



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº  

**ANEXO IV – SISTEMA DE IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, MANUTENÇÃO
E OPERAÇÃO DAS UAIS (SIGMO)**



SUMÁRIO

PARTE I – DOS APÊNDICES QUE COMPÕEM ESTE ANEXO	4
PARTE II – DA IMPLANTAÇÃO	4
1 DO CONCEITO DE IMPLANTAÇÃO	4
2 CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO	5
3 IMÓVEL.....	7
4 PROJETOS PARA CONCEPÇÃO DAS UAI.....	12
5 EXECUÇÃO DE OBRA	45
6 COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E <i>MARKETING</i>	46
PARTE III – DA OPERAÇÃO	50
7 DO CONCEITO DE ATENDIMENTO	50
8 O PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS.....	51
9 ATENDIMENTO NAS UAI	52
10 GERENCIAMENTO CENTRAL.....	59
PARTE IV – DOS RECURSOS HUMANOS.....	67
11 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS.....	67
12 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	67
13 CONTRATAÇÃO	77
14 TREINAMENTO.....	77
15 HORÁRIO DE TRABALHO	79
16 CONTROLE DE ACESSO E PONTO ELETRÔNICO.....	79
17 UNIFORMIZAÇÃO E CRACHÁ.....	79
PARTE V – DA MANUTENÇÃO.....	90



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

18	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	90
----	-------------------------	----



PARTE I – DOS APÊNDICES QUE COMPÕEM ESTE ANEXO

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

APÊNDICE I – Formulário de Solicitação de Avaliação de Imóvel

APÊNDICE II – Check-List de Avaliação do Imóvel

APÊNDICE III – Formulário de Solicitação de Análise e Validação de Projetos

APÊNDICE IV – Check-List de Infraestrutura e Validação para Implantação

APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias

APÊNDICE VI – Formulário de Solicitação de Treinamento

APÊNDICE VII – Identidade Visual

PARTE II – 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, que devem ser obedecidas pela CONCESSIONÁRIA conforme etapas abaixo, definidas em ordem cronológica:

I. Localização de imóvel adequado à instalação de uma unidade;

II. Elaboração de todos os projetos necessários para adequação desse imóvel ao conceito UAI;

III. Adequação do imóvel de acordo com os projetos desenvolvidos;

IV. Instalação de infraestrutura contendo mobiliários, equipamentos e sistemas para a efetivação dos serviços UAI;

V. Contratação e treinamento de funcionários;

VI. Testes e treinamentos operacionais;



VII. 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 de cada LOTE DE LICITAÇÃO;
- 2.2 A definição da ordem de implantação dos municípios de cada lote será definida pelo PODER CONCEDENTE.
- 2.3 O CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO será planejado pela CONCESSIONÁRIA conforme Tabela 1 - Composição dos LOTES DE LICITAÇÃO.
- 2.3.1 No caso de mesmo ADJUDICATÁRIO ser vencedor de mais de um LOTE DE LICITAÇÃO o CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO será planejado para cada LOTE DE LICITAÇÃO.
- 2.4 A aprovação do CRONOGRAMA de cada lote será feita pelo PODER CONCEDENTE após a compatibilização e intercalação dos prazos de treinamentos e de implantação assistida dos três LOTES DE IMPLANTAÇÃO.
- 2.5 A CONCESSIONÁRIA poderá propor alterações nos prazos intermediários do CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO que não interfiram no marco final aprovado pelo PODER CONCEDENTE.
- 2.5.1 O atraso da implantação de uma UAI, que consiste no descumprimento do marco final, não impedirá o cumprimento do CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO das demais UAI, não excluindo a aplicação das infrações previstas no CONTRATO.
- 2.6 Para a definição do cronograma serão considerados os seguintes LOTES DE LICITAÇÃO:

LOTE 1 – NOROESTE
BARREIRO
PARACATU
PATOS DE MINAS



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

UBERABA
S.SEBASTIÃO DO PARAÍSO
PASSOS
DIVINÓPOLIS
LOTE 2 – SUDOESTE
BARRO PRETO
POUSO ALEGRE
POÇOS DE CALDAS
LAVRAS
SÃO JOÃO DEL REI
BARBACENA
MURIAÉ
LOTE 3 – NORDESTE
VENDA NOVA
SETE LAGOAS
CURVELO
DIAMANTINA
ARAÇUAÍ
TEOFILO OTONI
CORONEL FABRICIANO
CARATINGA
PONTE NOVA

Tabela 1 - Composição dos LOTES DE LICITAÇÃO

- 2.6.1 Para atender a necessidade de ÓRGÃOS PARCEIROS, o PODER CONCEDENTE poderá vincular a uma UAI a produção de documentos a partir de dados oriundos de outros pontos de atendimento ao cidadão dos municípios localizados na mesma região geográfica onde se encontra instalada a UAI.
- 2.6.2 A definição dos grupos vinculados a cada UAI é de exclusiva responsabilidade do PODER CONCEDENTE, e será definida a partir de critérios geográficos pré-estabelecidos pelo mesmo.
- 2.7 O CRONOGRAMA será definido considerando a execução dentro dos seguintes períodos de CONCESSÃO:

6º MÊS DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	BARREIRO
	BARRO PRETO
	VENDA NOVA
DO 7º AO 18º MÊS DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	PARACATU
	UBERABA
	POUSO ALEGRE



	MURIAÉ
	SETE LAGOAS
	CURVELO
DO 19º AO 30º MÊS DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	PATOS DE MINAS
	DIVINÓPOLIS
	POÇOS DE CALDAS
	LAVRAS
	TEOFILO OTONI
	CORONEL FABRICIANO
	PONTE NOVA
DO 31º AO 42º MÊS DE VIGÊNCIA DO CONTRATO	S.SEBASTIÃO DO PARAÍSO
	PASSOS
	SÃO JOÃO DEL REI
	BARBACENA
	DIAMANTINA
	ARAÇUAÍ
	CARATINGA

Tabela 2 - Implantação por município x vigência do CONTRATO

- 2.8 Não serão aprovadas implantações concomitantes de municípios do mesmo LOTE DE LICITAÇÃO ou de LOTES distintos.
- 2.9 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.
- 2.10 A distribuição proposta pela CONCESSIONÁRIA para implantação em cada município deverá considerar todo o período de vigência descrito na Tabela 2 - Implantação por município x vigência do CONTRATO.

3 IMÓVEL

3.1 ESCOLHA DO IMÓVEL

- 3.1.1 A excelência no atendimento ao cidadão e a aprovação do PODER CONCEDENTE na escolha do imóvel deverão levar em consideração o quesito acessibilidade aos locais onde os serviços públicos serão prestados.
- 3.1.2 Caberá ao PODER CONCEDENTE aprovar a escolha dos imóveis apresentados pela CONCESSIONÁRIA atendendo as diretrizes dispostas neste ANEXO.



3.1.2.1 Caso inexista imóvel que atenda a todas as recomendações previstas neste ANEXO, a CONCESSIONÁRIA poderá submeter este imóvel à aprovação do PODER CONCEDENTE, descrevendo a motivação da impossibilidade de cumprimento das exigências para a escolha do imóvel, destacando quais os quesitos que não são atendidos pelo mesmo.

I. O PODER CONCEDENTE considerará os requisitos atendidos e os não atendidos para aprovar ou recusar o imóvel apresentado nessas condições;

II. As informações contidas no requerimento são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, caso o PODER CONCEDENTE constate que as informações são falsas a CONCESSIONÁRIA estará sujeita as penalidades prevista no CONTRATO.

3.1.2.2 O PODER CONCEDENTE poderá aprovar, recusar ou solicitar demais informações que julgar relevantes para a escolha do imóvel que melhor atenda as exigências constantes deste ANEXO e do CONTRATO.

3.1.3 Características Urbanísticas do Imóvel

I. São descritas neste item todas as exigências para a escolha do imóvel em relação aos parâmetros urbanísticos dos municípios, a exceção de Diamantina, São João Del Rei e Paracatu. Para estes três municípios, que são protegidos, integral ou parcialmente, pelas legislações de Tombamento Federais, Estaduais e Municipais, a avaliação de imóveis levará em consideração as restrições impostas por essa proteção, não excluindo a aplicação subsidiária das regras previstas neste ANEXO e em seu CONTRATO no caso de dúvida ou omissão legal.

a. Localização e Acessos:

- i. Obrigatoriamente os imóveis deverão estar localizados nas áreas de maior circulação de pessoas do município, em áreas centrais ou em shopping centers ou junto a terminais de integração de linhas de transporte coletivo;
- ii. Do ponto de vista de referência, em locais onde a visibilidade da Unidade não seja prejudicada por imóveis próximos ou pela tipologia e topografia local;
- iii. Do ponto de vista de adequabilidade, em locais que não sejam próximos a lixões, nem a grandes praças de eventos que possam prejudicar o acesso dos usuários;
- iv. Do ponto de vista de acesso físico, em ruas asfaltadas, iluminadas e com passeios públicos em condições plenas de trânsito de pessoas e em locais de acessos fáceis e funcionais, principalmente para Portadores de Necessidades Especiais - PNEs, sem conflito entre áreas de pedestres e de circulação de veículos;



- v. Imóveis localizados no entorno mais próximo dos principais corredores viários, providos de transporte coletivo;

b. Transporte:

- i. Ser provido de linhas de transporte coletivo;
- ii. Estar a, no máximo, 300m (trezentos metros) de uma estação de transporte coletivo.
- Entende-se por estação de transporte coletivo qualquer ponto de parada de ônibus;
- iii. Ser de fácil acesso por meio de transporte particular, motorizado ou não, ou a pé;

c. Iluminação do entorno:

- i. Estar localizado em área de boa iluminação pública;
- ii. Não estar localizado próximo a vias de acesso sem iluminação pública;
- iii. Para locais de pouca iluminação ou próximos a áreas de vegetação densa deverá ser prevista pela CONCESSIONÁRIA a instalação de iluminação externa a fim de garantir a segurança dos usuários e transeuntes;

d. Precauções a fenômenos da natureza:

- i. Localizar-se em pontos historicamente livres de enchentes;
- ii. Não localizar-se em áreas de risco geológico;

3.1.4 Características Arquitetônicas do Imóvel

I. O imóvel deverá possuir área útil dimensionada de acordo com a projeção de demanda do município, de forma a atender todos os requisitos aplicáveis estabelecidos na presente LICITAÇÃO.

II. A área útil do imóvel deverá ter formato mais regular possível, com um sistema estrutural que possibilite grandes vãos e permita flexibilidade para a elaboração dos layouts apresentados em projetos de arquitetura.

III. O dimensionamento das áreas dos imóveis para as Unidades UAI deverá considerar expansões (reserva técnica) que correspondam a, no mínimo, 30% (trinta) da área total do imóvel, que contemplem os parâmetros de crescimento da demanda, estabelecidos para cada Unidade no ANEXO III deste EDITAL, bem como o crescimento da demanda fora das expectativas estimadas, seja pelo maior



interesse dos cidadãos na utilização das UAI, seja pelo acréscimo de novos serviços à sua estrutura.

IV. A estrutura dos imóveis deverá ser adequada para os esforços previsíveis a que estará submetida e deverá estar em boas condições de conservação. Em casos de patologias estruturais, a CONCESSIONÁRIA deverá emitir laudo técnico de avaliação da estrutura elaborado por profissional habilitado e credenciado em conselho específico.

V. Os imóveis deverão apresentar boa condição quanto ao conforto térmico e acústico, com instalações dentro do padrão exigido por regulamentação quanto a prevenção e combate a incêndio e pânico.

