



CONSULTA PÚBLICA SEGER Nº 003/2024

Trata-se de respostas às sugestões e questionamentos realizados pelas empresas abaixo elaborados no âmbito da Consulta Pública SEGER nº 003/2024 visando aperfeiçoar o Termo de Referência referente à nova gestão da Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil (2024-LB5D3). Empresas participantes:

1. ORIZZO MARQUES CABRILLI COLTRO ADVOGADOS - CNPJ: 36.549.257/0001-44
2. 3P BRASIL – CONSULTORIA E PROJETOS DE ESTRUTURAÇÃO DE PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS E PARTICIPAÇÕES S.A. - CNPJ: 01.259.348/0001-60

EMPRESA 01:

ORIZZO MARQUES GABRILLI COLTRO ADVOGADOS - CNPJ: 36.549.257/0001-44

A presente empresa respondeu ao questionamento 5.5 elaborado no documento de orientações disponibilizado no site <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>, a qual colacionamos abaixo.

5. Questões a que os interessados deverão responder:

5.5 Há outras inovações ou boas práticas que gostaria de propor para essa contratação? Se sim, justifique.

Resposta Orizzo: Ampliação do Programa Faça Fácil, com incremento do número de unidades. Em conclusão, deverão ser revistos as proporcionalidades e reflexos em toda a proposta de contratação, com o fim precípua de *garantir maior eficiência, eficácia e efetividade na gestão, operação e manutenção do Faça Fácil*.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

Atualmente, a ampliação do programa Faça Fácil não faz parte do escopo estabelecido, uma vez que a decisão de expandir o projeto envolve avaliações por parte da administração pública, considerando aspectos como prioridades estratégicas, disponibilidade orçamentária e planejamento de políticas públicas. Assim, a ampliação só será analisada ou implementada caso seja considerada pertinente e alinhada aos objetivos futuros.

EMPRESA 02:

3P BRASIL – CONSULTORIA E PROJETOS DE ESTRUTURAÇÃO DE PARCERIAS PÚBLICO-PRIVADAS E PARTICIPAÇÕES S.A. - CNPJ: 01.259.348/0001-60

A empresa respondeu a todos os questionamentos apresentados no documento de orientações disponibilizado no site <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>. Ressaltamos que, embora as perguntas estejam levemente diferentes das constantes no referido documento, a essência foi mantida. A seguir, apresentamos as perguntas listadas no documento de resposta, acompanhadas das respectivas respostas.

1) O modelo de gestão e monitoramento de serviços proposto no Termo de Referência atende às necessidades da Central Faça Fácil?



Resposta 3P: O modelo de gestão deve incluir indicadores detalhados e ferramentas avançadas para garantir a eficiência. Propostas incluem:

A. Indicadores obrigatórios, como:

- ✓ Tempo médio de espera e atendimento.
- ✓ Taxa de resolubilidade das demandas.
- ✓ Índice de satisfação dos usuários, medido por pesquisas periódicas.

B. Ferramentas recomendadas:

- ✓ Dashboards operacionais para monitoramento em tempo real.
- ✓ Relatórios automáticos que consolidem dados e apontem tendências operacionais.

C. Exemplo: Criar um painel visual acessível que permita à administração ajustar rapidamente recursos em períodos de alta demanda.

Resposta SEGER: ACATADA

No Termo de Referência, foi considerado o indicador de desempenho "Tempo Médio de Atendimento" (TMA). Adicionalmente, os painéis e relatórios automáticos serão recursos integrados ao sistema de apoio, a serem fornecidos pela contratada como parte do objeto contratado, com o objetivo de aprimorar o processo de fiscalização do contrato.

2) Quais ferramentas ou tecnologias adicionais podem ser implementadas para otimizar os serviços?

Resposta 3P: Ferramentas e tecnologias sugeridas para otimização:

A. IoT (Internet das Coisas) para monitorar equipamentos em tempo real e prever falhas.

B. Inteligência Artificial para:

- ✓ Previsão de fluxos de usuários.
- ✓ Alocação dinâmica de recursos.

C. Sistemas integrados para consolidar dados operacionais e gerenciais.

D. Exemplo: Implementar sistemas de fila virtual para reduzir aglomerações e melhorar a experiência do usuário.

Resposta SEGER: ACATADA

Considerando que o fornecimento de dashboards operacionais e relatórios automáticos com dados consolidados faz parte do escopo da contratação do sistema de apoio, a contratada poderá utilizar recursos de IoT (Internet das Coisas) e IA (Inteligência Artificial) para desenvolver e disponibilizar essas ferramentas de gestão de forma mais eficiente.

