

ANEXO III

DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO

DA PROPOSTA TÉCNICA

ANEXO III – DIRETRIZES PARA ELABORAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA

1. O **CONCORRENTE** deverá apresentar **PROPOSTA TÉCNICA** contendo todos os elementos descritos neste Anexo.
2. Para fins de qualificação da **PROPOSTA TÉCNICA**, o **CONCORRENTE** deverá apresentar os seguintes documentos:
 - a. Relatório 01, contendo análise situacional que caracterize adequadamente a atual prestação de serviços das Unidades do PSIU, nos municípios envolvidos e também da UAI, objeto de visita, na capital, compreendendo os seguintes itens: instalações, serviços prestados, gestão do atendimento, pessoal e tecnologia.
 - b. Relatório 02, contendo apresentação do Modelo de Gestão, composto por:
 - I. Modelo de Gestão Integrada - descrição de modelo de gestão proposto pelo **CONCORRENTE**, envolvendo o **GOVERNO** (representado pela **SUBSECRETARIA DE GESTÃO**), **ÓRGÃOS PARCEIROS** e **CONCESSIONÁRIA**;
 - II. Modelo de Gestão de Qualidade - descrição dos fatores a serem utilizados pelo **CONCORRENTE**, tais como, padrões de atendimento, avaliação de desempenho organizacional, indicadores de desempenho, pesquisa de satisfação e normatização;
 - III. Modelo de Gestão de Pessoas - descrição do formato a ser utilizado pelo **CONCORRENTE** para gestão de recursos humanos, incluindo recrutamento e seleção, capacitação e treinamento, avaliação de desempenho, padronização de vestuário e identificação funcional;
 - IV. Modelo de Gestão de Tecnologia – descrição dos recursos a serem utilizados pelo **CONCORRENTE**, incluindo sistemas informatizados de gestão, rede de comunicação de dados e outras soluções tecnológicas.

c. Relatório 03, contendo apresentação do Modelo de Gerenciamento do Atendimento, descrevendo a solução ofertada (e.g. controle de senhas; análise de tempos e qualidade do atendimento).

d. Relatório 04, contendo a apresentação de Plano de Manutenção e Serviços de Apoio.

e. Relatório 05, contendo apresentação de equipe técnica especializada, comprovando a capacidade operacional do **CONCORRENTE**.

f. Relatório 06, contendo Plano de Implantação das Unidades UAI, com descrição das diversas atividades e etapas necessárias à construção ou adequação de espaço bem como com o detalhamento das ações necessárias à implantação das Unidades. O Plano de Implantação deverá considerar os seguintes requisitos essenciais:

I. Os dados e informações gerados na operação de unidades, antes da entrada em operação plena do sistema central, deverão ser armazenados nas respectivas unidades para posterior atualização do sistema central;

II. O **CONCORRENTE** não poderá, em hipótese alguma, justificar qualquer tipo de desconformidade operacional nos postos pela falta do sistema central;

III. Todas as autorizações e licenças necessárias para a implantação das unidades deverão ser de responsabilidade do **CONCORRENTE**, portanto, o plano de implantação deverá prever os prazos necessários para a sua obtenção;

IV. Nenhuma unidade poderá entrar em operação sem que todas as autorizações legais aplicáveis tenham sido obtidas;

V. Os testes funcionais e operacionais dos postos não deverão ser executados simultaneamente, uma vez que a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** designará apenas uma equipe para acompanhá-los;

VI. Os testes funcionais e operacionais no sistema central, caso tenham sua execução prevista para após a entrada em operação de um ou mais postos, não

deverá interferir na operação normal dos mesmos;

VII. O treinamento das equipes dos postos, se previsto para aplicação concomitantemente com a execução das instalações ou dos testes num determinado posto, deverá ter infra-estrutura computacional independente que simule integralmente as condições reais de operação, inclusive no que tange ao sistema central;