3.1.5 DOCUMENTAÇÃO BÁSICA

I. Para fins de apresentação de documentação comprobatória do cumprimento às legislações, leis, decretos, entre outros instrumentos legais pré-estabelecidos por órgãos competentes, o PODER CONCEDENTE define que deverão ser apresentados pela CONCESSIONÁRIA, anexados ao formulário presente no APÊNDICE I – Formulário de Solicitação de Avaliação de Imóvel, os seguintes documentos:

a. Para lotes (entende-se por lote, neste contexto, o terreno onde serão construídas as instalações necessárias para a instalação da UAI):

i. Na hipótese de construção de imóvel em terreno vago, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar:

- Cópia do REGISTRO DE IMÓVEL atualizado, emitido pelo cartório de registro;
- Cópia de documento constando as Informações Básicas do Imóvel como número do lote, zoneamento, uso, quadra, logradouro, entre outras. Esse documento é fornecido pela Prefeitura de cada município;
- Laudo emitido pelo Responsável Técnico (RT) indicado pela CONCESSIONÁRIA contendo a análise de viabilidade de implantação da unidade na área escolhida de acordo com a legislação municipal vigente;

b. Para Imóvel a ser adequado:

i. Para imóveis já construídos que serão adequados aos padrões UAI, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar os seguintes documentos:

- Cópia do REGISTRO DE IMÓVEL atualizado, emitido pelo cartório de registro da região;



- HABITE-SE - cópia do documento emitido pela Prefeitura de cada município em que autoriza o início da utilização do imóvel e comprova que o empreendimento foi construído seguindo as exigências da legislação local como a Lei de Parcelamento, Ocupação e Uso do Solo – LPOUS, Plano Diretor e o Código de Obras;
- O termo HABITE-SE pode ser substituído pelos termos AUTO DE CONCLUSÃO, AUTO DE VISTORIA, CERTIFICADO DE CONCLUSÃO OU CARTA DE HABITAÇÃO, entre outros, conforme Legislações Municipais.
- Levantamento Arquitetônico do imóvel nas condições existentes no momento de solicitação de visita, impresso em escala 1:100 ou em outra escala que melhor se adeque à fácil leitura do documento.

II. A CONCESSIONÁRIA deverá obter laudo técnico específico sobre o sistema estrutural e seu estado de conservação, para imóveis antigos ou em estado de conservação inicialmente não adequado. O laudo deverá ser emitido antes da contratação do aluguel ou compra da edificação.

3.2 VALIDAÇÃO DE IMÓVEL

3.2.1 Formulário de Solicitação de Avaliação de Imóvel

I. A solicitação de avaliação de imóvel deverá ser feita pela CONCESSIONÁRIA por meio do APÊNDICE I – Formulário de Solicitação de Avaliação de Imóvel, protocolado no PODER CONCEDENTE, contendo os anexos solicitados no item 3.1.5 deste documento.

II. A CONCESSIONÁRIA deverá, em caso de necessidade de avaliação de mais de um imóvel, agrupar todos os imóveis já identificados na mesma solicitação.

III. Somente os formulários acompanhados por todos os documentos contidos nos itens 3.1.5 serão considerados válidos pelo PODER CONCEDENTE para fins de agendamento.

IV. O PODER CONCEDENTE terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para agendar a visita de avaliação. As visitas serão agendadas respeitando-se a ordem cronológica de protocolo do pedido e a disponibilidade da equipe do PODER CONCEDENTE.

V. Em caso de protocolo de mais de uma solicitação para o mesmo município em formulários distintos, os municípios que ainda não foram atendidos terão prioridade de agendamento sobre os municípios já visitados.

3.2.2 Aplicação de *Check list*

I. O PODER CONCEDENTE definirá a equipe que fará visita técnica para avaliação do imóvel. No momento da visita será aplicado o *Check List* de



Avaliação do Imóvel, conforme APÊNDICE II – Check-List de Avaliação do Imóvel.

II. A realização de visita de avaliação não consiste em validação do imóvel.

III. A validação do imóvel será concluída pelo PODER CONCEDENTE após o preenchimento do *Check list*, que emitirá um ofício à CONCESSIONÁRIA, contendo o parecer definitivo sobre os imóveis visitados.

3.3 CONTRATAÇÃO DE IMÓVEL

3.3.1 Após a validação do imóvel pelo PODER CONCEDENTE a CONCESSIONÁRIA deverá formalizar a contratação do imóvel. Por se tratar de um BEM REVERSÍVEL o contrato de locação deverá, obrigatoriamente, cumprir o disposto no CONTRATO.

4 PROJETOS PARA CONCEPÇÃO DAS UAI

4.1 ETAPAS DE PROJETOS

4.1.1 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a elaboração de projetos necessários às instalações das 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).

4.1.2 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 digitalizado. Para o desenvolvimento de cada projeto a CONCESSIONÁRIA deverá atender as especificidades dos subitens e alíneas do item 4 deste ANEXO.

4.1.3 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 das UAI e os setores constantes no item 4.2 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 as 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 das 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. 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 das 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 4 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 das obras das unidades UAI.

ii. Fica estabelecido pelo PODER CONCEDENTE que quaisquer modificações necessárias após entrega dos projetos *As Built* deverão ser previamente apresentadas e validadas para posterior execução das modificações sugeridas, caso sejam aprovadas pelo PODER CONCEDENTE.

4.1.4 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:

a. Para lotes (entende-se por lote, neste contexto, o terreno onde serão construídas as instalações necessárias para a instalação da UAI):

- i. Projeto Topográfico;
- ii. Projeto de Fundações;
- iii. Projeto de Estruturas;
- iv. Projeto Hidráulico-Sanitário (alimentação de água, drenagem de águas pluviais e esgoto sanitário);
- v. Projeto Elétrico, Telefônico e SPDA (instalações elétricas, telefonia, Circuito Fechado de TV – CFTV e Sistema de Prevenção a Descargas Atmosféricas - SPDA);
- vi. Projeto de Instalações Mecânicas (elevadores, plataformas elevatórias, ar condicionado);
- vii. Projeto Paisagístico;
- viii. Projeto de Sinalização Visual;
- ix. Projeto de Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico – PPCIP.

b. Para Imóvel a ser adequado

- i. Deverão ser entregues os mesmos projetos complementares contemplados na no item I, item 4.1.4, à exceção do Projeto Topográfico e do Projeto de



Fundações. Os demais projetos serão contemplados conforme demanda de projeto de arquitetura aprovado pelo PODER CONCEDENTE na etapa de Projeto Básico.

4.1.5 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 4.1.3 e 4.1.4, a CONCESSIONÁRIA deverá fornecer ao PODER CONCEDENTE cópia digital do arquivo de compatibilização dos projetos em extensão “.dwg”.

4.2 CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DE PROJETOS

4.2.1 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 das unidades UAI.

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

4.2.3 Os locais de implantação das Unidades UAI serão definidos pela CONCESSIONÁRIA em conformidade com as especificações descritas no EDITAL e seus ANEXOS.

4.2.4 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 PODER CONCEDENTE em consonância ao item 4.1 deste ANEXO.

a. Formatos ou pranchas:

i. Deverão atender às normas vigentes de representação de projetos e os padrões ISO 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;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

50 30 10	180			
	125		30	25
	PROJETO:	NOME DA UNIDADE	ÁREA CONSTRUÍDA:	ESCALA:
	CONTEÚDO:	CONTEÚDO DO PROJETO	ÁREA(m²)	ESCALA
	ENDEREÇO:	ENDEREÇO DA UNIDADE	CATEGORIA:	DATA:
		ARQ	DIA/MÊS/ANO	
	EMPRESA:	NOME DA EMPRESA	LOGOMARCA:	FOLHA N°:
				XX
	RESP. TÉCNICO:	NOME DO RESPONSÁVEL - REGISTRO NO CONSELHO - ESTADO		N° DE FOLHAS:
				YY

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.

4.2.5 Distribuição em níveis:

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

II. A eventual utilização de dois pavimentos em qualquer das Unidades será possível, desde que atendida à legislação vigente referente à acessibilidade, às Instruções Técnicas do Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais – CBMMG e aprovado pelo PODER CONCEDENTE. No caso de utilização de dois pavimentos, a maior concentração da área de atendimento ao público deverá situar-se, preferencialmente, no pavimento ao nível da rua.

4.2.6 Distribuição Setorial do Projeto

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

II. Cada Unidade deverá ter as seguintes áreas e ambientes operacionais, administrativos e de apoio administrativo:

c. 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 pequenas filas em horários de pico, delimitadas por organizadores de fila de acordo com o projeto de sinalização visual, constante deste ANEXO.

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.

v. Fechamentos: fechamentos laterais em divisória estruturada de 90mm de espessura, com vedação em painéis do modelo D02, conforme o APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias desse ANEXO. Fechamento posterior em parede de alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado.

d. 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

e. Guichês de atendimento:

i. Função: operacionalização dos serviços disponíveis na unidade com toda infraestrutura necessária.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

ii. Localização: deverão estar amparados pelo setor de espera, garantindo o conforto dos 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 APÊNDICE V – 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

f. 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;

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.

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, quadro branco e acomodar mobiliário e computadores – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – 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 V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

g. 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.

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 em conformidade com APÊNDICE VII – Identidade Visual e televisor para divulgação de resultados das provas – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – 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 V – 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.

h. Auditório:

i. Função: espaço destinado à realização de reuniões, palestras e treinamentos.

ii. Localização: deverá se localizar, preferencialmente, em ambientes com menor intensidade sonora.

iii. Mobiliários: poltronas rebatíveis para auditório com pranchetas escamoteáveis, mesa de reunião, cadeiras fixas com base em “S”, estação de trabalho, suporte de CPU, suporte de monitor, quadro branco, retroprojektor e tela de projeção – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

iv. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com teto em laje pré-moldada ou pré-fabricada de concreto.

i. Salas de Reunião:

i. Função: espaço destinado à realização de reuniões.

ii. Localização: deverá se localizar, 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 APÊNDICE V – 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 V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

j. 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 APÊNDICE V – 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 V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

k. Sala de Gerência:

i. Função: realizar trabalhos administrativos e operacionais de gerência das unidades.

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 APÊNDICE V – 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 V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

l. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

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 “PARTE II –VII,j”.

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 V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

m. 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 APÊNDICE V – 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

n. 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 4.4 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.

o. Reserva Técnica:

i.Função: áreas destinadas a 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO deste ANEXO, conforme demanda projetada quanto aos usos específicos dados às áreas.

p. Copa/Refeitório:

i.Função: espaço destinado a refeições e lanches.

ii. Localização: deverá ser instalada não se comunicando diretamente com as áreas de instalações sanitárias.

iii. Mobiliários: mesas de reunião, cadeiras fixas com base em “S”, armários altos e baixos – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

iv. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica com revestimento cerâmico conforme especificado no item 4.4 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

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

q. 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 APÊNDICE V – 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

r. Centro de Processamento de Dados - CPD:



i.Função: local onde serão instalados os servidores da unidade, equipamentos de rede (rack, switch, patch panel, voice panel, roteador, modem e demais equipamentos), equipamentos, sistemas de telefonia e central telefônica - PABX, *no-breaks*, central de monitoramento de câmeras – CFTV, etc.

ii. Mobiliários: estação de trabalho, gaveteiros volante, armários alto e baixo, cadeiras giratórias, suporte de monitor e de CPU – conforme descrito no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO

iii. 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.

s. Despesa 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

iv. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado.

t. 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 4.4 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

u. Vestiários (masculino e feminino):

i.Funções: local destinado à guarda de pertences pessoais e de troca de vestimenta dos funcionários.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

ii. Localização: deverão ser instalados junto com as demais áreas de apoio administrativo. Poderá ser instalado em mesmo espaço físico dos sanitários de funcionários.

iii. Mobiliários: armários escaninhos de uso individual em cumprimento à norma regulamentadora do MTE – conforme modelo descrito no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

iv. Instalações: deverão seguir a norma vigente do MTE.

v. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica com revestimento cerâmico, conforme especificado no item 4.4 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

v. Sanitários (públicos e de funcionários):

i. Funções: local destinado aos cuidados de higiene pessoal.

ii. Instalações: deverão seguir a norma vigente do MTE.

iii. Fechamentos: fechamento em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme especificado no item 4.4 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

w. Depósito de lixo:

i. Funções: abrigar temporariamente os resíduos sólidos considerados sem utilidade para as atividades fins 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 no item 4.4 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

x. Casa de Máquinas (Ar Condicionado):

i. Funções: abrigar os equipamentos do sistema de refrigeração e climatização artificial.

ii. Instalações: deverão atender às normas vigentes da ABNT referentes às instalações de ar condicionado.

iii. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado com revestimento cerâmico conforme especificado no item 4.4 MATERIAIS E ACABAMENTOS.

y. Casa de Máquinas (Elevador):



i. 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.

ii. Instalações: deverão atender às normas vigentes da ABNT referentes às instalações de ar condicionado.

iii. Fechamentos: fechamentos em alvenaria cerâmica ou bloco de concreto celular autoclavado.

