



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

CONSULTA PÚBLICA SUBAD/SEGER Nº 003/2024

1. Introdução

- 1.1. O A Administração Pública do Estado do Espírito Santo tem entre suas funções precípuas promover a garantia de um governo eficiente e eficaz, visando ao bem-estar social e ao desenvolvimento sustentável visando a promoção da adequada prestação de serviços públicos à sociedade.
- 1.2. A Central de Atendimento Integrado ao Cidadão, doravante denominado Faça Fácil, localizada no município de Cariacica, com origem no ano de 2010, é uma iniciativa do Governo do Estado do Espírito Santo, que visa centralizar e integrar diversos serviços públicos e privados em um único local. O objetivo principal do Faça Fácil é facilitar o acesso dos cidadãos a uma ampla gama de serviços, tornando os processos mais rápidos, eficientes, eficazes, efetivos, resolutivos e acessíveis.
- 1.3. A nova gestão do Faça Fácil deverá considerar a manutenção, gestão e operação da Central, a fim de assegurar a continuidade dos serviços oferecidos à população, garantindo eficiência, eficácia e efetividade, qualidade e satisfação dos usuários.
- 1.4. A partir de análises realizadas no estudo Técnico Preliminar (ETP), conclui-se que a modelagem de gestão por facilities se mostrou mais viável considerando ganhos significativos em qualidade e eficiência, considerando o escopo atual pretendido para a contratação. Diante disso, foram iniciados os trâmites para a contratação de empresa de gestão facilities, com elaboração do Termo de Referência - TR, disponível no Portal de Compras do Estado do Espírito Santo (<http://compras.es.gov.br/>).
- 1.5. Assim, a presente Consulta tem como finalidade tornar mais transparente o processo de contratação e garantir as melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente do OBJETO sob análise, por meio de questionamentos, esclarecimentos e sugestões,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

com o intuito de que se responda aos questionamentos do Item 5, de acordo com as disposições do Item 4.

2. Objetivos da Consulta Pública

- 2.1. Contribuir para a definição das especificações de negócio e técnicas, com o objetivo de aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados no Faça Fácil, assegurando uma manutenção, gestão e operação alinhadas às necessidades e expectativas dos usuários;
- 2.2. Verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações da Minuta do Termo de Referência - TR, alinhando-as com as soluções disponíveis no mercado;
- 2.3. Avaliar a completude e a coerência das especificações técnicas e operacionais no que tange a manutenção, gestão e operação do Faça Fácil ;
- 2.4. Permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma de contratação, no que tange ao estabelecimento dos aspectos técnicos do PROJETO;
- 2.5. Dar ampla divulgação e transparência do interesse do Estado na contratação do referido serviço.

3. Objeto a ser contratado

- 3.1. Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços de gestão integrada de facilities, a serem executados na Central de Atendimento Integrado ao Cidadão – Faça Fácil, no município de Cariacica, estado do Espírito Santo.
- 3.2. O escopo da gestão integrada de facilities abrange uma ampla gama de serviços e insumos, tanto de natureza contínua quanto sob demanda, além da exploração de receitas acessórias. Todos esses elementos têm como objetivo apoiar a gestão, operação e manutenção do Faça Fácil,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

assegurando um ambiente de trabalho eficiente, seguro e confortável para cidadãos e colaboradores, em conformidade com as condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência (TR), disponível no Portal de Compras do Estado do Espírito Santo (<http://compras.es.gov.br>) por meio do link: <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>.

4. Normas e procedimentos da consulta

- 4.1. A presente consulta e o Termo de Referência ficarão disponíveis no Portal de Compras do Estado do Espírito Santo (<http://compras.es.gov.br>), por meio do link: <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>, durante o período de **02/12/2024 a 13/12/2024**.
- 4.2. Os questionamentos, sugestões e respostas ao **Item 5** deverão ser encaminhados, com a identificação do interessado (conforme item 6.1), exclusivamente para o endereço eletrônico: subad@seger.es.gov.br até o dia **13/12/2024**, com o título/assunto “**Consulta Pública 003/2024 – Nova Gestão Faça Fácil – Nome da Empresa**”.
- 4.3. Esta Consulta Pública **não constitui** compromisso de contratação por parte do Estado ou da SEGER.
- 4.4. Os interessados **não** deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública.
- 4.5. A SEGER reserva-se o direito de aceitar ou rejeitar quaisquer ou todas as respostas a esta Consulta Pública.
- 4.6. Findo o prazo estipulado, a SEGER avaliará e responderá aos comentários e sugestões apresentados no Portal de Compras (<http://compras.es.gov.br>), no mesmo link: <https://compras.es.gov.br/consulta-publica>.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E RECURSOS HUMANOS – SEGER

5. Questões a que os interessados deverão responder:

- 5.1. O modelo de gestão e monitoramento de serviços proposto é suficiente para garantir a qualidade e a eficiência das operações? Sugere a inclusão de outros indicadores de desempenho?
- 5.2. Quais ferramentas ou tecnologias adicionais poderiam sugerir como relevantes para otimizar a gestão integrada da central?
- 5.3. Quais são os desafios potenciais que a empresa enxerga na gestão dos serviços de infraestrutura?
- 5.4. Existe algum aspecto do Termo de Referência que possa ser melhorado para garantir maior eficiência, eficácia e efetividade na gestão, operação e manutenção do Faça Fácil? Se sim, justifique.
- 5.5. Há outras inovações ou boas práticas que gostaria de propor para essa contratação? Se sim, justifique.
- 5.6. Nos termos do Termo de Referência apresentado, são necessárias mais informações para fins de precificação?

6. Outras informações

- 6.1. Os participantes da consulta pública também poderão se manifestar sobre outros aspectos que considerem pertinentes e que não estejam contemplados nas questões apresentadas no item 5 acima.
- 6.2. Informar a razão social/nome completo, CNPJ/CPF e contato (e-mail e telefone) do representante da empresa/pessoa física participante da Consulta Pública.
- 6.3. Os questionamentos e sugestões poderão ser considerados para aprimoramento do Termo de Referência.