



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

**EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014**

**ANEXO IV – SISTEMA DE IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, GERENCIAMENTO,  
MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DA UAI (SIGGMO)**



## SUMÁRIO

|  |    |
|--|----|
| PARTE I – DOS APÊNDICES QUE COMPÕEM ESTE ANEXO ..... | 4  |
| PARTE II – DA UAI PRAÇA SETE .....                   | 4  |
| 1 DO EDIFÍCIO SEDE.....                              | 5  |
| 2 DO EDIFÍCIO ANEXO.....                             | 8  |
| PARTE III – DA IMPLANTAÇÃO.....                      | 10 |
| 1 DO CONCEITO DE IMPLANTAÇÃO .....                   | 10 |
| 2 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO .....                    | 11 |
| 3 PROJETOS PARA CONCEPÇÃO DA UAI .....               | 14 |
| 4 CENTRAL UAI.....                                   | 42 |
| 5 ANÁLISE DE PROJETOS.....                           | 43 |
| 6 EXECUÇÃO DE OBRA .....                             | 44 |
| 7 COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E <i>MARKETING</i> .....   | 46 |
| PARTE IV – DA GESTÃO E DO GERENCIAMENTO DA UAI ..... | 50 |
| 8 GESTÃO e GERENCIAMENTO DA UNIDADE .....            | 50 |
| PARTE V – DA OPERAÇÃO.....                           | 57 |
| 9 DO CONCEITO DE ATENDIMENTO .....                   | 57 |
| 10 O PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS.....                  | 58 |
| 11 ATENDIMENTO NA UAI .....                          | 58 |
| PARTE VI – DOS RECURSOS HUMANOS.....                 | 67 |
| 12 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS.....            | 67 |
| 13 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....                     | 68 |
| 14 CONTRATAÇÃO .....                                 | 78 |



# GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

## EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 44/2014

|    |  |    |
|----|--|----|
| 15 | TREINAMENTO.....                           | 78 |
| 16 | HORÁRIO DE TRABALHO .....                  | 80 |
| 17 | CONTROLE DE ACESSO E PONTO ELETRÔNICO..... | 80 |
| 18 | UNIFORMIZAÇÃO E CRACHÁ.....                | 80 |
|    | PARTE VII – DA MANUTENÇÃO .....            | 81 |
| 19 | DISPOSIÇÕES GERAIS.....                    | 81 |



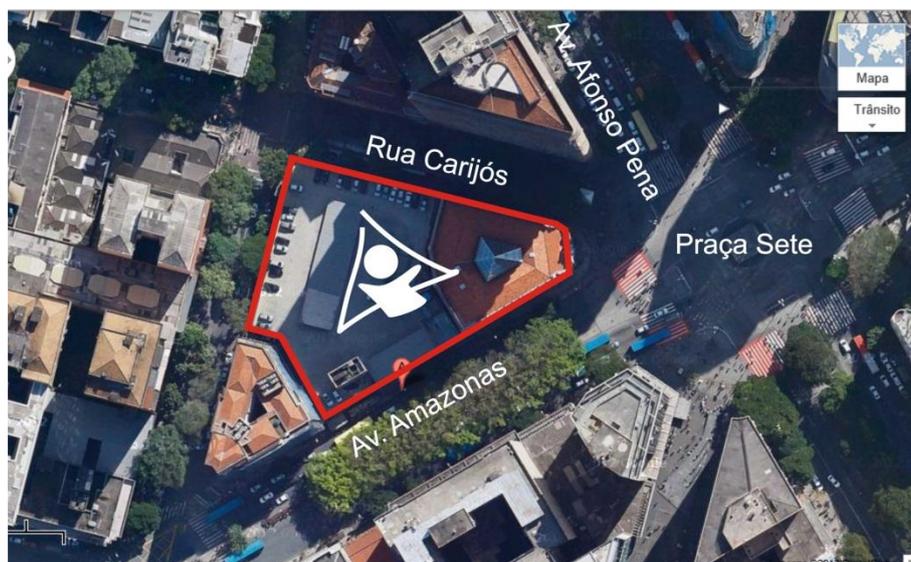
## **PARTE I – DOS APÊNDICES QUE COMPÕEM ESTE ANEXO**

O presente Sistema de Implantação, Gestão, Gerenciamento, Manutenção e Operação da UAI, ANEXO IV do EDITAL, é composto pelos seguintes apêndices que complementam as suas disposições:

- APÊNDICE I. Formulário de Solicitação de Análise e Validação de Projetos
- APÊNDICE II. Check-List de Infraestrutura e Validação para Implantação
- APÊNDICE III. Mobiliários e Divisórias
- APÊNDICE IV. Formulário de Solicitação de Treinamento
- APÊNDICE V. Comunicação Visual e Uniformização
- APÊNDICE VI. Infraestrutura de Tecnologia da Informação
- APÊNDICE VII. Pacotes de Serviços Referencial da UAI

## **PARTE II – DA UAI PRAÇA SETE**

O complexo arquitetônico da UAI PRAÇA SETE está localizado no hipercentro de Belo Horizonte, em quarteirão formado pelas Avenidas Amazonas e Afonso Pena e pelas Ruas São Paulo e dos Carijós, na Praça Sete de Setembro. Formado pela junção de duas edificações, com tipologias arquitetônicas distintas, a primeira edificação, cuja fachada é voltada para a confluência das Avenidas Afonso Pena e Amazonas, que será denominada de EDIFÍCIO SEDE neste documento, é o edifício do Antigo Banco Hipotecário de Minas Gerais, que também sediou o Banco do Estado de Minas Gerais – BEMGE. A segunda edificação, cujas fachadas são voltadas para a Avenida Amazonas, Rua São Paulo e Rua dos Carijós, além da fachada na divisa com o Edifício Lutétia, que será denominada, neste documento, EDIFÍCIO ANEXO, é o edifício que se localiza na parte posterior do EDIFÍCIO SEDE e por sua localização privilegiada possibilitou a interligação entre os dois edifícios para a ampliação da capacidade operacional da unidade. Ambas as edificações são de propriedade do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais – IPSEMG.



O complexo arquitetônico tem, na modelagem atual, um total de 5780m<sup>2</sup> de área líquida edificada<sup>1</sup>. Contudo, com a transferência para o modelo PPP, serão acrescidos mais 1300m<sup>2</sup> resultando em um total de 7080m<sup>2</sup> de área líquida total.

A UAI PRAÇA SETE possui 3 (três) acessos, sendo um no EDIFÍCIO SEDE, na confluência das duas avenidas e outros dois no EDIFÍCIO ANEXO, sendo um pela Avenida Amazonas e outro pela Rua dos Carijós.

## 1 DO EDIFÍCIO SEDE

O EDIFÍCIO SEDE da UAI PRAÇA SETE por sua importância para a população mineira teve seu valor histórico, arquitetônico e artístico reconhecido e tutelado como parte do patrimônio cultural do povo de Minas Gerais, recebendo assim a proteção individual do tombamento estadual, pelo Instituto Estadual do Patrimônio Histórico e Artístico de Minas Gerais - IEPHA/MG ainda em 1984. Tombamento este homologado em 1988, por meio do Decreto nº. 27.927, de março de 1988.

Posteriormente, também na instância municipal, por parte do Conselho Deliberativo do Patrimônio Cultural do Município, pelas suas qualidades e significado naquele contexto, foi considerado parte integrante do conjunto urbano tombado da Avenida Afonso Pena, recebendo a salvaguarda do tombamento.

---

<sup>1</sup> Entende-se como área líquida edificada a área total edificada, deduzidas as áreas não computadas para o cálculo do coeficiente de aproveitamento previsto em Lei de Parcelamento, Ocupação e Uso do Solo de Belo Horizonte.



O prédio, localizado no hipercentro de Belo Horizonte, em uma esquina com a angulação de 45 graus característica do traçado original da cidade concebida pelo engenheiro e urbanista Aarão Leal de Carvalho Reis entre 1894 e 1897, é um importante marco do ecletismo na capital mineira. O núcleo inicial do edifício foi construído na década de 1920 e ostenta uma fachada com ornamentos em relevo, típicos da arquitetura eclética da época, e o interior decorado com molduras de gesso, painéis de madeira e revestimento em pedras ornamentais. Foi projetado em 1919, pelo arquiteto italiano Luiz Olivieri, que integrava a equipe da Comissão Construtora da Nova Capital, tendo se tornado sede do Banco do Estado de Minas Gerais – BEMGE. Em 1997 foi adaptado para ser sede do Posto de Serviço Integrado Urbano - PSIU, passando a abrigar várias instituições relacionadas à prestação de serviços ao cidadão.

O EDIFÍCIO SEDE é composto por quatro pavimentos sendo um ao nível do subsolo. O pavimento térreo tem acesso direto para a esquina das duas avenidas que formam a Praça Sete e também é o pavimento que faz a interligação entre os dois edifícios. Neste pavimento também se localiza uma recepção, adaptada do projeto original da edificação, que por suas características históricas deverá ser mantida.

Em função do estado precário de suas instalações, submetidas ao intenso uso que as funções e serviços que ali eram diariamente prestados a milhares de cidadãos, ainda quando era sede do PSIU, em 2008 foi iniciada a obra de restauração e recuperação do edifício, de forma a restituí-lo à sociedade, plenamente adaptado às suas funções, atendendo também as exigências de acessibilidade universal.

Os projetos dessa obra foram elaborados tendo, como premissa básica, o respeito e a consideração aos valores estéticos e históricos da edificação, assegurando adequação e compatibilidade em relação aos seus elementos construtivos originais, de acordo com os critérios de intervenção em bens culturais internacionalmente aceitos no momento.

Para as intervenções buscou-se integrar harmonicamente, do ponto de vista formal e construtivo, o existente. Ao mesmo tempo, para as novas inserções, foram escolhidos sistemas e materiais que proporcionam o resultado estético e qualidade arquitetônica que colocam em resalto os valores da edificação, assinalando patamar qualitativo em sua trajetória temporal. Em janeiro de 2010 a obra foi finalizada e a unidade entrou em operação dentro dos moldes da UAI vigentes à época.

Por se tratar de edificação protegida pelo patrimônio histórico, todas as intervenções propostas em projeto deverão ser previamente analisadas e aprovadas pelo IEPHA/MG, bem como a execução da obra. Esta deverá ocorrer por empresa subcontratada pela CONCESSIONÁRIA ou parte integrante desta, especializada em restauração de edifícios com valores e elementos históricos. O prazo de análise e aprovação deverá ser contemplado no cronograma de execução do projeto.



Diante das obras de restauração já executadas, conforme supracitado, o PODER CONCEDENTE esclarece que não será necessária nova restauração total do edifício, apenas de alguns elementos construtivos que sofreram desgastes naturais da ação do tempo e do uso da edificação. Seguem os elementos mínimos identificados pelo PODER CONCEDENTE que deverão ser executados obrigatoriamente pela CONCESSIONÁRIA:

- I. Restauração dos apainelados de madeira: consiste na restauração de estruturas de madeira assentadas em alvenaria conformando estrutura de painéis de madeira em algumas áreas da unidade;
- II. Restauração de esquadrias: consiste na restauração de esquadrias (portas, grades e janelas) de madeira e metálicas existentes na edificação;
- III. Restauração de cantaria: consiste na adoção de procedimentos para recuperação da estrutura original da cantaria existente em todo o perímetro externo da edificação.

Além das intervenções com ênfase no restauro do EDIFÍCIO SEDE a CONCESSIONÁRIA deverá prover melhorias nas instalações prediais desta. Abaixo estão elencadas algumas necessidades de melhorias que o PODER CONCEDENTE considera de execução essencial à infraestrutura da edificação, além das que serão detectadas pela CONCESSIONÁRIA quando da elaboração de projetos na fase de mobilização.

- I. Adequação e reparos de luminárias: consiste em adequar a luminância de algumas áreas da unidade e reparar os componentes constituintes das luminárias conforme necessidade apontada em projeto específico e/ou apresentada pelo PODER CONCEDENTE. A iluminação de fachadas deverá ser contemplada nessa etapa;
- II. Reforma das instalações sanitárias: consiste em adequar e reformar áreas molhadas como banheiros, copa, vestiários entre outras com alterações de acessórios, componentes e redimensionamento de alguns espaços em atendimento às legislações, decretos e normas vigentes;
- III. Reforma e modernização de elevadores: consiste na revitalização das cabinas internas de dois elevadores antigos existentes na edificação com modernização estética e de maquinário;



- IV. Tratamentos e pinturas: consiste no tratamento e pintura de superfícies internas e externas em conformidade às características históricas da edificação e especificações que serão apresentadas pelo PODER CONCEDENTE quando da elaboração de projeto;
- V. Adequação do sistema de monitoramento CFTV: consiste na adequação da infraestrutura de cabeamento estruturado com substituição e acréscimos de novos cabeamentos, pontos de monitoramento e equipamentos do sistema;
- VI. Reforma de passeios públicos: consiste na recuperação dos passeios existentes no perímetro da edificação em atendimento à padronização da paginação dos passeios do hipercentro de Belo Horizonte concebido pela Prefeitura de Belo Horizonte;
- VII. Manutenção de elevador e plataformas elevatórias: consiste em adoções de medidas de contratos de manutenção com empresas especializadas em manutenção de elevadores e plataformas de circulação vertical para manutenções periódicas;
- VIII. Manutenção de mobílias fixas: consiste na manutenção de mobiliários cuja instalação é fixa em determinadas áreas da unidade e que requerem intervenções de restauro e melhorias;
- IX. Adequação da sinalização visual: consiste na adequação da sinalização da edificação em atendimento aos padrões de sinalização que serão apresentados pelo PODER CONCEDENTE no APÊNDICE V Comunicação Visual e Uniformização, quando da elaboração de projetos na fase de mobilização;
- X. Instalação de ar condicionado: consiste no desenvolvimento de Projeto Complementar de Climatização para análise pelo IEPHA/MG e posterior execução deste em caso de aprovação.

## **2 DO EDIFÍCIO ANEXO**

O partido arquitetônico do EDIFÍCIO ANEXO da UAI PRAÇA SETE tem formato irregular, ocupando área remanescente do terreno entre dois edifícios em



formatos triangulares também situados no quarteirão constituído pela Avenida Amazonas e as ruas São Paulo e dos Carijós. Antes da reforma do EDIFÍCIO ANEXO para ampliação da UAI, este foi ocupado por um conjunto de boxes para feirantes, três lanchonetes e um amplo estacionamento que atualmente funciona nas lajes superiores do primeiro e segundo pavimentos do bloco edificado. Uma ampla área é ocupada pela rampa de acesso ao primeiro pavimento do estacionamento reduzindo o pé-direito da área abaixo existente no pavimento térreo da unidade. O espaço abrigava ainda um espaço de lazer, antes ocupado por um bingo, que encontrava-se desativado e foi incorporado ao complexo UAI.

Concebido com elementos característicos de uma arquitetura moderna e contemporânea o EDIFÍCIO ANEXO é formado de grandes espaços vazios separados por platôs em diferentes níveis e duas grandes lajes sustentadas pelo sistema convencional da arquitetura moderna de pilares e vigas de concreto armado área complementar em estrutura metálica. A tipologia arquitetônica é constituída um pavimento ao nível térreo e dois mezaninos cujos acessos são independentes e totalmente acessíveis às pessoas com necessidades especiais. Algumas áreas possuem pé-direito duplo e as aberturas da edificação foram modificadas na intervenção arquitetônica ocorrida entre os anos de 2008 e 2009 para composição estética das fachadas e garantia de iluminação e ventilação natural às dependências internas da edificação.

Em razão aos detrimientos materiais constantes na estrutura física da edificação, originados a partir do uso exacerbado desta, o PODER CONCEDENTE considera essencial à infraestrutura predial a adoção de medidas de adequação e manutenção física dos elementos abaixo bem como de demais elementos constatados quando da execução da fase de mobilização com a elaboração de projetos pela CONCESSIONÁRIA.

- I. Adequação e reparos de luminárias: consiste em adequar a luminância de algumas áreas da unidade e reparar os componentes constituintes das luminárias conforme necessidade apontada em projeto específico e/ou apresentada pelo PODER CONCEDENTE. A iluminação de fachadas deverá ser contemplada nessa etapa;
- II. Reforma das instalações sanitárias: consiste em adequar e reformar áreas molhadas como banheiros, copa, vestiários entre outras com alterações de acessórios, componentes e redimensionamento de alguns espaços em atendimento às legislações, decretos e normas vigentes;
- III. Tratamentos e pinturas: consiste no tratamento e pintura de superfícies internas e externas em conformidade às especificações padronizadas de acabamento que serão apresentadas pelo PODER CONCEDENTE quando da elaboração de projeto;



- IV. Adequação do sistema de monitoramento CFTV: consiste na adequação da infraestrutura de cabeamento estruturado com substituição e acréscimos de novos cabeamentos, pontos de monitoramento e equipamentos do sistema;
- V. Reforma de passeios públicos: consiste na recuperação dos passeios existentes no perímetro da edificação em atendimento à padronização da paginação dos passeios do hipercentro de Belo Horizonte concebido pela Prefeitura de Belo Horizonte;
- VI. Adequação da sinalização visual: consiste na adequação da sinalização da edificação em atendimento aos padrões de sinalização que serão apresentados pelo PODER CONCEDENTE quando da elaboração de projetos na fase de mobilização;
- VII. Reforma do ar condicionado: consiste na reforma e/ou acréscimos das instalações e equipamentos do sistema de ar condicionado existente;
- VIII. Adequação ao padrões UAI da nova área que será incorporada bem como sua interligação com a área existente.