4.2.7 Algumas áreas deverão estar incluídas no projeto de arquitetura (layout) de forma a possibilitar proximidade física e consequente 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. Para unidades com dois ou mais pavimentos deverá ser previsto pela CONCESSIONÁRIA a instalação de um Almoxarifado por pavimento.

- d. C.P.D. e Despensa de Logística e Manutenção;
- e. Sala de Gerência e Sala de Reunião.

4.2.8 Características Internas

a. Arquitetura

i. As dimensões das áreas úteis mínimas internas das Unidades 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 Unidade. 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 VII – Identidade Visual desse ANEXO e possibilitar o acesso de 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 e áreas de atividade



restrita 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. 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.

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.

viii. Nos municípios em que a bicicleta for um meio de transporte de grande utilização pela população deverá ser prevista a instalação de bicicletários, em local de fácil acesso pelos usuários. O usuário deverá ser informado que esta medida não garantirá a segurança dos equipamentos.

b. Prevenção e Combate a Incêndio e Pânico

i. 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.

4.2.9 Características Externas

a. Arquitetura

i. As características externas no âmbito da arquitetura podem ser expressas nos planos de fachadas das edificações. Para fins do CONTRATO, e seus ANEXOS, define-se que:

- Fachada Principal: é o lado da edificação voltado para a via pública e que possibilita o acesso ao interior desta. Associa-se à entrada principal da unidade;
- Fachadas Laterais: são os lados da edificação com frentes voltadas para as divisas laterais (esquerda ou direita) dos lotes confrontantes. São diferenciadas por esquerda ou direita tendo como referência a Fachada Principal;



- Fachada Posterior: é o lado da edificação voltado para a divisa de fundos do imóvel. Caracteriza-se como posterior por ser a fachada oposta à Principal.

ii. Na elaboração das fachadas a CONCESSIONÁRIA deverá observar as seguintes diretrizes:

- Fachada Principal: possuir 70% de transparência e fazer uso de vidros de segurança, proporcionando segurança, durabilidade, conforto térmico e acústico. Ser revestida com pastilha cerâmica ou de vidro na cor vermelha a altura de 1,20m (um metro e vinte centímetros) do piso - em caso de greides inclinados o alinhamento da altura deverá partir do ponto mais alto deste. Possuir acabamento em pintura na cor branca na parte da alvenaria sem revestimento de pastilha;
- Fachadas Laterais e Posterior: possuir aberturas para ventilação e iluminação natural em casos de locação das áreas molhadas, se e somente se, houver afastamento lateral em atendimento à legislação municipal vigente. Possuir acabamento em pintura na cor branca em toda a área. Caso seja de interesse da CONCESSIONÁRIA poderá ser instalado revestimento cerâmico ou de vidro na cor vermelha em alinhamento ao instalado na Fachada Principal.

iii. A CONCESSIONÁRIA deverá executar a instalação de todos os elementos constantes no Manual de Comunicação Visual, que será disponibilizado pelo PODER CONCEDENTE após a assinatura do CONTRATO.

iv. A altimetria ou gabarito das edificações deverá atender aos critérios existentes nas legislações municipais vigentes.

b. Urbanismo

i. É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA o atendimento aos parâmetros urbanísticos previstos nas legislações municipais. Elementos como passeios, mobiliários urbanos, vagas de estacionamento, 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.

c. Saneamento básico

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

4.3 INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

4.3.1 INTRODUÇÃO

I. Este capítulo apresenta as especificações técnicas mínimas a serem atendidas pelos principais materiais, acessórios, dispositivos, equipamentos,



sistemas eletrônicos e computacionais que constituirão a solução UAI de atendimento ao cidadão a ser implantada.

4.3.2 REDES LOCAIS

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

II. O sistema de cabeamento estruturado deverá atender à norma ANSI/TIA/EIA-568-B.2-1-2002.

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

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

- i. Levantamento das necessidades e facilidades de transmissão e cabos existentes;
- ii. Especificação da prumada e da topologia do cabeamento;
- iii. Estruturação funcional e técnica;
- iv. Descrição do desenho esquemático;
- v. Arquitetura do sistema de distribuição;
- vi. Constituição do backbone físico.
- vii. Definição dos equipamentos de proteção;
- viii. Plano de etiquetagem.

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

4.3.3 INTERFACES COM SISTEMAS DOS ÓRGÃOS

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



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

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

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

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

VI. Cada Unidade deverá dispor de link de comunicação de alta velocidade para acessar o servidor Web e os sistemas dos ÓRGÃOS PARCEIROS presentes nas Unidades UAI, conforme especificações estabelecidas no item 4.3.12 deste ANEXO.

4.3.4 SERVIDORES

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

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

III. SERVIDOR TIPO I

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

IV. SERVIDOR TIPO II

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



4.3.5 ESTAÇÕES DE TRABALHO

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

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

III. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar a instalação de equipamentos de coleta de dados biométricos e biográficos dos cidadãos para atender a mudanças nos processos dos SERVIÇOS UAI.

IV. A instalação desses equipamentos deverá ser obrigatoriamente por UAI e de acordo com o processo do atendimento definido em FLUXO e POP e deverá contemplar as especificações definidas pelo PODER CONCEDENTE.

V. O cronograma de implantação desses equipamentos será definido em conjunto pela CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE.

4.3.6 IMPRESSORAS

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

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

III. O PODER CONCEDENTE poderá solicitar a instalação de equipamentos de tecnologia específica para atender a mudanças nos processos dos SERVIÇOS UAI.

IV. A instalação desses equipamentos deverá ser obrigatoriamente por UAI e deverá contemplar as especificações definidas pelo PODER CONCEDENTE.

V. O cronograma de implantação desses equipamentos será definido em conjunto pela CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE.

4.3.7 IMPRESSORA JATO DE TINTA



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

4.3.8 IMPRESSORA LASER

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

4.3.9 MATRICIAL

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

4.3.10 MULTIFUNCIONAL/FOTOCOPIADORA

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

4.3.11 CABEAMENTO ESTRUTURADO

I. O projeto deverá contemplar, para a instalação de computadores e equipamentos conectados em rede, a utilização de Cabeamento padrão UTP – Categoria 6.

4.3.12 LINKS DE COMUNICAÇÃO

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

II. Deverá ser contratado de acordo com o estabelecido no Decreto nº 45.006/2009, ou aquele que o vier a substituir, nos termos de contratação da rede IP multisserviços do Estado de Minas Gerais;

III. Deverá ser bidirecional, permitir conectividade IP e suportar aplicações TCP/IP;

IV. A largura de banda deverá ser, no mínimo, 2 Mb/s e ser ampliada conforme necessidades tecnológicas ou de demanda.

V. Os links de comunicação de dados em alta velocidade deverão manter nível de serviço de 99,9% (noventa e nove inteiros e nove décimos por cento);



VI. A implementação do link deverá utilizar dispositivos e equipamentos especificados neste documento e deverão dispor de segurança e gerenciamento adequados, contra intrusões e acessos indevidos.

VII. Deverão ser disponibilizados, para cada Unidade, os endereços IP válidos para cobrir todas as necessidades de comunicação da Unidade.

VIII. A CONCESSIONÁRIA não poderá interligar links contratados fora da rede IP multisserviços descrita neste capítulo.

IX. A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar aos cidadãos, acesso gratuito a internet através de conexão wireless no entorno das unidades.

4.3.13 ROTEADOR/FIREWALL

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

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

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

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

4.3.14 SWITCH

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

II. Deverá dispor de, no mínimo, 16 portas Fast Ethernet - 10/100 Mb/s compatíveis com as normas IEEE 802 aplicáveis;

III. Portas Gigabit 10/100/1000 de acordo com as necessidades da solução proposta;

IV. Deverá permitir comunicação full-duplex em todas as portas, sem bloqueio;

V. Os conectores deverão ser padrão RJ-45;



VI. Deverá apresentar taxa de transferência de 200 Mbps por porta;

VII. Deverá dispor de recursos de auto-correção em cada porta;

VIII. Deverá possuir recursos compatíveis com a ferramenta de gerenciamento técnico utilizada pela CONCESSIONÁRIA;

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

4.3.15 FAX/FONE

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

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

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

IV. Características:

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

4.3.16 NO BREAK E ESTABILIZADORES

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



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

4.3.17 TELEVISORES E PAINÉIS – LED E LCD.

I. Os televisores de LCD ou LED deverão variar entre 32 e 42 polegadas e serem distribuídos de forma a garantir a visibilidade dos mesmos em pontos das áreas de espera dos atendimentos e deverão possibilitar a audição dos avisos sonoros. O posicionamento destes deverá ser previsto em projeto de arquitetura (layout), conforme item 4.1.3, e deverá atender aos critérios técnicos de acessibilidade da ABNT. Os Televisores deverão possuir interface de rede padrão RJ-45 que possibilitem gerenciamento remoto.

II. Os painéis de LCD deverão variar entre 32 e 42 polegadas e serem distribuídos de forma a garantir a visibilidade dos mesmos em qualquer ponto nas áreas destinadas a atendimentos, deveram possibilitar a audição dos avisos sonoros de chamamento de senhas. O posicionamento destes deverá ser previstos em projeto de arquitetura (layout), conforme item 4.1.3, e deverá atender aos critérios técnicos de acessibilidade da ABNT. Os painéis deverão possuir interface de rede no padrão RJ-45 que possibilitem gerenciamento remoto.

4.3.18 TOTENS DE AUTOATENDIMENTO.

I. Os totens de atendimento ou terminais de autoatendimento deverão localizar-se na área de espera do atendimento, mais próximo possível à entrada da unidade para garantia de facilidade de acesso e redução do fluxo de pessoas em outras áreas. Os totens de atendimento são equipamentos com estrutura autoportante onde são disponibilizados serviços de alguns órgãos governamentais por meio de acesso à internet. A CONCESSIONÁRIA deverá prever a locação desses equipamentos em projetos de arquitetura (layout), conforme item 4.1.3, e garantir a viabilidade de fixação nos pisos sem causar danos à estrutura física do imóvel. O fornecimento do equipamento e a fixação ocorrerá por meio de empresa contratada pelo PODER CONCEDENTE.