3) Quais são os desafios potenciais que a empresa contratada pode enfrentar, e como superá-los?



Resposta 3P: Desafios potenciais incluem:

- A. Gerenciamento de alta demanda sazonal.
- B. Coordenação entre diferentes prestadores de serviços.
- C. Manutenção contínua de infraestrutura complexa.

Soluções incluem:

- A. Exigir experiência técnica comprovada, com atestados detalhados e Certidão de Acervo Técnico (CAT).
- B. Planejamento de contingências para períodos de pico.

Exemplo: Criar planos de reserva técnica com pessoal treinado para cobrir ausências e garantir continuidade dos serviços.

Resposta SEGER: PARCIALMENTE ACATADA

A solução A, conforme sugerido, está devidamente contemplada no item 1.4 do Anexo I-L do Termo de Referência. Além disso, o planejamento de contingências pela contratada (sugestão de solução B) para períodos de pico está previsto nos itens 2.13 e 3.37 do TR. A elaboração de planos de reserva técnica, com pessoal treinado para cobrir ausências e assegurar a continuidade dos serviços, pode ser uma estratégia a ser apresentada pela contratada como uma importante ferramenta para garantir a efetividade do planejamento de contingência.

4) As especificações técnicas e quantitativas apresentadas no Termo de Referência são suficientes e claras?

Resposta 3P: As especificações técnicas e quantitativas devem ser detalhadas para garantir a clareza.

Propostas incluem:

A. Equipamentos:

- ✓ Terminais de autoatendimento com especificações como "Tela touch screen de 21 polegadas, CPU com 8GB RAM".

B. Quantitativos:

- ✓ Definir mínimos exigidos para cada item, com base na demanda esperada.

C. Exemplo: Incluir tabelas claras com especificações de equipamentos e insumos para evitar ambiguidade na execução do contrato.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

As especificações técnicas e quantitativas apresentadas no Termo de Referência são suficientes para a elaboração das propostas, atendendo às necessidades operacionais previstas. Ressaltamos que, ao longo da execução do contrato, é natural que os equipamentos sofram depreciação ou tornem-se obsoletos, sendo responsabilidade da contratada sua reposição conforme necessidade e em conformidade com as cláusulas contratuais. Dessa forma, o TR já



contempla informações adequadas para garantir a clareza e a execução do objeto sem prejuízo à qualidade ou funcionalidade dos serviços contratados.

5) O programa de treinamento descrito no Termo de Referência é adequado para capacitar os profissionais?

Resposta 3P: O programa de treinamento deve incluir módulos específicos e avaliações de eficácia.

Propostas incluem:

A. Treinamento técnico e comportamental com reciclagens semestrais.

B. Indicadores como:

✓ Melhoria nas taxas de resolubilidade.

✓ Qualidade no atendimento, medida por pesquisas de satisfação.

C. Exemplo: Realizar simulações de cenários reais durante os treinamentos para aprimorar a capacidade de resposta dos colaboradores.

Resposta SEGER: ACATADA

O Termo de Referência estabelece que os profissionais alocados para a execução dos serviços deverão ser devidamente capacitados, treinados e qualificados, de forma a atender aos requisitos específicos do Faça Fácil, assegurando que a força de trabalho seja suficiente e adequada às necessidades da Central (item 3.2.3). Contudo acatamos a sugestão de incluir no TR que os treinamentos ministrados pela contratada deverão incluir módulos específicos, reciclagens semestrais e avaliações de eficácia. Além disso, recomenda-se a realização de simulações de cenários reais para aprimorar a capacidade de resposta dos colaboradores.

6) Quais informações adicionais seriam necessárias para garantir uma precificação adequada no processo licitatório?

Resposta 3P: Para garantir uma precificação adequada, são necessárias informações detalhadas no Termo de Referência, como:

A. Descrição clara de quantitativos, especificações técnicas e número de substituições ao longo do contrato para o fornecimento de equipamentos descritos no Anexo I-E.

B. Detalhamento do fornecimento mensal de material de limpeza, material de escritório e insumos de TI.

C. Projeções de custos operacionais relacionado ao quantitativo de pessoal para atendimento aos Postos de Trabalho Ininterruptos e reserva técnica, considerando cenários de alta demanda e sazonalidades.