## **PARTE III – DA IMPLANTAÇÃO**

### **1 DO CONCEITO DE IMPLANTAÇÃO**

- 1.1 Entende-se por Implantação todo o processo necessário para disponibilizar a estrutura de uma Unidade de Atendimento Integrado (UAI).
- 1.2 O processo de Implantação é composto das seguintes etapas definidas em ordem cronológica, que devem ser obedecidas pela CONCESSIONÁRIA conforme abaixo:
  - I. Desenvolvimento de cronograma e plano de mobilização para aprovação do PODER CONCEDENTE;
  - II. Elaboração de todos os projetos necessários para adequação do imóvel ao conceito UAI;
  - III. Aprovação das propostas nos órgãos responsáveis;
  - IV. Adequação do imóvel de acordo com os projetos desenvolvidos e com o cronograma de execução;



- V. Instalação de infraestrutura contendo mobiliários, equipamentos, sinalização interna e externa, comunicação visual, publicidade e sistemas para a efetivação dos serviços UAI;
  - VI. Contratação e treinamento de funcionários;
  - VII. Testes e treinamentos operacionais;
  - VIII. Aplicação do Checklist de Infraestrutura e validação para a implantação;
  - IX. Acompanhamento do início da operação definida pelo PODER CONCEDENTE como implantação assistida.
- 1.2.1 Modificações solicitadas pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA respeitarão a alocação de riscos prevista no CONTRATO e seus ANEXOS.
- 1.3 O processo de implantação será considerado concluído e aprovado pelo PODER CONCEDENTE somente após a conclusão de todas as etapas previstas no item 1.2 deste ANEXO.

## **2 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**

- 2.1 O CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO terá seu início baseado na data de assinatura do contrato;
- 2.2 O CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO deverá ser construído considerando que a implantação da UAI PRAÇA SETE ocorrerá em duas etapas.
- 2.2.1 A primeira etapa consistirá no fechamento parcial do COMPLEXO UAI, sendo encerrado o atendimento no EDIFÍCIO ANEXO para sua reforma, adaptação e implantação.
- I. Durante a execução da primeira etapa o PODER CONCEDENTE manterá sob sua administração a execução dos serviços atualmente realizados no EDIFÍCIO SEDE. Os serviços atualmente atendidos no EDIFÍCIO ANEXO deixarão de ser executados neste, e poderão ser transferidos para outro local de atendimento a critério e responsabilidade exclusiva do PODER CONCEDENTE.



2.2.2 A segunda etapa consistirá no fechamento do EDIFÍCIO SEDE para sua reforma, restauração, adaptação e implantação. Esta etapa abrangerá também o início da operação do EDIFÍCIO ANEXO por meio da CONCESSIONÁRIA.

I. A segunda etapa terá sua fase de mobilização iniciada em conjunto com a mobilização da primeira etapa.

II. A fase de execução da segunda etapa somente terá seu início autorizado quando a implantação da primeira etapa for concluída.

III. Os serviços atualmente atendidos no EDIFÍCIO SEDE deixarão de ser executados neste pelo PODER CONCEDENTE durante a execução da obra, e poderão ser transferidos para outro local de atendimento a critério e responsabilidade exclusiva do PODER CONCEDENTE.

2.3 A CONCESSIONÁRIA poderá propor alterações nos prazos intermediários do CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO que não interfiram no marco final aprovado pelo PODER CONCEDENTE.

2.3.1 O PODER CONCEDENTE poderá aprovar ou não as alterações de que tratam o item 2.2, conforme sua conveniência e oportunidade.

2.4 O CRONOGRAMA da UAI PRAÇA SETE deverá ser definido pela CONCESSIONÁRIA considerando a execução de cada etapa dentro dos seguintes períodos de CONCESSÃO:

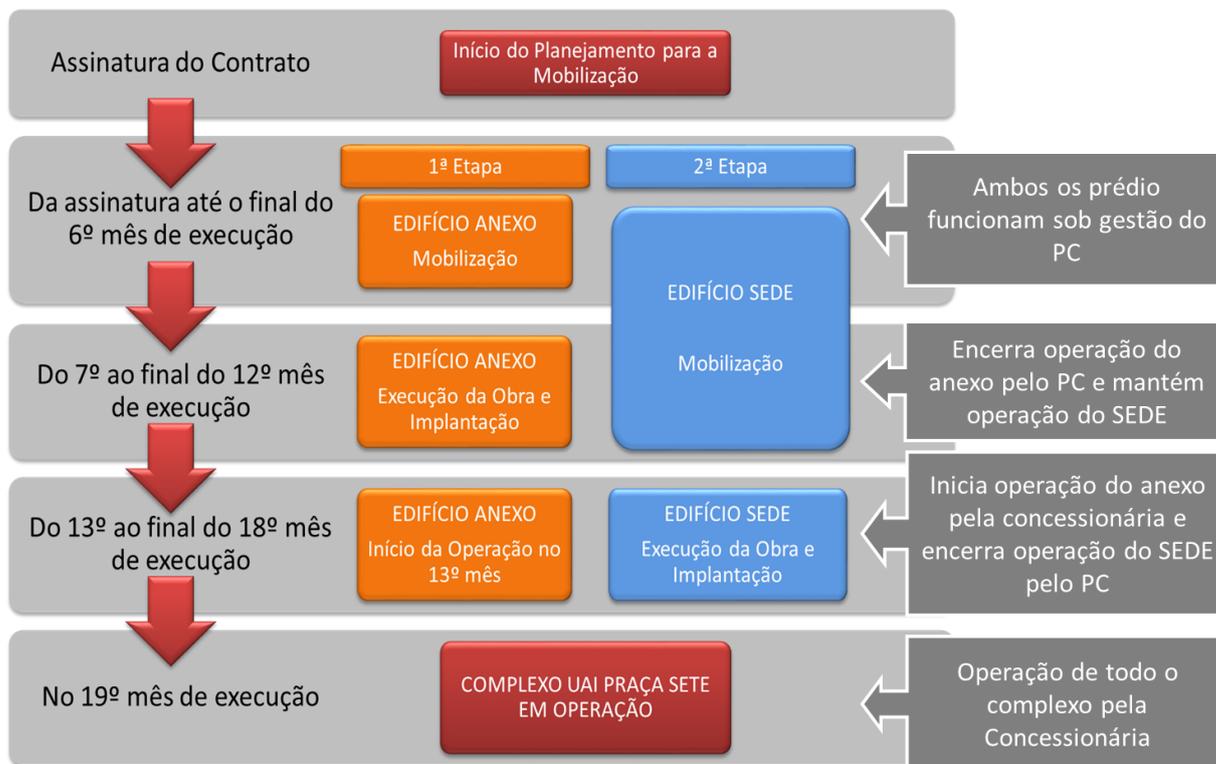


Tabela 1–Etapa de Implantação x vigência do CONTRATO

2.5 A fase de mobilização abrangerá todas as atividades necessárias para a definição do escopo de trabalho para a IMPLANTAÇÃO da unidade, que deverá ser executado em cada edifício do COMPLEXO UAI incluindo o desenvolvimento de todas as etapas de projeto descritas no item 3-PROJETOS PARA CONCEPÇÃO DA UAI deste anexo, a exceção do item I.e - Projeto As Built.

2.5.1 Deverão ser considerados os períodos necessários para aprovação pelos órgãos competentes para cada edifício e etapa de projeto.

2.5.2 Deverá ser considerado dentro da mobilização o prazo para desocupação de cada prédio, que terá sua execução sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA de acordo com a orientação do PODER CONCEDENTE.

- i. Para a desocupação de cada edifício será indicado, pelo PODER CONCEDENTE, local dentro da região metropolitana de Belo Horizonte.

2.6 A implantação deverá contemplar a etapa de implantação assistida, que consiste no período necessário para a instalação dos serviços, testes operacionais e treinamentos na estrutura operacional da unidade, acompanhadas por equipe definida pelo PODER CONCEDENTE. A



implantação assistida somente ocorrerá após a conclusão da implantação que trata a cláusula 1.3 deste ANEXO.

### **3 PROJETOS PARA CONCEPÇÃO DA UAI**

#### **3.1 ETAPAS DE PROJETOS**

3.1.1 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a elaboração de projetos necessários às instalações da UAI, em atendimento às normas, leis, decretos, instruções técnicas, portarias e conceitos básicos de arquitetura e engenharia. Toda representação gráfica de projeto e documentos típicos para cada etapa deverão atender às normas vigentes editadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

3.1.2 A elaboração de projetos é de competência de profissionais habilitados e credenciados no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA ou no Conselho de Arquitetura e Urbanismo do Brasil - CAU. Os projetos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA deverão ser entregues ao PODER CONCEDENTE dentro de formatos no padrão ISO da ABNT, em escalas gráficas condizentes com as especificidades de cada elemento de projeto, por meio físico e digital em formato de arquivo AutoCad(ou similar). Para o desenvolvimento de cada projeto a CONCESSIONÁRIA deverá atender as especificidades dos subitens e alíneas do item 3 deste ANEXO.

#### **3.1.3 PROJETO DE ARQUITETURA**

I. O projeto de arquitetura deverá compreender às seguintes etapas:

a. Estudo Preliminar

i. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA elaborar, apresentar e validar junto ao PODER CONCEDENTE no mínimo 1 (um) e no máximo 3 (três) esboços iniciais de projeto de arquitetura, por meio de desenhos técnicos, tendo como premissa o Pacote Básico de Serviços da UAI e os setores constantes no item 3.2 deste ANEXO.

ii. Nessa etapa serão analisados pelo PODER CONCEDENTE a setorização das áreas de atendimento, as áreas administrativas dos órgãos coabitantes, as áreas de apoio administrativo, os



fluxos e as sugestões de layout para a consolidação das áreas que conformam a UAI.

b. Projeto Básico

- i. Após a validação do Estudo Preliminar pelo PODER CONCEDENTE cabe à CONCESSIONÁRIA desenvolver e apresentar Projeto Básico de Arquitetura contendo todos os conjuntos de elementos necessários e suficientes para caracterizar as obras da UAI, como: quadro de esquadrias, legenda de mobiliários, cotas de todas as áreas, nomenclatura das áreas e suas respectivas metragens quadradas, legenda de tipos de fechamentos contemplados, entre outros.
- ii. A revisão do Projeto Básico pelo PODER CONCEDENTE dar-se-á nessa etapa e a elaboração de Projetos Executivos iniciará, impreterivelmente, após validação deste pelo mesmo.

c. Projeto Legal ou de Licenciamento

- i. A elaboração de Projeto Legal, pela CONCESSIONÁRIA, deverá atender às exigências dos órgãos públicos municipais responsáveis pela análise e aprovação de projetos de arquitetura e engenharia e pelos órgãos responsáveis pela fiscalização de bens tombados nas esferas cabíveis. Em geral, contemplam o mesmo escopo de informações inseridas no Projeto Básico, contudo, pode variar de município para município.
- ii. Após a aprovação técnica por parte do órgão público municipal, caberá a CONCESSIONÁRIA o envio ao PODER CONCEDENTE de cópia dos carimbos dos projetos com os respectivos selos de aprovação padrões de cada município para fins de comprovação de análise e aprovação destes.

d. Projeto Executivo



- i. É de competência da CONCESSIONÁRIA a elaboração e entrega de projetos executivos de arquitetura e complementares, memórias de cálculo (áreas, estruturais, coberturas, rede de abastecimento de água, vazão de esgoto, entre outros), memoriais descritivos, caderno de especificações, relatórios técnicos e demais elementos, solicitados ou não pelo PODER CONCEDENTE, para a total compreensão e execução de obra da UAI.
- ii. Os desenhos e detalhes construtivos elaborados devem conter todas as informações necessárias de forma clara, completa e precisa à execução de obra pela CONCESSIONÁRIA e à compreensão do PODER CONCEDENTE.

e. Projeto As Built

- i. Após o cumprimento do item 3 deste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar ao PODER CONCEDENTE, em formato digital e físico, os projetos *As Built* de arquitetura e complementares desenvolvidos concomitantemente com a execução da obra da unidade UAI.
- ii. Fica estabelecido pelo PODER CONCEDENTE que quaisquer modificações necessárias após entrega dos projetos *As Built* deverão ser previamente apresentadas e validadas, por meio de ofício, para posterior execução das modificações sugeridas, caso sejam aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

3.1.4 Projetos Complementares

- I. São projetos que agregam ao projeto de arquitetura as informações técnicas necessárias e suficientes à execução de obra, inerentes às outras áreas da construção civil como elétrica, hidráulica, estruturas, entre outros. A CONCESSIONÁRIA é responsável pela elaboração dos seguintes projetos complementares:
  - i. Projeto Hidráulico-Sanitário (alimentação de água, drenagem de águas pluviais e esgoto sanitário);



- ii. Projeto Elétrico e Telefônico (instalações elétricas, luminotécnico, telefonia, Circuito Fechado de TV – CFTV);
- iii. Projeto de Instalações Mecânicas (elevadores, plataformas elevatórias, ar condicionado);
- iv. Projeto Paisagístico;
- v. Projeto de Sinalização Visual;
- vi. Projeto de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico – PPCIP.

### 3.1.5 Compatibilização de Projetos

I. Compatibilização de projetos é o resultado da sobreposição de projetos de arquitetura e complementares a fim de identificar e solucionar as interferências de projeto e reduzir os problemas de execução de obra.

II. Após o término de cada Etapa de Projeto, referenciado pelos itens 3.1.3 e 3.1.4, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE cópia digital do arquivo de compatibilização dos projetos em extensão“.dwg”.

## 3.2 CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DE PROJETOS

3.2.1 O objetivo é fornecer todos os requisitos mínimos e essenciais a serem considerados pela CONCESSIONÁRIA na elaboração de projetos e na configuração de espaço físico da unidade UAI PRAÇA SETE.

3.2.2 Serão disponibilizados, pelo PODER CONCEDENTE, os projetos desenvolvidos para a primeira implantação da UAI PRAÇA SETE realizados pelo Estado. As complementações necessárias devido à inserção da área atualmente ocupada por instituição financeira serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.

3.2.3 Representação gráfica de projetos:

I. Consiste na padronização das características formais e técnicas de representação gráfica de projetos de arquitetura e engenharia elaborados pela CONCESSIONÁRIA e entregues ao PODERCONCEDENTE em consonância ao item 3.1 deste ANEXO.



a. Formatos ou pranchas:

- i. Deverão atender às normas vigentes de representação de projetos, os padrões ISO e da ABNT;

b. Legendas ou carimbos:

- i. Deverão atender à norma vigente da ABNT, situar-se à margem inferior direita da prancha ou formato utilizado, conter as informações constantes na Figura 1;

|                |   |                  |                       |           |             |
|----------------|---|------------------|-----------------------|-----------|-------------|
| 180            |   | 30               |                       | 25        |             |
| 125            |   | 30               |                       | 25        |             |
| PROJETO:       | NOME DA UNIDADE                                     | ÁREA CONSTRUÍDA: | ÁREA(m <sup>2</sup> ) | ESCALA:   | ESCALA      |
| CONTEÚDO:      | CONTEÚDO DO PROJETO                                 | CATEGORIA:       | ARQ                   | DATA:     | DIA/MÊS/ANO |
| ENDEREÇO:      | ENDEREÇO DA UNIDADE                                 | LOGOMARCA:       | XX                    | FOLHA N°: | YY          |
| EMPRESA:       | NOME DA EMPRESA                                     |                  |                       |           |             |
| RESP. TÉCNICO: | NOME DO RESPONSÁVEL - REGISTRO NO CONSELHO - ESTADO |                  |                       |           |             |
| 50             | 30  | 10               |                       |           |             |

Figura 1 - Modelo de Legenda de Projeto.

c. Escalas:

- i. Todos os desenhos deverão conter escalas numéricas e escalas gráficas para fins de obtenção de medidas imediatas pelo PODER CONCEDENTE nas versões entregues em meio físico;

d. Norte:

- i. Os projetos de arquitetura deverão conter indicação de norte verdadeiro para análise técnica do PODER CONCEDENTE de elementos geográficos.

3.2.4 Distribuição Setorial do Projeto

- I. O projeto arquitetônico interno da UAI PRAÇA SETE deverá considerar dois grupos funcionais distintos:



a. Áreas Administrativas e de Apoio Administrativo:

- i. 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. Áreas de atendimento:

- i. Deverão ser compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações aos usuários da Unidade.

II. A UAI PRAÇA SETE deverá ter as áreas e ambientes operacionais, administrativos e de apoio administrativo, apresentadas a seguir. O PODER CONCEDENTE esclarece que a propositura de fechamentos em divisória estruturada 90mm sugerida como elemento de vedação em algumas áreas e ambientes operacionais no EDIFÍCIO SEDE deverá ser evitada, porém em caso de extrema necessidade poderá ser proposto para análise e aprovação pelo PODER CONCEDENTE após a conclusão e entrega do item 3.1.3 alínea a:

a. Recepção/Triagem:

- i. Função: prestação de informações aos usuários, verificação/conferência de documentos, emissão de senhas e encaminhamento para atendimento.
- ii. Localização: deverá ser visível logo na entrada da Unidade, a fim de evitar que pessoas se dispersem sem a devida orientação. Deverá dispor de espaço para filas em horários de pico, delimitadas por organizadores de fila de acordo com o projeto de sinalização visual, constante deste ANEXO. O PODER CONCEDENTE indica para a UAI PRAÇA SETE a utilização de uma recepção para cada EDIFÍCIO, ressaltando-se que a Recepção do EDIFÍCIO SEDE deverá permanecer no mesmo local atual.
- iii. Acessibilidade: deverá ser adaptada às normas de acessibilidade, possuindo módulo de mobiliário adaptado e sinalização específica para esse fim.