II. O fornecimento de bobina de papel para o funcionamento do totem é de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, conforme modelo a ser disponibilizado pelo fornecedor contratado pelo PODER CONCEDENTE;

III. A manutenção dos totens de atendimento ou terminais de autoatendimento será de responsabilidade da empresa contratada pelo PODER CONCEDENTE;

vi. A infraestrutura para instalação do equipamento de controle de acesso e ponto deverá ser dimensionada para atender aos critérios constantes no item 16.

a. Solução de monitoramento.



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

ii. A Solução de monitoramento por câmeras deverá cobrir toda a unidade à exceção de áreas definidas pela legislação vigente e deverá ser previamente aprovada pelo PODER CONCEDENTE.

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

- Entrada da Unidade;
- Recepção e triagem;
- Saguão de espera;
- Todos os guichês de atendimento;
- Local de armazenamento de materiais de consumo e especializados;
- Sala(s) de supervisão e/ou administração;
- Telecentro e auditório;
- Banco;
- Corredores eventualmente existentes;
- CPD.

iv. A solução de monitoramento por câmera deverá prover ao PODER CONCEDENTE todo acesso de controle, monitoramento e configuração remota, incluindo-se todos os usuários, senhas e outros tipos de permissões, para que seja possível realizar a gestão de operação sobre as unidades, salvo para casos em que o sistema de monitoramento por câmeras seja utilizado para ações internas exclusivas da CONCESSIONÁRIA e que não correspondam à gestão de operação das unidades. Deverá ser fornecido em tecnologia câmeras IP para possibilitar a utilização das imagens pelo PODER CONCEDENTE de acordo com o modelo de *Business Intelligence-BI* utilizado pelo mesmo.

v. As câmeras a serem utilizadas deverão ser do tipo IP, com cobertura compatível com o projeto de distribuição das mesmas na Unidade, de forma a atender os requisitos de cobertura acima estabelecidos. O projeto de distribuição das câmeras deverá ser aprovado pela SEPLAG.



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

vii. As câmeras deverão estar conectadas a uma central de monitoramento na Unidade com capacidade de mostrar simultaneamente em tela as imagens de todas as câmeras da Unidade e gravar as imagens capturadas em até 30 quadros por segundo. Além disso, deverá ser disponibilizado acesso via Web e através software proprietário que proporcione a formação de mosaico customizável para a SEPLAG.

viii. As câmeras deverão ter nomenclatura padronizada a ser definida pela SEPLAG.

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

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

b. Pontos telefônicos.

i. A recepção deverá contar com um ponto de voz para cada posição de atendimento, sendo o mesmo aplicável aos guichês de atendimento.

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

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

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

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

b. Características gerais:



- Dispor de Ramais digitais, Ramais IP's e Ramais Analógicos, Troncos DDR (discagem direta a ramais) digitais e bidirecionais por meio de acessos E1, troncos analógicos e troncos IP's e troncos ISDN; Possibilitar ampliação de 100 % da capacidade inicial;
- Permitir sua migração para um sistema 100% IP;
- Permitir acesso a rede de ramais wireless;
- Possibilitar conexão VoIP por meio de troncos IP;
- A configuração do sistema deverá estar protegida contra falta de energia (armazenamento em memória não volátil);
- Ter capacidade de auto-inicialização em caso de queda da alimentação de energia elétrica;
- Permitir diagnóstico de manutenção, bem como substituição de módulos de interface de linha, sem interrupção do funcionamento normal;
- Ter suporte a gerenciamento SNMP;
- Dispor de fonte de alimentação (retificador), com disponibilidade alimentada em 127 ou 220 VAC, bem como de todos os recursos de proteção requeridos pelo projeto da CONCESSIONÁRIA;
- Ser suportado por bateria(s) estacionária(s), para permitir autonomia do sistema por, pelo menos, 3 horas, em caso de falta de energia elétrica, bem como os recursos para acomodação da(s) bateria(s) em conformidade às recomendações do projeto da CONCESSIONÁRIA.

c. Recursos e facilidades de operação:

- Possibilitar transferência de chamadas internas ou externas para outro ramal;
- Possibilitar discagem abreviada comum e individual;
- Possuir plano de numeração flexível para, no mínimo, 4 dígitos;



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



- Dispor de software de gerenciamento do sistema com as seguintes características principais:
- Permitir rotinas de diagnósticos e relatório de falhas;
- Permitir verificação e alteração das facilidades de ramais como grupo de captura, categorias, redirecionamento, etc.;
- Possuir alarmes de falhas com diferenciação de níveis de prioridade e gravidade;

g. Recursos de bilhetagem e tarifação:

- i. Permitir medição e tarifação do tráfego do sistema telefônico (troncos e ramais);
- ii. Permitir contabilização por centro de custo e por ramais individuais das ligações efetuadas com emissão de relatórios;
- iii. Permitir verificação das chamadas efetuadas, com identificação do ramal chamador, número e localidade chamada, data, hora e duração da chamada, devidamente valorizadas;
- iv. Permitir monitoração online do tráfego interno e externo;

h. Aparelhos telefônicos:

- i. Os aparelhos telefônicos analógicos deverão atender aos seguintes requisitos:
 - ii. Tipo decádico/multifrequencial, padrão Anatel, com cabo e conector RJ-11;
- i. Os aparelhos telefônicos digitais e IP's deverão atender aos seguintes requisitos:
 - i. Ter *display* em idioma português com, no mínimo, 16 caracteres;
 - ii. Possuir *leds* indicativos da função ativada;
 - iii. Possuir, no mínimo, 4 teclas programáveis;



- iv. Possuir sistema viva-voz;
- v. Ter alimentação pelo mesmo par de fios de conexão à central e conector RJ-11.

j. Cabeamento Elétrico

i. A iluminação geral da unidade deverá ser feita com lâmpadas fluorescentes tubulares e luminárias que garantam a refletância e o iluminamento adequado das áreas.

ii. 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.

4.4 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 4.2.6 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, 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).

4.4.1 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. 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 APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

4.4.2 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 APÊNDICE V – 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 em latão cromado;

vii. Válvulas de descarga para mictórios: válvula de descarga de fechamento automático com acabamento de corpo e botão de acionamento em latão cromado;

viii. Válvulas de descarga para bacias sanitárias:

a. Para construção:

i. Deverá ser provida pela CONCESSIONÁRIA a instalação de bacias sanitárias com caixa acoplada embutida em alvenaria. O sistema de descarga deverá possibilitar controle de vazão de água por acionamento de descarga e possuir mecanismo de acionamento antivandalismo com acabamento metálico.

b. Para reforma:

i. Para imóveis que possuam bacias sanitárias convencionais serão admitidas pelo PODER CONCEDENTE a instalação de válvulas de descarga com dupla possibilidade de acionamento. Deverá ser instalada



caixa de descarga embutida em alvenaria na hipótese de acréscimo de sanitários ou cabines;

ii. 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;

iii. Barras de apoio e puxadores de porta: deverão atender às normas e legislações vigentes e possuir acabamento em aço inoxidável;

iv. Cubas e lavatórios:

- 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;
- Sanitários acessíveis: Deverá possuir lavatório de canto em louça cerâmica, acabamento vitrificado, cor branca, fixado em alvenaria;
- Copa: Deverá possuir cuba dupla retangular de embutir em aço inoxidável.

4.4.3 MOBILIÁRIOS E DIVISÓRIAS

c. Os mobiliários e as divisórias a serem fornecidos e implantados nas Unidades UAI deverão atender aos requisitos técnicos estabelecidos no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

d. Os padrões de acabamentos e de materiais devem ser respeitados, para garantir a uniformidade das unidades.

e. Todas as peças de mobiliário devem respeitar a legislação vigente de Trabalho e Ergonomia, a fim de garantir conforto aos usuários.

f. 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.

4.4.4 COMUNICAÇÃO VISUAL

g. A Comunicação Visual aplicada às UAI trata do uso da marca, associada à marca de Governo, e todas as suas aplicações.

h. Para a marca de Governo deverão ser respeitadas as normas estabelecidas no manual disponível em www.mg.gov.br. Para a marca da UAI deverão ser respeitadas as regras estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE.



i. O projeto da sinalização visual deverá atender, em todos os aspectos, ao estabelecido pelo PODER CONCEDENTE.

j. Sinalização

i. Todos os ambientes descritos neste ANEXO deverão ser sinalizados utilizando os modelos apresentados no APÊNDICE VII – Identidade Visual desse ANEXO.

ii. A sinalização deverá contemplar placas indicativas, educativas e de circulação para cada área.

iii. A instalação e os materiais aplicados a sinalização deverão respeitar o descrito no APÊNDICE VII – Identidade Visual 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.

k. 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.

l. 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.

m. A CONCESSIONÁRIA deverá manter atualizado o projeto de sinalização visual ao longo do período de CONCESSÃO relativamente à dinâmica dos serviços prestados ao cidadão em cada Unidade UAI.

4.5 CENTRAL UAI

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

II. 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 das Unidades UAI e para operação do Sistema Central.



III. 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.

IV. O padrão de mobiliário a ser adotado para a Central UAI deverá seguir o padrão especificado para as Unidades UAI, descrito no APÊNDICE V – Mobiliários e Divisórias deste ANEXO.

4.6 ANÁLISE DE PROJETOS

4.6.1 A análise de projetos pelo PODER CONCEDENTE deverá ser solicitada pela CONCESSIONÁRIA através do documento modelo contido no APÊNDICE III – Formulário de Solicitação de Análise e Validação de Projetos, encaminhando ao PODER CONCEDENTE 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. O envio de projetos sem o formulário preenchido não obriga a análise por parte do PODER CONCEDENTE.

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

4.6.2 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar os projetos ao PODER CONCEDENTE logo após o término de cada etapa de projeto constante no item 4.1.3, à exceção da alínea c, inciso I, item 4.1.3 deste ANEXO. Haja vista que a responsabilidade de análise desta é de competência da esfera municipal.

4.6.3 O PODER CONCEDENTE terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis para a análise técnica dos projetos encaminhados pela CONCESSIONÁRIA.

4.6.4 O PODER CONCEDENTE poderá inserir recomendações e exigências ao projeto às quais deverão ser aplicadas de imediato pela CONCESSIONÁRIA. Tais exigências e alterações visam a melhoria na qualidade dos projetos em todas as etapas constantes no item 4.1 deste ANEXO, sendo que não serão hipóteses de reequilíbrio econômico-financeiro, nos termos do ANEXO V – SISTEMA DE REEQUILÍBRIO ECONÔMICO.

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

4.7 REVISÃO DE PROJETOS



- 4.7.1 É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a revisão de projetos a partir das exigências apontadas pelo PODER CONCEDENTE em cumprimento ao item 4.6 deste ANEXO.
- 4.7.2 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 4.8.
- 4.8 VALIDAÇÃO DE PROJETOS
- 4.8.1 É de responsabilidade do PODER CONCEDENTE a validação dos projetos elaborados pela CONCESSIONÁRIA para fins de execução de obra por esta.
- 4.8.2 A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar os projetos revisados através do modelo constante do APÊNDICE III – Formulário de Solicitação de Análise e Validação de Projetos ao PODER CONCEDENTE.
- 4.8.3 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.
- 4.8.4 A validação de projetos pelo PODER CONCEDENTE não exime a responsabilidade técnica de elaboração e execução dos projetos elaborados pela CONCESSIONÁRIA.

5 EXECUÇÃO DE OBRA

- 5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá prover a execução das obras das unidades com base nos projetos elaborados, após cumprimento do item 4.8 pelo PODER CONCEDENTE, e atender às leis, normas e critérios técnicos de segurança e execução de obras vigentes nas esferas municipais, estaduais e federais.