VIII. Não será admitida a entrada em operação de postos:

- i) Que não tenham sido integralmente testados funcional e operacionalmente ou que existam pendências decorrentes da aplicação desses testes;
- ii) Em que os serviços dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** não estejam totalmente operacionais;
- iii) Cujas equipes de operação não estejam completas e treinadas;
- iv) Cujas obras de adequação e/ou construção não estejam totalmente concluídas;
- v) Nos quais a sinalização visual não esteja integralmente implantada e o mobiliário esteja completo e instalado;

IX. Os sistemas dos **ÓRGÃOS PARCEIROS** estarão disponíveis para testes e operação imediatamente após a instalação das ferramentas de acesso a esses sistemas nas estações de trabalho de cada posto;

g. Relatório 07, contendo cronograma de implantação e detalhando as informações constantes do Relatório 06. O cronograma de implantação da Operação UAI deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

I. Em termos de locais, o cronograma deverá ser dividido em:

- i) Central UAI;
- ii) Cada Posto;

II. Em termos de fases, o cronograma deverá conter, no mínimo, as seguintes:

- i) Operacionalização do Contrato;
- ii) Construção/reforma e/ou locação dos imóveis;
- iii) Concepção e desenvolvimento de sistemas;
- iv) Instalação de infra-estrutura física e lógica;
- v) Convênios;
- vi) Testes e integração de sistemas;
- vii) Seleção de RH;
- viii) Contratação de RH;
- ix) Treinamento e capacitação técnica;
- x) Divulgação;

III. Em termos de marcos, o cronograma deverá destacar, no mínimo, os seguintes:

- i) Assinatura do contrato;
- ii) Conclusão da Operacionalização do Contrato;
- iii) Disponibilização dos imóveis dos postos e da Central UAI;
- iv) Conclusão da instalação por posto e Central UAI;
- v) Conclusão dos testes por posto e Central UAI;
- vi) Conclusão de seleção de RH;
- vii) Conclusão de contratação;
- viii) Conclusão do treinamento;
- ix) Entrada em operação de cada posto;
- x) Entrada em operação do sistema central;
- xi) O cronograma deverá ser desenvolvido em ferramenta apropriada, preferencialmente, o MS Project na sua última versão disponível;
- xii) O cronograma deverá ter semana como unidade de tempo para visualização do diagrama de Gantt;
- xiii) A duração das etapas, fases e atividades deverá ser expressa em dias;
- xiv) O calendário deverá considerar todos os feriados oficiais como dias não trabalhados.

IV. A numeração de etapas/fases/atividades deverá obedecer ao disposto a seguir:

- i) Nível 1 – etapas - um dígito: Operacionalização do Contrato e locais;
- ii) Nível 2 – fases - dois dígitos: fases;
- iii) Nível 3 – atividades - três dígitos: atividades e *milestones*;

V. Todas as fases e atividades deverão ter suas relações de precedência estabelecidas no cronograma;

VI. Cada atualização do cronograma ao longo da implantação da Operação UAI resultante de negociação com a **SUBSECRETARIA DE GESTÃO** deverá gerar um novo arquivo cuja numeração de versão deverá obedecer às regras abaixo:

VII. Se houver apenas mudança de data, a versão permanece a mesma e a revisão é incrementada de um dígito – Ex: de 1.0 para 1.1;

VIII. Se houver adição ou supressão de etapa, fase ou atividade ou, ainda, mudança de relação de precedência, a versão é incrementada de um dígito e a revisão passa para “zero” – Ex: de 1.1 para 2.0.

h. Relatório 08, contendo apresentação das características gerais dos imóveis que serão utilizados na execução do projeto: aspectos da localização, transporte público, pavimentação das vias de acesso, acessibilidade e aspectos de infraestrutura.

i. Relatório 09, contendo Plano de Operação, Manutenção e Conservação das unidades UAI, que descreva as diversas atividades de manutenção das instalações prediais, manutenção e renovação do mobiliário, manutenção e renovação dos equipamentos, manutenção e renovação da Programação Visual.

j. Relatório 10, contendo descrição dos serviços de apoio, incluindo serviços de limpeza, conservação, segurança, malotes etc.