- iv. **Mobiliários:** módulos de balcão de recepção, armários baixos, suportes de CPU e cadeiras giratórias com braços – conforme modelo descrito no apêndice IV deste anexo. Deverá ser mantido o balcão de recepção existente no EDIFÍCIO SEDE, e para tanto as cadeiras giratórias com braços deverão ter altura dimensionada para a altura do balcão.
- v. **Fechamentos:** fechamentos laterais em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D02, conforme o Mobiliários e Divisórias desse ANEXO. Fechamento posterior em parede de alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado. Para o balcão do EDIFÍCIO SEDE deverão ser mantidos os mesmos acabamentos existentes e o detalhamento do projeto deverá ser apresentado para aprovação do PODER CONCEDENTE.
- vi. **Número de recepções:** a CONCESSIONÁRIA deverá incluir no mínimo 20 (vinte) postos de recepção na UAI, sendo que estes postos deverão ser ocupados de acordo com a seguinte faixa de horário:

| <b>Horário de Operação</b> | <b>Percentual Mínimo de Recepções</b>      |
|----------------------------|--|
| <b>07:00 as 09:30</b>      | 60% do total de postos de recepção ativos  |
| <b>09:30 as 13:00</b>      | 100% do total de postos de recepção ativos |
| <b>13:00 as 15:00</b>      | 100% do total de postos de recepção ativos |
| <b>15:00 as 16:00</b>      | 70% do total de postos de recepção ativos  |
| <b>16:00 as 17:00</b>      | 60% do total de postos de recepção ativos  |
| <b>17:00 as 19:00</b>      | 40% do total de postos de recepção ativos  |

- vii. O Percentual Mínimo de Receções definido na quadro acima será calculado com base no número de Pontos de Recepção definido no layout aprovado pelo PODER CONCEDENTE, não podendo o número de recepções ser inferior a 20 (vinte).



b. Espera do atendimento:

- i. Função: local de espera dos portadores de senha de atendimento até o início do atendimento (chamada da senha).
- ii. Acessibilidade: deverá ser adaptada às normas de acessibilidade, possuindo mobiliário adaptado e sinalização específica para esse fim.
- iii. Mobiliários: longarinas de dois e de três lugares – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

c. Guichês de atendimento:

- i. Função: operacionalização dos serviços disponíveis na unidade com toda infraestrutura necessária.
- ii. Localização: deverão estar amparados pelo setor de espera, garantindo o conforto aos cidadãos.
- iii. Mobiliários: guichê de atendimento, suporte de monitor, suportes de CPU, cadeira giratória com braços e cadeira fixa com base em “S” – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- iv. Fechamentos: fechamento lateral em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D03 com porta de acesso do modelo P02, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

d. Telecentro:

- i. Função: 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 gratuitos à distância, a realização de pesquisas escolares e serviços de utilidade pública, elaboração e envio de currículos, capacitação presencial, além de uma vasta troca de informações e experiências pela Internet. Deverá ser a primeira opção oferecida ao cidadão para serviços disponíveis na internet.



- ii. Localização: deverá ser próximo à entrada da unidade a fim de evitar que pessoas se dispersem sem a devida orientação e o acúmulo de pessoas em outras áreas de finalidades distintas. Caso a CONCESSIONÁRIA opte em projeto instalar o Telecentro afastado às entradas da unidade este deverá ser devidamente sinalizado.
  - iii. Mobiliários: o espaço e os recursos operacionais deverão abranger a infraestrutura tecnológica e mobiliária em perfeitas condições de uso, ser compostos por estações de trabalho, cadeiras giratórias com braços, suportes de monitor, suportes de CPU, monitor de LED com no mínimo 40" fixado na parede e/ou divisória estruturada 90mm e acomodar mobiliário e computadores – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO
  - iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- e. Sala de Prova Eletrônica:
- i. Função: espaço destinado à aplicação de prova de legislação eletrônica do Departamento de Transito de Minas Gerais – DETRAN-MG;
  - ii. Localização: orienta-se a locação dessa área em local com menor nível de ruído sonoro. Deverá ficar afastada de locais como recepção/triagem, copa/refeitório, almoxarifado e vestiários. A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver projeto de acústica para mitigar os efeitos sonoros no ambiente e garantir níveis de ruído adequados para realização de provas.
  - iii. Mobiliários: o espaço e os recursos operacionais deverão abranger a infraestrutura tecnológica e mobiliária em perfeitas condições de uso, ser compostos por estações de trabalho, cadeiras giratórias com braços, suportes de monitor, suportes de CPU, longarinas, identificação



numérica das estações e monitor fixado na parede e/ou divisória estruturada 90mm para divulgação de resultados das provas – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no APÊNDICE III Mobiliários e Divisórias deste ANEXO ou fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com teto em laje pré-moldada ou pré-fabricada de concreto.

f. Auditório:

- i. Função: espaço destinado à realização de reuniões, palestras e treinamentos.
- ii. Localização: o auditório da UAI PRAÇA SETE localiza-se no 2º pavimento, terceiro piso do EDIFÍCIO SEDE e deverá ser mantido com as mesmas características, mobiliários e equipamentos atuais, sendo sua manutenção de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA. Deverão ser contemplados, na implantação sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, os equipamentos de projeção necessários para o funcionamento do espaço, tais como projetor multimídia, tela de projeção retrátil e computador.
- iii. Mobiliários: além do mobiliário existente poderá ser proposto pela CONCESSIONÁRIA a inserção de equipamentos e mobiliários para complementação das funcionalidades do espaço. Atualmente conta com 109 poltronas com assento reclinável e dois braços.
- iv. Equipamentos: O auditório deverá ser equipado com equipamentos de vídeo conferência para viabilizar a utilização de Ensino a Distância – EAD.

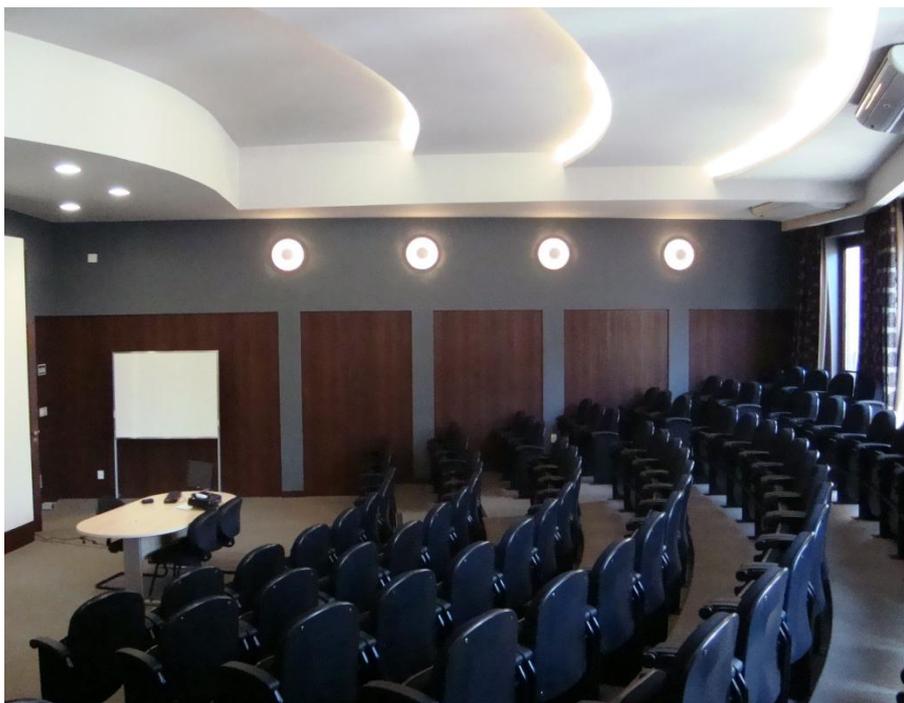


Figura 2 - Auditório da UAI PRAÇA SETE

g. Salas de Reunião:

- i. Função: espaço destinado à realização de reuniões.
- ii. Localização: deverá ser locada, preferencialmente, em ambientes com menor intensidade sonora.
- iii. Mobiliários: mesa de reunião, cadeiras fixas com base em “S” e quadro branco – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- v. Equipamentos: as salas de reunião deverão ser equipadas com equipamentos de vídeo conferência para viabilizar a utilização de Ensino a Distância – EAD.



- h. Sala nobre de reunião:
- i. Função: espaço destinado à realização de reuniões.
  - ii. Localização: a sala nobre de reunião localiza-se no 1º pavimento, segundopiso do EDIFÍCIO SEDE da UAI PRAÇA SETE e deverá ser mantido no mesmo local a título de preservação das características históricas da sala.
  - iii. Mobiliários: mesa de reunião restaurada na intervenção de 2008 pelo IEPHA existente e cadeiras especiais conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
  - iv. Equipamentos: A sala nobre de reunião deverá ser equipada com equipamentos de vídeo conferência para viabilizar a utilização de Ensino a Distância – EAD.
- i. Salas de supervisão/retaguarda:
- i. Função: local destinado à realização de trabalhos administrativos por órgãos coabitantes.
  - ii. Localização: deverá localizar-se preferencialmente próxima às áreas de espera do atendimento e guichês de atendimento.
  - iii. Mobiliários: estações de trabalho com e sem atendimento, cadeiras giratórias sem braços, cadeiras giratórias com braços, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos, armários altos para pasta suspensa, armários baixos, gaveteiro de pasta suspensa, gaveteiro volante, suportes de monitor e de CPU, entre outros. A quantidade e o tipo mais apropriado para dimensionamento das salas deverá atender a demanda e as especificidades de trabalho de cada órgão coabitante – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO. Poderá ser solicitada a instalação de cofres para guarda de documentos em papel moeda, necessários para alguns ATENDIMENTOS, que terão seu tamanho definido pela DEMANDA PROJETADA para a unidade.



- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
  
- j. Sala de Detenção:
  - i. Função: local destinado à permanência de pessoas que apresentam Mandado de Prisão-MP emanado pela autoridade competente através do sistema da Polícia Civil do Estado de Minas Gerais, constatado no momento do atendimento realizado pelo órgão coabitante Instituto de Identificação de Minas Gerais-IIMG, até a condução do suspeito pela Polícia Militar do Estado de Minas Gerais.
  
  - ii. Localização: deverá ser locado, preferencialmente, nas adjacências da sala de supervisão do órgão coabitante IIMG e seu acesso serfacilitado para a saída mais próxima da unidade.
  
  - iii. Mobiliários: não deverá contemplar nenhum tipo de mobiliário constante no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias. Deverá conter apenas barra de segurança, conforme projeto a ser entregue pelo PODER CONCIDENTE na etapa de execução do item 3.1.3.
  
  - iv. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com teto em laje pré-moldada ou pré-fabricada de concreto.
  
- k. Sala das Gerências:
  - i. Função: realizar trabalhos administrativos e operacionais de gerência da unidade.
  
  - ii. Localização: deverá localizar-se preferencialmente próxima às áreas de espera do atendimento e guichês de atendimento.
  
  - iii. Mobiliários: estações de trabalho com e sem atendimento, cadeiras giratórias sem braços, cadeiras giratórias com braços, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos, armários altos



para pasta suspensa, armários baixos, gaveteiro de pasta suspensa, gaveteiro volante, suportes de monitor e de CPU, entre outros. A quantidade e o tipo mais apropriado para dimensionamento da sala deverá atender a demanda e as especificidades de trabalho a executar – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelo D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- v. As Gerências de Atendimento e Administrativa poderão compartilhar a mesma sala de gerenciamento.
- vi. A Gerência de Acompanhamento de Governo, onde será alocado o PREPOSTO definido pelo PODER CONCEDENTE deverá ter sala separada das demais gerências e de uso exclusivo para essa função, devendo ser equipada nos mesmos padrões definidos nesta alínea.

1. Sala das Telefonistas:

- i. Função: realizar atendimento telefônico da unidade, orientar os cidadãos sobre os serviços disponíveis na UAI e direcionar as ligações para os setores de destino.
- ii. Localização: deverá localizar-se preferencialmente em local silencioso e afastado do atendimento.
- iii. Mobiliários: os mobiliários deverão seguir os padrões de acabamento dos móveis da UAI conforme modelos descritos no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO, porém deverão ser adequados pela CONCESSIONÁRIA conforme legislação específica para Call Center.
- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelo D01 e D02 e porta do modelo P01,



conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

m. Atendimento específico:

- i. Função: local onde serão realizados atendimentos permanentes de serviços específicos, reservados/sigilosos de órgãos coabitantes com infraestrutura física similar as áreas de sala de supervisão/retaguarda.
- ii. Localização: em casos de salas de supervisão/retaguarda que possuam a porta de acesso fora da ambiência de guichês de atendimento, o ambiente atendimento específico poderá ser contemplado naquela.
- iii. Mobiliários: os mesmos mobiliários contemplados na alínea i.
- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01 e D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

n. Almoxarifado:

- i. Função: armazenar materiais de consumo, equipamentos e materiais específicos.
- ii. Mobiliários: armários altos. Para o caso de ter um colaborador responsável pelo Controle de Estoque da Unidade, deverá ser contemplada estação de trabalho, suporte de monitor e CPU – conforme modelo descrito Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- iii. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica, bloco de concreto celular autoclavado ou divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D01 porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

o. Depósito de Material de Limpeza – DML:



- i. Função: local destinado à guarda e limpeza de equipamentos utilizados no processo de limpeza da unidade.
- ii. Mobiliários: armários altos – conforme modelo descrito no apêndice IV deste anexo.
- iii. Instalações: bancada fixa e tanque.
- iv. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme especificado no item 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

• O D.M.L. deverá atender aos regulamentos técnicos vigentes previstos nas resoluções e portarias da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA.

p. Reserva Técnica:

- i. Função: áreas destinadas às futuras ampliações da unidade.
- ii. Mobiliários: deverá ser previsto pela CONCESSIONÁRIA na fase de elaboração de projeto de arquitetura, mesmo não sendo instalado fisicamente, para fins de pré-dimensionamento das áreas destinadas à reserva técnica.
- iii. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado ou divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis dos modelos D01, D02 e D03 e portas dos modelos P01 e P02 descritos no Mobiliários e Divisórias, conforme demanda projetada quanto aos usos específicos dados às áreas.

q. Copa/Refeitório:

- i. Função: espaço destinado à refeições e lanches.
- ii. Localização: deverá ser instalada não se comunicando diretamente com as áreas de instalações sanitárias. No EDIFÍCIO SEDE a COPA não deverá permanecer no mesmo local e com a mesma infraestrutura atualmente utilizada.



- iii. Mobiliários: mesas de reunião, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos e baixos – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- iv. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica com revestimento cerâmico conforme especificado no item 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

• Os refeitórios deverão seguir os critérios técnicos vigentes do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE.

r. Enfermaria:

- i. Funções: abrigar materiais, instrumentos e equipamentos de socorros de urgência para uso por profissional especializado respeitando-se as normas e as legislações vigentes nas esferas municipal, estadual e federal.
- ii. Mobiliários: maca hospitalar, escada para macas, estação de trabalho, gaveteiro volante, suporte de monitor e CPU, cadeira giratória sem braços e cadeiras fixas com base em “S” – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- iii. Instalações: bancada com cuba de embutir ou lavatório de parede para assepsia das mãos.
- iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D01 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO e revestimento cerâmico sobre bancada ou lavatório de parede conforme especificado no item 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

s. Centro de Processamento de Dados - CPD:

- i. Função: local onde serão instalados os servidores da unidade, equipamentos de rede (rack, switch, patch panel, voicepanel, roteador, modem e demais equipamentos), equipamentos, sistemas de telefonia e central telefônica - PABX, no-



*breaks*, central de monitoramento de câmeras – CFTV, etc.

- ii. Localização: recomenda-se a permanência desse ambiente no local atual nas duas edificações.
  - iii. Mobiliários: estação de trabalho, gaveteiros volante, armários alto e baixo, cadeiras giratórias, suporte de monitor e de CPU – conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
  - iv. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado. Deverá contemplar marcos e porta em chapa de aço com fechadura digital com controle de acesso.
- t. Sala de TIC
- i. Função: local de trabalhos administrativos e operacionais da equipe de técnicos de informática.
  - ii. Localização: recomenda-se a localização da sala próximo ao CPD na estrutura do EDIFÍCIO ANEXO.
  - iii. Mobiliários: estação de trabalho, gaveteiros volante, armários alto e baixo, cadeiras giratórias, suporte de monitor e de CPU – conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
  - iv. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D02 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- u. Despensa de Logística e Manutenção:
- i. Função: armazenar materiais, equipamentos e ferramentas de informática;
  - ii. Localização: deverá ser instalada adjacente ao CPD, com acesso pelo mesmo a fim de facilitar a operacionalização dos serviços.