5.2 DOCUMENTAÇÃO BÁSICA

- 5.2.1 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. Certidão Negativa de Débitos – CND;
- III. Habite-se;



IV. Averbação de Imóveis;

V. Anotação de Responsabilidade Técnica – ART do profissional responsável pela execução da obra.

5.3 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

5.3.1 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 através 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.

5.4 ACOMPANHAMENTO DE EXECUÇÃO

5.4.1 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.

5.5 CONCLUSÃO DA OBRA

5.5.1 A CONCESSIONÁRIA deverá formalizar a conclusão da obra por meio de comunicado oficial destinado ao PODER CONCEDENTE, estando devidamente protocolado.

5.5.2 O PODER CONCEDENTE após formalização da conclusão da obra pela CONCESSIONÁRIA fará visita técnica à unidade edificada, conforme disponibilidade do corpo técnico, para aplicação do APÊNDICE IV – Check-List de Infraestrutura e Validação para Implantação.

5.5.3 Fica estabelecido pelo PODER CONCEDENTE que o início de operação das unidades 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 IV – Check-List de Infraestrutura e Validação para Implantação.

6 COMUNICAÇÃO, DIVULGAÇÃO E *MARKETING*



- 6.1 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.
- 6.2 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-mail, fotos, filmes, cartazes, faixas, dentre outros.
- 6.3 A CONCESSIONÁRIA deverá definir estratégia de divulgação específica para o projeto, contemplando os seguintes aspectos:
- I. Lançamento das Unidades UAI;
 - II. Regionalização da divulgação;
 - III. Controle de demanda de serviços nas Unidades UAI;
 - IV. Datas comemorativas relevantes do calendário Nacional.
- 6.4 Essa estratégia deverá ser definida observando os meios de comunicação e as diretrizes emanadas pelo PODER CONCEDENTE.
- 6.5 A CONCESSIONÁRIA deverá promover ampla divulgação quanto ao lançamento das Unidades UAI.
- 6.6 A estratégia de divulgação a ser adotada quando do lançamento das Unidades UAI 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 das Unidades UAI na busca de soluções de seu interesse, relativas aos serviços prestados pelos ÓRGÃOS PARCEIROS.
- 6.7 A estratégia de divulgação deverá considerar as peculiaridades de cada Município abrangido pelo projeto, de modo que potencialize o alcance do público-alvo.
- 6.8 A estratégia de divulgação deverá servir como ferramenta fundamental no controle da demanda pelos serviços prestados em cada Unidade UAI,



considerando as particularidades regionais relacionadas com índices de crescimento econômico, de desemprego e de produções industriais sazonais.

6.9 A estratégia de divulgação deverá, permanentemente, manter os cidadãos dos Municípios em que as Unidades UAI serão implantados informados e orientados quanto aos procedimentos a serem adotados, de forma a manter sempre elevado o nível de serviços prestados.

6.10 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.

6.11 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 6.10 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 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 nas unidades;

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 nas Unidades 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.

6.12 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;

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

PARTE III – DA OPERAÇÃO

7 DO CONCEITO DE ATENDIMENTO

- 7.1 É considerado e contabilizado como ATENDIMENTO, para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, todo o serviço prestado ao cidadão de forma presencial e conclusiva.
- 7.2 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).
- 7.3 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.
- 7.4 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 das UAI.
- 7.5 Para cada serviço a ser oferecido em cada uma das 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.
- 7.6 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 a partir do 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.
- 7.7 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 e outras situações definidas no FLUXO de processos dos



serviços, não caracterizam ATENDIMENTO para fins de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

8 O PACOTE BÁSICO DE SERVIÇOS

8.1 O que é SERVIÇO UAI?

8.1.1 SERVIÇOS UAI é o atendimento realizado de forma presencial 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.

8.1.2 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.

8.1.3 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.

8.2 Pacote Básico de Serviços

8.2.1 Cada unidade a ser implantada manterá o mesmo pacote de serviços já disponíveis no município pela UAI, ou na unidade de referência para as unidades instaladas na capital.

i. Não serão contemplados no escopo de transição os serviços das unidades regionais da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG;

8.2.2 O PODER CONCEDENTE garantirá a transição conforme o item 8.2.1 ficando novos serviços a critério, disponibilidade, necessidade e interesse do PODER CONCEDENTE;

8.2.3 Os municípios ainda não atendidos por uma UAI, sendo Diamantina e São Sebastião do Paraíso, terão o pacote de serviços definidos de acordo com a necessidade e disponibilidade do PODER CONCEDENTE e de seus conveniados;



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

9 ATENDIMENTO NAS UAI

- 9.1 Os Procedimentos Operacionais para a prestação dos SERVIÇOS UAI nas Unidades baseados estão contidos no Decreto nº 45.743, de 26 de setembro de 2011, e podem ser definidos da seguinte forma:

- 9.1.1 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 2 - Setorização das UAI.



Figura 2 - Setorização das UAI

- 9.1.2 Área 1 – Entrada da unidade

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

- 9.1.3 Área 2 - Recepção e Triagem



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

9.1.4 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, além de esclarecer dúvidas e auxiliar os portadores de necessidades especiais;

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

- I. Os atendentes por meio do sistema de gerenciamento do atendimento realizam a chamada e o atendimento da senha;
- II. Após o confronto e o aceite da documentação será realizado o atendimento de acordo com os serviços demandados. Caso a documentação não esteja completa, o atendimento deverá ser cancelado;
- III. O cidadão deverá avaliar o atendimento

9.1.6 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.

9.2 Descrição – O acolhimento do cidadão na UAI

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



- 9.2.2 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 o direciona para o equipamento. Caso seja necessário ou solicitado pelo cidadão, o “Posso Ajudar?” poderá acompanhar a operação do equipamento.
- 9.2.3 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 a emissão da senha para ATENDIMENTO.
- 9.2.4 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:
- IV. 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.
- V. Informações específicas sobre a Unidade UAI, os serviços disponibilizados e a documentação necessária.
- 9.2.5 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.
- 9.2.6 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 nas UAI) e com a condição do requerente (atendimento normal ou preferencial), de acordo com a legislação vigente.
- 9.2.7 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.



- 9.2.8 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.
- 9.2.9 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.
- 9.2.10 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.
- 9.2.11 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.
- 9.2.12 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 habilita o início do ATENDIMENTO e o contador do tempo de ATENDIMENTO se inicia.
- 9.2.13 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.
- 9.2.14 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.

9.2.15 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.

9.2.16 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. 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.

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

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

9.3 Premissas do ATENDIMENTO UAI

9.3.1 Para manter a excelência do ATENDIMENTO das UAI a CONCESSIONÁRIA deverá respeitar as seguintes premissas:

I. O ATENDIMENTO dos serviços oferecidos pela UAI 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 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 mantermos uma prestação de serviços de excelência ao cidadão é necessário que monitoremos a qualidade de todos os atendimentos para, caso seja necessário, ajustar 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?”. Todos os colaboradores da unidade são responsáveis pela limpeza e organização do local.
- 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.

9.4 Rotinas de ATENDIMENTO UAI

9.4.1 Abertura e fechamento da unidade

- I. As unidades do interior tem o expediente diário, de segunda a sexta-feira, de nove horas com a abertura às 8hs e fechamento às 17hs. 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. É necessário que os colaboradores cheguem, no mínimo, com 20 minutos de antecedência e saiam, no mínimo, 20 minutos após o fechamento da unidade. Estes horários



são necessários para que os colaboradores tenham tempo para acomodarem seus pertences, organizar o material necessário para a realização dos serviços naquele dia e receberem instruções de seu Gerente de Atendimento e Operação. Desta forma, no horário de abertura da unidade todos os colaboradores deverão estar em sua estação de trabalho com tudo necessário para a realização de serviços daquele dia.

IV. 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.

V. A entrada dos colaboradores será, preferencialmente, por acesso diferenciado à entrada dos cidadãos.

9.4.2 Acompanhamento, Monitoramento e Controle dos ATENDIMENTOS

I. O Sistema de Gerenciamento do ATENDIMENTO - SGA, será fornecido pela CONCESSIONÁRIA, por meio de contrato próprio, sendo que a mesma cederá ao PODER CONCEDENTE as atividades de 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 das unidades, 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. A CONCESSIONÁRIA disponibilizará ao PODER CONCEDENTE os acessos ao SGA que garantam acesso ao modulo de configurações, supervisão, guichê e emissor de senhas em todas as unidades.

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 das unidades, 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.

9.4.3 O Sistema de CFTV auxilia tanto ao PODER CONCEDENTE quanto a Gerência da unidade na verificação da prestação dos SERVIÇOS UAI, além de auxiliar na segurança do espaço físico e dos documentos armazenados nas unidades.

9.5 Envio de Relatórios

9.5.1 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.

9.6 Do início do funcionamento da UAI

9.6.1 Após a Conclusão da Obra, conforme descrito no item 4.5 deste ANEXO, o PODER CONCEDENTE ministrará treinamentos *in loco* durante o período de implantação de cada 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.

9.6.2 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.

10 GERENCIAMENTO CENTRAL

10.1 Introdução



- 10.1.1 A solução UAI de ATENDIMENTO ao cidadão foi concebida de forma a dar autonomia gerencial e operacional as UAI sem, no entanto, prescindir de uma gestão centralizada, responsável pela Operação UAI como um todo.
- 10.1.2 Essa estratégia objetiva permitir que, embora as UAI possam ser medidas individualmente quanto aos respectivos índices de desempenho, cada lote descrito nesse edital possua uma única gestão responsável pelas estratégias e pelos aspectos gerenciais e operacionais comuns a todas as Unidades. A CONCESSIONÁRIA responsável por cada lote deverá definir um representante legal que será responsável pelo GERENCIAMENTO CENTRAL e pelo contato direto com o PODER CONCEDENTE.
- 10.1.3 A definição desses aspectos gerenciais e operacionais comuns a todas as Unidades cabe ao PODER CONCEDENTE.
- 10.1.4 O gerenciamento central abrange:
- I. O gerenciamento global das Unidades de cada lote, 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 toda infraestrutura computacional que compõe essa solução e das interfaces e meios de comunicação que integram as unidades operacionais entre si, com a Central UAI e com o PODER CONCEDENTE;
 - IV. O gerenciamento dos processos responsáveis pela operacionalização da solução UAI de atendimento ao cidadão, mantendo padrões únicos não só em relação ao atendimento, objeto principal da Operação UAI, como também em relação aos demais métodos e serviços;

10.2 Gerenciamento Global das UAI

- 10.2.1 O gerenciamento global das UAI objetiva consolidar, em nível central, todas as informações gerenciais resultantes do gerenciamento global de



cada UAI. Essa centralização visa a permitir a gestão da Operação UAI de forma integrada, focando o empreendimento como um todo.

10.2.2 Embora cada UAI seja uma unidade autônoma em termos de desempenho, o gerenciamento global das Unidades permitirá à CONCESSIONÁRIA dispor de todas as informações necessárias para avaliar, em conjunto com o PODER CONCEDENTE, o desempenho da Operação UAI.

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

10.3 Sistema Central

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

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

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

- i. Qualidade e conclusividade dos serviços prestados nas Unidades;
- ii. Gestão do atendimento por senhas;
- iii. Controle de demanda;
- iv. Controle de itens de check-list na triagem;
- v. Controle de estoque;
- vi. Registro de ocorrências;
- vii. Help Online;
- viii. Gerenciamento técnico de infraestrutura;
- ix. Acompanhamento e controle;



III. Disponibilizar acesso do PODER CONCEDENTE aos dados e informações de gestão da Operação UAI por intermédio de página(s) Web com acesso controlado, sendo que as informações a serem disponibilizadas serão definidas durante a etapa de Operacionalização do Contrato.