Exemplo: Detalhar volumes esperados de atendimentos, com variações sazonais, para que os licitantes possam calcular custos com maior precisão.



Resposta SEGER: PARCIALMENTE ACATADA

Para garantir uma precificação adequada no processo licitatório, as informações estão devidamente descritas no Termo de Referência e em seus anexos específicos. Em relação aos quantitativos e especificações técnicas (sugestão A), estas estão consolidadas no Anexo I-E. O fornecimento mensal de material de limpeza, material de escritório e insumos de TI (sugestão B), estes estão descritos nos anexos I-I e I-H, respectivamente. Quanto ao número de substituições, este será realizado conforme demanda e as cláusulas contratuais estabelecidas.

Quanto à sugestão C, informamos que as informações relevantes para o dimensionamento da proposta estão descritas no item 4.1 do Termo de Referência. Contudo, visando aprimorar a clareza e garantir uma precificação ainda mais precisa no processo licitatório, acolhemos a sugestão da empresa e incorporamos ao TR dados constantes no Estudo Técnico Preliminar que abrangem projeções detalhadas de custos operacionais, incluindo o quantitativo de pessoal necessário para atender aos postos de trabalho, considerando cenários de alta demanda e sazonalidades.

Além de responder aos questionamentos apresentados no documento de orientações disponibilizado no site <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>, a empresa 3P também encaminhou recomendações detalhadas e exemplos ajustados ao contexto do Termo de Referência como seguem:

SUGESTÃO 1:

1. Objeto do Contrato:

Análise: O objeto está descrito de forma ampla, sem detalhamento técnico adequado.

Proposta de Melhoria: Detalhar o objeto do contrato incluindo serviços específicos e critérios técnicos.

Exemplo Ajustado: Prestação de serviços de gestão integrada, incluindo adequação do imóvel, manutenção predial mensal, suporte técnico contínuo, e atendimento ao público.

Resposta SEGER: ACATADA

Considerando o amplo escopo da contratação, que abrange a gestão, operação e manutenção da Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, a proposta de melhoria foi acatada com o intuito de evitar ambiguidades e garantir que todas as partes envolvidas compreendam claramente suas responsabilidades e expectativas, assegurando a execução eficaz do contrato.

SUGESTÃO 2:

2. Habilitação Técnica:

Análise: Não há exigências claras para comprovação técnica.

Proposta de Melhoria: Requerer atestados que comprovem experiência em adequação e manutenção predial, atendimento ao público e sistemas técnicos (Sistema de Gerenciamento do Atendimento).



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

Exemplo Ajustado:

Apresentar atestado técnico emitido por pessoa jurídica pública ou privada, comprovando a implantação e operação de unidade de atendimento público que possua área equivalente a pelo menos 50% da área construída da Central Faça Fácil de Cariacica, que é de 5.169 m².

Além disso, comprovar, por meio de atestado, a realização de atendimentos equivalentes a pelo menos 50% da média diária de atendimentos da Central Faça Fácil Cariacica, que é de 2.519 atendimentos diários.

O atestado deverá demonstrar experiência similar, incluindo atendimento integrado e manutenção predial.

Fornecimento e suporte operacional de Sistema de Gerenciamento de Atendimento, com características similares ao exigido neste Termo de Referência, comprovando o fornecimento de no mínimo 50% dos pontos gerenciáveis previstos.

Prova de Conceito:

Dada a importância do sistema de gerenciamento de atendimento para a gestão operacional da unidade, recomenda-se:

Realizar Prova de Conceito no Processo Licitatório:

Exigir que as empresas participantes apresentem demonstrações práticas da solução proposta, permitindo que a contratante avalie se o sistema atende a todos os requisitos e necessidades operacionais.

Justificativas para a Prova de Conceito:

Relevância Operacional: O sistema de gerenciamento de atendimento é essencial para garantir a eficiência no atendimento ao público, a fiscalização de métricas e a integração com outros sistemas.

Minimização de Riscos: A prova de conceito permite identificar falhas ou limitações nas soluções antes da assinatura do contrato, evitando atrasos ou custos adicionais.

Transparência e Isenção: A avaliação prática assegura que a decisão seja baseada em critérios objetivos, como funcionalidade, usabilidade e compatibilidade técnica.

Garantia de Adequação: O sistema deve ser capaz de gerar relatórios, monitorar filas e suportar as demandas da unidade, assegurando alta disponibilidade e conformidade com o SLA.