- iii. Mobiliários: armários altos – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- iv. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado.
- v. Espaço Família:
  - i. Função: abrigar em um mesmo espaço físico os ambientes fraldário e banheiro infantil equipados respectivamente, com trocadores individuais e louças em tamanho próprio para o público infantil e cidadãos portadores de nanismo.
  - ii. Localização: deverá ser instalado preferencialmente próximo aos sanitários de uso coletivo (masculino e feminino).
  - iii. Instalações: bancada fixa com cuba e cabine sanitária em atendimento à norma vigente do MTE.
  - iv. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico, conforme especificado no item 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS.
- w. Vestiários (masculino e feminino):
  - i. Funções: local destinado à guarda de pertences pessoais e de troca de vestimenta dos funcionários.
  - ii. Localização: deverão ser instalados junto com as demais áreas de apoio administrativo. Poderá ser instalado em mesmo espaço físico dos sanitários de funcionários. Recomenda-se a permanência em mesmo local dos vestiários existentes no subsolo do EDIFÍCIO SEDE.
  - iii. Mobiliários: armários escaninhos de uso individual em cumprimento à norma regulamentadora do MTE – conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.



- iv. Instalações: deverão seguir a norma vigente do MTE e as normas da ABNT.
- v. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica com revestimento cerâmico, conforme especificado no item 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS.
- x. Sala de Repouso
  - i. Função: local destinado ao descanso de colaboradores em horários previstos em leis, decretos e normas.
  - ii. Mobiliários: longarinas - conforme modelo descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
  - iii. Fechamentos: fechamentos em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D01 e porta do modelo P01, conforme descrito no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.
- y. Sanitários (públicos e de funcionários):
  - i. Funções: local destinado aos cuidados de higiene pessoal.
  - ii. Instalações: deverão seguir a norma vigente do MTE e as normas da ABNT.
  - iii. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme especificado no item 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS.
- z. Depósito de lixo:
  - i. Funções: abrigar temporariamente os resíduos sólidos considerados sem utilidade para as atividades finais da unidade.
  - ii. Mobiliários: deverão ser providos de contenedores de lixo.
  - iii. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme especificado



noitem 3.5MATERIAIS E ACABAMENTOS e porta de acesso com grelha de ventilação.

aa. Casa de Máquinas (Ar Condicionado):

- i. Funções: abrigar os equipamentos do sistema de refrigeração e climatização artificial.
- ii. Localização: recomenda-se a permanência dos equipamentos em espaços atualmente ocupados nas duas edificações. Caberá a CONCESSIONÁRIA a adequação das instalações e/ou acréscimos necessários para eficácia do sistema de climatização.
- iii. Instalações: deverão atender às normas vigentes da ABNT referentes às instalações de ar condicionado.
- iv. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme especificado noitem 3.5MATERIAIS E ACABAMENTOS.

bb. Casa de Máquinas (Elevador):

- v. Funções: abrigar os equipamentos mecânicos e eletrônicos, como a máquina de tração, quadro de comando, entre outros, que possibilitam o funcionamento de elevadores e plataformas elevatórias.
- vi. Instalações: deverão atender às normas vigentes da ABNT referentes às instalações de ar condicionado.
- vii. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado.

3.2.5 Algumas áreas deverão estar incluídas no projeto de arquitetura (layout) de forma a possibilitar proximidade física e conseqüente otimização de processos e procedimentos operacionais. São elas:

- a. Recepção/Triagem e Atendimento (espera e guichês);
- b. Sanitários públicos e Espaço Família;



- c. Sanitários funcionários, Vestiários, D.M.L., Depósito de Lixo e Almoxarifado;
- i. Poderá ser previsto pela CONCESSIONÁRIA a instalação de um Almoxarifado por pavimento do EDIFÍCIO SEDE e do EDIFÍCIO ANEXO.
- d. C.P.D. e Despensa de Logística e Manutenção;
- e. Salas de Gerência e Sala de Reunião.

### 3.2.6 Características Internas

- a. Arquitetura
  - i. As dimensões das áreas úteis mínimas internas da Unidade destinadas à recepção/triagem, espera do atendimento, guichês de atendimento, administração, retaguarda, área molhada, reserva técnica, entre outras serão definidas pela CONCESSIONÁRIA a partir da demanda projetada para cada edifício, à exceção da recepção do EDIFÍCIO SEDE que deverá permanecer no mesmo local da estrutura atual. Deverão ser respeitadas as dimensões mínimas determinadas por normas, padrões de arquitetura e suas relações antropométricas.
  - ii. Os ambientes (operacionais, administrativos e de apoio administrativo) deverão ser adequadamente sinalizados e orientados segundo APÊNDICE V Comunicação Visual e Uniformização desse ANEXO e possibilitar o acesso às pessoas Portadoras de Necessidades Especiais (PNE), salvo às áreas de apoio administrativo.
  - iii. Nas áreas administrativas, sempre que possível, deverão ser utilizadas divisórias do modelo D02, salvo em divisas de salas, áreas de atividade restrita e espaços do EDIFÍCIO SEDE pós-validação pelo PODER CONCEDENTE, para melhor transparência da prestação do serviço público.
  - iv. O pé direito mínimo deverá ser de 3,00m (três metros) e a altura livre mínima sob a face inferior das vigas ou sobre qualquer outro



elemento construtivo (dutos de ar condicionado, tubulações hidráulicas, eletrodutos, entre outros) deverá ser de 2,40m (dois metros e quarenta centímetros).

- v. Os sanitários deverão ser dimensionados de forma a atender a norma regulamentadora vigente do MTE e as normas da ABNT. As instalações de água fria e esgoto sanitário deverão atender às normas vigentes da ABNT.
- vi. As paredes de vedação deverão ser em material que garantam segurança, conforto e estanqueidade aos ambientes. Em alguns espaços as paredes de vedação poderão receber materiais isolantes térmicos e/ou acústicos.
- vii. As coberturas, além dos requisitos naturais de solidez e impermeabilização, deverão dispor de isolamento térmico, de forma a permitir a eficiência do sistema de climatização artificial. A CONCESSIONÁRIA poderá optar pelo aproveitamento da iluminação natural zenital através da cobertura do imóvel fazendo uso de claraboias, lanternins, entre outros elementos arquitetônicos.

b. Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico

- viii. O dimensionamento do sistema de prevenção e combate a incêndio e pânico deverá atender às leis, decretos, instruções técnicas, circulares e portarias da legislação estadual referente à segurança contra incêndio e pânico do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais e é de responsabilidade exclusiva da CONCESSIONÁRIA.

3.2.7 Características Externas

a. Arquitetura

- i. As características externas no âmbito da arquitetura podem ser expressas nos planos de fachadas das edificações. Para tanto a CONCESSIONÁRIA, na fase de elaboração de projetos, deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE as



fachadas das duas edificações com nomenclaturas em referência aos pontos cardeais primários e secundários.

- ii. Na elaboração das fachadas a CONCESSIONÁRIA deverá prover melhorias dos materiais de revestimento e vedação do EDIFÍCIO ANEXO e a recuperação dos materiais de acabamento e proteção dos elementos históricos do EDIFÍCIO SEDE.
- iii. A CONCESSIONÁRIA deverá executar a instalação de todos os elementos constantes APÊNDICE V deste ANEXO.

b. Urbanismo

- i. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento aos parâmetros urbanísticos previstos nas legislações municipais. Elementos como passeios, mobiliários urbanos, entre outros deverão ser dimensionados e executados em atendimento às legislações municipais vigentes como o Código de Obras, a Lei de Parcelamento, Uso e Ocupação do Solo e o Plano Diretor de Belo Horizonte.

c. Saneamento básico

- ii. Cabe a CONCESSIONÁRIA o provimento de saneamento básico à Unidade, em atendimento às leis, decretos, normas e portarias vigentes nas esferas federais, estaduais e municipais.

3.2.8 O PODER CONCEDENTE poderá programar e executar na UAI PRAÇA SETE atividades e expressões de cunho social, artístico e/ou cultural a qualquer momento da gestão e operacionalização por parte da CONCESSIONÁRIA.

3.2.9 Boas Práticas Ambientais

III. O PODER CONCEDENTE apoia e incentiva iniciativas de boas práticas ambientais voltadas para a sustentabilidade nos dois edifícios do complexo da UAI PRAÇA SETE.

IV. A CONCESSIONÁRIA poderá optar pela proposição de iniciativas voltadas para a sustentabilidade, devendo estas



serem apresentadas em alguma das etapas de projeto definidas no capítulo 3.1 deste ANEXO.

V. O PODER CONCEDENTE considerará como boas práticas ambientais ações que possibilitem a racionalização do uso de energia elétrica, de recursos hídricos, da geração de resíduos de quaisquer natureza, além da otimização dos sistemas de climatização e tratamento da qualidade do ar, entre outras práticas que poderão ser propostas pela CONCESSIONÁRIA e validadas pelo PODER CONCEDENTE.

### 3.3 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.3.1 A infraestrutura de tecnologia da informação deverá contemplar as especificações contidas no Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

3.3.2 Cabe ao PODER CONCEDENTE a definição das especificações de comunicação e integração entre os hardwares e o Sistema de Gerenciamento do atendimento SGA para garantir sua compatibilidade com os sistemas de operação dos serviços disponíveis na UAI.

### 3.4 CABEAMENTO ELÉTRICO

3.4.1 A iluminação geral da unidade deverá ser feita com lâmpadas fluorescentes tubulares e luminárias que garantam a refletância e o iluminamento adequado das áreas no EDIFÍCIO ANEXO e respeitadas as soluções existentes das luminárias, à exceção dos mecanismos internos, do EDIFÍCIO SEDE. A potência e a temperatura das lâmpadas utilizadas deverá estar inserida em projeto luminotécnico a ser entregue pela CONCESSIONÁRIA juntamente com a entrega dos demais projetos complementares na fase de mobilização prevista no item 2 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO. No projeto luminotécnico a ser elaborado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser apresentado um quadro com a quantidade de lux necessária para cada setor constituinte da UAI bem como a potência total de cada luminária.

3.4.2 As tomadas e plugues deverão estar em conformidade com normas vigentes da ABNT para garantia ao padrão brasileiro e aos critérios de segurança dos circuitos elétricos. Deverá constar em projeto e fisicamente nos “espelhos” das tomadas a identificação dos circuitos correspondentes a cada tomada projetada bem como as anilhas de identificação dos circuitos nos condutores elétricos.

### 3.5 MATERIAIS E ACABAMENTOS

I. Para fins de padronização estética, conceitual e visual das Unidades, o PODER CONCEDENTE define que os



materiais de acabamento serão aplicados nas áreas distribuídas no item 3.2.4 seguindo as classificações das áreas em secas e molhadas, conforme setorização abaixo:

- i. Áreas Secas: recepção/triagem, atendimento (espera e guichês), salas de supervisão/retaguarda, telecentro, auditório, salas de reunião, salas de gerência, almoxarifado, CPD, sala de TIC, sala de repouso, despensa de logística e manutenção e casa de máquinas (elevador).
- ii. Áreas Molhadas: depósito de material de limpeza, copa/refeitório, enfermaria, espaço família, vestiários, sanitários, depósito de lixo e casa de máquinas (ar condicionado).

II. Para o EDIFÍCIO SEDE a especificação e instalação de novos materiais de acabamentos deverá ser feita com total consentimento prévio do PODER CONCEDENTE e demais autoridades competentes em razão das características históricas constantes da edificação e demais processos de preservação e tombamento.

#### 3.5.1 MATERIAIS DE ACABAMENTO DAS ÁREAS SECAS:

- I. Piso: porcelanato, 50x50cm, borda retificada, PEI 5 e cor bege. Referência: Strada Bege. Linha: Evolution. Fabricante: Batistella;
- II. Parede: pintura com tinta acrílica semi-brilho na cor branca neve. Pilares existentes nas áreas de atendimento de guichês e de espera deverão ser revestidos por chapas de alumínio revestido com pintura à base de polyester na cor cinza platino ou vermelho córdoba;
- III. Teto: forro em placas de gesso acartonado removíveis, com acabamento em revestimento vinílico em face aparente, com textura do tipo “astral” na cor branca e bordas retas;
- IV. Divisórias: deverão ser conforme especificação técnica constante no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

#### 3.5.2 MATERIAIS DE ACABAMENTO DAS ÁREAS MOLHADAS:

- I. Piso: porcelanato, 50x50cm, borda retificada, PEI 5 e cor bege. Referência: Strada Bege. Linha: Evolution. Fabricante: Batistella;



- II. Parede: revestimento cerâmico, 30x44cm, borda bisotê, PEI 3 e cor branca. Referência: Oviedo Bisotado Branco. Fabricante: Biancogres;
- III. Teto: forro em placas de gesso acartonado removíveis, com acabamento em revestimento vinílico em face aparente, com textura do tipo “astral” na cor branca e bordas retas ou pintura com tinta acrílica acabamento fosco na cor branca;
- IV. Divisórias: deverão ser conforme especificação técnica constante no Mobiliários e Divisórias deste ANEXO;
- V. Bancadas, divisórias de cabines e tapa-vistas entre mictórios: granito preto São Gabriel com acabamento polido em todas as superfícies aparentes. As bancadas deverão possuir roda-bancada e testeira em mesmo material;
- VI. Torneiras: torneira para lavatório de mesa do tipo “pressmatic” com fechamento automático, arejador, com acabamento de corpo e botão de acionamento volante em latão cromado;
- VII. Válvulas de descarga para mictórios: válvula de descarga de fechamento automático com acabamento de corpo e botão de acionamento volante em latão cromado;
- VIII. Válvulas de descarga para bacias sanitárias: deverá ser provida pela CONCESSIONÁRIA a instalação de bacias sanitárias com caixa acoplada embutida em alvenaria para acréscimo de novos sanitários no EDIFÍCIO ANEXO. O sistema de descarga deverá possibilitar controle de vazão de água por acionamento de descarga e possuir mecanismo de acionamento antivandalismo com acabamento metálico.
- IX. Bacias sanitárias: deverá ser em louça cerâmica, acabamento vitrificado, cor branca, com sistema de vazão de esgoto por sifonagem ou por arraste e com apoio no piso. Para sanitários acessíveis a bacia sanitária deverá atender às especificações técnicas supracitadas e às normas de instalação vigentes;
- X. Barras de apoio e puxadores de porta: deverão atender às normas e legislações vigentes e possuir acabamento em aço inoxidável;



XI. Cubas e lavatórios:

- i. Sanitários de uso coletivo e de funcionários: Deverá possuir cuba oval de embutir, em louça cerâmica, acabamento vitrificado, cor branca, fixada em bancada de granito;
- ii. Sanitários acessíveis: Deverá possuir lavatório de canto em louça cerâmica, acabamento vitrificado, cor branca, fixado em alvenaria;
- iii. Copa: Deverá possuir cuba dupla retangular de embutir em aço inoxidável.

3.6 MOBILIÁRIOS E DIVISÓRIAS

- a. Os mobiliários e as divisórias deverão atender aos requisitos técnicos estabelecidos no Mobiliários e Divisórias.
- b. Os padrões de acabamentos e de materiais devem ser respeitados, para garantir a uniformidade entre unidades.
- c. Todas as peças de mobiliário devem respeitar a legislação vigente de Trabalho e Ergonomia, a fim de garantir conforto aos usuários.
- d. A manutenção do mobiliário pela CONCESSIONÁRIA deverá ocorrer periodicamente, de maneira a evitar o desgaste antecipado dos mesmos e sua reposição deverá atender ao disposto no CONTRATO.

3.7 COMUNICAÇÃO VISUAL

- I. A Comunicação Visual aplicada às UAI trata do uso da marca, associada à marca de Governo, e todas as suas aplicações.
- II. Para a marca de Governo deverão ser respeitadas as normas estabelecidas no manual disponível em [www.mg.gov.br](http://www.mg.gov.br). Para a marca da UAI deverão ser respeitadas as regras estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE no APÊNDICE V Comunicação Visual e Uniformização.
- III. O projeto da sinalização visual deverá atender, em todos os aspectos, ao estabelecido pelo PODER CONCEDENTE.
  - a. Sinalização



- i. Todos os ambientes descritos neste ANEXO deverão ser sinalizados utilizando os modelos apresentados no APÊNDICE V Comunicação Visual e Uniformização desse ANEXO.
  - ii. A sinalização deverá contemplar placas indicativas, educativas e de circulação para cada área, além das placas obrigatórias de atendimento prioritário e de uso preferencial.
  - iii. A instalação e os materiais aplicados à sinalização deverão respeitar o descrito no APÊNDICE V Comunicação Visual e Uniformização desse ANEXO.
  - iv. 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.
- IV. Durante todo o prazo da CONCESSÃO, a CONCESSIONÁRIA deverá manter todos os objetos de sinalização visual em bom estado de visualização e conservação, conforme descrito no CONTRATO.
- V. Sempre que necessário, a CONCESSIONÁRIA deverá reparar ou substituir dispositivos danificados, deteriorados ou que apresentem qualquer tipo de dificuldade para a visualização, conforme descrito no CONTRATO.
- VI. A CONCESSIONÁRIA deverá manter atualizado o projeto de sinalização visual ao longo do período de CONCESSÃO relativamente à dinâmica dos serviços prestados ao cidadão na UAI PRAÇA SETE e também atualizá-las quanto a conceitos gráficos modificados durante o período de CONCESSÃO.

