ocorrências semelhantes.

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 a **Unidade UAI**.

12.3.5. COMPORTAMENTO DA DEMANDA

A **DEMANDA PROJETADA** de serviços das **Unidades UAI** poderá ser utilizada como base para dimensionamento da solução UAI de atendimento ao cidadão.

Durante todo o prazo de **CONCESSÃO**, a **DEMANDA REAL** deverá ser registrada automaticamente no sistema de gestão do atendimento e avaliada permanentemente, de forma que, em cada Unidade, a **CONCESSIONÁRIA** possa se antecipar na adequação da estrutura operacional para atender às variações previstas com base nos dados estatísticos observados.

O controle do comportamento da demanda deverá ser baseado em ferramenta específica de tratamento dos dados reais obtidos, que tenha a capacidade de inferir comportamentos futuros, os quais deverão servir de base para a tomada de providências de adequação da estrutura operacional.

Os estudos de demanda deverão ser aprovados pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**.

Na hipótese em que houver a comprovação de esgotamento da reserva técnica de área útil das Unidades UAI já existentes, a **CONCESSIONÁRIA** e a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** reunir-se-ão para avaliação da necessidade de instalação de nova Unidade para atendimento da demanda excedente nos municípios previstos neste **EDITAL**.

O disposto neste item não prejudica a prerrogativa da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** de determinar a instalação de nova Unidade UAI pela

CONCESSIONÁRIA na hipótese em que os estudos de demanda assim indicarem.

Na hipótese de instalação de nova Unidade UAI, serão observadas as determinações constantes deste **CONTRATO** e a preservação do **EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO** da avença.

12.3.6. QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A gestão da qualidade dos serviços contempla três enfoques:

- a) A qualidade dos serviços de atendimento aos cidadãos, já especificada no item “Gerenciamento do Atendimento”;
- b) A qualidade dos serviços de suporte, ou seja, os demais serviços não diretamente ligados ao atendimento, mas que provêem suporte à operação da **Unidade UAI**;
- c) A qualidade global dos serviços, do ponto de vista dos usuários da **Unidade UAI**, a partir das informações coletadas pela ferramenta de registro de avaliação de serviços, abrangendo avaliações, reclamações e sugestões acerca dos serviços.

A qualidade dos serviços de suporte, englobando todos os serviços executados na Unidade e não diretamente ligados ao atendimento, deverá ser gerenciada com base nos resultados de procedimentos de inspeção interna a Unidade.

O gerenciamento da qualidade dos serviços deverá ser uma atividade contínua da administração da **Unidade UAI** com o suporte das supervisões de serviços, consolidada mensalmente em um Relatório contendo a avaliação de qualidade de serviços no período, as desconformidades identificadas e as providências tomadas para eliminá-las.

O Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços deverá ser submetido à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** para avaliação, 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 **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá desencadear as ações pertinentes nos prazos definidos pelo Governo.

12.3.7. ESTOQUES LOCAIS

A **CONCESSIONÁRIA** deverá implementar em cada **Unidade UAI** sistemática de controle de estoque suportada por sistema dedicado a esse fim.

O controle de estoque será 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 com base na utilização do cartão inteligente;
- c) Entrada, retirada e devolução de itens de estoque; d) Verificação de níveis de estoque;
- e) Realização de inventários;
- f) Posição de estoque com base em preços de reposição (última compra);
- g) 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/devolução de itens do estoque.

O controle, armazenamento, movimentação e utilização/inutilização de espelhos de documentos oficiais serão de acordo com normas estabelecidas pelo **ÓRGÃO PARCEIRO**.

13. GERENCIAMENTO CENTRAL

13.1. INTRODUÇÃO

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

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

O gerenciamento central abrange:

- a) O gerenciamento global das Unidades, enfocando cada Unidade como uma unidade autônoma de prestação de serviços que atua segundo diretrizes, padrões e procedimentos únicos;
- b) O gerenciamento do atendimento e dos respectivos índices de desempenho, de forma a manter a Operação UAI dentro dos limites de performance e qualidade de atendimento ao longo do período de **CONCESSÃO**;
- c) O gerenciamento técnico da infra-estrutura de sistemas, numa visão integrada de todas as aplicações que compõem a funcionalidade da solução UAI de atendimento ao cidadão, de toda infra-estrutura computacional que compõe essa solução e das interfaces e meios de comunicação que integram as unidades operacionais entre si, com a Central UAI e com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**;
- d) O gerenciamento dos processos responsáveis pela operacionalização da solução UAI de atendimento ao cidadão, mantendo padrões únicos não só em relação ao atendimento, objeto principal da Operação UAI, como também em

relação aos demais métodos e serviços;

13.2. GERENCIAMENTO GLOBAL UNIDADES UNIDADES UAI

13.2.1. INTRODUÇÃO

O gerenciamento global das **Unidades UAI** objetiva consolidar, em nível central, todas as informações gerenciais resultantes do gerenciamento global de cada **Unidade UAI**. Essa centralização visa a permitir a gestão da Operação UAI de forma integrada, focando o empreendimento como um todo.

Embora cada **Unidade UAI** seja uma unidade autônoma em termos de desempenho, o gerenciamento global das Unidades permitirá à **CONCESSIONÁRIA** dispor de todas as informações necessárias para avaliar, em conjunto com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, o desempenho da Operação UAI.

A concepção da solução UAI 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 UAI e especificado neste capítulo.

13.2.2. CENTRAL UAI

A Central UAI deverá se constituir no sítio de gerenciamento central da Operação UAI em local a ser definido pela **CONCESSIONÁRIA**, podendo ser instalado em uma das **Unidades UAI** ou em local distinto.

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

O dimensionamento de pessoal da Central UAI deverá ser suficiente para a

operação plena de todos os módulos do Sistema Central e para a execução das funções de gestão da Operação UAI.

O padrão de mobiliário a ser adotado para a Central UAI deverá seguir o padrão especificado para as **Unidades UAI**, descrito no APÊNDICE IV deste documento, conforme aplicável.

13.2.3. SISTEMA CENTRAL

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

- a) Consolidar todos os dados e informações de gestão e administração da Operação UAI, de forma a constituir um sistema centralizado que integre todas as aplicações centrais e remotas de gestão e administração da Operação UAI.
- b) Os módulos do Sistema Central deverão estar de acordo com a relação a seguir:
 - i) Qualidade e conclusividade dos serviços prestados nas Unidades;
 - ii) Gestão do atendimento por senhas;
 - iii) Controle de demanda;
 - iv) Controle de itens de check-list na triagem;
 - v) Controle de estoque;
 - vi) Registro de ocorrências;
 - vii) Help Online;
 - viii) Gerenciamento técnico de infra-estrutura;
 - ix) Acompanhamento e controle;
- c) Disponibilizar acesso da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, aos dados e informações de gestão da Operação UAI 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 UAI.

e) Permitir integração futura de módulo de aplicação para o fornecimento de serviços de consulta às bases de dados da Operação UAI por entidades externas, por meio de sistema integrado de consultas a ser implementado eventualmente.

f) Permitir integração com o sistema de *Call Center*, Linha de Informações do Governo – LIG-Minas, do Governo do Estado de Minas Gerais.

Durante o período da **CONCESSÃO**, o Governo poderá solicitar à **CONCESSIONÁRIA** a implantação e operacionalização de *Call Center* específico para atendimento aos usuários das Unidades UAI contemplados nesta PPP.

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

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

Não será admitida a perda de dados e informações em hipótese alguma.

13.2.4. DESEMPENHO OPERACIONAL

A gestão do desempenho operacional compreende a monitoração e o controle permanente dos índices de desempenho de cada **Unidade UAI**.

As informações sobre índices de desempenho operacional das **Unidades UAI** deverão ser consolidadas no Sistema Central e estar acessíveis por intermédio de

relatórios e estatísticas.

O detalhamento desses instrumentos de gestão deverá ocorrer durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

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 UAI no sentido de busca das causas e de tomada das providências cabíveis.

Além da monitoração e controle dos índices de desempenho, a gestão do desempenho operacional deverá estar focada na monitoração das demais informações oriundas das Unidades que possam, de alguma forma, interferir na operação normal das Unidades **UAI**.

A monitoração e o controle dos índices de desempenho deverão ser utilizados para a realização de análises comparativas entre **Unidades UAI**, relativamente ao desempenho constatado em cada item operacional, de forma a detectar eventuais discrepâncias entre operadores de diferentes Unidades para o desempenho da mesma atividade, realimentando o processo de aprimoramento da qualidade e aperfeiçoamento dos profissionais alocados.

13.2.5. CUSTOS OPERACIONAIS

O gerenciamento dos custos operacionais deverá ser tratado pela **CONCESSIONÁRIA** de acordo com as melhores técnicas e práticas, de forma a garantir a rentabilidade e a viabilidade da operação ao longo do prazo de **CONCESSÃO**.

A **CONCESSIONÁRIA** deverá manter permanentemente atualizados, os custos incorridos e previstos na Operação UAI, em condições de prestar esclarecimentos solicitados pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, a qualquer tempo.

13.2.6. Ocorrências

Cabe ao gerenciamento central da Operação UAI:

- a) O estabelecimento de diretrizes e estratégias de prevenção de ocorrências nas Unidades UAI que poderão afetar a operação normal e/ou por em risco a segurança dos usuários, do patrimônio, dos dados e informações e dos materiais específicos;
- b) A orientação às administrações das Unidades UAI acerca da adoção de medidas preventivas;
- c) O acompanhamento das ações das administrações locais em casos de ocorrências;
- d) O suporte logístico, administrativo e/ou jurídico às administrações locais em casos de manifesta necessidade;
- e) A avaliação do cumprimento das recomendações de prevenção pelas administrações locais.

As ocorrências registradas nas **Unidades UAI** deverão ser consolidadas no Sistema Central e deverão ser objeto de acompanhamento contínuo e avaliação pela gestão da Operação UAI no sentido de obter subsídios para a elaboração/atualização de estratégias de prevenção das mesmas.

A gestão da Operação UAI deverá responsabilizar-se por acionar a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI** e/ou outros órgãos dos governos municipal e estadual, nos casos de ocorrências de notória reincidência ou de maior gravidade.

13.2.7. Comportamento da Demanda

A **DEMANDA REAL** de requerentes de serviços nas **Unidades UAI** exige acompanhamento contínuo para permitir a execução de ações gerenciais de adequação da infra-estrutura em tempo hábil e prevenir prejuízos aos índices de desempenho.

Esse acompanhamento deverá ser capaz de estimar, mensalmente, futuras demandas em períodos mínimos de três meses, com base na série histórica de atendimentos por tipo de serviço em cada **Unidade UAI**.

O Sistema Central deverá possuir um módulo aplicativo de processamento das informações geradas nas Unidades que fornecerá as estatísticas relativas às demandas por Unidade e geral e as previsões para os próximos períodos.

13.2.8. QUALIDADE E CONCLUSIVIDADE DOS SERVIÇOS

O gerenciamento central da qualidade e da conclusividade dos serviços prestados nas **Unidades UAI** objetiva manter o alto padrão de atendimento ao cidadão, conforme as metas do programa UAI do Governo.

Deverão ser gerados relatórios comparativos de qualidade de atendimento, de modo a possibilitar a análise cruzada comparativa dessas informações e a definição de eventuais ações corretivas e/ou de aprimoramento;

Caberá ao gerenciamento central promover encontros periódicos, sempre que necessário, com a administração de cada Unidade, cujos objetivos deverão ser a identificação de necessidades de aprimoramento dos serviços e a definição de ações de melhoria da qualidade dos serviços.

Será emitido Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços, contendo as análises individuais e comparativas mencionadas, que deverá ser submetido à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, para avaliação, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, a qual deverá aprová-lo ou indicar medidas adicionais a serem tomadas para a manutenção de qualidade dos serviços da Unidade.

13.2.9. ESTOQUES

O controle de estoques deverá ser executado independentemente em cada **Unidade UAI**, cabendo ao gerenciamento central a avaliação periódica dos resultados das movimentações de estoque nas Unidades e a recomendação às

administrações locais sobre melhorias a serem adotadas.

Os dados e informações dos sistemas locais de controle de estoque deverão ser consolidados em nível central.

Com base nos dados e informações do módulo de controle de estoque do sistema Central, o gerenciamento central deverá inspecionar e providenciar ações para:

- a) Identificar causas e definir procedimentos para evitar desbalanceamentos entre posições de estoque das Unidades;
- b) Reduzir a emissão de alertas de nível mínimo de estoque atingido, por intermédio de recomendações específicas ao gerenciamento local das Unidades;
- c) Tomar as providências cabíveis com relação a perdas de Materiais específicos, inclusive junto à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**;
- d) Minimizar as discrepâncias de consumo de materiais entre as Unidades;
- e) Validar inventários anuais.