IV. Servir como repositório de dados das Unidades (backup), para o caso de perda de informações de sistemas das 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.

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

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

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

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

10.4 Desempenho Operacional

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

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

10.4.3 As informações sobre índices de desempenho operacional das UAI deverão ser consolidadas no Sistema Central e estar acessíveis por intermédio de relatórios e estatísticas.



- 10.4.4 O detalhamento dos instrumentos de gestão deverá ocorrer durante a etapa de Operacionalização do Contrato.
- 10.4.5 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.
- 10.4.6 Além do monitoramento e controle dos índices de desempenho, a gestão do desempenho operacional deverá estar focada na monitoração das demais informações oriundas das Unidades que possam, de alguma forma, interferir na operação normal das UAI.
- 10.4.7 O monitoramento e o controle dos índices de desempenho deverão ser utilizados para a realização de análises comparativas entre UAI, relativamente ao desempenho constatado em cada item operacional, de forma a detectar eventuais discrepâncias entre operadores de diferentes Unidades para o desempenho da mesma atividade, realimentando o processo de aprimoramento da qualidade e aperfeiçoamento dos profissionais alocados.

10.5 Custos Operacionais

- 10.5.1 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.
- 10.5.2 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.

10.6 Ocorrências

10.6.1 Cabe ao gerenciamento central da operação UAI:

- I. O estabelecimento de diretrizes e estratégias de prevenção de ocorrências nas 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;
- II. A orientação às administrações das UAI acerca da adoção de medidas preventivas;
- III. O acompanhamento das ações das administrações locais em casos de ocorrências;



IV. O suporte logístico, administrativo e/ou jurídico às administrações locais em casos de manifesta necessidade;

V. A avaliação do cumprimento das recomendações de prevenção pelas administrações locais.

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

10.6.3 A gestão da operação UAI deverá responsabilizar-se por acionar o PODER CONCEDENTE, nos casos de ocorrências de notória reincidência ou de maior gravidade.

10.7 Comportamento da Demanda

10.7.1 A DEMANDA REAL de requerentes de serviços nas 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.

10.7.2 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.

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

10.8 Qualidade e Conclusão dos Serviços

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

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

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

10.8.4 Será emitido Relatório Mensal de Qualidade dos Serviços, contendo as análises individuais e comparativas mencionadas, que deverá ser



submetido ao PODER CONCEDENTE a qual deverá aprová-lo ou indicar medidas adicionais a serem tomadas para a manutenção de qualidade dos serviços da Unidade.

10.9 Estoques

10.9.1 O controle de estoques deverá ser executado independentemente em cada UAI, cabendo ao gerenciamento central a avaliação periódica dos resultados das movimentações de estoque nas Unidades e a recomendação às administrações locais sobre melhorias a serem adotadas.

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

10.9.3 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 das Unidades;

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

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

IV. Minimizar as discrepâncias de consumo de materiais entre as Unidades;

V. Validar inventários anuais.

10.10 Gerenciamento Técnico de Infraestrutura

10.10.1A 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.

10.10.2O gerenciamento central deverá monitorar a infraestrutura de todas as UAI e definir procedimentos de atuação para solução de problemas identificados pelo sistema de gerenciamento técnico.

10.11 Gerenciamento de Processos



- 10.11.1O gerenciamento de processos em nível central objetiva manter o padrão homogêneo de prestação de serviços nas 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.
- 10.11.2Os procedimentos aplicados nas UAI, tanto em nível de atendimento como para suporte administrativo e operacional, deverão ser permanentemente avaliados e, quando for o caso, aprimorados.
- 10.12 Dinâmica dos Serviços
- 10.12.1A dinâmica dos serviços refere-se às alterações, inclusões e exclusões de serviços disponibilizados nas UAI, as quais deverão ter a sua implementação gerenciada de forma centralizada para garantia da padronização de técnicas e procedimentos nas Unidades.
- 10.12.2As alterações de serviços somente deverão ser implementadas com expressa autorização do PODER CONCEDENTE, ainda que a solicitação ou sugestão tenha partido da CONCESSIONÁRIA.
- 10.12.3Qualquer alteração de serviço deverá resultar de projeto específico que garanta todas as condições operacionais e gerenciais existentes para o serviço alterado, dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos com relação ao atendimento ao cidadão.
- 10.12.4As 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.
- 10.12.5A 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.
- 10.12.6A exclusão de um serviço deverá resultar de projeto específico que oriente todas as modificações a serem introduzidas nas Unidades sem alterar a sua operacionalidade.
- 10.12.7Alterações, exclusões e inclusões de serviços deverão ter sua implementação planejada de forma a minimizar a interferência na operação normal das Unidades.
- 10.12.8As negociações com ÓRGÃOS PARCEIROS e/ou demais entidades públicas 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 apresentadas para aprovação do Estado.

PARTE IV – DOS RECURSOS HUMANOS

11 ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

11.1 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.

11.2 Distribuição de Responsabilidades

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

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

11.2.3 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.

11.2.4 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 11 deste ANEXO.

12 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

12.1 ORGANIZAÇÃO E NÍVEIS HIERÁRQUICOS DO POSTO UAI

12.1.1 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.



12.1.2 Gerenciamento Local

I. O nível Gerenciamento Local é composto de 02 (duas) 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 e a Gerência Administrativa que estará destinada à gerência das atividades administrativas inerentes a uma central de atendimento ao cidadão. A seguir estão descritas algumas atividades a serem realizadas por cada uma das gerências e no item 12.2.2 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;

12.1.3 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.

12.2 ORGANOGRAMA DA UNIDADE UAI – PERFIL DE FUNÇÕES

- 12.2.1 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.

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

II. GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

a. Descrição do Cargo:

Consiste no colaborador responsável por todo 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 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 do cargo:

- 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 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 a inicialização e finalização da diária.
- 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.
- c. Escolaridade:
- i. Superior completo.

III. GERÊNCIA ADMINISTRATIVA

a. Descrição do Cargo:

O Gerente Administrativo é o colaborador 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 pessoas e departamento pessoal dentre outras atividades inerentes.

b. Atividades principais e básicas do cargo:

- 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
- c. Escolaridade:
- i. Superior completo.

IV. LÍDER DE SEÇÃO

a. Descrição do Cargo:

Os líderes de Seção 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. Será o funcionário de referência do setor no qual for Líder.

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.
 - 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 terceiros conferindo os dados da documentação e acionando-o quando necessário.
- c. Escolaridade
- i. Segundo grau completo.



V. ATENDENTE DE GUICHÊ E/OU RETAGUARDA

a. Descrição do Cargo:

O Atendente de Guichê será o colaborador que fica alocado nos guichês de atendimento ao público nas UAI.

O Atendente de Retaguarda será o colaborador que atua internamente e não tem 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.

Ambos 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. Atividades principais e básicas do cargo:

- i. Atender as necessidades do cidadão, seguindo as diretrizes da chefia.
- ii. Zelar pelo patrimônio da unidade.
- iii. Buscar tratar sempre com educação a todos os colegas, 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 e à coordenação qualquer problema que impeça o exercício regular de suas atribuições para que sejam tomadas as cabíveis providências.

c. Escolaridade:

i. Segundo grau completo.

VI. “POSSO AJUDAR?”

a. Descrição do Cargo:

São os colaboradores que ficam em locais estratégicos da unidade, com a função de abordar o cidadão para orientá-lo, além de responder aos seus questionamentos quando realizados.

São devidamente identificados e devem, obrigatoriamente, possuir conhecimento de todos os SERVIÇOS UAI, de toda sua dinâmica de funcionamento.

O quantitativo de posso ajudar que uma UAI deverá ser compatível com o tamanho físico da unidade e com a demanda prevista para o município.

b. Atividades principais e básicas do cargo:

i. Auxiliar o cidadão no acompanhamento da chamada de sua senha no painel específico.

ii. Orientar quanto à documentação, preenchimento de formulários e requerimentos de documentação, quando necessário.

iii. Orientar os cidadãos quanto aos serviços prestados na Unidade.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

- iv. Orientar, prestar assistência e facilitar o acesso dos cidadãos dentro da Unidade e reportar a Coordenação qualquer problema.
 - v. Comunicar ao cidadão sobre inoperância ou instabilidade dos sistemas necessários para a execução dos atendimentos dos setores.
 - vi. Fazer a triagem de documentação na fila e organizá-la da melhor forma para um bom atendimento.
 - vii. Auxiliar os cidadãos na utilização do Terminal de Autoatendimento.
- c. Escolaridade:
- i. Segundo grau completo.

VII. MENSAGEIRO

- a. Descrição do Cargo:

Mensageiros são os colaboradores que realizam o trâmite interno de documentos ou materiais além de auxiliar na operação das impressoras dispostas para a realização dos serviços.

- b. 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 cédulas e formulários da impressora.
- v. Realizar a contagem das cédulas não utilizadas durante o dia e entregá-la ao Supervisor do setor.

- c. Escolaridade:

- i. Segundo grau completo.

VIII. TÉCNICO DE INFORMÁTICA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

a. Descrição do Cargo:

São os colaboradores, certificados, que possuem conhecimento na área de informática e telecomunicações 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.

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 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.
- vii. Imprimir documentos dos cidadãos que utilizam o Telecentro.

c. Escolaridade:



- i. Curso técnico profissionalizante de Tecnologia da Informação ou áreas afins.

13 CONTRATAÇÃO

- 13.1 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.
- 13.2 A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar a contratação dos funcionários com no mínimo 15 (quinze) dias de antecedência do início dos treinamentos.
- 13.3 O número de contratados apresentado pela CONCESSIONÁRIA deverá ser o mínimo para compor a primeira turma de treinamento.

14 TREINAMENTO

14.1 Introdução

- 14.1.1 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.
- 14.1.2 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 APÊNDICE VI – Formulário de Solicitação de Treinamento deste ANEXO e planilha conforme modelo que será disponibilizado pelo PODER CONCEDENTE após a assinatura do CONTRATO.
- 14.1.3 O treinamento somente será considerado concluído após a validação dos ÓRGÃOS PARCEIROS envolvidos.

14.2 Requisitos Gerais

- 14.2.1 O PODER CONCEDENTE deverá conceber e aplicar programa de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos SERVIÇOS UAI.
- 14.2.2 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.



- 14.2.3 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.
- 14.2.4 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.
- 14.2.5 Em cada módulo de treinamento, o PODER CONCEDENTE definirá seu interesse de acompanhar e participar, encaminhando representantes específicos, os quais deverão ministrar treinamento adequado para transformar multiplicadores, que serão funcionários da CONCESSIONÁRIA, com capacitação de replicar os conhecimentos.
- 14.2.6 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 treinados, conforme modelo padrão disponibilizado pelo PODER CONCEDENTE, devendo apresentar as mesmas características e formatações do modelo fornecido.
- 14.2.7 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 das unidades, considerando a necessidade de reciclagem e o treinamento de novatos para reposição do quadro funcional.
- 14.2.8 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.
- 14.3 Requisitos Básicos do Programa
- 14.3.1 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.
- 14.3.2 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.
- 14.3.3 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.
- 14.4 Capacitação Continuada
- 14.4.1 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.

14.4.2 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.

14.4.3 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.

14.4.4 A CONCESSIONÁRIA deverá comunicar 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.

15 HORÁRIO DE TRABALHO

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

16 CONTROLE DE ACESSO E PONTO ELETRÔNICO

16.1 As UAI deverão ser dotadas 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.

17 UNIFORMIZAÇÃO E CRACHÁ

17.1 A CONCESSIONÁRIA deverá fornecer uniforme a todos os funcionários de acordo com as especificações dos modelos padrão de uniforme e sua utilização será determinada pelo PODER CONCEDENTE de acordo com a definição dos cargos.