Resposta SEGER: ACATADA

A proposta de melhoria foi acatada, no Item 4.6 e Anexo I-L do Termo de Referência, visando garantir que os licitantes demonstrem experiência prática e técnica relevante, assegurando que a empresa contratada tenha a qualificação necessária para cumprir com os requisitos do contrato. Dessa forma, a execução do contrato será mais segura e eficiente, atendendo às necessidades da Central e garantindo o cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.



SUGESTÃO 3:

3. Indicadores de Qualidade e Desempenho:

Análise: O item 6.2.7 do documento descreve um SLA de 99,999%, um nível de disponibilidade típico de datacenters Tier IV, que possuem alta redundância em infraestrutura elétrica e de TI. No entanto, a Central Faça Fácil de Cariacica não dispõe da infraestrutura necessária para atingir tal SLA.

Proposta de Melhoria: Revisar o SLA para um nível mais realista de 99%, alinhado com as capacidades atuais da unidade e com os indicadores descritos no Anexo I-K.

Exemplo Ajustado: Estabelecer uma **disponibilidade operacional** máxima de 99% para os sistemas críticos, considerando os seguintes indicadores de qualidade descritos no Anexo I-K:

Índice de Satisfação do Usuário (ISU): Meta mínima de 90% com pesquisas trimestrais realizadas com o público atendido.

Tempo Médio de Atendimento (TMA): Máximo de 20 minutos por atendimento em condições normais de operação.

Taxa de Manutenção Preventiva (TMP): Realização de 95% das ações planejadas dentro do prazo estabelecido.

Taxa de Ocorrências Resolvidas (TOR): Resolução de 85% das demandas no primeiro atendimento.

Disponibilidade Operacional (DO): Garantir 99% de disponibilidade dos sistemas essenciais, considerando as limitações atuais.

Resposta SEGER: PARCIALMENTE ACATADA

A sugestão de retificar o SLA (Service Level Agreement) ou, também chamado de, IDO (Índice de Disponibilidade Operacional) estabelecido no Termo de Referência, foi acatada, considerando as limitações da infraestrutura existente na Central Faça Fácil Cariacica.

Dessa forma, será adotado um IDO (Índice de Disponibilidade Operacional) de **99%**, ajustado para contabilizar apenas os períodos de funcionamento da unidade, das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira e das 8h às 13h, aos sábados. Este ajuste reduz a indisponibilidade máxima anual para aproximadamente **27 horas**, alinhando-se à operação prática do serviço e mitigando os possíveis impactos negativos na experiência dos usuários.

Memória de cálculo de indisponibilidade

O cálculo é detalhado a seguir:

1. Cálculo do total de horas anuais de operação:

- Horas de funcionamento de segunda a sexta: **9 horas/dia**.
- Horas de funcionamento aos sábados: **5 horas/dia**.
- Dias úteis por semana (segunda a sexta): **5 dias**.



- Dias de funcionamento aos sábados: **1 dia**.
- Semanas no ano: **52 semanas**.
- Total anual de horas de operação: $(9 \text{ horas/dia} \times 5 \text{ dias/semana} + 5 \text{ horas/sábado}) \times 52 \text{ semanas/ano} = 2.704 \text{ horas/ano}$.

2. Cálculo do tempo máximo de indisponibilidade permitido pelo IDO de 99%:

- Percentual de indisponibilidade = $100\% - 99\% = 1\%$
- Tempo de indisponibilidade (horas/ano) = $2.704 \text{ horas/ano} \times 0,01 = 27,04 \text{ horas/ano}$
- Tempo de indisponibilidade (horas/mês) = $(27,04 \text{ horas/ano}) / 12 \text{ meses} = 2,253 \text{ horas/mês}$
- Tempo de indisponibilidade (minutos/mês) = $2,253 \text{ horas/mês} \times 60 \text{ minutos/hora} = 135,18 \text{ minutos/mês}$.

Resultado:

- **Indisponibilidade anual em horas: 27,04 horas/ano.**
- **Indisponibilidade mensal em horas: 2,25 horas/mês.**
- **Indisponibilidade mensal em minutos: 135 minutos/mês.**

Além da revisão do SLA, consideramos pertinente manter o ISU de 95% de satisfação com pesquisas mensais e acatar as sugestões do TMA, TMP, TOR e DO.