13.3. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRA-ESTRUTURA

A infra-estrutura das **Unidades UAI** e da própria Central UAI deverá ser permanentemente gerenciada de forma a apresentar a maior disponibilidade possível e permitir a prestação de serviços ao cidadão de forma contínua e com qualidade.

O gerenciamento central deverá monitorar a infra-estrutura de todas as **Unidades UAI** e definir procedimentos de atuação para solução de problemas identificados pelo sistema de gerenciamento técnico.

13.4. GERENCIAMENTO DE PROCESSOS

13.4.1. INTRODUÇÃO

O gerenciamento de processos em nível central objetiva manter o padrão homogêneo de prestação de serviços nas **Unidades UAI** e o controle dos aprimoramentos nos processos existentes que venham a ser obtidos em decorrência da experiência de operação e dos novos processos que venham a ser incorporados à Operação UAI.

Os procedimentos aplicados nas **Unidades UAI**, tanto em nível de atendimento como para suporte administrativo e operacional, deverão ser permanentemente avaliados e, quando for o caso, aprimorados.

13.4.2. DINÂMICA DOS SERVIÇOS

A dinâmica dos serviços refere-se às alterações, inclusões e exclusões de serviços disponibilizados nas **Unidades UAI**, as quais deverão ter a sua implementação gerenciada de forma centralizada para garantia da padronização de técnicas e procedimentos nas Unidades.

As alterações de serviços somente deverão ser implementadas com expressa autorização da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, ainda que a solicitação ou sugestão tenha partido da **CONCESSIONÁRIA**.

Qualquer alteração de serviço deverá resultar de projeto específico que garanta todas as condições operacionais e gerenciais existentes para o serviço alterado, dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos com relação ao atendimento ao cidadão.

As inclusões ou exclusões de serviços, quando houver, serão decorrentes de solicitação da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**. A inclusão ou exclusão de serviço poderá acarretar negociação entre a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** e a **CONCESSIONÁRIA**, de forma a manter o equilíbrio contratual, a partir de proposta

específica a ser apresentada pela **CONCESSIONÁRIA** quando da solicitação pelo Governo.

A inclusão de um novo serviço deverá resultar de projeto específico, a ser elaborado pela **CONCESSIONÁRIA**, que garanta todas as condições operacionais e gerenciais existentes para os serviços existentes.

A exclusão de um serviço deverá resultar de projeto específico que oriente todas as modificações a serem introduzidas nas Unidades sem alterar a sua operacionalidade.

Alterações, exclusões e inclusões de serviços deverão ter sua implementação planejada de forma a minimizar a interferência na operação normal das Unidades.

As negociações com **ÓRGÃOS PARCEIROS** e/ou demais entidades públicas para alteração, inclusão ou exclusão de serviços serão sempre conduzidas pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, enquanto que negociações com entidades privadas poderão ser conduzidas pela **CONCESSIONÁRIA** e apresentadas para aprovação do Estado.

13.4.3. ITENS DE CHECK-LIST

O *check-list* na triagem terá a finalidade de orientar o atendente da recepção/triagem em cada Unidade para indicar aos requerentes os requisitos para a utilização dos serviços disponíveis na **Unidade UAI**.

Dessa forma, para cada serviço, o atendente da recepção/triagem deverá ter acesso a uma lista de itens (documentos, fotos, etc.) que o requerente deverá dispor para solicitar o serviço.

O controle desses itens será fundamental para a manutenção da operacionalidade e do desempenho do atendimento nas Unidades, motivo pelo qual esse controle deverá ser feito de forma centralizada.

14. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

14.1. INTRODUÇÃO

Os requisitos estabelecidos nos itens subseqüentes deste capítulo visam a estabelecer as especificações mínimas a serem atendidas na prestação dos serviços especializados que integram o escopo de fornecimento para a implantação da solução UAI de atendimento ao cidadão.

14.2. GERENCIAMENTO DE PROJETO

14.2.1. INTRODUÇÃO

O atendimento pela **CONCESSIONÁRIA** dos objetivos da presente PPP passa, necessariamente, pela implantação de um projeto – a solução UAI de atendimento ao cidadão, concebida pela **CONCESSIONÁRIA** segundo as especificações contidas neste e demais documentos componentes do processo licitatório da PPP – e pela operação da solução implantada ao longo do período de **CONCESSÃO**.

Essas duas etapas de cumprimento do objeto da PPP têm como mais importante necessidade comum a dependência do processo de gestão segundo as melhores práticas de mercado.

14.2.2. DIRETRIZES BÁSICAS

O processo de gestão das etapas de implantação e operação da solução UAI de atendimento ao cidadão deverá ser orientado pelas seguintes diretrizes:

- a) Coordenação integral das várias áreas de especialidades envolvidas na implantação e na operação, de forma a gerar e manter operacional uma solução aderente às especificações, tanto ao nível de planejamento como de execução;
- b) Gerenciamento detalhado do escopo de projeto de implantação, visando a produzir os resultados esperados;
- c) Controle minucioso dos tempos estimados em nível de atividades de implantação, de forma a reduzir impactos decorrentes de desvios em relação ao planejado, e em nível de operação, de forma a preservar os índices de

desempenho e, conseqüentemente, o plano de negócio original;

d) Gerenciamento contínuo da qualidade dos produtos e serviços de forma a minimizar os efeitos de não-conformidades;

e) Coordenação da atuação dos recursos humanos alocados, particularmente aqueles envolvidos direta ou indiretamente com o atendimento aos cidadãos, visando garantir a permanente adequação dos perfis profissionais em termos de capacitação técnica e, conseqüentemente, o desempenho das equipes de trabalho.

14.2.3. METODOLOGIA

A metodologia a ser utilizada para o gerenciamento da implantação e da operação da solução UAI de atendimento ao cidadão deverá atender, no mínimo, aos requisitos estabelecidos a seguir.

14.2.3.1. PLANEJAMENTO

O planejamento da implantação e da operação da solução UAI de atendimento ao cidadão deverá ser contínuo ao longo das respectivas etapas e fases, de forma a manter as metas relativas a prazos, à qualidade da infra-estrutura e dos serviços e aos níveis de serviços, claras e definidas.

14.2.3.1.1. PLANEJAMENTO DA IMPLANTAÇÃO

O planejamento de implantação deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Descrição das atividades e macro-atividades;
- b) Relacionamento de precedências entre atividades;
- c) Duração estimada para cada atividade;
- d) Eventos significativos (*milestones*);
- e) Definição dos produtos de cada atividade, conforme aplicável;

- f) Alocação de recursos para a execução das atividades;
- g) Gráfico de barras;
- h) Cronograma físico.

14.2.3.1.2. PLANEJAMENTO DA OPERAÇÃO

O planejamento da operação deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Projeção anual da demanda, por serviço, ao longo do prazo de **CONCESSÃO**;
- b) Perspectivas de adequação de capacidade e de tecnologia da infra-estrutura ao longo do prazo de **CONCESSÃO**;
- c) Perspectivas de evolução do quadro de pessoal ao longo do prazo de **CONCESSÃO**;
- d) Perspectivas de aprimoramento dos processos ao longo do prazo de **CONCESSÃO**;
- e) Plano de capacitação de pessoal ao longo do prazo de **CONCESSÃO**;
- f) Fluxo de caixa da operação ao longo do prazo de **CONCESSÃO**.

14.2.3.2. ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

A atualização do progresso físico da implantação da solução UAI de atendimento ao cidadão será quinzenal. O acompanhamento e controle do planejamento de operação será mensal.

Mensalmente, a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI** e a **CONCESSIONÁRIA** farão uma avaliação do andamento do projeto, e sempre que necessário, serão definidos planos de ação para a

correção de eventuais desvios.

14.3. ADEQUAÇÃO DOS LOCAIS

14.3.1. INTRODUÇÃO

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

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

Os locais de implantação das Unidades **UAI** serão definidos pela **CONCESSIONÁRIA** em todos os municípios cobertos pela PPP a partir de diretrizes deste edital.

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

14.3.2. CONFIGURAÇÃO BÁSICA DO IMÓVEL

14.3.2.1. TIPO


O imóvel a ser utilizado como **Unidade UAI** tem que estar integrado 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 a Unidade, por razões de insalubridade.

Nos municípios em que a bicicleta for um meio de transporte de grande utilização

pela população deverá ser prevista a instalação de bicicletário em local de fácil acesso pelo usuário, podendo estar localizado na frente ou em uma das laterais do imóvel. Esta medida visa apenas o conforto e o fácil acesso do cidadão, porém o usuário deverá ser informado que esta medida não garantirá a segurança dos equipamentos;

A descrição técnica do equipamento a ser instalado está descrita no quadro a seguir:

BICICLETÁRIO	
	Bicicletário de Chão com capacidade para 05 Bicicletas
	Deverá ser fixado no chão;
	As bicicletas são presas pelos pneus e ficam em ângulo de 90 graus (90°);
	Medida: 600 mm de largura e 1505 mm de comprimento.

O imóvel deverá estar adequado à Legislação de Segurança Contra Incêndio e Pânico nas Edificações e Áreas de Risco do Estado de Minas Gerais – Lei nº14.130 e do Regulamento de Segurança Contra Incêndio e Pânico. Portanto, deverá ser aprovado pelo Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais – CBMMG, estando de acordo com as NBR's 13434-1 e 13434-2 da ABNT.

14.3.2.2. 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 UAI** deverá considerar expansões (reserva técnica) que contemplem os parâmetros de crescimento da demanda, estabelecidos para cada Unidade no APÊNDICE I deste documento (DEMANDA PROJETADA), bem como o crescimento da demanda fora das expectativas estimadas, seja pelo maior interesse dos cidadãos na utilização das UAI, seja pelo acréscimo de novos serviços à sua estrutura.

As dimensões das áreas útil mínima interna das Unidades destinada à recepção/triagem, espera, atendimento, administração, retaguarda, área molhada e reserva técnica serão definidas pela CONCESSIONÁRIA a partir da demanda projetada para cada Unidade.

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

Cada Unidade deverá, preferencialmente, ser instalada em um único pavimento.

14.3.2.3. ACESSOS

No caso de utilização de dois pavimentos, a maior concentração da área de atendimento ao público deverá estar situada no pavimento inferior, ou seja, da entrada na Unidade.

Na impossibilidade disto ocorrer, a Unidade deverá contar com rampas, escadas com largura compatível com o movimento esperado, escadas rolantes e/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 locados, adquiridos 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.

14.3.3. CARACTERÍSTICAS CONSTRUTIVAS GERAIS

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

A **CONCESSIONÁRIA** deverá obter laudo específico sobre a estrutura para imóveis antigos ou em estado de conservação inicialmente não adequado. O laudo deverá estar emitido antes da contratação do aluguel ou compra do prédio.

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 cobertura dos imóveis, além dos requisitos naturais de solidez e impermeabilização, deverá dispor de isolamento térmico, de forma a permitir a eficiência necessária no condicionamento interno de ar.

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

14.3.4. PROJETO ARQUITETÔNICO

14.3.4.1. INTRODUÇÃO

O projeto arquitetônico interno das Unidades **UAI** 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.

14.3.4.2. FACHADAS

14.3.4.2.1. FACHADA PRINCIPAL

A fachada principal de cada Unidade deverá considerar aspectos que propiciem a

uniformização estética entre elas e promover o total acesso ao cidadão e privilegiar a visibilidade no contexto urbano.

Deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) Estar, no momento da implantação, em ótimo estado de conservação, podendo, para isso ser reformada e adequada a este padrão.
- b) Ter, preferencialmente, 90% de sua área em vidro laminado com espessura mínima de 8 mm, proporcionando segurança, durabilidade e conforto térmico e acústico.
- c) Em caso de fachadas com paredes em alvenaria, estas deverão estar rebocadas, emassadas e pintadas com tinta acrílica com acabamento fosco na cor branco neve, aplicada de acordo com as orientações do fabricante, podendo apresentar detalhes na cor vermelha com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5), utilizando o mesmo tipo de tinta;
- d) Em caso de aplicação cerâmica, esta deverá ser na cor branca, podendo apresentar detalhes na cor vermelha com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5);
- e) Fachadas com detalhes em metal, ferro ou madeira deverão ser pintadas com tinta esmalte sintético fosco, podendo ser na cor branco neve ou vermelha com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5);
- f) A porta de acesso principal deverá ser, obrigatoriamente, em vidro laminado com espessura mínima de 8 mm, 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 e sistema seguro de abertura e fechamento automáticos.

Nos dois tipos de acabamento possíveis a fachada deverá apresentar área livre para instalação de sinalização principal de, no mínimo, 4,00 x 0,80/0,20 metros e de sinalização informativa ao lado da porta principal de, no mínimo, 0,60 x 0,24 metros.