2.1 somente serão classificadas as propostas técnicas:

- a. Que apresentarem todos os documentos descritos no item 2 deste Anexo.
- b. Cujo o conteúdo dos documentos apresentados, conforme item 2 deste Anexo, não apresentarem incompatibilidades com o disposto neste Edital e seus Anexos, em especial o Anexo 1.
- c. Que obedecerem as demais disposições deste Anexo.

3. Para fins do cálculo da NOTA TÉCNICA, o CONCORRENTE deverá apresentar.

- a. Relatório 11, contendo tabela com a pontuação obtida pelo CONCORRENTE em cada fator de pontuação apresentado abaixo.
- b. Documentação para comprovação da pontuação obtida pelo CONCORRENTE, obrigatoriamente composta de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome do CONCORRENTE ou empresa(s) participante(s) de CONSÓRCIO considerando a gestão, gerenciamento ou administração de serviços de implantação, operação e manutenção voltados à prestação de serviço público ou privado, com a disponibilização total ou parcial de recursos e serviços.

3.1 A NOTA TÉCNICA do CONCORRENTE será calculada, exclusivamente, a partir dos fatores de pontuação apresentados a seguir:

3.1.1. **FATOR DE PONTUAÇÃO F1** – Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo teleinformática e infra-estrutura.

1. Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo teleinformática e infra-estrutura. Base: área do empreendimento	
FATOR 1	
O CONCORRENTE comprovou, por meio de atestado, experiência anterior em serviços compatíveis com o objeto	

desta licitação, em contrato semelhante, no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços de implantação e operação voltados a prestação de serviços públicos ou privados, englobando a disponibilização de recursos de teleinformática e a administração geral de infra-estrutura do imóvel destinado ao atendimento público, com área mínima de 2.500 m ² (dois mil e quinhentos metros quadrados), não se admitindo o somatório de atestados.	
Metragem da área comprovada	PONTOS
a) acima de 6.000 m ²	90
b) de 4.001 a 6.000 m ²	50
c) de 2.500 a 4.000 m ²	10
Nota máxima no fator 1	90

3.1.2. FATOR DE PONTUAÇÃO F2 – Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo serviços de recepção, orientação, informação e atendimento.

<p>2. Capacidade técnica em gestão, implantação e operação, envolvendo serviços de recepção, orientação, informação e atendimento.</p> <p>Base: atendimentos por dia</p>	
FATOR 2	
O CONCORRENTE comprovou experiência anterior, por meio de atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em contrato semelhante, no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços de	

implantação e operação de empreendimento voltado à prestação de serviços públicos ou privados, englobando obrigatoriamente a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial, com volume mínimo de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos por dia, não se admitindo o somatório de atestados.	
Volume de atendimento comprovado	PONTOS
a) acima de 6.000 atendimentos diários	90
b) de 4.001 a 6.000 pessoas por dia	50
c) de 2.500 a 4.000 pessoas por dia	10
Nota máxima no fator 2	90

3.1.3. FATOR DE PONTUAÇÃO F3 – Capacidade técnica em gestão, envolvendo manutenção e administração geral.

3. Capacidade técnica em gestão, envolvendo manutenção e administração geral. Base: fluxo de pessoas por dia.	
FATOR 3	
O CONCORRENTE comprovou experiência anterior, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em serviços compatíveis ao objeto da licitação, em contrato semelhante, no que se refere à gestão, gerenciamento ou administração de serviços, englobando a manutenção das instalações e a administração geral do imóvel destinado ao atendimento de público, com fluxo médio de pessoas igual ou superior a 2.500 (duas mil e quinhentas) pessoas por dia, não se	

admitindo somatório de atestados.	
Fluxo médio de pessoas comprovado	PONTOS
a) acima de 6.000 pessoas por dia	90
b) de 4.001 a 6.000 pessoas por dia	50
c) de 2.500 a 4.000 pessoas por dia	10
Nota máxima no fator 3	90

3.1.4. **FATOR DE PONTUAÇÃO F4** – Capacidade técnica em implantação, envolvendo projeto executivo e sua execução.