Esses indicadores são adequados para monitorar a qualidade do serviço e alinham-se às necessidades operacionais e expectativas dos cidadãos visando preservar a qualidade do atendimento ao público, fortalecendo a confiança nos serviços prestados.

SUGESTÃO 4:

4. Análise de Equipamentos e Fornecimentos:

Análise: A alínea “m” do item 4.1.1 indica que todos os bens móveis serão reincorporados ao patrimônio estadual ao término do contrato vigente. Isso implica que todos os equipamentos descritos no Anexo I-E deverão ser substituídos integralmente no início do novo contrato para garantir a continuidade operacional.

Proposta de Melhoria:

- a. Ajustar o plano de substituição para que 100% dos bens móveis sejam fornecidos no início do contrato, com manutenção preventiva e novos ciclos de substituição conforme a vida útil média.
- b. Detalhamento Técnico e Quantitativo: Incluir especificações técnicas e quantitativos completos para cada item listado no Anexo I-E, como:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

- c. Equipamentos de TI: Especificar capacidade de processamento, memória, conectividade e número total de unidades.
- d. Mobiliário: Descrever dimensões, materiais e quantitativos necessários.
- e. Equipamentos de Copa e Comunicação Visual: Fornecer descrições claras de funcionalidade e quantitativos mínimos.

Equipamentos de TI: Fornecimento inicial de 100% dos equipamentos no início do contrato, com substituições adicionais no ano 3,5º ano.

- a. Diferenciar a substituição por categorias:
- b. Estações de trabalho e impressoras devem ter ciclos mais curtos para evitar obsolescência tecnológica.
- c. Equipamentos críticos, como servidores e dispositivos de armazenamento, devem ter ciclos de 5 anos.
- d. Equipamentos de rede, como switches e roteadores, podem ser renovados com base em desempenho e compatibilidade, devido à vida útil geralmente superior.
- e. Plano de Substituição: Relatar o estado de conservação dos equipamentos anualmente, com substituições baseadas em análise técnica e impacto operacional.

Mobiliário: Fornecimento de 100% dos itens no início do contrato, com substituição gradual ao longo do contrato (50% no 5º ano e o restante no 8º ano, caso prorrogado).

Equipamentos de Copa: Substituição integral no início do contrato, com manutenção anual e renovação no 5º ano.

Comunicação Visual: Instalação completa no início do contrato, com substituição ao final do 5º ano, considerando desgaste e atualização normativa.

Exemplo Ajustado: Incluir cláusulas específicas no contrato que detalhem o fornecimento inicial integral e os ciclos de substituição para cada categoria de bens móveis descritos no Anexo I-E, assegurando alinhamento com a alínea “m” do item 4.1.1.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

Após análise criteriosa, entendemos que a gestão operacional do Faça Fácil, incluindo a gestão de mobiliário e demais bens que compõem a operação, deve permanecer integralmente sob responsabilidade da contratada, conforme estabelecido no modelo de concessão.

Dessa forma, não acatamos a sugestão de ajustes no plano de substituição ou de fornecimento de bens diretamente pelo ente público no início do contrato. Este posicionamento está alinhado com os princípios de eficiência administrativa e a necessidade de que a contratada seja plenamente responsável pela continuidade da operação, com base nos padrões de desempenho exigidos.

A gestão integral dos bens está entre as obrigações da contratada, que deve assegurar a funcionalidade e conservação de todo o mobiliário, equipamentos de TI e outros bens utilizados na prestação do serviço. Assim, o ente público concentrará esforços na fiscalização e no alcance de metas de qualidade no atendimento ao cidadão.



A transferência da gestão de bens evita investimentos duplicados ou desnecessários por parte do ente público e promove o uso eficiente dos recursos financeiros. Além disso, ciclos de substituição baseados na análise técnica e no impacto operacional, a obsolescência programada será mitigada.

Dessa forma, o modelo proposto assegura que a contratada tenha total responsabilidade pela gestão de bens, enquanto o ente público mantém o controle por meio de monitoramento periódico. A incorporação de critérios de sustentabilidade e eficiência operacional fortalece o compromisso com a preservação ambiental, a eficiência do gasto público e a preservação do patrimônio público.

SUGESTÃO 5:

5. Modelo de Gestão e Responsabilidades:

Análise: As responsabilidades entre as partes não estão definidas.

Proposta de Melhoria: Estabelecer um plano de responsabilidades claras.