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

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

A calçada em frente a Unidade deverá estar adequada às normas de acessibilidade da Lei Estadual nº11666/1994 e a 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 com largura mínima admissível de 1,20 metros e recomendável de 1,50 metros.

14.3.4.2.2. 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 com espessura mínima de 8mm, 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 na cor Branco neve, podendo apresentar detalhes na cor vermelha com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5);

Em caso de aplicação cerâmica, esta deverá ser na cor branca, podendo apresentar detalhes na cor vermelha com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5);

Fachadas com detalhes em metal, ferro ou madeira deverão ser pintadas com tinta esmalte sintético fosco, podendo ser na cor Branco neve ou vermelha com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5).

14.3.4.3. PINTURA

14.3.4.3.1. INTRODUÇÃO

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.

14.3.4.3.2. REQUISITOS DOS SERVIÇOS

14.3.4.3.2.1. Gerais

Deverão ser adotadas precauções especiais no sentido de evitar salpicaduras 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 salpicos 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) Deverão ser aplicadas duas demãos 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 duas demãos 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.

14.3.4.3.2.2. 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 UAI** deverá ser Branco neve fosco.

14.3.4.3.2.3. Pintura Acrílica

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 UAI** são:

- a) Tinta acrílica na cor Branco neve;
- b) Tinta acrílica na cor vermelha com tonalidade similar à seguinte composição: CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5).

14.3.4.3.2.4. 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 em aguarrás na proporção indicada pelo fabricante.

Não deverão ser feitas aplicações com temperaturas inferiores a 10°C e 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 em todas as lajes rebocadas internas da Unidade, inclusive nas áreas molhadas e nas áreas 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 UAI** são:

- a) Branco neve;
- b) Vermelha, com tonalidade similar à seguinte composição CMYK (C=0, M=100, Y=100, K=5).

14.3.4.4. LAYOUT

Todos os ambientes da Unidade, exceto os das áreas técnicas, deverão possibilitar

o acesso de pessoas portadoras de necessidades especiais.

A recepção/triagem, 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/triagem deverá 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 de serviço, devidamente isolada, fique restrita aos funcionários.

As áreas administrativas onde ficarão os supervisores de serviços e o administrador geral deverão estar, sempre que possível, localizadas em pontos com boa visibilidade das áreas de espera e de atendimento a requerentes.

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

- a) Atendimento, espera e telecentro;
- b) Administração da Unidade, sala do servidor do Estado, atendimento reservado, reuniões e treinamento, coordenação de serviços;
- 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 dos guichês de atendimento deverá ser projetada de forma:

- a) Manter próximos os serviços subordinados à mesma coordenação;

- 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) Os órgãos de maior demanda deverão estar 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 painéis eletrônicos de senhas acompanhados das TV de LCD 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 no Telecentro, a abranger a infra-estrutura tecnológica e mobiliária em perfeitas condições de uso, deverão ser compostos por estações medindo 0,90 x 0,60 metros de acordo com o modelo descrito no APÊNDICE IV e deverá acomodar mobiliário e computadores, de acordo com a demanda apresentada.

MUNICÍPIO	MÍNIMO DE ESTAÇÕES
BETIM	20
GOVERNADOR VALADARES	15
MONTES CLAROS	18
JUIZ DE FORA	15
UBERLÂNDIA	20
VARGINHA	10

O espaço e os recursos operacionais na Defensoria Pública, a abranger a infra-estrutura tecnológica e mobiliária em perfeitas condições de uso, deverão ser

composto por estações medindo 1,35 x 1,35 metros de acordo com o modelo descrito no APÊNDICE IV e deverá acomodar mobiliário e computadores, de acordo com a demanda apresentada.

MUNICÍPIO	MÍNIMO DE ESTAÇÕES
BETIM	8
GOVERNADOR VALADARES	5
MONTES CLAROS	6
JUIZ DE FORA	5
UBERLÂNDIA	8
VARGINHA	5

14.3.4.5. ARQUITETURA

14.3.4.5.1. INTRODUÇÃO

Os imóveis onde serão instalados as **Unidades UAI** deverão ter sua arquitetura construída/adaptada para atender os requisitos mínimos estabelecidos nos itens subsequentes.

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.

14.3.4.5.2. 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.

14.3.4.5.3. DIVISÕES INTERNAS

As paredes internas, de modo geral, deverão receber pintura acrílica sobre revestimento liso adequado à alvenaria utilizada.

Nos sanitários, vestiários, refeitório, copa e depósito de lixo as paredes deverão receber revestimento cerâmico.

As divisórias dos boxes nos sanitários e nos vestiários deverão ser de granito.

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

14.3.4.5.4. 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 em lâminas de 2,00 x 0,10 x 0,01 metros, 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 aplicada de acordo com as especificações do fabricante;

Peças de granito deverão ser do tipo São Gabriel, preto, 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.

As portas internas deverão ser em compensado naval, receber pintura esmalte e ter batentes em madeira ou alumínio.

Boxes de sanitários e chuveiros deverão ter portas de 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 cerâmico 30 x 30 cm, resistência à abrasão PEI-5, linha carga pesada, na cor branca, com rejunte na mesma cor, não devendo apresentar textura e deverá ser assentado sobre contra-piso nivelado com argamassa colante tipo AC-II.

A relação quantitativa por metro quadrado em sanitários deverá observar as legislações vigentes de acessibilidade e estar dentro do padrão mínimo, abaixo relacionado:

Área seca do imóvel (m²)	SANITÁRIO DE USO INTERNO		SANITÁRIO DE USO PÚBLICO		SANITÁRIO ACESSÍVEL
	Sanitário Masculino	Sanitário Feminino	Sanitário Masculino	Sanitário Feminino	
500	1	1	1 sanitário com duas cabines* e bancada com 1 cuba	1 sanitário com duas cabines e bancada com 1 cuba	2**
501 a 1000	1	1	4 cabines em 1 ou 2 sanitários e bancada com 2 cubas	4 cabines em 1 ou 2 sanitários e bancada com 2 cubas	2**
1001 a 1500	1 sanitário com 2 cabines	1 sanitário com 2 cabines	6 cabines em 1 ou 2 sanitários e bancada com 3 cubas por sanitário	6 cabines em 1 ou 2 sanitários e bancada com 3 cubas por sanitário	4**
1501 a 2000	1 sanitário com 3 cabines	1 sanitário com 3 cabines	8 cabines em 1 ou 2 sanitários e bancada com 3 cubas por sanitário	8 cabines em 1 ou 2 sanitários e bancada com 3 cubas por sanitário	4**

* Considera-se cabine o espaço com dimensões mínimas de 0,80 x 1,25 metros, com Unidade por uma bacia sanitária isolada por divisória em granito preto com porta em *Medium Density Fiber - MDF* revestido com melamínico na cor branca

** Deverá ser observada a legislação aplicável.

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, duas lixeiras de 20 litros para cada bancada e um espelho na mesma dimensão da bancada com altura da base a 1,10 metros e altura mínima do espelho de 0,90 metros;

O fraldário deverá ser instalado ao lado dos banheiros, deverá dispor de bancada de 1,20 x 60,00 x 0,03 metros, 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 metros;
- 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 metros;
- 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 cerâmico no formato o mais próximo possível de 40 x 40 cm, com padrão de resistência a abrasão PEI 5, na cor branca, com rejunte na mesma cor, não devendo apresentar textura e deverá ser assentado sobre contra-piso nivelado com argamassa colante tipo AC-II.

Os rodapés de pisos cerâmicos brancos deverão ser em Granito Branco Itaúnas com, no mínimo, 10 cm de altura e 1,5 cm de espessura com quinas arredondadas;

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

14.3.4.5.5. 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 comprimento, com abertura para fora do sanitário;

c) Cuba:

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

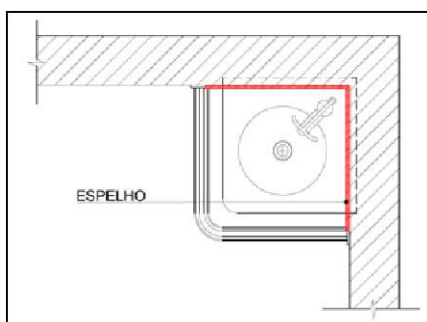
d) Torneira:

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

e) Espelho:

i) Deverá ser composto 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 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.

14.3.4.5.6. OUTROS ITENS

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:

- a) Torneira temporizada para lavatório com acabamento em aço inox cromado.
- b) O acabamento da válvula de descarga deverá ser do tipo alavanca, com acabamento em metal cromado.
- c) A maçaneta da porta de acesso deverá ser do tipo alavanca, com

acabamento em aço inox cromado.

- d) Os puxadores das portas das cabines deverão ser do tipo alça, com acabamento cromado e fixados por parafusos.
- e) Os fechos das portas das cabines deverão ser do tipo tarjeta (livre/ocupado), com acabamento cromado.
- f) Fechaduras, maçanetas e acessórios deverão ser de primeira linha no mercado e deverão seguir o padrão estético adotado para a Unidade.
- g) Bancadas utilizadas em todo a Unidade deverão ser de granito.
- h) Sifões, registros, válvulas e engates deverão ser cromados.
- i) Bebedouros elétricos com válvula reguladora de pressão e tanque em aço inox, para capacidade de 40 litros.
- j) Papeleiras e toalheiros deverão ser confeccionados em aço inox.

14.3.4.6. ILUMINAÇÃO

14.3.4.6.1. ILUMINAÇÃO NATURAL

Os imóveis onde serão instalados as **Unidades UAI** deverão dispor de máximo aproveitamento da luz natural.

O controle de incidência de luz natural no ambiente interno das Unidades deverá ser feito por intermédio dos dispositivos a seguir especificados.

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, compostos 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, compostos 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.

14.3.4.6.2. ILUMINAÇÃO ARTIFICIAL

A iluminação artificial da Unidade deverá garantir um nível de iluminação mínimo de 500 lux no plano de trabalho das áreas de atendimento ao público, administração e salas técnicas e de informática e telefonia.

Nas demais áreas, o nível de iluminação deverá ser de, no mínimo, 300 lux no plano de trabalho.

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.

14.3.4.7. 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*), 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:

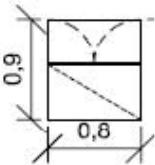
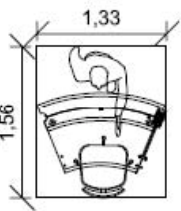
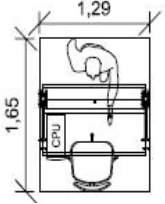


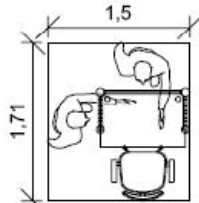
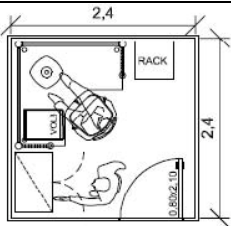
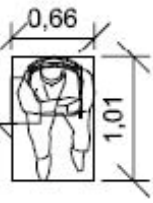
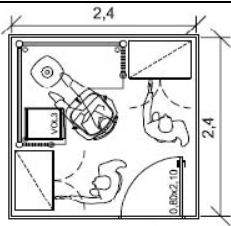
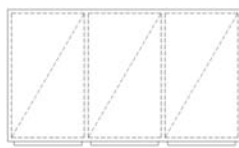
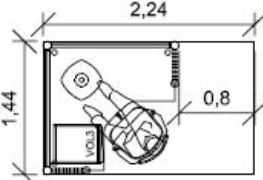
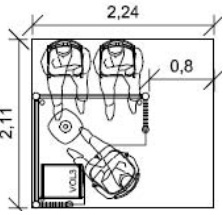
14.3.4.8. REQUISITOS ERGONÔMICOS

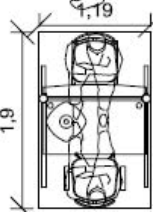
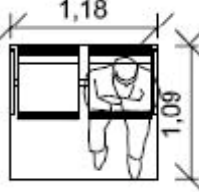
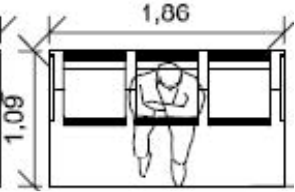
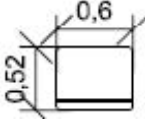
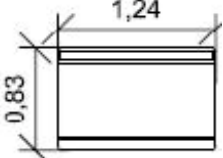
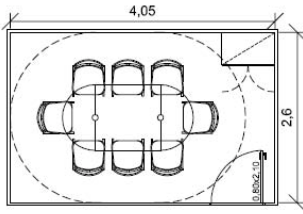
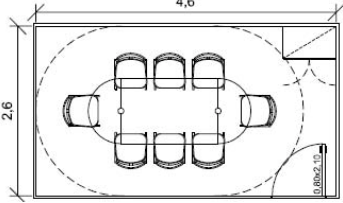
No projeto arquitetônico das **Unidades UAI** deverão ser considerados os requisitos ergonômicos que definem a área mínima destinada a cada item do mobiliário, apresentados na tabela a seguir.