#### **4 CENTRAL UAI**

- 4.1 A Central UAI deverá se constituir no sítio de gerenciamento central da Operação UAI em local a ser definido pela CONCESSIONÁRIA, dentro do COMPLEXO UAI.
- 4.2 Deverá ser dimensionada para acomodar a Administração Geral da Operação UAI e o Sistema Central, com toda a infraestrutura necessária e



pessoal para o gerenciamento global da UAI e para operação do Sistema Central.

- 4.3 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.
- 4.4 O padrão de mobiliário a ser adotado para a Central UAI deverá seguir o padrão especificado para as Unidades UAI, descrito no APÊNDICE III Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

## 5 ANÁLISE DE PROJETOS

- 5.1 A análise de projetos pelo PODER CONCEDENTE deverá ser solicitada pela CONCESSIONÁRIA por meio do documento modelo constante no APÊNDICE I - Formulário de Solicitação de Análise e Validação de Projetos, encaminhando ao PODER CONCEDENTE em 2 (duas) vias, sendo uma via física e outra via digital com extensão “.dwg”.

I. Para os casos em que houver a necessidade de análise de mais de um projeto, a CONCESSIONÁRIA deverá agrupar todos os projetos em uma única solicitação.

II. Os projetos enviados sem o formulário preenchido, não serão analisados por parte do Poder Concedente.

III. Os projetos entregues por meio do formulário serão analisados por ordem de entrega, tendo como base a data em que forem protocolados no sistema.

- 5.1.1 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar os projetos ao PODER CONCEDENTE logo após o término de cada etapa de projeto constante no item 3.1.3, à exceção da alínea “c”, inciso I, item 3.1.3 deste ANEXO. Haja vista que a responsabilidade de análise desta é de competência da esfera municipal.
- 5.1.2 O PODER CONCEDENTE e as entidades públicas competentes terão o prazo de até 25 (vinte e cinco) dias úteis para a análise técnica dos projetos encaminhados pela CONCESSIONÁRIA.
- 5.1.3 O PODER CONCEDENTE poderá inserir recomendações e exigências ao projeto às quais deverão ser aplicadas de imediato pela CONCESSIONÁRIA. Tais exigências e alterações visam à melhoria na qualidade dos projetos em todas as etapas constantes no item 3.1 deste ANEXO, sendo que não serão hipóteses de reequilíbrio econômico-financeiro, nos termos do ANEXO V – SISTEMA DE REEQUILÍBRIO ECONÔMICO.



5.1.4 O PODER CONCEDENTE não se responsabiliza pelas consequências da não adoção das exigências apresentadas nas ações de operação da UAI PRAÇA SETE.

## 5.2 REVISÃO DE PROJETOS

5.2.1 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a revisão de projetos a partir das exigências apontadas pelo PODER CONCEDENTE em cumprimento ao item 5 deste ANEXO.

5.2.2 A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para revisão das exigências contado após entrega formal dos arquivos analisados pelo PODER CONCEDENTE. Após a revisão dos projetos a CONCESSIONÁRIA deverá enviá-los para validação pelo PODER CONCEDENTE, conforme diretrizes constantes no item 5.3.

## 5.3 VALIDAÇÃO DE PROJETOS

5.3.1 É de responsabilidade do PODER CONCEDENTE a validação dos projetos elaborados pela CONCESSIONÁRIA para fins de execução de obra por esta.

5.3.2 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar os projetos revisados por meio do modelo constante do Formulário de Solicitação de Análise e Validação de Projetos ao PODER CONCEDENTE.

5.3.3 O PODER CONCEDENTE terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de protocolo do formulário, para validação dos projetos.

5.3.4 A validação de projetos pelo PODER CONCEDENTE não exime a responsabilidade técnica de elaboração e execução dos projetos elaborados pela CONCESSIONÁRIA.

## 6 EXECUÇÃO DE OBRA

6.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prover a execução das obras da UAI PRAÇA SETE com base nos projetos elaborados, após cumprimento do item 5.3 pelo PODER CONCEDENTE, e atender às leis, normas e critérios técnicos de segurança e execução de obras vigentes nas esferas municipais, estaduais e federais.

## 6.2 DOCUMENTAÇÃO BÁSICA

6.2.1 A CONCESSIONÁRIA previamente à instalação do empreendimento, deve proceder ao preenchimento e entrega no órgão ambiental competente do Formulário Integrado de Caracterização do Empreendimento – FCEI, previsto na DN nº 74/2004, ou documento municipal declaratório equivalente, contendo a descrição e características do empreendimento.



- 6.2.2 Por meio da declaração, o órgão competente poderá confirmar a ausência de potencial poluidor do empreendimento, dispensando-o de qualquer autorização ou licença, ou solicitar o envio de novos documentos ou informações necessários a um eventual licenciamento.
- 6.2.3 Eventuais determinações ambientais oriundas do Município de Belo Horizonte não mencionadas neste anexo não simbolizam a assunção pelo PODER CONCEDENTE de qualquer responsabilidade pela sua consecução, cabendo sua realização e observância à CONCESSIONÁRIA.
- 6.2.4 Para início de execução da obra a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE cópia de todos os documentos vigentes que autorizam e regulamentam o processo de construção e/ou reforma de imóveis:

I. Alvará de Construção;

II. Anotação de Responsabilidade Técnica – ART ou Registro de Responsabilidade Técnica – RRT do profissional responsável pela execução da obra.

### 6.3 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- 6.3.1 A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE cronograma de execução das obras, com detalhamento dos serviços e estabelecimento das datas iniciais e finais de cada etapa. As datas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA serão acompanhadas pelo PODER CONCEDENTE por meio de reuniões gerenciais realizadas em datas específicas, previamente acordadas entre as PARTES. O cronograma deverá refletir a execução de cada serviço através de amostragem em percentual do andamento conclusivo das etapas para maior clareza do andamento geral da obra pelo PODER CONCEDENTE.

### 6.4 ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO

- 6.4.1 É de responsabilidade do PODER CONCEDENTE o acompanhamento das execuções das obras realizadas pela CONCESSIONÁRIA. Esta deverá enviar, quinzenalmente, relatórios técnicos e fotográficos das etapas executadas durante esse período. Deverá ser enfatizado o período de execução do serviço de instalação de acabamentos para que o PODER CONCEDENTE, conforme disponibilidade da equipe técnica, faça visita às obras com o objetivo de vistoriar e analisar tecnicamente a qualidade de execução e o cumprimento aos requisitos técnicos constantes neste EDITAL.

### 6.5 CONCLUSÃO DA OBRA



- 6.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá formalizar a conclusão da obra por meio de comunicado oficial destinado ao PODER CONCEDENTE, estando devidamente protocolado.
- 6.5.2 O PODER CONCEDENTE após recebimento da formalização da conclusão da obra pela CONCESSIONÁRIA, fará visita técnica à unidade edificada, conforme disponibilidade do corpo técnico, para aplicação do Check-List de Infraestrutura e Validação para Implantação.
- 6.5.3 Fica estabelecido pelo PODER CONCEDENTE que o início de operação da unidade dar-se-á, se e somente se, os serviços de infraestrutura física estiverem em conformidade com as exigências técnicas abordadas neste ANEXO, no EDITAL e no CONTRATO, e atenderem à totalidade dos itens constantes no APÊNDICE II Check-List de Infraestrutura e Validação para Implantação.

## **7 COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E MARKETING**

- 7.1 Como parte integrante do escopo de fornecimento, a CONCESSIONÁRIA deverá conceber, desenvolver, produzir e veicular 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 PODER CONCEDENTE a sua aprovação, de acordo com as especificações definidas neste ANEXO.
- 7.2 Esses materiais deverão ser aplicados aos diversos meios existentes e poderão ser utilizados pelo Governo do Estado de Minas Gerais, sendo eles banners, folhetos, e-mails, fotos, filmes, cartazes, faixas, dentre outros.
- 7.3 A CONCESSIONÁRIA deverá definir estratégia de divulgação específica para o projeto, contemplando os seguintes aspectos:
- I. Inauguração da Unidade UAI PRAÇA SETE;
  - II. Regionalização da divulgação;
  - III. Controle de demanda de serviços na UAI;
  - IV. Datas comemorativas relevantes do calendário Nacional, Estadual e Municipal, além do aniversário da unidade.
- 7.4 Essa estratégia deverá ser definida observando os meios de comunicação e as diretrizes emanadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 7.5 A CONCESSIONÁRIA deverá promover ampla divulgação quanto ao lançamento da UAI.



- 7.6 A estratégia de divulgação a ser adotada quando do lançamento da UAI PRAÇA SETE deverá considerar os seguintes fatores relevantes:
- I. Definição do público alvo ao qual a campanha será dirigida;
  - II. 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 PODER CONCEDENTE para o cidadão;
  - III. Incentivo ao cidadão para usar a infraestrutura da UAI na busca de soluções de seu interesse, relativas aos serviços prestados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS.
- 7.7 A estratégia de divulgação deverá considerar as peculiaridades de cada Município abrangido pelo projeto, de modo que potencialize o alcance do público-alvo.
- 7.8 A estratégia de divulgação deverá servir como ferramenta fundamental no controle da demanda pelos serviços prestados na UAI PRAÇA SETE, considerando as particularidades regionais relacionadas com índices de crescimento econômico, de desemprego e de produções industriais sazonais.
- 7.9 A estratégia de divulgação deverá, permanentemente, manter os cidadãos de Belo Horizonte informados e orientados quanto aos procedimentos a serem adotados, de forma a manter sempre elevado o nível de serviços prestados.
- 7.10 As atividades relacionadas com a divulgação e comunicação no âmbito do empreendimento UAI, deverão seguir os seguintes requisitos básicos:
- I. Definição anual da estratégia de divulgação a ser adotada, durante o período de CONCESSÃO, com revisões trimestrais;
  - II. Dimensionamento do plano de implantação e operacionalização anual da estratégia de divulgação e comunicação;
  - III. Aprovação prévia pela área competente do PODER CONCEDENTE 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;



- IV. 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;
- V. Sincronismo e complementaridade com as ações de divulgação e comunicação do Governo de Minas Gerais;
- VI. Atendimento pleno às diretrizes de divulgação e comunicação do Governo de Minas Gerais.

7.11 A CONCESSIONÁRIA deverá ao longo do período de CONCESSÃO:

- I. Elaborar e submeter anualmente à aprovação do PODER CONCEDENTE a estratégia de divulgação do empreendimento UAI, em estrita observância dos requisitos básicos especificados nos incisos do item 7.10 deste ANEXO;
- II. Conceber, elaborar e submeter à aprovação do PODER CONCEDENTE, os materiais incluídos na estratégia de divulgação e comunicação;
- III. Produzir os materiais de divulgação e comunicação, devidamente aprovados por meio de OFÍCIO pelo PODER CONCEDENTE.
- IV. Veicular o material produzido de acordo com a estratégia de divulgação definida.
- V. Realizar atividades internas, previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE, que contemplem datas relevantes do calendário de datas comemorativas nacionais e que criem uma ambientação festiva na unidade;
- VI. Custear toda a estratégia de divulgação, incluindo desenvolvimento, produção, veiculação do material e elementos decorativos.
- VII. Manter equipe técnica de criação e planejamento disponível, de acordo com as atividades a serem desempenhadas e os prazos a serem cumpridos;
- VIII. 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;

IX. Garantir a homogeneidade e complementaridade dos materiais de divulgação e comunicação com a solução de sinalização e orientação a ser implantada na UAI.

X. A estratégia de comunicação deverá incluir atividades que promovam a interação dos funcionários da Unidade com o projeto UAI e com os cidadãos.

7.12 Cabe ao PODER CONCEDENTE, por meio da área competente, ao longo do período de CONCESSÃO:

I. Analisar, avaliar e deliberar 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;

II. Analisar, avaliar e deliberar acerca dos materiais incluídos na estratégia de divulgação e comunicação proposta pela CONCESSIONÁRIA;

III. Receber, analisar e deliberar sobre os materiais de divulgação e comunicação a serem fornecidos pela CONCESSIONÁRIA;

IV. Gerenciar 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.

V. Divulgar, por meio de mailing oficial as ações de inauguração para amplo conhecimento das esferas de Governo;

7.12.1 O PODER CONCEDENTE definirá a equipe técnica responsável pelas suas atividades, de modo a atender plenamente aos requisitos ora estabelecidos.



## **PARTE IV – DA GESTÃO E DO GERENCIAMENTO DA UAI**

### **8 GESTÃO e GERENCIAMENTO DA UNIDADE**

#### 8.1 Introdução

8.1.1 Cabe ao PODER CONCEDENTE a GESTÃO de todos os aspectos que definirão como o programa UAI caminhará, definindo as metodologias de trabalho, o conjunto de processos, documentos e regras para seu desenvolvimento conforme definido neste EDITAL.

8.1.2 A solução UAI de ATENDIMENTO ao cidadão foi concebida de forma a dar autonomia nos aspectos de gerenciamento e de operação à UAI, ações sobre responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme definido neste EDITAL.

8.1.3 Essa estratégia objetiva permitir que, embora as UAI possam ser medidas individualmente quanto aos respectivos índices de desempenho, todas possuam uma única gestão responsável pelas estratégias e pelos aspectos gerenciais e operacionais comuns a todas as Unidades.

8.1.4 A CONCESSIONÁRIA responsável pela UAI PRAÇA SETE deverá definir um representante legal que será responsável por seu GERENCIAMENTO e pelo contato direto com o PODER CONCEDENTE.

8.1.5 A definição desses aspectos de GESTÃO, de GERENCIAMENTO e operacionais comuns a todas as Unidades cabe ao PODER CONCEDENTE.

8.1.6 O GERENCIAMENTO abrange:

I. O GERENCIAMENTO operacional da Unidade, enfocando cada Unidade como uma unidade autônoma de prestação de serviços que atua segundo diretrizes, padrões e procedimentos únicos;

II. 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;

III. O GERENCIAMENTO técnico da infraestrutura de sistemas, numa visão integrada de todas as aplicações que



compõem a funcionalidade da solução UAI de atendimento ao cidadão, de todo o parque tecnológico que compõe essa solução e das interfaces e meios de comunicação que integram a unidade com a Central UAI e com o PODER CONCEDENTE;

IV. O GERENCIAMENTO dos processos internos de 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;

V. A concepção da solução UAI de ATENDIMENTO ao cidadão prevê como responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a implantação de um sistema centralizado de GERENCIAMENTO, doravante referido por Sistema Central, principal componente da Central UAI e especificado neste capítulo.

## 8.2 GESTÃO da UAI

8.2.1 A GESTÃO da UAI objetiva consolidar, em nível central, todas as informações gerenciais resultantes do GERENCIAMENTO da UAI. Essa centralização visa a permitir a GESTÃO da Operação UAI de forma integrada, focando o empreendimento como um todo.

## 8.3 Sistema Central

8.3.1 O Sistema Central deverá ser implantado pela CONCESSIONÁRIA na Central UAI, utilizando sistemas reconhecidos no mercado, com os seguintes objetivos principais:

I. Consolidar todos os dados e informações de GERENCIAMENTO e administração da Operação UAI, de forma a constituir um sistema centralizado que integre todas as aplicações centrais e remotas de GERENCIAMENTO e administração da Operação UAI.

II. Os módulos do Sistema Central deverão estar de acordo com a relação a seguir:

- i. Qualidade e conclusividade dos serviços prestados na Unidade;
- 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 (Helpdesk e Hotline);
- viii. Gerenciamento técnico de infraestrutura;
- ix. Acompanhamento e controle;

III. Disponibilizar acesso do PODER CONCEDENTE aos dados e informações de GERENCIAMENTO 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.

IV. Servir como repositório de dados da Unidade (backup), para o caso de perda de informações de sistemas da UAI.

V. 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.

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

8.3.2 A UAI PRAÇA SETE deverá contemplar a implantação e operacionalização de *Call Center* específico para atendimento aos usuários da Unidade.

8.3.3 Em nenhuma hipótese será admitida a perda de dados e informações.

8.4 Desempenho Operacional

8.4.1 O GERENCIAMENTO do desempenho operacional compreende a monitoração e o controle permanente dos índices de desempenho da UAI.

8.4.2 Os indicadores de desempenho e de qualidade estão contidos no ANEXO III do CONTRATO.



- 8.4.3 As informações sobre índices de desempenho operacional da UAI deverão ser consolidadas no Sistema Central e estar acessíveis por intermédio de relatórios e estatísticas.
- 8.4.4 O detalhamento dos instrumentos de GERENCIAMENTO deverá ocorrer durante a etapa de Operacionalização do Contrato.
- 8.4.5 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.
- 8.4.6 Além do monitoramento e controle dos índices de desempenho, o GERENCIAMENTO do desempenho operacional deverá estar focado na monitoração das demais informações oriundas da Unidade que possam, de alguma forma, interferir na operação normal da UAI.
- 8.4.7 O monitoramento e o controle dos índices de desempenho deverão ser utilizados para a realização de análises comparativas, relativamente ao desempenho constatado em cada item operacional, de forma a detectar eventuais discrepâncias entre operadores para o desempenho da mesma atividade, realimentando o processo de aprimoramento da qualidade e aperfeiçoamento dos profissionais alocados.

## 8.5 Custos Operacionais

- 8.5.1 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.
- 8.5.2 A CONCESSIONÁRIA deverá manter permanentemente atualizados, os custos incorridos e previstos na operação UAI, em condições de prestar esclarecimentos solicitados pelo PODER CONCEDENTE, a qualquer tempo.