Exemplo Ajustado: A contratada será responsável pela execução e gestão operacional dos serviços, enquanto a contratante supervisionará mensalmente os indicadores de qualidade.

Exemplo Adicional:

Responsabilidade	Contratante	Contratada
Gestão Operacional	Não	Sim
Manutenção Preventiva	Não	Sim
Auditorias Trimestrais	Sim	Não

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

A sugestão para a elaboração de uma matriz de responsabilidades adicional é desnecessária, pois o Termo de Referência delimita as atribuições e responsabilidades de cada parte envolvida, conforme detalhado nos itens pertinentes ao modelo de execução e gestão do contrato. Em resumo, caberá à contratada a responsabilidade por toda a gestão operacional, incluindo os processos administrativos, manutenção predial, gestão de pessoal e cumprimento dos indicadores de desempenho. E, por sua vez, caberá ao ente público contratante, o exercício do papel de fiscalizador, acompanhando o cumprimento contratual e os resultados esperados.

Assim, a proposta de elaboração de uma matriz de responsabilidades adicional não será acatada, pois o TR contempla as atribuições das partes, além de exigir da contratada um instrumento de planejamento e plano de fiscalização detalhado após a assinatura do contrato. Esse formato assegura eficiência na execução, evita redundâncias e promove maior flexibilidade para ajustes durante a operação.



SUGESTÃO 6:

6. Prazos e Cronogramas:

Análise: Os prazos são genéricos.

Proposta de Melhoria: Detalhar prazos específicos para cada etapa do projeto.

Exemplo Ajustado: O início das operações será realizado em até 30 dias após a assinatura do contrato, com cronograma detalhado de implantação, treinamento e operação contínua.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

O prazo para o início das operações está devidamente descrito no Termo de Referência (TR). Além disso, o TR aborda o ciclo de vida da solução, especificando que a contratada deverá elaborar um instrumento de planejamento que contemple o adequado planejamento da implementação do contrato, reportando à gestão contratual os mecanismos de acompanhamento e as etapas desse planejamento.

Também está previsto no TR que, para os Equipamentos Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar ao gestor do contrato um instrumento de planejamento detalhado, indicando como será realizada a implementação da solução, acompanhado de um cronograma para monitoramento.

SUGESTÃO 7:

7. Inclusão e Letramento Digital

Propor adequação no imóvel e ajustes no leiaute do espaço de atendimento para incluir áreas dedicadas à inclusão e ao letramento digital:

Totens de Autoatendimento: Instalar totens com orientação presencial para ajudar os cidadãos a realizar serviços conclusivos de maneira autônoma.

Espaços de Acesso Digital: Disponibilizar computadores e equipe capacitada para ajudar cidadãos com pouca familiaridade digital.

Objetivos:

- a. Promover a inclusão digital.
- b. Reduzir filas e tempos de espera nos guichês presenciais.
- c. Garantir que cidadãos tenham acesso igualitário aos serviços.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

A sugestão apresentada não será acatada, uma vez que o Termo de Referência já contempla que a contratada será responsável pela gestão, manutenção e operação da Central, incluindo a adoção de práticas que promovam comportamento inclusivo e sustentável. As iniciativas de inclusão digital e letramento estão alinhadas com os princípios gerais do contrato, cabendo à



contratada implementar soluções que otimizem o atendimento e a experiência do cidadão, considerando as diretrizes já estabelecidas.

SUGESTÃO 8:

8. Atendimento a Cidadãos de Outras Localidades:

Análise: Muitos cidadãos de diversas localidades do Espírito Santo acessam o Faça Fácil Cariacica para serviços públicos, gerando deslocamentos significativos da população capixaba.

Proposta de Melhoria: Considerar a criação de unidades descentralizadas para reduzir o deslocamento e ampliar a acessibilidade aos serviços:

Unidades de Pequeno Porte:

- a. Implantação de unidades descentralizadas em municípios com maior demanda identificada (ex.: Serra, Vila Velha, Viana).
- b. Essas unidades ofereceriam serviços básicos, reduzindo a necessidade de deslocamento até a Central Faça Fácil de Cariacica.

Unidades Itinerantes:

- a. Criação de unidades móveis (veículos equipados) para atender cidades menores e mais distantes, como Guarapari, Afonso Cláudio e Santa Leopoldina, em cronograma rotativo.
- b. Serviços oferecidos incluem emissão de documentos, consultas de débitos e orientações gerais.