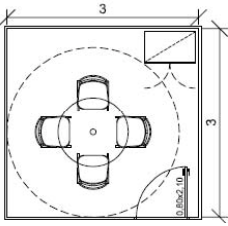
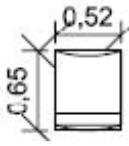
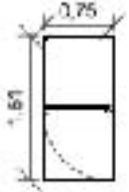
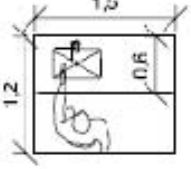
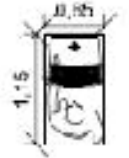

As áreas mínimas apresentadas não incluem áreas de circulação, as quais deverão ter largura mínima de passagem de 0,90 metros;

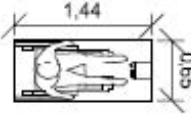
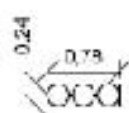
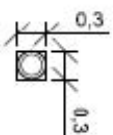
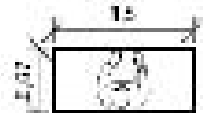
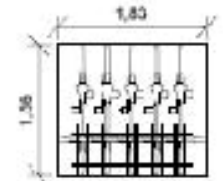
Os requisitos relativos ao mobiliário a ser utilizado compõem o APÊNDICE IV deste documento.

Desenhos	Itens e espaços	Área mínima (m ²)
	Armário 0,80 x 0,60 metros	0,72
	Balcão Módulo Curvo	2,08
	Balcão Módulo Linear	2,13

	Balcão para Coleta de Digitais	2,57
	C.P.D.	5,76
	Cadeira com prancheta	0,67
	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
	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
	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
	Lixeira de 20L	0,09
	Quadro de Avisos	1,00
	Bicicletário	2,85

14.3.5. INSTALAÇÕES HIDRÁULICAS

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

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

Tubos deverão ser confeccionados em PVC e CPVC (águas quentes), 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.

Todos as Unidades deverão dispor da documentação *as built* das instalações hidráulicas.

14.3.6. 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 por meio de eletrodutos até as canaletas existentes nas mesas e divisórias.

No caso da Unidade ser 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 **CONCESSIONÁRIA** de energia elétrica.

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

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

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

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

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

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

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

A tensão no predomínio na Unidade deverá ser 115 – 127VAC.

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

14.3.7. AR CONDICIONADO

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

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

- a) As salas de informática e telefonia e a sala de treinamento e reuniões deverão contar com sistema de ar condicionado autônomo;
- b) A sala de informática e telefonia deverá ter equipamento *backup*;
- c) 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%;
- d) As salas técnicas e de informática e telefonia deverão ser mantidas em 22°C $\pm 2^\circ\text{C}$.

14.3.8. ELEVADORES E PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS

O imóvel locado, adquirido ou construído para abrigar a **Unidade UAI** 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.

Os requisitos técnicos e ergonômicos a serem atendidos estão discriminados no capítulo “Requisitos Técnicos” deste documento.

14.4. SISTEMAS APLICATIVOS

14.4.1. INTRODUÇÃO

A **CONCESSIONÁRIA** será responsável, sempre que necessário, por desenvolver e/ou customizar os sistemas aplicativos integrantes do escopo de fornecimento, em

suas dependências, cabendo à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI** 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 **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** deverá ter, sem qualquer ônus, licença de uso perpétuo dos módulos de *software* aplicativo a serem desenvolvidos para atendimento aos requisitos especificados neste documento.

14.4.2. GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHAS

A gestão do atendimento por senhas tem como objetivo gerenciar os tempos de atendimento e de espera por serviço com base na emissão das senhas e nos eventos de início e finalização do atendimento, além de executar o controle de filas para atendimento nos guichês.

14.4.2.1. DADOS DE ENTRADA

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

14.4.2.2. 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, por meio 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 **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, pelos funcionários da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, e a quem mais esta determinar, 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/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.

14.4.2.3. RESULTADOS

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

- a) T0: desde o início do atendimento na estação de recepção/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 e/ou serviço;
- c) Apuração por Unidade;
- d) Apuração por terminal de atendimento;
- e) Apuração por prioridade 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

14.4.2.4. PAINEL ELETRÔNICO PROGRAMÁVEL

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

- a) Número da senha
- b) Número do guichê
- c) Prioridade de atendimento
- d) Serviço, categoria ou setor correspondente.
- e) Data, hora e Dia da semana
- f) Mensagens pré-programadas e instantâneas

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

14.4.2.5. TERMINAL DE AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

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

14.4.2.6. MÓDULO DE AGENDAMENTO

Por meio de *Call Center* ou Internet o cidadão solicita o agendamento 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.

14.4.2.7. TELEVISOR DE LCD

Para cada painel eletrônico deverá ser instalado um aparelho de TV LCD de 42 polegadas onde serão disponibilizados vídeos institucionais do Governo.

14.5. CONTROLE DE DEMANDA

14.5.1. OBJETIVOS

Registrar os fluxos diários de demanda por serviços nas **Unidades UAI**, consolidá-los por Unidade e consolidar os dados de todas as Unidades em nível central.

Inferir o comportamento da demanda por Unidade e para todas as Unidades para períodos futuros com base no histórico armazenado.

14.5.2. DADOS DE ENTRADA

Dados de demandas estimadas em base mensal, por serviço, 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).

14.5.3. 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 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.

14.5.4. RESULTADOS

Consultas e relatórios sobre:

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

14.6. CONTROLE DE ITENS DE CHECK-LIST NA TRIAGEM

14.6.1. OBJETIVO

Servir de ferramenta para a criação, a manutenção, a homogeneização e a adequação dos procedimentos de *check-list* nas estações de recepção/triagem das Unidades **UAI**.

14.6.1.1. DADOS DE ENTRADA

Procedimentos de *check-list* originais, digitados em nível central.

Atualização dos procedimentos de *check-list*, digitados em nível central.

14.6.1.2. PROCESSAMENTO

Deverá Permitir a entrada de dados relativa a todos os itens para cada serviço prestado na Unidade, abrangendo, para cada um:

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

14.6.1.3. RESULTADOS

Telas de consultas a procedimentos de *check-list*.

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

14.7. CONTROLE DE ESTOQUE

14.7.1. OBJETIVO

Prover suporte ao controle de estoque de materiais de consumo e Materiais específicos utilizados nas **Unidades UAI**.

14.7.2. 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.

14.7.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a) Cálculo da posição diária de estoque de cada Unidade UAI;
- b) Log de alertas de nível de estoque mínimo atingido ou ultrapassado, para cada Unidade;
- c) Manutenção/atualização de cadastro de fornecedores;
- d) Controle de inutilizações de itens de estoque, principalmente de Materiais específicos;
- e) Cálculo de valor do estoque a preços de última reposição;
- f) Controle de variação de preços por item de estoque;
- g) Controle de consumo por item de estoque e por Unidade;
- h) 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;
- i) Execução de inventários.

14.7.4. RESULTADOS

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

14.8. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS

14.8.1. OBJETIVOS

Consolidar ao nível de cada Unidade e em nível central as ocorrências sociais e operacionais nas **Unidades UAI** de forma a permitir o acompanhamento contínuo e

avaliação pela gestão da Operação UAI no sentido de obter subsídios para a elaboração/atualização de estratégias de prevenção das mesmas.

14.8.2. 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 consequências, por seleção de consequências padronizadas ou texto livre;
- f) Descrição das providências tomadas;
- g) Atualização da evolução da ocorrência;
- h) Finalização da ocorrência.

14.8.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a) Indexação automática de cada ocorrência, por tipo e por Unidade;
- b) Manutenção de tipos padronizados de ocorrências, permitindo atualizações;
- c) Disponibilização de telas de entrada de dados e atualizações por ocorrências;
- d) Controle das ocorrências não finalizadas;
- e) Emissão de alertas diários sobre ocorrências não finalizadas, no Sistema

Central e nas estações de retaguarda da Unidade onde foi registrada a ocorrência;

Cálculo de estatísticas conforme abaixo:

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

14.8.4. RESULTADOS

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

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

14.9. HELP ONLINE

14.9.1. 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 as Unidades.

14.9.2. DADOS DE ENTRADA

Cadastramento dos manuais de processos e procedimentos e atualizações.

14.9.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

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

14.9.4. RESULTADOS

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

14.10. GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRA-ESTRUTURA

14.10.1. OBJETIVO

Supervisionar a disponibilidade e o desempenho dos equipamentos e sistemas integrantes da solução UAI nas Unidades de atendimento e na Central UAI.

14.10.2. DADOS DE ENTRADA

Informações em tempo real provenientes dos equipamentos e sistemas.

14.10.3. PROCESSAMENTO

Deverá dispor das seguintes funcionalidades:

- a) Visualização dos componentes ligados e ativos em cada Unidade;
- b) Identificação remota de indisponibilidade de componentes da infra-estrutura de sistemas;
- c) 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 Unidade, para diagnosticar eventual falha e, se necessário, efetuar carga automática de módulos de *software*.

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

14.10.4. 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.

14.11. 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.

14.11.1. SEGURANÇA DE ACESSO AOS SISTEMAS

A segurança da solução global integrada deverá ser administrada a partir do sistema central, por meio 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.

14.11.2. 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 na Unidade;
- c) Armazenar localmente os dados de acompanhamento e controle dos atendimentos realizados;
- d) Controlar os estoques locais de Materiais específicos;
- e) Sincronizar as bases de dados locais com as bases de dados sistema central, considerando as possibilidades de contingência em termos de indisponibilidade da rede de comunicação e/ou de acessórios, dispositivos e equipamentos locais;
- f) Permitir o desencadeamento de todos os procedimentos de administração e gerenciamento global da Unidade.

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

14.11.3. 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.

14.11.4. 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.

14.11.5. 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.

14.11.6. 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.

14.12. TESTES DE ACEITAÇÃO

14.12.1. INTRODUÇÃO

Os testes de aceitação têm por objetivo demonstrar à **SUBSECRETARIA DE**

GESTÃO o correto e completo funcionamento da solução UAI de atendimento ao cidadão antes da entrada em operação das Unidades **UAI**.

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 **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, que designará os responsáveis para cada tipo de teste em cada **Unidade UAI** e na Central UAI, de acordo com o Plano de Testes de Aceitação a ser submetido à aprovação prévia da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, 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 **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** com antecedência mínima de 15 dias corridos do início do primeiro teste.

14.12.2. 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 UAI de atendimento ao cidadão, devendo ser aplicados em todas as

Unidades UAI e na Central UAI.

Os testes operacionais devem abranger, no mínimo:

- a) A verificação do estado e da correta instalação de todo o mobiliário da **Unidade UAI**;
- 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 a **Unidade UAI** e externas;
- d) A aplicação de testes específicos de funcionamento em todos os dispositivos, equipamentos e sistemas da **Unidade UAI** 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 **UAI**.

14.12.3. TESTES FUNCIONAIS

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

Os testes funcionais serão feitos numa **Unidade UAI** determinada de comum acordo entre a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** 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/Triagem:

- i) Verificando o funcionamento do suporte via Portal Minas, sítio de Informações do Governo;
- ii) Verificando as funcionalidades da gestão do atendimento por senhas aplicáveis;
- iii) Aplicando os procedimentos para o cadastramento do usuário;
- iv) Verificando a aplicação dos procedimentos de check-list da triagem.

b) Atendimento:

- i) Simulando um atendimento para cada serviço de cada ÓRGÃO PARCEIRO presente na Unidade UAI, desde a chamada da senha até liberação do requerente, inclusive com a entrega de protocolo de documento;
- ii) Simulando a avaliação da qualidade e conclusividade dos serviços;
- iii) Simulando 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 **UAI**.

Para a execução dos testes funcionais é imprescindível que os sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** presentes nas **Unidades UAI** estejam em pleno funcionamento e acessíveis.

14.13. TREINAMENTO

14.13.1. INTRODUÇÃO

É parte integrante e essencial da implantação da solução UAI de atendimento ao

cidadão o treinamento das equipes da **CONCESSIONÁRIA** e da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** (para esta apenas em nível estratégico e tático), abrangendo todos os itens e serviços integrantes da solução, além dos treinamentos de integração e comportamental.

Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá preparar um programa de formação e capacitação abrangente e adequado, sempre monitorado por representante da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, que permita a operação das Unidades **UAI** de acordo com os padrões de atendimento idealizados pelo Governo e que garanta os índices de desempenho e níveis de serviço assumidos pela **CONCESSIONÁRIA**.

14.13.2. REQUISITOS GERAIS

O treinamento deverá ser realizado em tempo de capacitar as equipes para, inclusive, atuar e acompanhar os testes de aceitação funcional e operacional a serem realizados conjuntamente.