## 8.6 Ocorrências

- 8.6.1 Cabe ao GERENCIAMENTO da operação UAI:

I. O estabelecimento de estratégias de prevenção de ocorrências na 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, com prévia aprovação do PODER CONCEDENTE;



- II. A orientação à administração da UAI acerca da adoção de medidas preventivas;
  - III. O acompanhamento das ações da administração local em casos de ocorrências;
  - IV. O suporte logístico, administrativo e/ou jurídico à administração local em casos de manifesta necessidade;
  - V. A avaliação do cumprimento das recomendações de prevenção pela administração local.
- 8.6.2 As ocorrências registradas na UAI deverão ser consolidadas no Sistema Central e deverão ser objeto de acompanhamento contínuo e avaliação pelo GERENCIAMENTO da Operação UAI no sentido de obter subsídios para a elaboração/atualização de estratégias de prevenção das mesmas.
- 8.6.3 O GERENCIAMENTO da UAI deverá responsabilizar-se por acionar o PODER CONCEDENTE, nos casos de ocorrências reincidentes ou de maior gravidade.
- 8.7 Comportamento da Demanda
- 8.7.1 A DEMANDA REAL de requerentes de serviços na UAI exige acompanhamento contínuo para permitir a execução de ações gerenciais de adequação da infraestrutura em tempo hábil e prevenir prejuízos aos índices de desempenho.
- 8.7.2 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 UAI e é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA.
- 8.7.3 O Sistema Central deverá possuir um módulo aplicativo de processamento das informações geradas na Unidade que fornecerá as estatísticas relativas à demanda e as previsões para os próximos períodos.
- 8.8 Qualidade e Conclusão dos Serviços
- 8.8.1 O GERENCIAMENTO da qualidade e da conclusão dos serviços prestados na UAI objetiva manter o alto padrão de atendimento ao cidadão, conforme as metas do programa UAI.
- 8.8.2 Deverão ser gerados relatórios comparativos de qualidade de atendimento, de modo a possibilitar a análise cruzada comparativa dessas informações e a sugestão de eventuais ações corretivas e/ou de aprimoramento que deverão ser aprovadas pelo PODER CONCEDENTE para serem implementadas;



## 8.9 Estoques

8.9.1 O controle de estoques deverá ser executado pela CONCESSIONÁRIA, cabendo ao gerenciamento central a avaliação periódica dos resultados das movimentações de estoque na Unidade e a recomendação sobre melhorias a serem adotadas.

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

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

I. Identificar causas e definir procedimentos para evitar desbalanceamentos entre posições de estoque da Unidade;

II. Reduzir a emissão de alertas de nível mínimo de estoque atingido, por intermédio de recomendações específicas ao gerenciamento local da Unidade;

III. Tomar as providências cabíveis com relação a perdas de materiais específicos, inclusive junto ao PODER CONCEDENTE;

IV. Validar inventários anuais.

## 8.10 Gerenciamento Técnico de Infraestrutura

8.10.1 A infraestrutura das 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.

8.10.2 O gerenciamento central deverá monitorar a infraestrutura da UAI e definir procedimentos de atuação para solução de problemas identificados pelo sistema de gerenciamento técnico. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE instrumento(s) de acompanhamento contínuo de gestão de infraestrutura.

8.10.3 A CONCESSIONÁRIA poderá sofrer auditorias durante todo o período de CONCESSÃO para fins de inspeção das condições de infraestrutura física dos imóveis por parte do PODER CONCEDENTE.

## 8.11 GESTÃO de Processos



- 8.11.1 A GESTÃO de processos em nível central objetiva manter o padrão homogêneo de prestação de serviços na 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.
- 8.11.2 Os procedimentos aplicados na UAI, tanto em nível de atendimento como para suporte administrativo e operacional, deverão ser permanentemente avaliados e, quando for o caso, aprimorados.
- 8.12 Dinâmica dos Serviços
- 8.12.1 A dinâmica dos serviços refere-se às alterações, inclusões e exclusões de serviços disponibilizados na UAI, as quais deverão ter a sua implementação gerenciada de forma centralizada para garantia da padronização de técnicas e procedimentos nas Unidades.
- 8.12.2 O PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA poderão solicitar alterações de serviços, inclusive no que tange a forma de execução do mesmo, quando demonstrar melhoria dos SERVIÇOS UAI e conformidade com as necessidades dos USUÁRIOS, sendo que as alterações só serão implementadas com expressa autorização do PODER CONCEDENTE, principalmente quando a solicitação ou sugestão tenha partido da CONCESSIONÁRIA.
- 8.12.3 Qualquer alteração de serviço deverá resultar de projeto específico que garanta todas as condições operacionais existentes para o serviço alterado, dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos com relação ao atendimento ao cidadão.
- 8.12.4 As inclusões ou exclusões de serviços, quando houver, serão decorrentes de solicitação do PODER CONCEDENTE. A inclusão ou exclusão de serviço poderá acarretar negociação entre o PODER CONCEDENTE 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.
- 8.12.5 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.
- 8.12.6 A exclusão de um serviço deverá resultar de projeto específico que oriente todas as modificações a serem introduzidas na Unidade sem alterar a sua operacionalidade.
- 8.12.7 Alterações, exclusões e inclusões de serviços deverão ter sua implementação planejada de forma a minimizar a interferência na operação normal da Unidade.



- 8.12.8 As negociações com ÓRGÃOS PARCEIROS, demais entidades públicas e/ou entidades privadas prestadoras de serviços públicos para alteração, inclusão ou exclusão de serviços serão sempre conduzidas pelo PODER CONCEDENTE, enquanto que negociações com entidades privadas poderão ser conduzidas pela CONCESSIONÁRIA e deverão ser apresentadas para aprovação do PODER CONCEDENTE.

## **PARTE V – DA OPERAÇÃO**

### **9 DO CONCEITO DE ATENDIMENTO**

- 9.1 É considerado e contabilizado como ATENDIMENTO, para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, todo o serviço prestado ao cidadão de forma presencial e conclusiva.
- 9.2 Entende-se por ATENDIMENTO PRESENCIAL o processo desde a entrada do cidadão na unidade, iniciado pela geração da senha na recepção até a conclusão do ATENDIMENTO no guichê, ou em outro espaço a ser definido pelo PODER CONCEDENTE. Este atendimento deverá ser realizado pelos colaboradores (terceirizados ou funcionários públicos).
- 9.3 Todas as atividades a serem desenvolvidas para possibilitar a conclusão de um serviço, fazem parte deste e não poderão ser contabilizadas individualmente para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, conforme definido nos FLUXOS de cada processo.
- 9.4 Entende-se como ATENDIMENTO CONCLUSIVO aquele em que o cidadão deixa a unidade com o protocolo para busca posterior de documento, ou com o documento já pronto ou outra situação pontual definida no FLUXO de processo de cada serviço da UAI.
- 9.5 Para cada serviço a ser oferecido em cada uma da UAI, serão disponibilizados os desenhos dos processos e os Procedimentos Operacionais Padrão (POP) em que estarão discriminadas e detalhadas as situações de conclusão (ou não) destes serviços.
- 9.6 Os FLUXOS e POP de cada um dos serviços do Pacote Básico de Serviços serão disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE após a assinatura do CONTRATO. Somente no início da operação serão permitidas sugestões, por parte da CONCESSIONÁRIA, de alteração nos POP e Fluxos entregues, cabendo ao PODER CONCEDENTE sua aprovação ou não.
- 9.7 Serviços não presenciais, disponibilizados por meio de Totens, Telecentros e outros meios eletrônicos, que não envolvam atendimentos em guichês ou outro espaço a ser definido pelo PODER CONCEDENTE, bem como informações, realização de agendamentos e outras situações definidas no



FLUXO de processos dos serviços, não caracterizam ATENDIMENTO para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

## **10 O PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS**

### **10.1 O que é SERVIÇO UAI?**

10.1.1 SERVIÇOS UAI são os atendimentos presenciais aos cidadãos, realizados em guichês de atendimentos ocupados pelos atendentes dispostos na Unidade ou em outra estação de trabalho definida pelos FLUXOS e POP de cada serviço. Envolve a execução de documentos ou serviços, entrega de documentos ou entrega de protocolos.

10.1.2 Atendimento informacional é quando o cidadão se dirige ou contata a Unidade solicitando informações a respeito de serviços realizados na UAI ou em outros órgãos da cidade ou região. É também entrega de informativos, comunicados, protocolos de agendamento ou outra situação futura a ser definida pelo PODER CONCEDENTE e descrita em FLUXOS e POP. Esse atendimento não é contabilizado para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

10.1.3 Atendimento Eletrônico é todo atendimento em que o cidadão pode realizar seu próprio atendimento sem a obrigatoriedade de auxílio ou interface de algum colaborador UAI. Por exemplo, os Totem de Auto Atendimento disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE para cada uma das UAI. Esse atendimento não é contabilizado para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

### **10.2 Pacote Básico de Serviços**

10.2.1 A unidade contemplará no mínimo os serviços descrito no item 1 do Pacotes de Serviços Referencial da UAI.

10.2.2 Os serviços descritos no item 2 do Pacotes de Serviços Referencial da UAI poderão ser incluídos a critério, disponibilidade, necessidade e interesse do PODER CONCEDENTE.

10.2.3 A inclusão dos serviços descritos no item 11.2.2 não ensejará REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO do CONTRATO, conforme descrito no item 3.1.6 do Anexo V.

10.2.4 A instalação de novos serviços terá sua cronologia definida pelo PODER CONCEDENTE, conforme “FLUXO e POP de Implantação de Novos Serviços na UAI”.

## **11 ATENDIMENTO NA UAI**



11.1 Os Procedimentos Operacionais para a prestação dos SERVIÇOS UAI na Unidade estão contidos no Decreto nº 45.743, de 26 de setembro de 2011, e podem ser definidos da seguinte forma:

11.1.1 Na UAI existem 5 (cinco) macro áreas que abrangem o atendimento ao cidadão desde sua entrada na unidade até a confecção de seu documento ou conclusão do serviço solicitado. São elas: Entrada da Unidade, Recepção/Triagem, Saguão de Espera, Guichês de Atendimento, e estações de trabalho na retaguarda, conforme representado na Figura 3 - Setorização das UAI.



Figura 3 - Setorização das UAI

11.1.2 **A Erro! Fonte de referência não encontrada.** representa o conjunto de macro áreas que compõem o conceito de atendimento das UAIs. Para a UAI Praça Sete foi necessária a adaptação do conceito em função da estrutura física da unidade. Por se tratar de um conjunto formado por dois edifícios com tipologias totalmente distintas foi necessária a setorização da unidade por conjuntos de atendimento assemelhados e a utilização de mais de uma área de recepção. Porém, o conceito básico se mantém já que todas as recepções emitem senha para todas as áreas de atendimento. Além disso, em uma mesma área de espera temos um conjunto de guichês que atendem determinados serviços.

11.1.3 Área 1 – Entrada da unidade



- I. Área da unidade onde devem estar disponíveis os “Posso Ajudar?” para primeira triagem de documentação, orientações quanto a serviços, documentos, horários de funcionamento, agendamentos e outras que se fizerem necessárias para a orientação do cidadão;

#### 11.1.4 Área 2 - Recepção e Triagem

- I. Prestação de informações;
- II. Realização de triagem para Verificação/conferência de documentação necessária;
- III. Emissão e/ou agendamento de senha de atendimento específica para cada serviço caso o cidadão possua toda a documentação necessária;
- IV. Atendimento telefônico.

#### 11.1.5 Área 3 - Saguão de Espera da Unidade

- I. Local onde o cidadão aguarda a chamada de sua senha no painel eletrônico;
- II. Os “Posso Ajudar?” alocados neste espaço tem por função dar suporte ao cidadão e acompanhar as chamadas de senhas, utilização dos totens de autoatendimento além de esclarecer dúvidas e auxiliar os portadores de necessidades especiais;

#### 11.1.6 Área 4 – Guichês de atendimento (*Front Office*):

- I. Os atendentes por meio do sistema de gerenciamento do atendimento realizam a chamada e iniciam o atendimento da senha assim que o cidadão chegar no guichê. A inicialização do atendimento no SGA é obrigatória para contabilização do tempo de atendimento;
- II. Após o confronto e o aceite da documentação é dada continuidade ao atendimento de acordo com os serviços demandados. Caso a documentação não esteja completa, o atendimento deverá ser cancelado no sistema para que seja contabilizado como senha cancelada;
- III. O cidadão deverá avaliar o atendimento;
- IV. O atendente deve finalizar o atendimento no sistema por comando específico para esse fim. A finalização do



atendimento é obrigatória para contabilização do tempo de atendimento

11.1.7 Área 5 - Retaguarda (*Back Office*):

- I. Fabricação, montagem, classificação, coleta ou finalização de documentos e serviços;
- II. Recebimento, organização, seleção, produção e disposição de documentos a serem entregues ou arquivados;
- III. Suporte aos atendentes do *Front Office* quanto a consultas sobre os serviços, logística de materiais, trâmite de documentos, manipulação de equipamentos da retaguarda e multiplicação de informações na área de atendimento.

11.2 Descrição – O acolhimento do cidadão na UAI

11.2.1 O “Posso Ajudar?” é quem realiza a primeira abordagem ao cidadão, tomando as devidas providências para a realização dos SERVIÇOS UAI.

11.2.2 Caso o cidadão busque um serviço que a unidade oferece, o “Posso Ajudar?” realiza uma pré-triagem da documentação e dos pré-requisitos para que o cidadão possa ser atendido ou identifica que o serviço buscado pelo cidadão pode ser atendido pelo Totem de Auto Atendimento e/ou no Telecentro e o direciona para o equipamento ou para o Telecentro. Caso seja necessário ou solicitado pelo cidadão, o “Posso Ajudar?” deverá acompanhar a operação do equipamento.

11.2.3 Caso o serviço procurado pelo cidadão seja oferecido na unidade e este apresenta toda a documentação e pré-requisitos necessários, o “Posso Ajudar?” o direciona para a área da recepção da unidade instruindo-o sobre o processo de emissão da senha para ATENDIMENTO.

11.2.4 Caso o cidadão não apresente toda a documentação, o Posso Ajudar deverá informar, baseado nos instrumentos administrativos instituídos pelos órgãos responsáveis por cada serviço, os procedimentos para a realização do ATENDIMENTO.

11.2.5 Na chegada do cidadão à recepção, o recepcionista deverá identificar sua necessidade. O cidadão pode buscar por informações ou solicitar serviços. Caso o cidadão busque por informações, estas podem ser:

- I. Informações gerais (informações de cidadania) não necessariamente vinculadas a Unidade UAI, para as quais o recepcionista deverá ter o suporte do Portal Minas do Governo de Minas Gerais e do material de divulgação (uma peça gráfica, panfleto, para cada órgão e serviço previamente aprovado pela CEGUAI) contendo, quando



possível, informações sobre todos os órgãos públicos daquela cidade ou região independente de seu âmbito, federal, estadual ou municipal.

II. Informações específicas sobre a Unidade UAI, os serviços disponibilizados e a documentação necessária.

- 11.2.6 Caso a necessidade do cidadão seja solicitar um serviço, o recepcionista deverá identificar qual o serviço desejado e verificar, com o suporte de um *check list* definido nos FLUXOS e POP de cada serviço, se o requerente dispõe de todos os documentos e pré-requisitos para solicitar o serviço desejado.
- 11.2.7 Atendidos os pré-requisitos, o recepcionista deverá emitir a senha de acordo com o serviço desejado (a senha poderá ser agendado para alguns serviços disponíveis na UAI) e com a condição do requerente (atendimento normal ou preferencial), de acordo com a legislação vigente.
- 11.2.8 Depois de emitida a senha, deverá entregá-la ao requerente e orientá-lo a se direcionar ao saguão de espera mais próximo. Para os serviços definidos pelo governo como agendados, deve-se respeitar as datas, prazos e horários pré-estabelecidos com o risco de punição da CONCESSIONÁRIA no caso dos pré-requisitos de agendamento não serem respeitados.
- 11.2.9 Caso o requerente não apresente todos os documentos e pré-requisitos necessários para solicitar um serviço na unidade, o recepcionista deverá orientá-lo a retornar com os itens faltantes e entregar uma peça gráfica (panfleto, para o órgão ou serviço que o cidadão necessita). Esta peça gráfica deverá ser previamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE antes do início da operação da primeira Unidade.
- 11.2.10 O cidadão, após receber a senha do recepcionista, aguardará no saguão de espera da unidade. Nessa área deverão se encontrar os “Posso Ajudar?” que ficarão distribuídos entre o espaço da recepção e o saguão de espera da unidade. Seu papel é acompanhar os cidadãos que acabaram de receber a senha, acomodá-los, responder dúvidas, acompanhar o painel de senhas para evitar que o cidadão perca sua chamada e estejam disponíveis aos atendentes caso estes necessitem de alguma informação, material, a presença de algum colaborador e etc.
- 11.2.11 Chamada a senha do cidadão no painel eletrônico, este deverá se encaminhar para o guichê/estação indicado e apresentar a sua senha e a documentação necessária para o atendente de guichê.
- 11.2.12 Por padrão, o sistema de gerenciamento do atendimento da UAI não chama automaticamente a senha para o guichê. Esta função cabe ao atendente de guichê que deve chamar a próxima senha sempre que o



sistema indicar que existe uma senha a ser chamada no saguão de espera. Ao chamar a próxima senha no sistema, a mesma será transmitida no painel eletrônico, aparecendo sua numeração, serviço e prioridade (normal ou preferencial). Estas mesmas informações aparecem na tela da estação do atendente de guichê. Neste momento o atendente de guichê se prepara para o atendimento abrindo o sistema específico do serviço, visto que já é de seu conhecimento qual o serviço que irá atender, qual a prioridade do cidadão e há quanto tempo este está aguardando.