Tecnologia e Agendamento: Implementação de um sistema de agendamento online para otimizar o uso das unidades móveis e fixas.

Exemplo Ajustado: Incluir no contrato cláusulas para a criação e operação de unidades descentralizadas e itinerantes, especificando os serviços prioritários e a frequência mínima de atendimento em localidades distantes. Justificativa:

- a. A redução do deslocamento amplia a acessibilidade dos serviços, promovendo inclusão social e eficiência no atendimento público.
- b. A proposta utiliza informações já existentes sobre municípios de origem dos cidadãos, otimizando a alocação de recursos e maximizando impacto.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

Atualmente, a ampliação do programa Faça Fácil não faz parte do escopo estabelecido, uma vez que a decisão de expandir o projeto envolve avaliações por parte da administração pública, considerando aspectos como prioridades estratégicas, disponibilidade orçamentária e planejamento de políticas públicas. Assim, a ampliação só será analisada ou implementada caso seja considerada pertinente e alinhada aos objetivos futuros.



SUGESTÃO 9:

9. Pessoal e Serviços:

O edital especifica que os serviços devem ser prestados dentro do horário de funcionamento de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, e aos sábados, das 8h às 13h, em regime de turno único. Entretanto, a Tabela II, que lista as atividades com dedicação exclusiva de mão de obra, não inclui o quantitativo necessário para cada uma delas.

Recomendação:

a. Equipe de Atendimento – Postos de Trabalho

- ✓ Descrever claramente que os postos de atendimento devem operar de forma ininterrupta, abrangendo todo o horário de funcionamento estabelecido no edital.
- ✓ A empresa contratada deve prever a alocação de pessoal suficiente para cobrir:
- ✓ Horários de almoço: Garantir a continuidade do atendimento sem interrupções.
- ✓ Férias regulamentares: Planejamento para substituir profissionais em períodos de descanso.
- ✓ Faltas pontuais: Cobertura para ausências não programadas, como motivos de saúde ou emergências pessoais.
- ✓ Afastamentos médicos ou licenças: Substituições para colaboradores afastados por períodos prolongados.
- ✓ Treinamentos e capacitações: Alocação de pessoal extra para garantir que o atendimento não seja impactado durante as atividades de qualificação obrigatória.
- ✓ Demandas excepcionais: Exemplo: aumento de volume de atendimento em períodos de alta sazonal ou eventos extraordinários.
- ✓ Incluir uma tabela detalhada com o quantitativo necessário de pessoal por função e turno. Por exemplo: Atendimento ao cidadão: X profissionais por turno, considerando horários estendidos ou turnos alternados.

b. Limpeza e conservação: X profissionais alocados conforme o tamanho da área e a frequência de manutenção.

c. Segurança patrimonial: X vigilantes por área de risco, com cobertura contínua em locais estratégicos.

d. Manutenção predial: X técnicos especializados divididos entre elétrica, hidráulica, climatização e outras demandas específicas.

Resposta SEGER: NÃO ACATADA

A operação do Faça Fácil, incluindo a gestão de Recursos Humanos, deve permanecer integralmente sob a responsabilidade da contratada, conforme previsto no modelo de concessão e alinhado ao seu *core business*.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER
SUBSECRETARIA DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL – SUBAD

A gestão integral de Recursos Humanos, incluindo o dimensionamento de pessoal, é uma responsabilidade inalienável da contratada, alinhada ao modelo de concessão e às melhores práticas de delegação de serviços públicos. O memorial descritivo do Estudo Técnico Preliminar (ETP) e o Termo de Referência, fornecem as diretrizes necessárias para orientar a contratada na alocação de recursos, garantindo a eficiência e a qualidade do atendimento. Qualquer necessidade adicional de acompanhamento será suprida por meio de indicadores contratuais e relatórios regulares.

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

OLGA AMELIA LOPES DE CARVALHO

ANALISTA DO EXECUTIVO
SUBAD - SEGER - GOVES
assinado em 27/12/2024 15:14:22 -03:00

RAPHAEL TRES DA HORA

ASSESSOR ESPECIAL NIVEL III QCE-01
SUBAD - SEGER - GOVES
assinado em 27/12/2024 15:15:38 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 27/12/2024 15:15:38 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por OLGA AMELIA LOPES DE CARVALHO (ANALISTA DO EXECUTIVO - SUBAD - SEGER - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-DM5XZ3>