Para cada módulo de treinamento a ser aplicado, a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, definirá seu interesse de acompanhar e participar, encaminhando representantes específicos, os quais deverão receber treinamento adequado para transformá-los em monitores, com capacitação de replicar os conhecimentos.

Também faz parte integrante do treinamento o fornecimento do material didático adequado para cada módulo em quantidade suficiente para atender a todos os treinandos.

Os módulos de treinamento que requererem a utilização de acessórios, dispositivos, equipamentos ou sistemas in loco deverão ser programados para serem ministrados em sincronismo com os respectivos cronogramas de implantação.

14.13.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS

Os requisitos específicos do programa de formação e capacitação encontram-se detalhados no APÊNDICE II deste documento.

14.14. DOCUMENTAÇÃO

14.14.1. INTRODUÇÃO

A implantação e operação da solução UAI de atendimento ao cidadão abrange a produção de toda a documentação técnica de projeto, de implantação e de usuário, de forma a abranger todas as informações necessárias para a implantação e para a operação, manutenção e evolução dessa solução ao longo do prazo de **CONCESSÃO**.

Os requisitos mínimos a serem atendidos no que tange à documentação são discriminados a seguir, por tipo de documentação.

14.14.2. DOCUMENTAÇÃO DE INFRA-ESTRUTURA

A documentação de infra-estrutura deverá conter memoriais, desenhos, diagramas, listas de material, manuais de equipamentos, detalhes de instalação e demais informações relativas aos imóveis nos quais serão instalados as **Unidades UAI** e aos itens integrantes da infra-estrutura elétrica e hidro-sanitária.

Todas as **Unidades UAI** deverão dispor da documentação *as built* da respectiva infra-estrutura.

14.14.3. DOCUMENTAÇÃO DE SISTEMAS

Todos os sistemas que integram a solução UAI de atendimento ao cidadão deverão ser documentados de acordo com os requisitos mínimos especificados a seguir:

Especificações técnicas e manuais de configuração, instalação, operação e

manutenção para todos os dispositivos, equipamentos e sistemas integrados;

Manuais de instalação e configuração, manuais de usuário e cópia, em mídia apropriada, dos pacotes de software básico e de suporte e dos *softwares* aplicativos desenvolvidos especificamente para a solução.

14.15. ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS

A solução UAI se propõe a ser uma evolução marcante no padrão de atendimento ao cidadão no Estado de Minas Gerais.

Para tanto, os métodos de atendimento direto ao usuário e de utilização das ferramentas de entrada, tratamento, processamento, armazenamento, consultas, transmissão e recepção de dados e informações e de impressão, controle de qualidade, controle de emissão e expedição de documentos deverão ser concebidos e detalhados de forma não só a atender essa importante diretriz do Governo do Estado, como também a permitir que a operação das Unidades **UAI** se desenvolva ao longo do período de **CONCESSÃO** dentro dos parâmetros estabelecidos de índices de desempenho e de níveis de serviço.

Além disso, a estrutura organizacional englobando as **Unidades UAI**, a central UAI e a interface com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, deverá ser concebida de forma a permitir que a Operação UAI, objeto desta PPP, transcorra de acordo com as melhores práticas de governança disseminadas na iniciativa privada.

Para atender essas diretrizes fundamentais da Operação UAI, a **CONCESSIONÁRIA** deverá desenvolver e implantar um projeto completo de organização e métodos de acordo com os seguintes requisitos essenciais:

- a) Definição da estrutura organizacional para a Operação UAI;
- b) Descrição das atribuições de cada cargo/função;
- c) Definição de todos os processos operacionais e gerenciais;

- d) Para cada processo, identificação e detalhamento de todos os procedimentos associados e montagem do correspondente *workflow*;
- e) Para cada procedimento, descrição das atividades associadas e montagem do fluxo operacional dessas atividades, identificando e descrevendo, quando aplicável, os produtos gerados.

Os resultados do projeto deverão ser consolidados no “Manual de Organização e Procedimentos da Operação UAI”, o qual deverá ser formalmente aprovado pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, antes do início dos testes funcionais.

14.16. COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO

14.16.1. INTRODUÇÃO

Como parte integrante do escopo de fornecimento, a **CONCESSIONÁRIA** deverá conceber, desenvolver e produzir materiais de divulgação e comunicação do projeto, desde o início dos trabalhos e durante todo o período de **CONCESSÃO**, de forma a utilizar esses meios como ferramenta básica de orientação ao cidadão, cabendo ao Governo do Estado de Minas Gerais a sua aprovação e veiculação, de acordo com as especificações definidas a seguir.

Esses materiais deverão ser aplicados aos diversos meios existentes e utilizados pelo Governo do Estado de Minas Gerais, abrangendo banners, folhetos, e-mail, fotos, filmes, cartazes, faixas, dentre outros.

14.16.2. ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO

A **CONCESSIONÁRIA** deverá definir estratégia de divulgação específica para o projeto, contemplando os seguintes aspectos:

- a) Lançamento das Unidades **UAI**;
- b) Regionalização da divulgação;

c) Controle de demanda de serviços nas **Unidades UAI**.

Essa estratégia deverá ser definida observando os meios de comunicação e as diretrizes emanadas da correspondente área de Comunicação do Governo do Estado de Minas Gerais, a serem informados quando da realização da fase de Operacionalização do Contrato.

14.16.2.1. LANÇAMENTO DAS UNIDADES UAI

Considerando a relevância das Unidades **UAI** na estratégia de governo de aprimoramento da qualidade e de elevação do nível de serviços prestados ao cidadão, a divulgação do lançamento das Unidades **UAI** perante a sociedade desempenhará papel fundamental para o sucesso de todo o empreendimento.

A estratégia de divulgação a ser adotada quando do lançamento das Unidades **UAI** deverá considerar os seguintes fatores relevantes:

- a) Definição do público alvo ao qual a campanha será dirigida;
- b) Foco principal de divulgação que embasará os materiais a serem elaborados, de forma que a população seja devida e adequadamente informada sobre os objetivos, serviços disponíveis, procedimentos a serem cumpridos e facilidades disponibilizadas pelo Governo para o cidadão;
- c) Incentivo ao cidadão para usar a infra-estrutura das Unidades **UAI** na busca de soluções de seu interesse, relativas aos serviços prestados pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, porém, de acordo com a capacidade operacional de cada **Unidade UAI**.

14.16.2.2. REGIONALIZAÇÃO DA DIVULGAÇÃO

A estratégia de divulgação deverá considerar os aspectos intrínsecos à cada um dos Municípios abrangidos pelo projeto, de modo que alcance os resultados pretendidos da melhor forma.

14.16.2.3. CONTROLE DE DEMANDA DE SERVIÇOS

Conforme mencionado anteriormente, a estratégia de divulgação deverá servir como ferramenta fundamental no controle da demanda pelos serviços prestados em cada **Unidade UAI**, considerando as particularidades regionais relacionadas com índices de crescimento econômico, de desemprego, de produções industriais sazonais.

Com isso, a estratégia de divulgação deverá, permanentemente, manter os cidadãos, dos Municípios em que as **Unidades UAI** serão implantados, devidamente informados e orientados quanto aos procedimentos a serem adotados, de forma a manter sempre elevado o nível de serviços prestados, tanto em termos de tempo como de qualidade de atendimento.

14.16.3. REQUISITOS BÁSICOS

As atividades relacionadas com a divulgação e comunicação no âmbito do empreendimento UAI, os seguintes requisitos básicos deverão ser observados:

Definição anual da estratégia de divulgação a ser adotada, durante o período de **CONCESSÃO**, com revisões permitidas trimestralmente;

Dimensionamento do plano de implantação e operacionalização anual da estratégia de divulgação e comunicação, incluindo o correspondente dimensionamento dos recursos orçamentários anuais necessários para veiculação da campanha de divulgação pelo Governo de Minas Gerais;

Aprovação prévia pela área competente do Governo de Minas Gerais da estratégia de divulgação e dos materiais a serem utilizados, com a antecedência necessária à disponibilização dos recursos humanos e viabilização dos recursos orçamentários governamentais necessários;

Disponibilização de instrumentos específicos de medição do retorno das

campanhas de divulgação realizadas, como forma de aferir a eficiência e a eficácia da estratégia adotada;

Sincronismo e complementaridade com as ações de divulgação e comunicação do Governo de Minas Gerais;

Atendimento pleno às diretrizes de divulgação e comunicação do Governo de Minas Gerais.

14.16.4. RESPONSABILIDADES DA CONCESSIONÁRIA

A **CONCESSIONÁRIA** deverá ao longo do período de **CONCESSÃO**:

- a) Elaborar e submeter anualmente à aprovação do Governo de Minas Gerais a estratégia de divulgação do empreendimento UAI, em estrita observância dos requisitos básicos especificados anteriormente;
- b) Conceber, elaborar e submeter à aprovação do Governo de Minas Gerais, os materiais incluídos na estratégia de divulgação e comunicação;
- c) Produzir os materiais de divulgação e comunicação, devidamente aprovados pelo Governo de Minas Gerais.

Para tanto, a **CONCESSIONÁRIA** deverá:

- a) Manter equipe técnica de criação e planejamento disponível, de acordo com as atividades a serem desempenhadas e os prazos a serem cumpridos;
- b) Manter equipe técnica e ferramentas específicas disponíveis permanentemente para avaliar os resultados das campanhas e realimentar todo o processo, de forma a assegurar o nível de qualidade dos serviços prestados ao cidadão em cada Unidade UAI;
- c) Manter permanentemente atualizadas as informações de custos de materiais e de veiculação nos diversos meios a serem utilizados;
- d) Garantir a homogeneidade e complementaridade dos materiais de divulgação e comunicação com a solução de sinalização e orientação a ser implantada nas **Unidades UAI**.

14.16.5. RESPONSABILIDADES DO GOVERNO

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

- a) Analisará, avaliará e deliberará anualmente quanto à estratégia de divulgação e comunicação proposta pela **CONCESSIONÁRIA**, de acordo com os procedimentos pertinentes a serem definidos quando da Operacionalização do Contrato;
- b) Providenciará os recursos orçamentários necessários ao cumprimento pleno da estratégia de divulgação e comunicação aprovada;
- c) Analisará, avaliará e deliberará acerca dos materiais incluídos na estratégia de divulgação e comunicação proposta pela **CONCESSIONÁRIA**;
- d) Receberá, analisará e deliberará sobre os materiais de divulgação e comunicação a serem fornecidos pela **CONCESSIONÁRIA**;
- e) Gerenciará as ações de divulgação e comunicação deflagradas no âmbito do empreendimento UAI, 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 de Minas Gerais definirá a equipe técnica responsável pelas suas atividades, de modo a atender plenamente aos requisitos ora estabelecidos.

15. REQUISITOS TÉCNICOS

15.1. INTRODUÇÃO

Este capítulo apresenta as especificações técnicas mínimas a serem atendidas pelos principais materiais, acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais que constituirão a solução UAI de atendimento ao cidadão a ser implantada.

15.2. REDES LOCAIS

Em cada **Unidade UAI** e na Central UAI deverá ser implantado um sistema de cabeamento estruturado para cobrir as necessidades de integração de dados, voz e imagem em cada ambiente, tendo em vista ser este método o mais adequado e o mais confiável para estruturas de rede local.

O sistema de cabeamento estruturado deverá atender à norma EIA/TIA – 568A.

Os produtos a serem utilizados no sistema deverão assegurar conectividade máxima para os dispositivos integrados e a topologia empregada deverá facilitar os diagnósticos e manutenções.

O projeto de rede utilizando a técnica de cabeamento estruturado deverá atender às recomendações da norma NBR 14565 e deverá abranger, para **Unidade UAI** e Central UAI, as seguintes macro-atividades:

- a) Levantamento das necessidades e facilidades de transmissão e cabos existentes;
- b) Especificação da prumada e da topologia do cabeamento;
- c) Estruturação funcional e técnica;
- d) Descrição do desenho esquemático;
- e) Arquitetura do sistema de distribuição;
- f) Constituição do backbone físico.

g) Definição dos equipamentos de proteção;

h) Plano de etiquetagem.

O cabeamento e todos os pontos de rede local deverão ser testados e certificados na fase de instalação, sendo que os resultados deverão ser preservados para utilização na solução de eventuais problemas de degradação da rede.

15.3. INTERFACES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS

Os atendimentos relativos a serviços prestados pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS** presentes nas **Unidades UAI** farão uso dos sistemas próprios dos órgãos por intermédio e estações de trabalho de acesso a esses sistemas.

As interfaces com os sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, presentes nas Unidades serão, via *Web*, no caso de órgãos que disponham desse tipo de acesso a seus sistemas, ou por emulação de terminais remotos.