I. OPODER CONCEDENTE poderá modificar o padrão descrito no item 11.2.12 a qualquer tempo.

11.2.13 O cidadão, identificando que sua senha foi chamada, deve se direcionar ao guichê indicado no painel eletrônico. O Atendente de Guichê recebe a senha do requerente confere se é realmente aquela senha que está sendo chamada e inicia o ATENDIMENTO utilizando a tela específica do sistema de gestão do ATENDIMENTO. Essa ação é obrigatória e habilita o início do ATENDIMENTO e o contador do tempo de ATENDIMENTO se inicia.

11.2.14 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 sistema já aberto do serviço a ser prestado. O procedimento associado ao serviço deverá, então, ser procedido pelo atendente até a sua conclusão.

11.2.15 Se o cidadão chegar ao guichê com a documentação obrigatória incompleta é sinal de que ocorreu uma falha grave de triagem na recepção e no acolhimento do “Posso Ajudar?” da entrada da unidade. O ATENDIMENTO deve ser imediatamente cancelado pelo sistema de gestão do ATENDIMENTO, informado ao cidadão o acontecido e solicitando que ele se dirija a um “Posso Ajudar?” para que seja informado e receba o material de divulgação informando os documentos necessários para a realização do serviço demandado. Após a saída do cidadão, é necessário que o atendente informe à administração da unidade sobre a falha.

11.2.16 Também ocorrerá o cancelamento do ATENDIMENTO quando, por algum motivo, o ATENDIMENTO não chegar em sua etapa conclusiva. Deverá ser informado ao cidadão o acontecido e após a sua saída informar à administração da unidade a situação de problema do sistema, queda de conectividade, problemas com a atitude do cidadão ou outra situação que impossibilite a conclusão do serviço.

11.2.17 Caso o ATENDIMENTO seja conclusivo o atendente deverá solicitar, antes de finalizá-lo no sistema, a avaliação do ATENDIMENTO da UAI para o cidadão. Esta avaliação é feita por intermédio de um terminal específico disposto ao lado esquerdo do cidadão, ou por outra



ferramenta proposta pelo PODER CONCEDENTE conforme disposto no ANEXO III deste EDITAL. Após a avaliação, o atendente do guichê deverá entregar o documento gerado, protocolo, ou outra situação contemplada no FLUXO de ATENDIMENTO daquele serviço. O Atendente deverá informar ao cidadão o prazo de entrega do documento caso este serviço assim exija.

11.2.18 Após a avaliação e conclusão do ATENDIMENTO, o atendente deverá finalizá-lo por meio de comando específico do Sistema de Gerenciamento do Atendimento - SGA. Somente após essa finalização o guichê estará habilitado para nova chamada de senha.

11.2.19 ATENDIMENTOS não conclusivos, a princípio, não estão sujeitos à avaliação de qualidade dos serviços.

### 11.3 Premissas do ATENDIMENTO UAI

11.3.1 Para manter a excelência do ATENDIMENTO da UAI a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar as seguintes premissas:

I. O ATENDIMENTO dos serviços oferecidos pela UAI são realizados durante todo o expediente sem limite de senhas, salvos os serviços que são atendidos de forma agendada e situações anormais que deverão ser comunicadas e previamente aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

II. Todo atendimento realizado de forma presencial, não informacional ou eletrônico deve, obrigatoriamente, ser precedido de senha. Não existe atendimento nos guichês de atendimento sem o devido chamamento, inicialização, avaliação e finalização de senhas.

III. Não existem atendimentos privilegiados, salvo as preferencialidades previstas por lei.

IV. A atenção voltada para a satisfação do cidadão. Para manter uma prestação de serviços de excelência ao cidadão é necessário monitorar a qualidade de todos os atendimentos para, caso seja necessário, ajuste de algumas estratégias ou tomar as devidas providências. Em todos os guichês existe um terminal de avaliação do atendimento e solicitar ao cidadão que avalie o atendimento é obrigatório.

V. Limpeza e Organização. O Atendimento de excelência não é só feito pelos guichês, recepção e “Posso Ajudar?”. Também é fator crítico de sucesso a limpeza e organização do local. Todos os colaboradores da unidade são responsáveis.



VI. Carinho, Cordialidade e Hospitalidade.

VII. Referência em informações de cidadania. Fornecimento de informações úteis aos cidadãos de serviços que são oferecidos por outros órgãos federais, estaduais ou municipais;

VIII. Postura e Competência dos Colaboradores.

IX. Pontualidade e Assiduidade.

#### 11.4 Rotinas de ATENDIMENTO UAI

##### 11.4.1 Abertura e fechamento da unidade

I. Para a capital o expediente diário, de segunda a sexta-feira, é de 12 horas com a abertura às 7hs e fechamento às 19hs e aos sábado o expediente é de 6 horas, com abertura às 8h e fechamento às 14h.

II. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar a ampliação do horário e do período de atendimento de uma unidade, sendo responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a análise de viabilidade da ampliação;

III. Ultrapassado o horário de fechamento da unidade nenhum cidadão poderá adentrar ao recinto. Não é autorizada a interrupção dos atendimentos aos cidadãos que se encontram na unidade aguardando atendimento, assim como a transferência destes com senhas preferencias para serem atendidos no próximo dia de expediente da unidade ou em outra oportunidade.

##### 11.4.2 Acompanhamento, Monitoramento e Controle dos ATENDIMENTOS

I. O Sistema de Gerenciamento do ATENDIMENTO - SGA, será fornecido pela PODER CONCEDENTE, que será responsável pelas atividades de parametrização, configuração e solicitação de manutenção junto ao fornecedor do sistema.

II. As parametrizações e padrões de configuração do sistema serão definidos pelo PODER CONCEDENTE.

III. O SGA deverá possibilitar, ao PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA, acompanhamento em tempo real da unidade, verificando os dados e informações oferecidos por este sistema, possíveis erros de operação do sistema,



inconformidades com os padrões de atendimento e promovendo intervenções para que este problema não se efetive. O PODER CONCEDENTE disponibilizará a CONCESSIONÁRIA os acessos ao SGA que garantam acesso ao módulo de supervisão, guichê e emissor de senhas da unidade.

IV. O SGA será composto de funcionalidades locais que permitirão a emissão de senhas, agendamento de senhas, chamada de senha para atendimento, inicialização e finalização de atendimento e acompanhamento do cenário local.

V. O SGA será composto de funcionalidades Web que permitirão o acompanhamento pela internet do funcionamento da unidade, geração de relatórios e gráficos.

VI. A base de dados dos módulos operacional e gerencial são de propriedade do PODER CONCEDENTE e não podem ser copiadas e ou compartilhadas sem a expressa determinação ou autorização do mesmo.

## 11.5 Envio de Relatórios

11.5.1 O PODER CONCEDENTE, durante o treinamento de ATENDIMENTO e operação a ser realizado no período de implantação da unidade, ministrará o treinamento do sistema de gerenciamento do ATENDIMENTO para os colaboradores e para o Gerente de Atendimento.

## 11.6 Do início do funcionamento da UAI

11.6.1 Após a Conclusão da Obra, conforme descrito no item 4 deste ANEXO, o PODER CONCEDENTE ministrará treinamentos *in loco* ou por meio de ensino a distância – EAD, durante o período de implantação da unidade. Estes treinamentos são: treinamento do sistema de gerenciamento do atendimento, treinamento de atendimento e situações corriqueiras, reforço do treinamento institucional da UAI, dentre outros treinamentos pontuais caso o PODER CONCEDENTE julgue necessário.

11.6.2 Após a validação do espaço pelo PODER CONCEDENTE, o mesmo terá até 10 (dez) dias úteis para agendar os treinamentos. Caso sejam encontradas desconformidades a partir do *check list*, o planejamento de abertura da unidade poderá ser comprometido pela necessidade de realização de ajustes necessários para sanar a desconformidade verificada, bem como serem necessárias diligências posteriores nos locais em análise, ultrapassando o cronograma de implantação.



- 11.6.3 O início do funcionamento deverá ser registrado em documento que liste os serviços disponíveis para atendimento em cada unidade, o quantitativo de funcionários capacitados para realização de cada serviço e a confirmação de liberação de acessos necessários para a realização dos atendimentos. Deverá ser assinado e datado por representante do PODER CONCEDENTE e da CONCESSIONÁRIA.

## **PARTE VI – DOS RECURSOS HUMANOS**

### **12 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS**

- 12.1 Os recursos humanos a serem alocados pela CONCESSIONÁRIA deverão ser administrados segundo as melhores práticas do mercado privado, de forma a contribuir para o atendimento do principal objetivo na prestação dos SERVIÇOS UAI: a excelência no atendimento ao cidadão.
- 12.2 Distribuição de Responsabilidades
- 12.2.1 O quadro de recursos humanos de cada unidade UAI poderá contar com funcionários da CONCESSIONÁRIA, representante do PODER CONCEDENTE (PREPOSTO) e, se necessário, com servidores públicos, de acordo com as exigências de cada serviço prestado ao cidadão.
- 12.2.2 À CONCESSIONÁRIA caberá administrar os recursos por ela alocados de acordo com os requisitos aqui estabelecidos.
- 12.2.3 Quanto aos serviços prestados por mão de obra alocada pelos ÓRGÃOS PARCEIROS presentes na Unidade, a CONCESSIONÁRIA se restringirá a identificar, por intermédio das ferramentas de Gerenciamento do Atendimento, se algum serviço estiver fora dos padrões estabelecidos em termos de qualidade e desempenho, bem como a comunicar o fato ao PODER CONCEDENTE.
- 12.2.4 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 no item 12 deste ANEXO.
- 12.2.5 A CONCESSIONÁRIA deve apresentar processos e sub-processos para gestão de pessoas formalizados, tais como o plano de carreira com base na avaliação de desempenho, métricas de controle de performance, metas e incentivos.
- 12.2.6 A CONCESSIONÁRIA deverá ter em seu quadro funcional profissionais com domínio em libras, sendo necessário, no mínimo, um funcionário por durante todo o período de funcionamento da unidade.



## 13 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

### 13.1 ORGANIZAÇÃO E NÍVEIS HIERÁRQUICOS DO POSTO UAI

13.1.1 A estrutura local de cada unidade deverá ser composta, no mínimo, por dois níveis: Gerenciamento Local e Atendimento a Requerentes. Cada nível terá sua posição, propósito e objetivo específico.



#### 13.1.2 Gerenciamento Local

I. O nível Gerenciamento Local é composto de 03 (três) gerências com as seguintes funções: a Gerência de Atendimento que estará direcionada única e exclusivamente para gerenciar os ATENDIMENTOS na unidade e operacioná-los junto ao PODER CONCEDENTE, a Gerência Administrativa que estará destinada à gerência das atividades administrativas inerentes a uma central de atendimento ao cidadão e a Gerência de Acompanhamento de Governo, representada pelo PREPOSTO, tem a função de acompanhar, orientar e fiscalizar as ações das outras duas gerências e reportá-las



ao PODER CONCEDENTE. A seguir estão descritas algumas atividades a serem realizadas por cada uma das gerências e no item 13.2.2 deste ANEXO, estão discriminadas as competências e pré-requisitos dos respectivos responsáveis desta área.

a. Gerenciamento do Atendimento

- i. Executa o gerenciamento do ATENDIMENTO na Unidade, intervindo nos ATENDIMENTOS quando necessário orientando aos atendentes, dando suporte e guiando aos requerentes e realizando a análise dos tempos e da qualidade dos ATENDIMENTOS. Realiza o contato com o PODER CONCEDENTE para solicitações, instruções, e reportes relativos aos atendimentos. É também a área responsável pelo acompanhamento durante todo o expediente, em tempo real, por meio dos sistemas de gerenciamento do atendimento, além de se responsabilizar pelo envio de relatórios de acordo com os padrões e necessidades da SEPLAG.

b. Gerenciamento Administrativo

- i. Executa a administração de recursos materiais e humanos da Unidade, gerencia e monitora a segurança física às dependências da Unidade e a lógica de acesso aos sistemas computacionais disponíveis, atua, também, na manutenção da infraestrutura básica da Unidade;

c. Gerência de Acompanhamento de Governo

- i. Executa a função de acompanhamento das ações das outras duas gerências, além de balizar seu gerenciamento nas ações diárias de acordo com as diretrizes de GESTÃO estabelecidas na CONCESSÃO e da fiscalização da execução das normas e prerrogativas definidas na CONCESSÃO. A indicação do PREPOSTO é responsabilidade do PODER CONCEDENTE.

13.1.3 Atendimento a Requerentes



- I. É o nível composto por todos os setores e pessoas que realizam o contato direto ao cidadão ou realizam funções de *backoffice* para que os documentos sejam transportados ou confeccionados. As funções que compõe este nível são: Posso Ajudar?, Recepcionistas, Atendentes de Guichê, Mensageiros e Líderes de atendimentos.

### 13.2 ORGANOGRAMA DA UNIDADE UAI – PERFIL DE FUNÇÕES

13.2.1 Cada Unidade será estruturada conforme a demanda dos SERVIÇOS UAI a serem prestados e respectivas necessidades de quantidade e perfil de pessoal, a fim de viabilizar a adequada operação de cada unidade, em atenção aos requisitos aplicáveis estabelecidos no CONTRATO e em seus anexos.

13.2.2 A estrutura organizacional a ser proposta deverá, no mínimo, conter no seu quadro os perfis profissionais discriminados a seguir:

#### VII. GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

##### a. Descrição do Cargo:

Consiste no colaborador responsável por toda a operacionalização do ATENDIMENTO da unidade frente ao PODER CONCEDENTE e a CONCESSIONÁRIA. Deve participar de todos os treinamentos da sua equipe subordinada, bem como ter conhecimento e garantir um suporte a todos os FLUXOS de cada um dos SERVIÇOS UAI.

É o responsável pelo envio dos relatórios solicitados pelo PODER CONCEDENTE e, está, durante todo o expediente, acompanhando o desempenho da unidade pelo sistema de gerenciamento do atendimento. Deverá antecipar possíveis problemas e apontar oportunidades de melhoria pela análise, em tempo real, das atividades dos atendentes perante o sistema.

Atender às solicitações diretas do PODER CONCEDENTE, bem como solicitar demais informações que julgar relevantes para a execução dos SERVIÇOS UAI.

##### b. Atividades principais e básicas da área:

- i. Sinalizar as ocorrências da Unidade ao PODER CONCEDENTE.



- ii. Orientar e acompanhar os líderes de seção quanto às regras da mesma.
- iii. Administrar conflitos dentro da unidade.
- iv. Promover a integração e o desenvolvimento técnico da equipe.
- v. Reportar toda e qualquer anormalidade da unidade ao PODER CONCEDENTE.
- vi. Acompanhar e orientar, conjuntamente ao PREPOSTO, a imprensa em casos de visita à unidade, verificando a permissão para reportagens, fotos e filmagens dentro da unidade, após reportar ao PODER CONCEDENTE.
- vii. Acompanhar e supervisionar presencialmente a inicialização e finalização da diária da unidade.
- viii. Emitir e analisar os relatórios de produção e enviá-los ao PODER CONCEDENTE com sugestões e melhorias.
- ix. Sugerir melhorias para o ATENDIMENTO ao cidadão.
- x. Identificar programas de capacitação e reciclagem conforme as necessidades.
- xi. Acompanhar a permanência dos atendentes em seu posto de trabalho.
- xii. Verificar a utilização dos uniformes e crachás dentro da unidade.
- xiii. Orientar a acompanhar a equipe quanto às regras da unidade.
- xiv. Supervisionar os atendentes quanto à conservação e controle do patrimônio.
- xv. Realizar e conduzir reuniões periódicas com colaboradores e lideranças envolvidos diretamente com o atendimento ao cidadão.

c. Escolaridade:



- i. Superior completo.

## VIII. GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

- a. Descrição do Cargo:

A Gerência Administrativa é a área que tem a responsabilidade de manter todo espaço da UAI em condições para o atendimento de excelência ao cidadão. Esta responsabilidade é composta pelas áreas de segurança física e pessoal da unidade, limpeza e conservação interna e externa, almoxarifado com todos os materiais necessários para seu funcionamento, infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações, entrega e busca de documentos necessários para a prestação de serviços, gestão e controle financeiro, gestão de recursos humanos e departamento pessoal dentre outras atividades inerentes.

A gestão de recursos humanos (GRH) deverá ser realizado por profissional habilitado, sendo este subordinado a gerência administrativa.

- b. Atividades principais e básicas da área:

- i. Administrar controle da frequência e férias dos funcionários.
- ii. Controlar a folha de ponto e a presença dos funcionários diariamente.
- iii. Acompanhar diariamente a organização e manutenção da limpeza dos guichês e demais dependências.
- iv. Organizar e acompanhar o layout da unidade.
- v. Acompanhar e supervisionar a troca de turnos dos funcionários.
- vi. Controlar banco de horas dos funcionários.
- vii. Controlar o estoque de materiais.
- viii. Gerenciar o controle financeiro da unidade;
- ix. Gerenciar a limpeza e conservação da unidade.



c. Escolaridade:

x. Superior completo.