17.2 A especificação técnica dos uniformes será fornecida após a assinatura do CONTRATO.

17.3 Este item poderá ser alterado conforme conveniência e oportunidade do PODER CONCEDENTE.



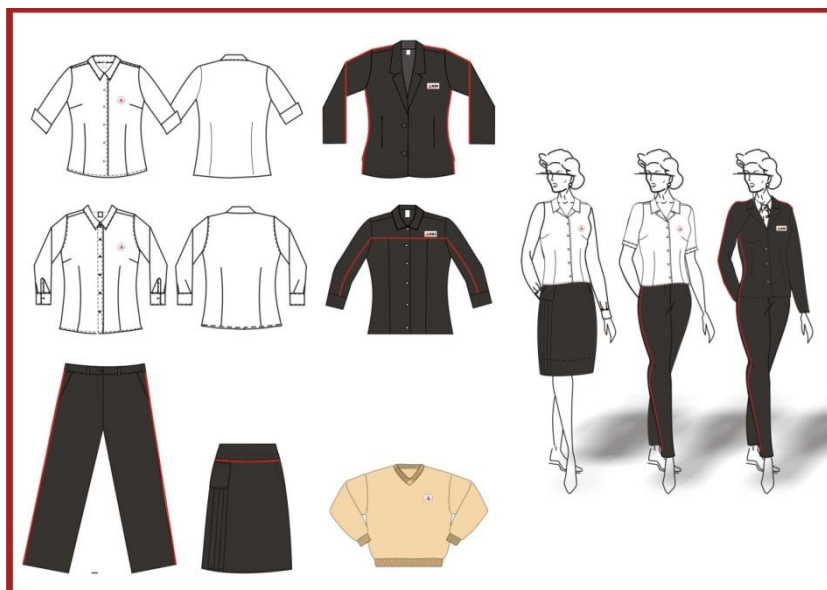
GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 001/2017

17.4 Segue abaixo o quantitativo mínimo de peças do uniforme por cargo sugerido pelo PODER CONCEDENTE:

ATENDIMENTO / APOIO DE COORDENAÇÃO/ ASSISTENTE DE COORDENAÇÃO/RECEPÇÃO / TEC. INFORMÁTICA / ENCARREGADO/POSSO AJUDAR - FEMININO	
CALÇA SOCIAL PRETA	2
CAMISA MANGA LONGA BRANCA	2
CAMISA MANGA 3/4 BRANCA	3
JAQUETA PRETA	1
BLAZER PRETO	1
PULOVER	1
SAIA PRETA	1
SAPATILHA PRETA	1
SAPATO SOCIAL PRETO	1
TOTAL DE ITENS	13



COORDENADOR - FEMININO	
CALÇA SOCIAL PRETA	2
CAMISA MANGA LONGA AREIA	2
CAMISA MANGA 3/4 AREIA	3
JAQUETA PRETA	1
BLAZER PRETO	1
PULOVER	1
SAIA PRETA	1
SAPATILHA PRETA	1

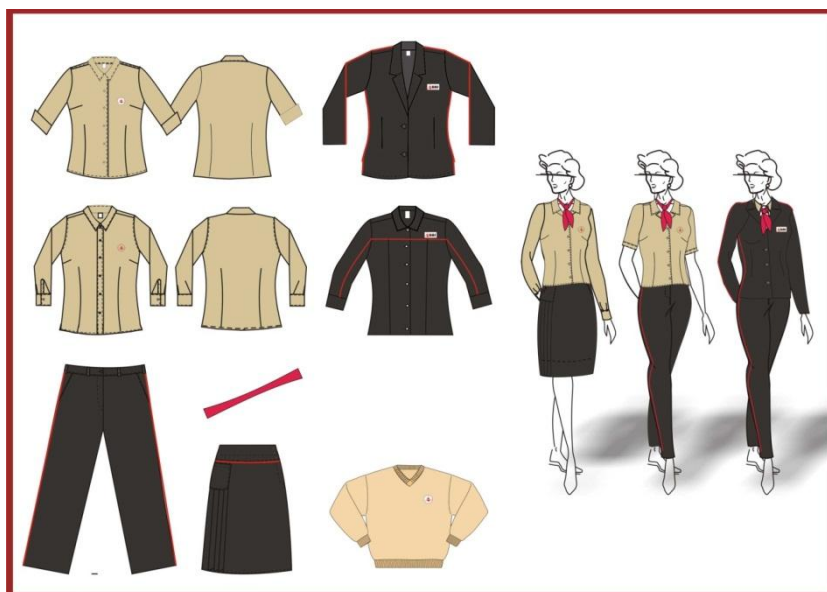


GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

SAPATO SOCIAL PRETO	1
GRAVATA VERMELHA	2
TOTAL DE ITENS	15



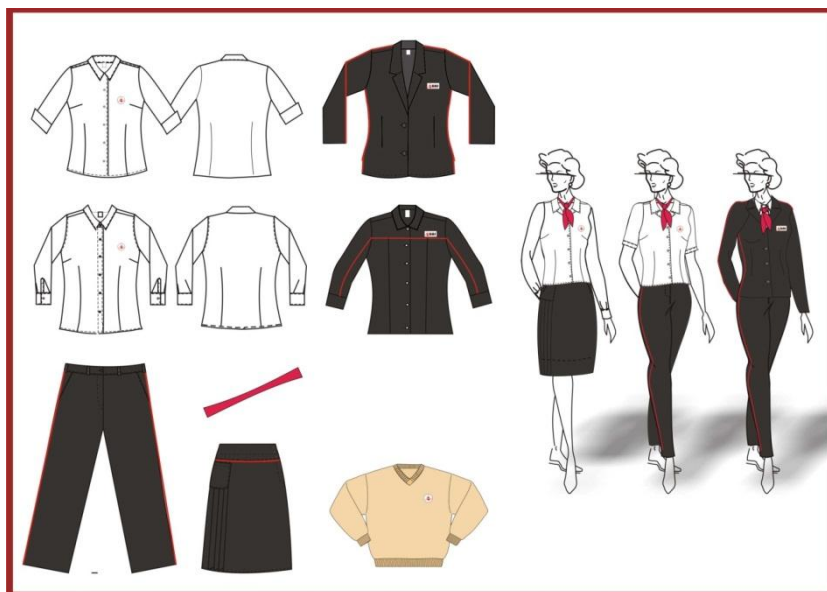
SUPERVISOR - FEMININO	
CALÇA SOCIAL PRETA	2
CAMISA MANGA LONGA BRANCA	2
CAMISA MANGA 3/4 BRANCA	3
JAQUETA PRETA	1
BLAZER PRETO	1
PULOVER	1
SAIA PRETA	1
SAPATILHA PRETA	1
SAPATO SOCIAL PRETO	1
GRAVATA VERMELHA	2
TOTAL DE ITENS	15



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /



**ATENDIMENTO / APOIO DE COORDENAÇÃO/
ASSISTENTE DE COORDENAÇÃO/RECEPÇÃO / TEC.
INFORMÁTICA / ENCARREGADO/POSSO AJUDAR -
MASCULINO**

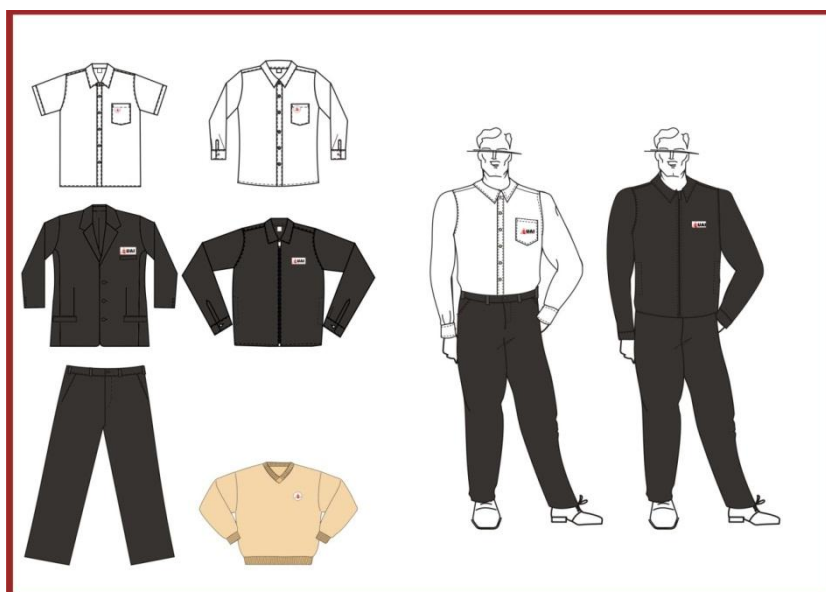
CALÇA SOCIAL PRETA	3
CAMISA MANGA LONGA BRANCA	2
CAMISA MANGA CURTA BRANCA	3
PULOVER	1
JAQUETA PRETA	1
BLAZER PRETO	1
SAPATO SOCIAL	2
TOTAL DE ITENS	13



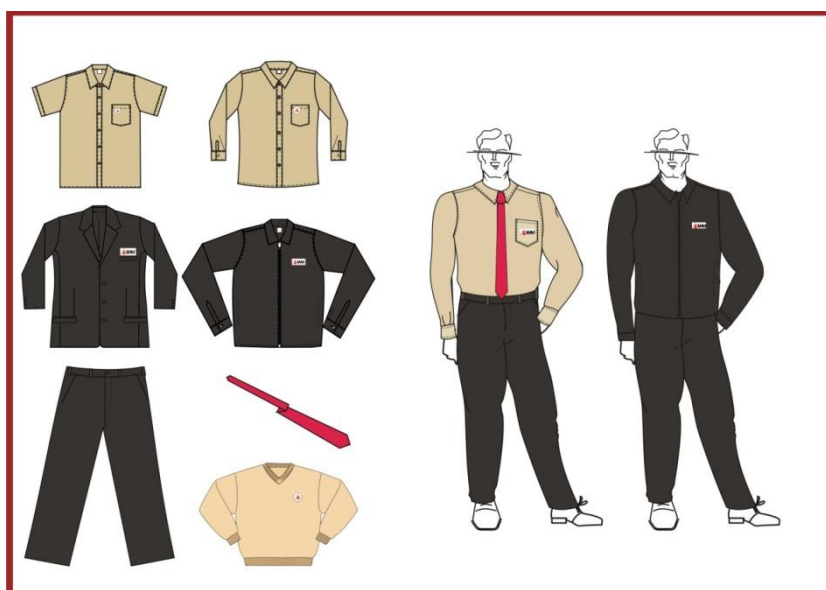
GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /



COORDENADOR - MASCULINO	
CALÇA SOCIAL PRETA	2
CAMISA MANGA LONGA AREIA	2
CAMISA MANGA CURTA AREIA	2
PULOVER	1
JAQUETA PRETA	1
BLAZER PRETO	1
GRAVATA VERMELHA	2
SAPATO SOCIAL	2
TOTAL DE ITENS	13