No caso de acesso via *Web*, as estações das Unidades deverão acessar às páginas disponibilizadas pelos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, acarretando a necessidade apenas de browser nas estações;

No caso de emulação de terminais remotos, as estações de trabalho deverão dispor da ferramenta de emulação adequada para acessar o sistema de cada **ÓRGÃO PARCEIRO** (telnet, rlogin, emuladores específicos);

A forma de acesso aos serviços de cada **ÓRGÃO PARCEIRO** será detalhada na etapa de Operacionalização do Contrato.

Cada Unidade deverá dispor de *link* de comunicação de alta velocidade para acessar o servidor *Web* e os sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** presentes nas **Unidades UAI**, conforme especificações estabelecidas no item “Telefonia e Comunicações” deste capítulo.

15.4. SERVIDORES

15.4.1. INTRODUÇÃO

Os servidores a serem utilizados na solução UAI de atendimento ao cidadão deverão conter requisitos ideais de configuração de forma a atender às necessidades impostas pelas aplicações.

A **CONCESSIONÁRIA** ficará responsável pelo dimensionamento da quantidade dos servidores necessários, e os requisitos deverão ser definidos de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade. Demais especificações dos servidores poderão ser definidas durante a Operacionalização do Contrato.

15.4.2. SERVIDOR TIPO I

O servidor tipo I será(ão) destinado(s) aos aplicativos do sistema central, banco de dados e utilizado para acesso da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, aos dados e informações da Operação UAI, além de permitir outros serviços *Web* que componham a solução UAI de atendimento ao cidadão proposta.

15.4.3. SERVIDOR TIPO II

O servidor tipo II será destinado aos sistemas internos as Unidades ou outras aplicações que não exijam alta capacidade em termos de processamento, armazenamento e/ou tempos de resposta.

15.5. ESTAÇÕES DE TRABALHO

As estações de trabalho dos atendentes e demais computadores a serem utilizados na solução UAI de atendimento ao cidadão deverão conter requisitos ideais de configuração de forma a atender às necessidades impostas pelas aplicações.

A **CONCESSIONÁRIA** ficará responsável pelo dimensionamento da quantidade de estações de trabalho necessárias e os requisitos deverão ser definidos de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.6. IMPRESSORAS

15.6.1. INTRODUÇÃO

As impressoras a serem utilizadas na solução UAI de atendimento ao cidadão deverão conter requisitos ideais de configuração de forma a atender às necessidades impostas pelas aplicações.

A **CONCESSIONÁRIA** ficará responsável pelo dimensionamento da quantidade das impressoras necessárias, e os requisitos deverão ser definidos de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade. Demais especificações dos computadores poderão ser definidas durante a Operacionalização do contrato.

15.6.2. IMPRESSORA JATO DE TINTA

Cada Unidade deverá dispor de impressoras capazes de imprimir por meio de tecnologia a jato de tinta, colorida e A3 de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.6.3. IMPRESSORA LASER

Cada Unidade deverá dispor de impressoras capazes de imprimir a laser, de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.6.4. MATRICIAL

Cada Unidade deverá dispor de impressoras capazes de imprimir em formato matricial de 9 agulhas (2 x 9) e de forma a atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.6.5. MULTIFUNCIONAL/FOTOCOPIADORA

Cada Unidade deverá dispor de equipamentos capazes de digitalização a cores, reproduzir cópias, realizar envio de documentos via fax, permitindo digitalização e impressão de documentos.

15.7. TELEFONIA E COMUNICAÇÕES

15.7.1. PABX

Cada **Unidade UAI** deverá dispor de sistema telefônico do tipo PABX, cujos requisitos mínimos são aqui estabelecidos.

Os quantitativos e a configuração ideal deverão ser determinados de forma a atender às necessidades impostas pela solução proposta.

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

a) Tipo: Central Privada de Comutação Telefônica (sistema PABX) com tecnologia de Controle por Programa Armazenado (CPA), técnica PCM (*Pulse Code Modulation*) e comutação temporal digital;

b) Características gerais:

i) Dispor de Ramais digitais, Ramais IP's e Ramais Analógicos, Troncos DDR

(discagem direta a ramais) digitais e bidirecionais por meio de acessos E1, troncos analógicos e troncos IP's e troncos ISDN; Possibilitar ampliação de 100 % da capacidade inicial;

ii) Permitir sua migração para um sistema 100% IP;

iii) Permitir acesso a rede de ramais wireless;

iv) Possibilitar conexão VoIP por meio de troncos IP;

v) A configuração do sistema deverá estar protegida contra falta de energia (armazenamento em memória não volátil);

vi) Ter capacidade de auto-inicialização em caso de queda da alimentação de energia elétrica;

vii) Permitir diagnóstico de manutenção, bem como substituição de módulos de interface de linha, sem interrupção do funcionamento normal;

viii) Ter suporte a gerenciamento SNMP;

ix) Dispor de fonte de alimentação (retificador), com disponibilidade alimentada em 127 ou 220 VAC, bem como de todos os recursos de proteção requeridos pelo projeto da Proponente;

x) Ser suportado por bateria(s) estacionária(s), para permitir autonomia do sistema por, pelo menos, 3 horas, em caso de falta de energia elétrica, bem como os recursos para acomodação da(s) bateria(s) em conformidade às recomendações do projeto da Proponente.

c) Recursos e facilidades de operação:

i) Possibilitar transferência de chamadas internas ou externas para outro ramal;

ii) Possibilitar discagem abreviada comum e individual;

- iii) Possuir plano de numeração flexível para, no mínimo, 4 dígitos;
 - iv) Possuir diferenciação sonora entre chamadas (internas e externas);
 - v) Possibilitar retorno automático de chamada e redirecionamento a ramal;
 - vi) Possibilitar captura individual e em grupo, com possibilidade de criação de, no mínimo, 25 grupos;
 - vii) Permitir restrição de chamadas externas a prefixos a serem configurados;
 - viii) Permitir bloqueio de ramal para chamadas externas por intermédio de senha;
 - ix) Permitir bloqueio a discagem à cobrar (DDC) individual ou coletivo;
 - x) Permitir busca em grupo seqüencial ou cíclica;
 - xi) Permitir conferência com até 64 ramais;
 - xii) Permitir a conexão de *softphones*;
 - xiii) Permitir correio de voz centralizado;
- d) Dispor de terminal para atendente (telefonista) com as seguintes características:
- i) Possuir visor em cristal líquido;
- e) Possuir software de controle e gerenciamento, no mínimo:
- i) Possibilitar identificação de número chamador (interno ou externo) no visor;
 - ii) Possibilitar identificação de estado de ramal chamado (livre/ocupado);
 - iii) Ter possibilidade de colocar em fila ligações entrantes para ramais ocupados;
 - iv) Ter indicação de alarmes e de falhas do sistema;
 - v) Possuir todas as facilidades de um ramal comum;

f) Recursos e facilidades de gerenciamento:

i) Dispor de software de gerenciamento do sistema com as seguintes características principais:

ii) Permitir rotinas de diagnósticos e relatório de falhas;

iii) Permitir verificação e alteração das facilidades de ramais como grupo de captura, categorias, redirecionamento, etc.;

iv) Possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade;

g) Recursos de bilhetagem e tarifação:

i) Permitir medição e tarifação do tráfego do sistema telefônico (trancos e ramais);

ii) Permitir contabilização por centro de custo e por ramais individuais das ligações efetuadas com emissão de relatórios;

iii) Permitir verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número e localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;

iv) Permitir monitoração online do tráfego interno e externo;

h) Aparelhos telefônicos:

i) Os aparelhos telefônicos analógicos deverão atender aos seguintes requisitos:

ii) Tipo decádico/multifrequencial, padrão Anatel, com cabo e conector RJ-11;

i) Os aparelhos telefônicos digitais e IP's deverão atender aos seguintes requisitos:

- i) Ter *display* em idioma português com, no mínimo, 16 caracteres;
- ii) Possuir *leds* indicativos da função ativada;
- iii) Possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis;
- iv) Possuir sistema viva-voz;
- v) Ter alimentação pelo mesmo par de fios de conexão à central e conector RJ-11.

15.7.2. LINKS DE COMUNICAÇÃO

A Central UAI e cada **Unidade UAI** deverá dispor de um *link* de comunicação para acesso ao servidor *Web* central e aos sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos a seguir:

- a) Deverá ser bidirecional, permitir conectividade IP e suportar aplicações TCP/IP;
- b) A largura de banda deverá ser, no mínimo, 1 Mb/s.
- c) Os links de comunicação de dados em alta velocidade deverão manter nível de serviço de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento);
- d) A implementação do *link* deverá utilizar dispositivos e equipamentos especificados neste documento e deverá dispor de segurança adequada contra intrusões e acessos indevidos.
- e) Deverão ser disponibilizados, para cada Unidade, os endereços IP válidos para cobrir todas as necessidades de comunicação do Unidade.

Na hipótese em que ação comercial do **PODER CONCEDENTE** proporcionar a fruição de serviço de *link* de comunicação a custos reduzidos ou sem ônus para a **CONCESSIONÁRIA**, o benefício adquirido por esta deverá ser direcionado para a

redução da **CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA**, observado o disposto na cláusula 19 do **CONTRATO**.

15.7.3. ROTEADOR/FIREWALL

O equipamento Roteador/*Firewall* será destinado ao acesso e segurança de rede, devendo estar presente na Central UAI e nas **Unidades UAI** na implementação dos recursos de comunicações.

A configuração ideal deverá ser determinada pela Proponente de forma a atender às necessidades impostas pela solução proposta.

Deverá permitir a implementação de uma configuração de segurança e alta disponibilidade na Central UAI, ou seja, dois equipamentos deverão estar devidamente conectados à rede e configurados para que em caso de falha (lógica ou física) daquele que estiver ativo, o que estiver em *stand by* seja automaticamente ativado, sem nenhuma intervenção física;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos pela Proponente de acordo com a sua solução e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.7.4. SWITCH

Equipamento destinado a implementar as interconexões entre equipamentos de rede, deverá atender aos requisitos mínimos estabelecidos a seguir:

- a) Deverá dispor de, no mínimo, 16 portas Fast Ethernet - 10/100 Mb/s compatíveis com as normas IEEE 802 aplicáveis;
- b) Portas Gigabit 10/100/1000 de acordo com as necessidades da solução proposta;
- c) Deverá permitir comunicação full-duplex em todas as portas, sem bloqueio;
- d) Os conectores deverão ser padrão RJ-45;

- e) Deverá apresentar taxa de transferência de 200 Mbps por porta;
- f) Deverá dispor de recursos de auto-correção em cada porta;
- g) Deverá possuir recursos compatíveis com a ferramenta de gerenciamento técnico utilizada pela proponente;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.7.5. FAX/FONE

Aparelhos de fax/fone a serem utilizados na solução UAI de atendimento ao cidadão deverão atender aos requisitos mínimos aqui estabelecidos.

A configuração ideal deverá ser determinada de forma a atender às necessidades impostas pelas aplicações.

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

Características:

- a) Velocidade do modem deverá ser de 14.400 bps (transmissão) e 9.600 bps (recepção);
- b) Resolução mínima de impressão deverá ser de 360 X 360 dpi em preto ou em cor;
- c) Deverá ter compatibilidade com a telefonia pública;
- d) Deverá ser homologado pela agencia Anatel;
- e) Discagem deverá ser manual, no gancho e rediscagem automática e manual;
- f) O painel de controle deverá possuir teclas de comando do fax, pausa e on-

line/off-line;

15.8. NO BREAK E ESTABILIZADORES

Os equipamentos tipo SERVIDOR alocados nas **Unidades UAI** e na Central UAI deverão ser suportados por sistema *no break* que também tenha a função de estabilizador e dupla conversão.

O projeto deverá considerar as cargas locais para definir a quantidade de sistemas de cada tipo e as cargas associadas a cada sistema *no break*.

15.9. PLATAFORMAS ELEVATÓRIAS E ELEVADORES

15.9.1. PLATAFORMA ELEVATÓRIA

15.9.1.1. REQUISITOS GERAIS

A plataforma elevatória vertical deverá ser utilizada para promover o acesso nas edificações onde a instalação de um elevador convencional não é possível.

O equipamento deverá consistir de uma máquina em torre e uma plataforma elevatória dimensionada para promover adequado nível de elevação, a fim de satisfazer as necessidades de acesso a interiores e exteriores.

A plataforma deverá ter capacidade para erguer 420 kg, sendo auto-portante e devendo ser ancorada em bloco de concreto reforçado de espessura 100 mm, que suporte carga de 850 kgf/m².

O acionamento deverá ser tal que permita o retorno ao pavimento inferior em caso de falta de alimentação elétrica sem a necessidade de acionamento da motorização.