#### IX. SUPERVISOR TÉCNICO

a. Descrição do Cargo:

Os Supervisores Técnicos são colaboradores que supervisionam os setores de atendimento da unidade e devem se reportar a Gerência de Atendimento. Serão escolhidos pela CONCESSIONÁRIA os colaboradores que se destacarem durante os treinamentos ou indicados pelos órgãos parceiros. Será o funcionário de referência do setor no qual for supervisor.

b. Atividades principais e básicas do cargo:

- i. Supervisionar o ATENDIMENTO aos guichês, atendendo as necessidades dos colaboradores.
- ii. Supervisionar o ATENDIMENTO na recepção, principalmente no que se refere à triagem de documentos.
- iii. Administrar conflito entre cidadão e atendentes no que diz respeito a regras do setor ou do órgão responsável pelo SERVIÇO.
- iv. Acompanhar todo o processo de emissão de documentos inerentes ao setor.
- v. Avaliar e atestar o estado dos documentos necessários para confecção do produto final do setor.
- vi. Realizar o contato com os cidadãos conferindo os dados da documentação e acionando-o quando necessário.
- vii. Acompanhar e apoiar todo o processo de operação de sua respectiva área, sendo capaz manter tal processo sob controle e gerando de valor ao cidadão.

c. Escolaridade



viii. Segundo grau completo.

#### X. ATENDENTE

##### a. Descrição do Cargo:

O Atendente de Guichê será o colaborador que fica alocado nos guichês de atendimento ao público nas UAI, ou em áreas estratégicas da unidade atuando como “Posso Ajudar?”, ou na retaguarda dos guichês atuando com Mensageiro.

O Atendente será o colaborador que atua internamente e não tem menor contato direto com o cidadão. Atuam na finalização, classificação, aferição, montagem e organização dos documentos e serviços, bem como na realização dos trâmites internos de documentos e materiais e na orientação dos cidadão.

Serão treinados e capacitados para realização de todos os SERVIÇOS UAI e, caso tenham sido aprovados ou indicados nos treinamentos pelos órgãos ou pelo PODER CONCEDENTE, estarão habilitados para a realização dos serviços utilizando os sistemas ou procedimentos específicos dos ÓRGÃOS PARCEIROS e do PODER CONCEDENTE.

##### b. Atendente de Guichê - Atividades principais e básicas do cargo:

- i. Atender as necessidades do cidadão, seguindo as diretrizes da chefia.
- ii. Zelar pelo patrimônio da unidade.
- iii. Tratar sempre com educação a todos, auxiliando-os sempre que necessário.
- iv. Manter a estação de trabalho sempre limpa e organizada.
- v. Manter o tom de voz adequado para o local de trabalho.
- vi. Retirar todos os objetos do escaninho ao terminar o seu horário de trabalho, deixando-o limpo e com a chave no mesmo.



- vii. Remeter à supervisão caso seja necessários o apoio técnico no atendimento.
  - viii. Realizar cadastros de dados em sistema informatizados.
  - ix. Registrar via sistema todos os seus atendimentos, suspensões, cancelamentos de senhas e comentários acerca do atendimento conforme as regras aplicáveis.
  - x. Solicitar para todos os atendimentos prestados a avaliação, feita sempre pelo cidadão, no terminal de avaliação, constante de cada guichê.
  - xi. Comunicar à supervisão, supervisor técnico, gerência ou à coordenação, de acordo com a orientação hierárquica da unidade, qualquer problema que impeça o exercício regular de suas atribuições para que sejam tomadas as cabíveis providências.
  - xii. Escolaridade: Segundo grau completo.
- c. Atendente “Posso Ajudar” - Atividades principais e básicas do cargo:
- i. Fazer a triagem de documentação na fila da recepção e organizá-la da melhor forma para um bom atendimento.
  - ii. Auxiliar o cidadão no acompanhamento da chamada de sua senha no painel específico.
  - iii. Orientar quanto à documentação, preenchimento de formulários e requerimentos de documentação, quando necessário.
  - iv. Orientar os cidadãos quanto aos serviços prestados na Unidade.
  - v. Orientar, prestar assistência e facilitar o acesso dos cidadãos dentro da Unidade e reportar ao Gerente de Atendimento qualquer problema.
  - vi. Comunicar ao cidadão sobre inoperância ou instabilidade dos sistemas necessários para a execução dos atendimentos dos setores.



- vii. Auxiliar os cidadãos na utilização do Terminal de Autoatendimento.
  - viii. Deverão ser devidamente identificados por colete específico para a função e devem, obrigatoriamente, possuir conhecimento de todos os SERVIÇOS UAI, de toda sua dinâmica de funcionamento.
  - ix. Escolaridade: Segundo grau completo.
- d. Atendente Mensageiro - Atividades principais e básicas do cargo:
- i. Recolher documentos e fichas emitidas pelos atendentes de guichê para encaminhamento ao setor.
  - ii. Fornecer suporte aos setores da unidade.
  - iii. Atuar como auxiliar entre os setores e a Supervisão do mesmo.
  - iv. Controlar a entrada e saída de documentos e formulários da impressora ou de outro equipamento de suporte ao atendimento.
  - v. Realizar a contagem das cédulas não utilizadas durante o dia e entregá-la ao Supervisor do setor.
  - vi. Escolaridade: Segundo grau completo.

## XI. TÉCNICO DE INFORMÁTICA

### a. Descrição do Cargo:

São os colaboradores, certificados, que possuem conhecimento na área de tecnologia da informação e comunicação necessárias para a implantação, manutenção e suporte do parque tecnológico da UAI, além de dar suporte aos cidadãos no Telecentro.

Devem ter treinamento específico junto a UAI no sistema de gerenciamento do atendimento a ser oferecido pelo PODER CONCEDENTE para auxílio em sua configuração



ou suporte caso ocorra algum problema no sistema, além de comunicar imediatamente o problema ao PODER CONCEDENTE.

São subordinados ao Gerente de Atendimento, ou ao Líder de Seção caso exista.

b. Atividades principais e básicas do cargo:

- i. Zelar pela manutenção e conservação dos equipamentos de Tecnologia da Informação da UAI, como *totens*, computadores, impressoras, terminais de avaliação, painéis eletrônicos, bem como quaisquer outros equipamentos ligados à área de informática, tecnologia e sistema de refrigeração da unidade.
- ii. Prestar auxílio e orientação ao público externo do Telecentro.
- iii. Controlar a utilização do Telecentro, preenchimento de formulários, número de impressões, tempo de uso das máquinas, conteúdo acessado pelos usuários, bem como cumprir integralmente as disposições do manual de uso do Telecentro.
- iv. Realizar atualização de sistemas operacionais e *softwares*.
- v. Gerar relatórios de ligações dos ramais da Unidade.
- vi. Fazer abertura de chamados quando há alguma irregularidade sistêmica de acordo com padrão definido pelo PODER CONCEDENTE.
- vii. Imprimir documentos dos cidadãos que utilizam o Telecentro.

c. Escolaridade:

- viii. Curso técnico profissionalizante de Tecnologia da Informação ou áreas afins.
- ix. Segundo Grau Completo.



## 14 CONTRATAÇÃO

- 14.1 A administração das UAI compreende atividades, procedimentos, rotinas, intervenções, avaliações, providências, e demais ações pertinentes atribuídas à CONCESSIONÁRIA com o objetivo de manter cada Unidade operando em estrita observância às restrições legais aplicáveis, particularmente no que se refere à legislação trabalhista brasileira vigente.
- 14.2 A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar a contratação dos funcionários com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência do início dos treinamentos.

## 15 TREINAMENTO

### 15.1 Introdução

- 15.1.1 É parte integrante e essencial da implantação da UAI o treinamento das equipes da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE (para esta apenas em nível estratégico e tático), abrangendo todos os SERVIÇOS UAI, além dos treinamentos de integração e comportamental.
- 15.1.2 A solicitação de treinamento por parte da CONCESSIONÁRIA deverá ser feita com prazo mínimo de 30 (trinta dias) conforme disposto pelo PODER CONCEDENTE, por meio de formulário descrito no Formulário de Solicitação de Treinamento deste ANEXO e planilha conforme modelo que será disponibilizado pelo PODER CONCEDENTE após a assinatura do CONTRATO.
- 15.1.3 O treinamento somente será considerado concluído após a validação do PODER CONCEDENTE e dos ÓRGÃOS PARCEIROS envolvidos. Somente após a conclusividade do treinamento o funcionário será considerado apto a realização dos atendimentos.

### 15.2 Requisitos Gerais

- 15.2.1 O PODER CONCEDENTE deverá conceber e aplicar programa de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos SERVIÇOS UAI.
- 15.2.2 O PODER CONCEDENTE informará à CONCESSIONÁRIA sobre o plano e o cronograma de treinamento, bem como o quantitativo de vagas disponíveis para capacitação dos funcionários da CONCESSIONÁRIA e demais informações pertinentes à realização dos treinamentos.



- 15.2.3 O treinamento ocorrerá de acordo com a disponibilidade dos ÓRGÃOS PARCEIROS, respeitando as diretrizes de segurança e a capacidade operacional do mesmo.
- 15.2.4 O Programa de Formação e Capacitação, doravante referido apenas por Programa, deverá ser realizado de forma completa, adequada e atender, no mínimo, a todos os seus requisitos básicos.
- 15.2.5 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.
- 15.2.6 Em cada módulo de treinamento, o PODER CONCEDENTE definirá seu interesse de acompanhar e participar, encaminhando representantes específicos, os quais poderão ministrar treinamento adequado para transformar multiplicadores, que serão funcionários da CONCESSIONÁRIA, com capacitação de replicar os conhecimentos.
- 15.2.7 É condição para início dos treinamentos o fornecimento pela CONCESSIONÁRIA do material didático adequado para cada módulo em quantidade suficiente para atender a todos os treinandos, conforme modelo padrão disponibilizado pelo PODER CONCEDENTE, devendo apresentar as mesmas características e formatações do modelo fornecido.
- i. Sempre que houver atualização do material didático, será disponibilizado pelo PODER CONCEDENTE a nova versão do documento em meio digital que deverá ser impresso pela CONCESSIONÁRIA e disponibilizado uma cópia a todos os envolvidos no atendimento do procedimento alterado.
- 15.2.8 Todos os custos de hospedagem, deslocamento e alimentação dos funcionários da CONCESSIONÁRIA serão de responsabilidade da mesma e deverão ser previstos na implantação e na manutenção da unidade, considerando a necessidade de reciclagem e o treinamento de novatos para reposição do quadro funcional.
- 15.2.9 O conteúdo dos treinamentos específicos para a execução de cada serviço conveniado pelo PODER CONCEDENTE é de responsabilidade do ÓRGÃO PARCEIRO que detém o controle do serviço, cabendo a esse órgão a definição da carga horária, da ementa, do local de realização dos treinamentos e dos instrutores que realizarão a capacitação.
- 15.3 Requisitos Básicos do Programa
- 15.3.1 O Programa deverá ser aplicado em módulos estabelecidos de acordo com os objetivos aos quais se propõem e com a população a qual se destina.



15.3.2 O plano de aplicação do Programa deverá constar do plano de implantação da solução UAI e deverá ser detalhado durante a etapa de operacionalização do contrato.

15.3.3 O Programa deverá conter a ementa de cada módulo de treinamento e indicar quais módulos deverão ter a presença de servidores a serem indicados pelo PODER CONCEDENTE.

#### 15.4 Capacitação Continuada

15.4.1 O PODER CONCEDENTE, bem como a CONCESSIONÁRIA por meio de seus multiplicadores deverão manter os módulos de treinamento e capacitação em permanente atualização, de forma a, periodicamente, aplicá-los com o objetivo de aprimorar os SERVIÇOS UAI.

15.4.2 A CONCESSIONÁRIA deverá manter sob permanente avaliação o desempenho e a qualidade dos serviços prestados pelos seus funcionários na prestação dos SERVIÇOS UAI, de forma a identificar necessidades de reciclagem de pessoal.

15.4.3 Novos integrantes no quadro de funcionários da CONCESSIONÁRIA deverão ser submetidos à aplicação dos módulos de treinamento e capacitação, sendo condição necessária para a efetiva integração dos mesmos na prestação dos SERVIÇOS UAI, e deverão comunicar ao PODER CONCEDENTE a fim de que este realize os procedimentos necessários para disponibilizar os módulos de treinamento.

15.4.4 A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar sempre e imediatamente ao PODER CONCEDENTE sobre o desligamento de funcionários, a fim de que seus acessos sejam devidamente bloqueados junto aos ÓRGÃOS PARCEIROS dos quais recebeu treinamento.

## 16 HORÁRIO DE TRABALHO

16.1 A alocação de recursos humanos nas atividades sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA deverá ser dimensionada para permitir a operação plena e ininterrupta da UAI, de acordo com seu horário de funcionamento. O horário e os dias de funcionamento poderão sofrer alteração, conforme o interesse do PODER CONCEDENTE, devendo este comunicar previamente a CONCESSIONÁRIA.

## 17 CONTROLE DE ACESSO E PONTO ELETRÔNICO

17.1 A UAI deverá ser dotada de controle de acesso para todos os profissionais alocados na unidade, inclusive terceirizados, com registro de ponto para funcionários de acordo com a legislação vigente.

## 18 UNIFORMIZAÇÃO E CRACHÁ



18.1 O padrão de uniformização e dos crachás funcionais deverá seguir os modelos definidos no Comunicação Visual e Uniformização

## PARTE VII – DA MANUTENÇÃO

### 19 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1 A manutenção da UAI será desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA com intuito de manter a qualidade do ambiente físico destinado a execução dos SERVIÇOS UAI, prevenir a deterioração do espaço e dos elementos que o compõem, garantir a qualidade do espaço disponibilizado aos cidadãos e funcionários e recolocar equipamentos ou instalações de acordo com as características definidas neste ANEXO e no CONTRATO.
- 19.2 Todos os custos relacionados à manutenção predial, bem como a correção de falhas eventualmente existentes nas instalações, ainda que ocultas, são de exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, a partir do recebimento do imóvel na data de assinatura do CONTRATO.
- 19.3 A partir da aprovação do espaço físico da UAI, por meio da aplicação do *Check List* de Infraestrutura, a CONCESSIONÁRIA terá como obrigação manter as características que viabilizaram essa aprovação.
- 19.4 A CONCESSIONÁRIA deverá desenvolver plano de manutenção preventiva a fim de evitar a deterioração do espaço e para garantir a adequada prestação dos SERVIÇOS UAI.
- 19.5 O plano de manutenção a ser desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA para a unidade, será entregue ao PODER CONCEDENTE em formato digital, no prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de efetiva implantação da respectiva unidade.
- 19.6 O plano de manutenção deverá incluir todas as ações necessárias para a garantia das manutenções da unidade, incluindo a manutenção do(s)(as):
- I. Áreas externas e internas;
  - II. Equipamentos de infraestrutura;
  - III. Recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC);
  - IV. Rede elétrica e lógica;
  - V. Rede hidráulica;
  - VI. Sistema de climatização;



VII. Mobiliários e divisórias.

- 19.7 A prevenção da deterioração ocorrerá pelo uso das ferramentas corretas para aplicação do plano de manutenção, aliada aos produtos corretos e a orientação dos usuários, principalmente da equipe que compõe a unidade.
- 19.8 A prevenção também ocorre pelas substituições de equipamentos ou de partes deles, de acordo com as especificações dadas pelos fabricantes, a fim de evitar desgastes e danos aos equipamentos como um todo.
- 19.9 Para garantir a qualidade do espaço disponibilizado aos cidadãos e funcionários a CONCESSIONÁRIA possui a obrigação de:
- I. Fornecer insumos necessários a manutenção de acordo com as instruções de cada componente da infraestrutura;
  - II. Instruir e capacitar os responsáveis pela execução da manutenção;
  - III. Gerenciar os planos de trabalhos para execução da manutenção;
  - IV. Disponibilizar profissionais específicos para cada área de manutenção;
  - V. Fiscalizar a execução dos planos de trabalhos estabelecidos.
- 19.10 Para recolocar os itens de infraestrutura e equipamentos a CONCESSIONÁRIA deverá considerar a periodicidade estipulada no CAPÍTULO X – DO REGIME DE BENS DA CONCESSÃO ADMINISTRATIVA no CONTRATO e, também, respeitar a necessidade de substituições imediatas para todos os casos que caracterizem:
- I. Risco ao usuário;
  - II. Dano estético as características de implantação descritas nesse Edital e seus ANEXOS;
  - III. Interrupção total ou parcial de atendimento;
  - IV. Prejuízo à forma de prestação dos SERVIÇOS UAI;
  - V. Danos aos bens integrantes da CONCESSÃO, constantes no CAPÍTULO X - DO REGIME DE BENS DA CONCESSÃO ADMINISTRATIVA do CONTRATO;
  - VI. Prejuízo à qualidade do ambiente de prestação de serviços.



19.11 Para manter a homogeneidade entre as unidades e o aspecto de organização das unidades é vedada a CONCESSIONÁRIA a fixação de qualquer tipo de comunicação diretamente nos mobiliários e divisórias, bem como a adaptação de qualquer acessório aos mobiliários que alterem o padrão definido no Mobiliários e Divisórias sem prévia autorização do PODER CONCEDENTE.