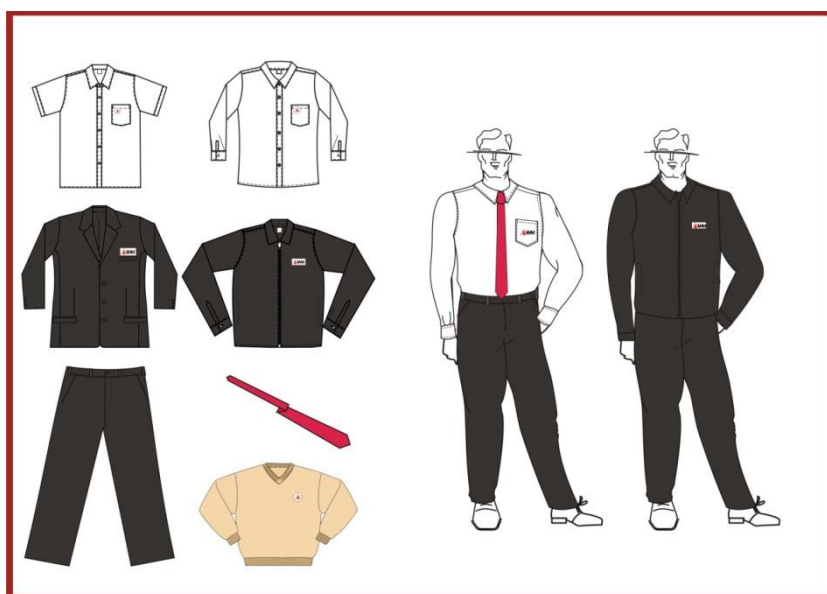


GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº 001/2017

SUPERVISOR - MASCULINO	
CALÇA SOCIAL PRETA	2
CAMISA MANGA LONGA BRANCA	2
CAMISA MANGA CURTA BRANCA	2
PULOVER	1
JAQUETA PRETA	1
BLAZER PRETO	1
GRAVATA VERMELHA	2
SAPATO SOCIAL	2
TOTAL DE ITENS	13



SERVENTE MASCULINO	
CALÇA CAQUI	3
CAMISA POLO BEGE E VERMELHO	3
PULOVER	1
SAPATO	2
JAQUETA	1
TOTAL DE ITENS	10

SERVENTE FEMININO	
CALÇA CAQUI	3
CAMISA POLO BEGE E VERMELHO	3
PULOVER	1
SAPATO	2

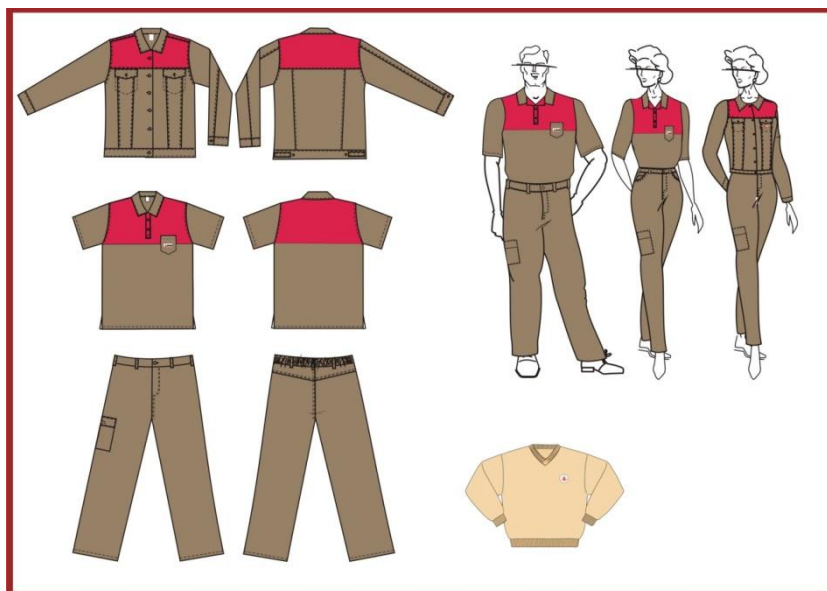


GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

Jaqueta	1
TOTAL DE ITENS	10



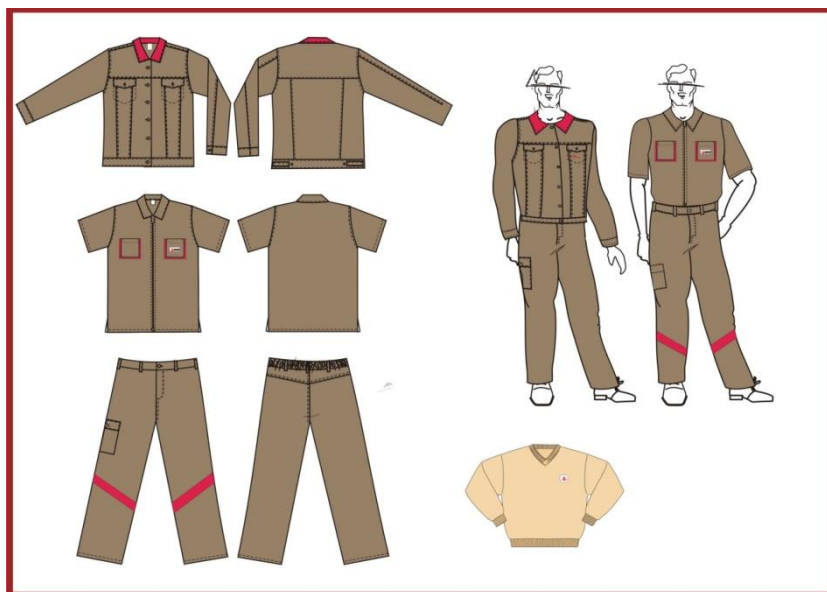
ARTÍFICE	
CALÇA CAQUI DETALHE VERMELHO	3
CAMISA POLO COM ZÍPER	3
PULOVER	1
SAPATO	2
Jaqueta BEGE GOLA VERMELHA	1
TOTAL DE ITENS	10



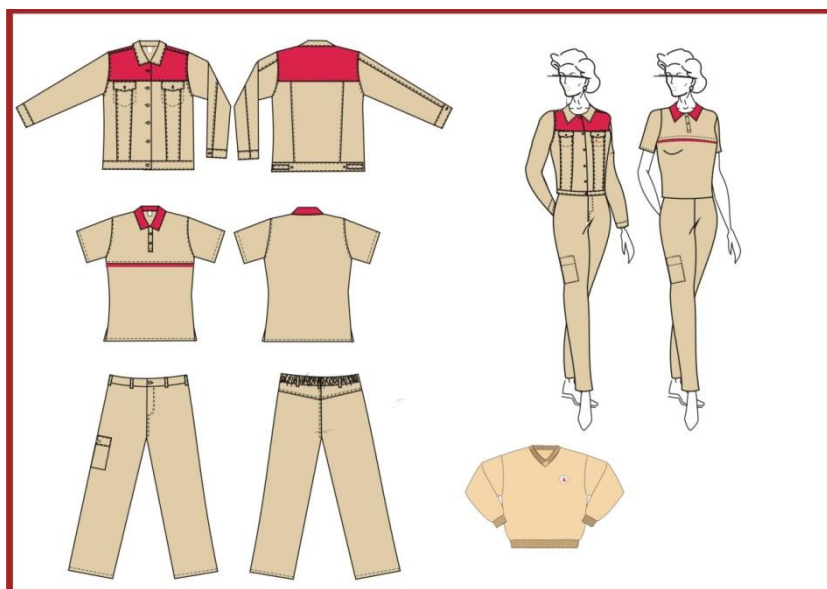
GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /



COPEIRA	
CALÇA	3
CAMISA	3
PULOVER	1
SAPATO	2
JAQUETA	1
TOTAL DE ITENS	10



VIGIA MASCULINO	
SAPATO	2

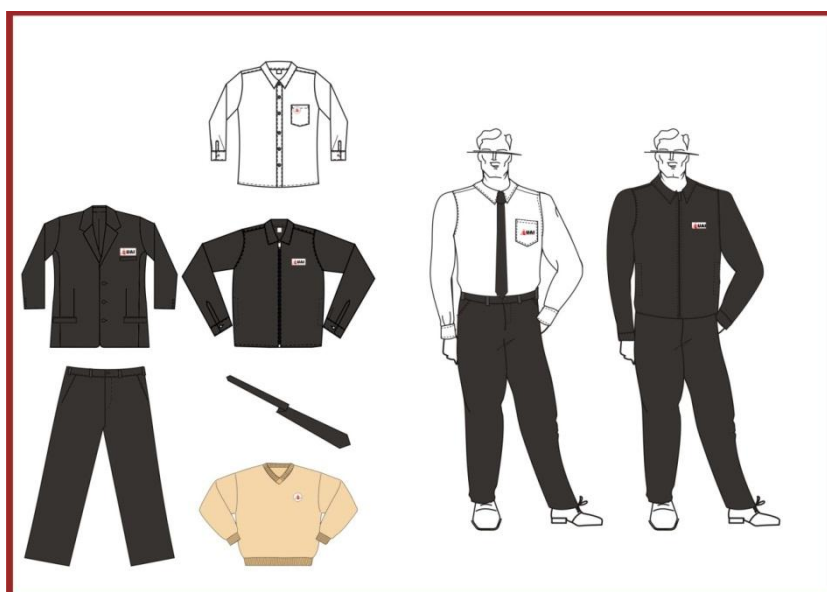


GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

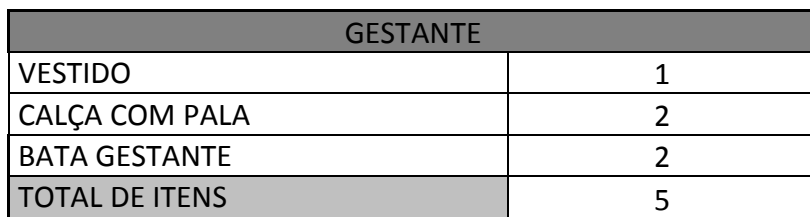
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

CALÇA SOCIAL PRETA	2
CAMISA SOCIAL MANGA LONGA BRANCA	3
PULOVER	1
BLAZER PRETO	1
GRAVATA PRETA	1
JAQUETA PRETA	1
TOTAL DE ITENS	11



VIGIA FEMININO	
SAPATILHA PRETA	2
CALÇA SOCIAL PRETA	2
PULOVER	1
CAMISA SOCIAL MANGA LONGA BRANCA	3
BLAZER PRETO	1
GRAVATA PRETA	1
JAQUETA PRETA	1
TOTAL DE ITENS	11





GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº /

AVENTAL PRETO (COLETA)	1
TOTAL DE ITENS	5



- 17.5 A CONCESSIONÁRIA deverá realizar a troca dos uniformes na temporalidade estabelecida pela legislação vigente.
- 17.6 Os crachás dos funcionários deverão ser personalizados com foto e dados biográficos para assegurar a identificação quando do acesso às dependências e às áreas restritas da Unidade.
- 17.7 Segue abaixo o modelo padrão do crachá a ser utilização pelos funcionários da CONCESSIONÁRIA:



NOME

MATRÍCULA
MASP

RG

CPF

Este crachá é de propriedade da UAI e deve ser devolvido em caso de desligamento.
Ele é sua identidade funcional, pessoal e intransferível, devendo ser portado sempre em local visível.

UNIDADE DE
ATENDIMENTO INTEGRADO

 GOVERNO
DE MINAS

PARTE V – DA MANUTENÇÃO

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 18.1 A manutenção das 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.
- 18.2 A partir da aprovação do espaço físico de cada UAI, por meio da aplicação do *Check List* de Infraestrutura, a CONCESSIONÁRIA terá como obrigação manter as características que viabilizaram essa aprovação.
- 18.3 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.
- 18.4 O plano de manutenção a ser desenvolvido pela CONCESSIONÁRIA para cada unidade UAI, 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.
- 18.5 O plano de manutenção deverá incluir todas as ações necessárias para a garantia das manutenções das unidades, 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.

18.6 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.

18.7 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.

18.8 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.

18.9 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;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

EDITAL DE CONCORRÊNCIA Nº  

- 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.