As válvulas do circuito deverão permitir a suavização da parada via controle do fluxo de óleo bem como o amortecimento de partida por intermédio de controle

automático da vazão.

Os componentes de potência deverão ser originários de linha normal de produção e específicos para uso em elevadores de pessoas.

A bomba deverá ser do tipo Parafuso, de baixo ruído e alto rendimento.

Se outro acionamento for utilizado, a suavização nas partidas e paradas também deverá ser prevista.

O nível de ruído deverá ser baixo na cabine.

As chaves limite de segurança deverão ser de ação positiva, possuindo duplos contatos antibloqueio enclausurados que deverão ser montados sobre suportes específicos (trincos de porta, limites de subida, de descida e de percurso final).

O enclausuramento da plataforma deverá ser de acordo com a NBR 9050 da ABNT, sendo edificado em alvenaria, de forma a confinar as reações estáticas e dinâmicas inerentes ao funcionamento do equipamento, descarregando-as diretamente no apoio inferior, portanto, não carregando o vigamento existente.

O limite superior desta caixa de corrida deverá ser a cobertura existente no acesso aonde deverá ser engastado sem permitir vazios ou ser encimado por domo em altura não superior a 2.700 mm a partir do último nível atendido.

A cabine deverá possuir botoeira de comando com um botão para cada andar servido e um de alarme e emergência, além da chave de habilitação, interruptor de luz e do ventilador.

O piso da plataforma deverá ser revestido com material antiderrapante;

Os painéis deverão ser manufaturados em alumínio composto de 4,0 mm de espessura e a altura destes painéis deverá ser de 2.100 mm;

Os montantes e travessas também deverão ser executados em alumínio, pintados com tinta epóxi pó de cura quente;

Na cabine também deverá haver indicador visual de equipamento em uso, teto sobre toda a extensão da cabine, iluminação independente e de emergência com funcionamento automático no caso de falta de suprimento externo;

Acoplado ao teto da cabine deverá haver um ventilador com comando liga/desliga junto à botoeira da cabine.

Em cada pavimento servido, na altura normalizada, deverá haver botão de comando de chamada com chave de habilitação e indicador visual de uso, instalados no interior de caixa protegida por tampa metálica com chave, removível.

As portas de pavimento deverão ser do tipo Eixo-Vertical, deverão ser fabricadas em alumínio e deverão ser dotadas de visor e puxador.

As portas deverão ter fechamento automático por meio de fecho hidráulico e deverão garantir elétrica e mecanicamente que a plataforma não se desloque caso uma das portas esteja aberta, bem como que qualquer uma das mesmas não se abrirá sem a presença da cabine na zona de nivelamento daquele andar.

O comando deverá ser do tipo Pressão Constante com Paradas Automáticas – CPFS, de forma a garantir o retorno da plataforma ao piso inferior, em velocidade, no máximo, igual à nominal, por simples ação de gravidade, não exigindo o acionamento da motorização.

O comando deverá poder ser acionado pelo próprio usuário em caso de falta de energia elétrica ou dependente de ação manual externa, em caso de violação do circuito de segurança.

15.9.1.2. DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA

Deverão existir os seguintes componentes no Circuito Hidráulico de Potência:

- a) Válvula de alívio: para desconectar a bomba quando atingidos 125% da pressão de trabalho;
- b) Válvula de controle: com pressão de ruptura de 35 Kpa, capaz de suportar a carga da plataforma caso ocorra bloqueio na coluna de óleo;
- c) Válvula de comando manual: instalada solidariamente à unidade de potência, deverá permitir acionamento manual no sentido de descida por operador externo;
- d) Válvula de descida: para retornar o óleo ao depósito quando o botão de descida for premido;
- e) O reservatório, a linha de sucção e a bomba deverão estar protegidas por filtros.
- f) Deverá existir um manômetro para medida da pressão de trabalho.

15.9.2. ELEVADOR

15.9.2.1. NORMAS APLICÁVEIS

O elevador e os equipamentos que o compõem deverão atender aos seguintes padrões de normas técnicas nacionais, conforme aplicáveis:

- a) NBR 5410 da ABNT;
- b) NBR 5665/83 da ABNT;
- c) NBR 5666/87 da ABNT;
- d) MB 129 da ABNT;
- e) NBR NM 196/99 da ABNT;
- f) NBR NM 207/99 da ABNT;
- g) NBR 9050/2004 da ABNT;
- h) NBR 10098/87 da ABNT;
- i) NBR 10982/90 da ABNT;

- j) NBR 13534/1995 da ABNT;
- k) NBR 13994/2000 da ABNT;
- l) Decreto 10.042 de 28/10/99 e Lei 7.647, de 23/02/1999 – Dispõem sobre Instalação, Conservação, Reforma, Modernização, Funcionamento e Fiscalização de Elevadores - Prefeitura de Belo Horizonte – MG;
- m) Ministério do Trabalho e Emprego - Normas Regulamentadoras.

15.9.2.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS

- a) O elevador deverá ser novo, sem casa de máquinas, do tipo Social, adequado para portadores de deficiência física.
- b) O percurso deverá estar de acordo com as características estruturais do imóvel, com 02 paradas, uma em cada pavimento.
- c) Deverá ter capacidade de, no mínimo, 975 Kg (13 passageiros).
- d) A velocidade deverá ser de 1,0 m/s
- e) As dimensões e demais informações complementares deverão ser fornecidas na proposta.

As tensões e freqüência de trabalho deverão ser as seguintes:

- a) Iluminação: 127 VCA.
- b) Motriz: 220 VCA – Trifásico.
- c) Freqüência: 60 Hertz.
- d) A máquina de tração deverá ter motor de corrente alternada, trifásico, 220 VCA, 60 Hz, com inversor de tensão e freqüência variáveis VVVF, localizada na própria caixa de percurso.

Os acessórios de segurança deverão ser aqueles previstos nas normas aplicáveis.

A estrutura onde será instalado o elevador deverá apresentar as seguintes facilidades:

- a) Iluminação de emergência para a máquina de tração;
- b) Iluminação e botão de emergência para o fundo do poço;
- c) Iluminação da caixa de corrida do elevador;
- d) Chave geral, pré-fiação e fiação para aterramento do sistema.

15.9.2.3. COMANDO, CONTROLE E SINALIZAÇÃO

Deverá dispor dos seguintes comandos:

- a) Placa com botões micro movimento e identificação em Braille, instalada no batente da porta dos pavimentos;
- b) Placa com botões micro movimento seqüenciais, com identificação em Braille e confirmação de chamada visual e acústica;
- c) Botões de abertura de porta e de alarme com alimentação automática;
- d) Sistema de comunicação por voz interligando a cabine e a central de vigilância da Unidade.

Deverá dispor dos seguintes dispositivos/sistemas de controle:

- a) Sistema de cancelamento de chamadas falsas;
- b) Dispositivo de ultrapassagem automática quando o carro estiver lotado;

- c) Dispositivo de detecção de sobrecarga na cabine;
- d) Sistema de emergência com comando acessível para deslocar o elevador para o pavimento mais próximo, acima ou abaixo da posição em que a viagem foi interrompida;
- e) Sistema eletrônico de controle que opere com baixo consumo de energia e com níveis mínimos de ruído, instalado na coluna da porta do último pavimento;
- f) Sistema de operação de chamadas automático coletivo com seleção na subida e na descida em ambos os pavimentos.

Deverá dispor das seguintes sinalizações:

- a) Nos pavimentos: indicador digital de posição e sentido de deslocamento, com gongo, instalado sobre a porta;
- b) Na cabine: sistema digital para indicação da posição e sentido de deslocamento do elevador.

15.9.2.4. CABINE

- a) Os painéis da cabine deverão ser de chapa de aço inoxidável escovado.
- b) O teto da cabine deverá ser confeccionado em aço inoxidável escovado, com iluminação fluorescente e ventilador com interruptor de chave no painel.
- c) O piso da cabine deverá ser rebaixado e fornecido com acabamento em quatro peças iguais de granito preto-absoluto.
- d) Deverá ter corrimão em aço pintado, instalado nos painéis laterais e posterior, configurado para atender a legislação vigente para portadores de deficiência física.
- e) Deverá ter dimensões que comportem o transporte de até 13 passageiros ou cadeira de rodas, de acordo com as normas vigentes.

- f) Deverá ter espelho inestilhaçável, com pelo menos 60 cm de largura.
- g) Deverá ter sistema de iluminação de emergência por bateria.
- h) A porta da cabine deverá ser do tipo de correr, com duas folhas e abertura central de, no mínimo, 90 cm.
- i) O acabamento deverá ser em chapa de aço inoxidável escovada;
- j) O acionamento deverá ser automático, com sistema eletrônico de abertura controlado por feixes de luz infravermelha;
- k) Deverá permitir reabertura automática e simultânea com as portas de pavimento, por acionamento de cortina de raios infravermelhos.

15.9.2.5. PORTAS DE PAVIMENTO

Deverão ser do tipo de correr, com duas folhas e abertura central, com dimensões de, no mínimo, 90 cm de largura por 210 cm de altura.

O acabamento deverá ser com painéis de chapa de aço inoxidável escovado e batentes também de aço inoxidável escovado.

15.10. OUTROS DISPOSITIVOS/EQUIPAMENTOS

15.10.1. SCANNER DE MESA

Os *scanners* de mesa, caso façam parte da solução proposta, deverão atender aos requisitos estabelecidos a seguir:

- a) Digitalizador colorido e monocromático com ADF (alimentador automático de documentos);
- b) Tamanho da digitalização de 216 x 297 mm (A4);
- c) Resolução de, no mínimo, 2400 x 2400 dpi;
- d) Digitalização em cores, preto e branco e 256 tons de cinza;

- e) Profundidade de 48 bits;
- f) Fonte de alimentação com faixa de tensão de 120V à 60Hz, com tolerância $\pm 10\%$;
- g) Interface de comunicação padrão deverá ser padrão USB;
- h) Compatibilidade de *hardware* com as estações de trabalho;
- i) Compatibilidade com os sistemas operacionais utilizados na solução proposta;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

15.10.2. IMPRESSORA DE SENHAS

O dispensador de senhas, integrante do sistema gestão do atendimento por senhas, deverá atender aos requisitos especificados a seguir.

- a) Impressão térmica, teclado e visor LCD;
- b) Deverá emitir o cupom por meio de impressora térmica com sistema de corte para o papel;
- c) O cupom da senha deve ter largura de 76 mm e altura de 100mm;
- d) Teclado com 16 teclas e visor LCD de 2 linhas de 16 caracteres;
- e) Comunicação com o computador do sistema de atendimento por senha por intermédio de interface serial RS485;
- f) Deverá permitir informar ao computador do sistema de atendimento o número da senha emitida e data/hora da emissão;
- g) Alimentação externa por dois pares adicionais do cabeamento que atenderá a interface 485;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade,

confiabilidade e durabilidade.

15.11. PAINEL ELETRÔNICO

Os painéis eletrônicos de visualização de senhas chamadas deverão atender aos requisitos especificados a seguir.

Os quantitativos e a configuração ideal deverão ser determinados de forma a atender às necessidades impostas pela solução proposta.

- a) Matriz de *leds* na cor vermelha, com padrão de 04 polegadas;
- b) Deverá apresentar uma linha com 01 dígito alfanumérico de identificação, 04 dígitos numéricos para senha e 02 dígitos numéricos para o local de atendimento;
- c) A solução proposta poderá determinar configuração de dígitos diferente da especificada;
- d) Deverá ser formado por matrizes de leds na cor vermelha, com padrão de 04 polegadas;
- e) Sinalização sonora de alerta na chamada da senha;
- f) Chamada também por áudio do número da senha;
- g) Recursos de comunicação com o computador do sistema de atendimento por senha na forma concebida pela solução proposta;
- h) Alimentação direta pela rede elétrica com tensão de 115 VAC \pm 10%;

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão atender aos padrões de mercado em termos de qualidade, confiabilidade e durabilidade.

Acima de cada painel eletrônico deverá ser disponibilizado televisor em LCD de no mínimo 42" com suporte de fixação à partir do teto ou na parede.

Todo televisor deverá ter a capacidade de reproduzir mídias do Governo, por meio de dispositivo transmissor de imagem, via microcomputador ou DVD. As mídias serão fornecidas pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃOSUBSECRETARIA DE GESTÃO**

15.12. PACOTES DE SOFTWARE

15.12.1. INTRODUÇÃO

Os pacotes de *software* a serem utilizados na solução UAI proposta deverão ser definidos de acordo com a concepção da solução proposta.

Neste item são discriminados os pacotes de *software* indispensáveis que devem fazer parte da solução proposta.

15.12.2. SISTEMAS OPERACIONAIS

A solução proposta deverá ser baseada na utilização de sistemas operacionais MS Windows ou sistema de fonte livre, nas últimas versões disponíveis, tanto para as estações de trabalho quanto para os servidores, desde que não comprometam o funcionamento dos serviços da unidade.