<p>4. Capacidade técnica em implantação, envolvendo o projeto executivo e sua execução.</p> <p>Base: quantidade de unidades.</p>	
SUBFATOR 4	
<p>O CONCORRENTE comprovou experiência anterior, por meio de atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em contrato semelhante, no que se refere a serviços de implantação, englobando o desenvolvimento de projeto executivo, bem como a efetiva realização dos seguintes itens: lay-out, comunicação visual, sistema de gerenciamento de filas e sistema de teleinformática, de unidade destinada ao atendimento público com área mínima de 2.500 m² (dois mil e quinhentos metros quadrados) e volume mínimo de atendimento de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos presenciais por dia, referindo-se cada atestado a uma única instalação física, para comprovação desta específica experiência.</p>	
Capacidade e experiência comprovada	PONTOS

a) acima de 1 (uma) unidade.	90
b) somente 1 (uma) unidade.	45
Nota máxima no fator 4	90

3.1.5. FATOR DE PONTUAÇÃO F5 – Capacidade técnica em implantação e operação, envolvendo sistema de gerenciamento do atendimento.

5. Capacidade técnica em implantação e operação, envolvendo sistema de gerenciamento do atendimento. Base: quantidade de unidades.	
FATOR 5	
O CONCORRENTE comprovou experiência anterior, por meio de atestado, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, em serviços compatíveis com o objeto desta licitação, em contrato semelhante, no que se refere à implantação e operação de sistema de gerenciamento do atendimento, com fornecimento do sistema (software) e equipamentos (hardware) para unidade destinada ao atendimento público com área mínima de 2.500 m ² (dois mil e quinhentos metros quadrados) e volume mínimo de atendimento de 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos presenciais por dia, referindo-se cada atestado a uma única instalação física, para comprovação desta específica experiência	
Capacidade e experiência comprovada	PONTOS
a) acima de 1 (uma) unidade.	90
b) somente 1 (uma) unidade.	45
Nota máxima no fator 5	90

3.1.6. FATOR DE PONTUAÇÃO F6 – Capacidade técnica em Gestão e Operação.

6. Capacidade técnica em Gestão e Operação. Base: quantidade de unidades.	
FATOR 6	
O CONCORRENTE comprovou já haver realizado, por meio de atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, gestão e operação de no mínimo 1 (uma) unidade de atendimento integrado similares às UAI, envolvendo serviços de informação, orientação e atendimento presencial, com área mínima de 2.500 m ² realizando no mínimo 2.500 (dois mil e quinhentos) atendimentos por dia, em cada uma destas unidades.	
Capacidade e experiência comprovada	PONTOS
a) acima de 2 (duas) unidades	90
b) gestão de 2 (duas) unidades	50
c) gestão de 1 (uma) unidade	10
Nota máxima no fator 6	90

3.2 A nota técnica é a somatória das notas dos fatores F1 a F6, multiplicada por “100” e dividida pelo “total de pontos possíveis”:

$$NT = \frac{100 \times (F1+F2+F3+F4+F5+F6)}{(\text{Total de pontos possíveis})}$$

Em que:

- NT é a Nota Técnica do **CONCORRENTE**.
- F1 a F6 são os valores de cada fator, calculados com base na nota obtida multiplicada pelo respectivo peso.

4. Ao final da Proposta Técnica deverá constar a seguinte declaração:

“Declaramos, expressamente, que:

- a) concordamos, integralmente e sem qualquer restrição, com as condições da contratação;
- b) manteremos válida esta proposta pelo prazo de 120 (cento e vinte) dias, contado da data de sua entrega;
- c) temos pleno conhecimento do local e das condições e exigências de execução dos trabalhos;

Atenciosamente,

(assinatura do representante legal)

(qualificação)