15.12.3. SOFTWARE DE SUPORTE

Os *softwares* de suporte que deverão compor a solução proposta deverão atender aos requisitos mínimos aqui estabelecidos.

15.12.3.1. GERENCIADOR DE BANCO DE DADOS

A solução proposta deverá minimizar a utilização de *softwares* gerenciadores de banco de dados diferentes.

Deverão ser usados pacotes consagrados no mercado com garantia de suporte técnico e atualização permanente.

Deverão ser utilizados gerenciadores relacionais, padrão SQL2 ou SQL3, de

acordo com as necessidades de características de orientação a objetos impostas pela solução proposta.

15.12.3.2. GERENCIADOR DE BACKUP

A solução proposta deverá incluir *software* específico para garantir a compatibilidade e a integridade dos dados dos sistemas aplicativos e dos bancos de dados entre os sistemas central e *backup*.

Esse *software* é responsável pela implementação do *hot standby* entre os sistemas central e *backup*, apresentando as seguintes funcionalidades principais:

- a) Garantir a continuidade das aplicações e dos acessos às bases de dados;
- b) Executar a troca automática quando da detecção de falha do servidor ativo;
- c) Permitir a configuração dos servidores nos modos ativo, standby, inativo e em manutenção.

15.12.3.3. ROTINAS DE ESCRITÓRIO

Deverão ser atendidas pela suíte MS Office contendo, no mínimo, editor de textos, planilha eletrônica, edição de apresentações e *browser*;

15.12.3.4. CORREIO ELETRÔNICO

A solução proposta deverá incorporar *software* para implementação de correio eletrônico interno à Operação UAI compatível com ambiente Windows ou sistema de fonte livre;

Deverá possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Número ilimitado de caixas postais, cada uma com, no mínimo, 20 MB de capacidade;
- b) Permitir administração remota;

- c) Manter tempos de resposta aceitáveis para as operações básicas para 2.000 caixas postais ativas;
- d) Permitir a formação de grupos;
- e) Permitir a imposição de limites para:
- f) Número diário de mensagens internas por grupo e por caixa postal;
- g) Número diário de mensagens externas por grupo e por caixa postal;
- h) Número diário de envio de mensagens por grupo e por caixa postal;
- i) Dispor de *Webmail* integrado;
- j) Dispor de *logs* quantitativos por caixa postal;
- k) Dispor de filtro anti-spam configurável;
- l) Dispor de interfaces públicas SMTP, POP, IMAP e correlatos, sendo que apenas o SMTP deverá ter visibilidade pública.

15.12.3.5. EDIÇÃO/VISUALIZAÇÃO DE IMAGENS

A solução proposta deverá disponibilizar pacote de *software* para edição/visualização de imagens apenas nos equipamentos onde essa funcionalidade é efetivamente necessária.

O pacote de *software* de edição/visualização de imagens deverá ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

15.12.3.6. BACKUP

A solução proposta deverá incorporar metodologia e ferramenta de *backup* de todas as bases de dados isoladas e integradas que compõem a solução, com base

em metodologia de *backup* adequada em termos de abrangência, periodicidade e procedimentos de restauração.

A ferramenta de *backup* a ser utilizada deverá ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

15.12.3.7. ANTI-VIRUS

A solução proposta deverá incorporar proteção contra vírus, antispam e controle de conteúdo e aplicativos em todos os equipamentos e sistemas computacionais integrantes da solução, com base em política de proteção contra vírus e os correspondentes procedimentos de manutenção dessa política.

A ferramenta de proteção contra vírus deverá ser única para toda a solução e deverá ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

15.12.4. OUTROS PACOTES

Outros pacotes de *software* poderão ser incorporados na solução proposta, mediante identificação de cada pacote e descrição das respectivas funções.

Deverão ser padrão de mercado, com garantia de suporte e atualização permanente.

15.13. SINALIZAÇÃO VISUAL

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

15.14. MOBILIÁRIO

O mobiliário e utensílios a serem fornecidos e instalados nas **Unidades UAI** estão detalhadamente especificados no APÊNDICE IV deste documento.

15.15. UNIFORMES

Os uniformes a serem utilizados pelos funcionários envolvidos na Operação UAI estão detalhadamente especificados no APÊNDICE III deste documento.

15.16. MATERIAIS E CONSUMÍVEIS

15.16.1. INTRODUÇÃO

Os materiais e consumíveis integrantes da solução proposta deverão atender aos requisitos mínimos aqui estabelecidos.

Os requisitos não especificados neste item deverão ser definidos na solução proposta e deverão 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, integrantes da solução proposta.

15.16.2. MATERIAIS ESPECÍFICOS

Os Materiais específicos são aqueles desenvolvidos especificamente para utilização na Operação UAI ou de utilização restrita em procedimentos específicos.

Incluem-se nessa categoria:

- a) Espelhos de documentos oficiais;
- b) Formulários;
- c) Kits de coleta de impressões digitais;

Os espelhos de documentos oficiais serão numerados individualmente e serão fornecidos pelos correspondentes órgãos emissores.

Caberá à **CONCESSIONÁRIA** o controle de recepção, o armazenamento, o controle de uso e o controle das unidades inutilizadas nos guichês de atendimento sob sua responsabilidade, não sendo admitido extravio ou perda;

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 UAI deverão ser confeccionados pela **CONCESSIONÁRIA** de acordo com os requisitos impostos pela solução proposta.

O papel utilizado para formulários deverá ter gramatura de 90 g/m², no mínimo;

São formulários obrigatórios: avaliação de qualidade dos serviços e as capas de lotes de documentos a serem expedidos pelas Unidades;

O leiaute do formulário de avaliação de qualidade dos serviços deverá ser elaborado de forma a permitir preenchimento fácil pelos requerentes, inclusive aqueles com dificuldades de visão.

15.16.3. MATERIAIS DE CONSUMO

Os materiais de consumo são itens de utilização diária pelo pessoal e de conservação da infra-estrutura;

Incluem-se nessa categoria:

- a) Material de escritório;
- b) Material de higiene e limpeza;
- c) Materiais de primeiro socorro;
- d) Produtos de copa/cozinha;

e) Componentes de infra-estrutura 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 UAI**.

15.16.4. SUPRIMENTOS DE INFORMÁTICA

Abrange os consumíveis de dispositivos, equipamentos e sistemas computacionais:

Incluem-se nessa categoria:

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

15.17. RESERVA TÉCNICA

A reserva técnica deverá abranger peças, partes, acessórios, dispositivos e equipamentos 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 UAI, 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.

Essa reserva técnica deverá ser equivalente a 10% (dez por cento) do montante de itens a serem instalados ou disponibilizados nas Unidades.

ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

16. ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

16.1. INTRODUÇÃO

A estratégia de implantação abordada neste capítulo estabelece as principais diretrizes a serem obedecidas pela **CONCESSIONÁRIA** na implantação da Operação UAI, de forma a atender aos interesses do Estado com relação ao empreendimento.

A estratégia de implantação englobará:

- a) a fase de operacionalização do contrato, iniciada a partir da assinatura do contrato entre o Estado e a **CONCESSIONÁRIA** até o início da implantação das Unidades UAI;
- b) a fase implantação das Unidades UAI, a qual se prolongará até à entrada efetiva em operação de todas as **Unidades UAI** e da Central UAI, incluídos todos os sistemas e ferramentas de gestão especificados neste documento.

O efetivo início de operação das Unidades UAI deverá observar os seguintes marcos temporais:

- a) Central UAI implantada e em operação em até 6 (seis) meses após a assinatura do contrato;
- b) 2 (duas) unidades implantadas e em operação em até 3 (três) meses após a assinatura do contrato;
- c) 2 (duas) unidades, distintas das referidas no item anterior, implantadas e em operação em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato;
- d) 2 (duas) unidades distintas das referidas nos itens anteriores, implantadas e em operação em até 5 (cinco) meses após a assinatura do contrato.

O descumprimento dos prazos acima descritos acarretará a imposição das

penalidades previstas em regulamento e no contrato, em especial a estabelecida na cláusula 23 do contrato.

16.2. OPERACIONALIZAÇÃO DO CONTRATO

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

Esta etapa justifica-se em função da complexidade e multidisciplinaridade da solução técnica, funcional e operacional objeto da PPP-UAI/MG, devendo ser iniciada imediatamente após a assinatura do contrato e com base na solução proposta e nos documentos integrantes do edital, objetivando analisar e/ou detalhar conjuntamente com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**.

A adequabilidade da localização e da estrutura dos imóveis destinados a abrigar as Unidades UAI, por intermédio de visita *in loco* àqueles que foram alugados ou adquiridos e/ou da avaliação detalhada do local e do projeto daquele(s) a ser(em) construído(s).

Todos os materiais, acessórios, dispositivos, equipamentos, sistemas eletrônicos e computacionais incluídos no escopo de fornecimento, em termos de dimensionamento, arquitetura, configuração, especificações técnicas e funcionais, para certificação final da adequabilidade da solução proposta às reais necessidades de atendimento ao cidadão.

Os detalhes de operação das Unidades UAI.

Os tipos e procedimentos de atendimento ao cidadão, visando a promover eventuais adequações de interesse do Governo.

A abrangência e a adequabilidade dos itens propostos em termos de instalação, teste de aceitação, treinamento, documentação, manutenção e assistência técnica e modernização de procedimentos.

A estratégia definitiva de implantação da solução e os respectivos cronogramas.

Os procedimentos de gerenciamento de projeto a serem adotados, com identificação dos responsáveis correspondentes, tanto do lado da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, como da **CONCESSIONÁRIA**.

Todos os itens mencionados neste documento, cuja definição se dará durante a Operacionalização do Contrato.

Outros itens da solução que no entender das partes necessitam de um melhor detalhamento antes da implantação.

O prazo para a execução da etapa de Operacionalização do Contrato é de 02 semanas a partir da assinatura do contrato, podendo ser iniciado, caso o plano de implantação da **CONCESSIONÁRIA** julgue necessário, em 03 dias úteis da publicação do resultado oficial da licitação.

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

Os trabalhos serão realizados em local a ser definido pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, imediatamente após a assinatura do contrato.

Inicialmente, deverá ser realizada pela **CONCESSIONÁRIA** uma apresentação

completa, estruturada e detalhada da solução proposta, bem como da organização proposta para os trabalhos conjuntos e respectivo cronograma, permitindo à **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** alocar de forma otimizada o pessoal do Governo de acordo com cada área de interesse.

A visita aos locais deverá ser uma das primeiras atividades conjuntas desta etapa.

Todas as decisões tomadas serão registradas em atas de reunião, devidamente assinadas pelos responsáveis.

Os trabalhos deverão ser conduzidos, por parte da **CONCESSIONÁRIA** pelo gerente designado para a implantação da Operação UAI.

Os membros da equipe da **CONCESSIONÁRIA**, que serão alocados na etapa de Operacionalização do Contrato, deverão ser formalmente identificados e qualificados perante a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**.

Havendo necessidade de deslocamentos durante a realização dos trabalhos para fora do Estado de Minas Gerais, as despesas correspondentes correrão por conta da **CONCESSIONÁRIA**, para um total de até 3 (três) pessoas da equipe da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**. Durante a etapa de Operacionalização do Contrato, a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** definirá as informações, procedimentos e técnicas a serem utilizados nos serviços de atendimento relativos aos **ÓRGÃOS PARCEIROS**, inclusive no que tange às interfaces com os sistemas desses órgãos.

Caso essas definições impliquem reuniões específicas com um ou mais **ÓRGÃOS PARCEIROS**, a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** se responsabilizará pelo agendamento dessas reuniões em datas acordadas previamente com a **CONCESSIONÁRIA**.

Como resultado desta etapa, será gerado o documento “Consolidação da Solução

UAI de Atendimento ao Cidadão”, que, uma vez aprovado pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, integrará os documentos contratuais.

16.3. PLANO DE IMPLANTAÇÃO

O plano de implantação será aplicado na execução da fase de implantação das Unidades UAI, observada a aprovação prévia da **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**.

16.4. ACEITAÇÃO DAS INSTALAÇÕES DAS UNIDADES UAI

Ao final da implantação de cada Unidade UAI e antes do início da operação de cada uma delas, a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**, por meio da **Diretoria Central de Gestão das UAI**, verificará se as instalações apresentadas pela **CONCESSIONÁRIA** encontram-se compatíveis com os requisitos e especificações constantes deste **EDITAL**.

Não serão aceitas instalações incompatíveis com as determinações técnicas deste **EDITAL**.

O **PODER CONCEDENTE** não pagará **CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA** referente a Unidades **UAI** cuja instalação não foi aceita em virtude do disposto neste item, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais, regulamentares e contratuais cabíveis.