



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

CONSULTA PÚBLICA

Resposta ao Questionamento: nº R - 24/2016

Questionamentos

FONTE: ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TEXTO DO EDITAL:

“9.2.1.1 Carga Horária

Os funcionários sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA deverão ser contratados respeitando a carga horária permitida pelo Ministério do Trabalho, correspondente a 44 horas semanais.”

TEXTO SUGERIDO:

“9.2.1.1 Carga Horária

Os funcionários sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA deverão ser contratados respeitando a carga horária permitida pelo Ministério do Trabalho.”

JUSTIFICATIVA:

A CONCESSIONÁRIA poderá estabelecer escalas de trabalho adequadas ao horário de atendimento das unidades VAPT VUPT, respeitando os limites definidos pelo Ministério do Trabalho.

FONTE: ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO

TEXTO DO EDITAL:

“2. Durante toda a vigência do CONTRATO, a seguinte fórmula deve ser aplicada para a obtenção da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA das UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT (de 1 a ‘n’ em operação):

$$CP = \{[VPA \times (DP + DV)] \times [0,8 + (0,2 \times COEF_M)]\}$$

Em que:

- CP: CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA referente ao mês de execução dos serviços;
- VPA: VALOR POR ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA;
- DP: DEMANDA PRESENCIAL representada pelo número de atendimentos efetivos presencialmente em cada UNIDADE DE ATENDIMENTO VAPT VUPT;
- DV: DEMANDA VIRTUAL representada pelo número total de atendimentos realizados por



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

meio dos canais de relacionamento não presenciais;

COEF_M: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA MÉDIO, resultante da ponderação dos indicadores de desempenho e de qualidade indicados no Anexo VII, do EDITAL;”

PERGUNTA:

Tendo em vista que não encontramos no ANEXO X – GLOSSÁRIO assim como no EDITAL e seus anexos, a definição de ATENDIMENTO para fins de cálculo da CP, perguntamos se cada SERVIÇO INSTITUCIONAL realizado pelo USUÁRIO nas UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT deve ser considerado um ATENDIMENTO?

FONTE: ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TEXTO DO EDITAL:

“8.3.1 Atendimento Virtual

Entende-se como atendimento virtual aquele que o cidadão pode executar serviços sem a necessidade de mediação de um atendente na realização do serviço, da forma mais conveniente que achar, seja de casa, local de trabalho, qualquer outro local remoto ou até nas próprias UNIDADES VAPT VUPT, desde que os serviços estejam disponíveis em meio eletrônico.

...

...

8.3.2 Atendimento Presencial Virtual

Na nova dinâmica de atendimento para as UNIDADES VAPT VUPT, que visará imprimir modernidade e ampliar a oferta de serviços com a incorporação de novos canais de relacionamento, deverá ser disponibilizada também na forma presencial virtual.

O atendimento presencial virtual consiste na disponibilização de terminal de atendimento, onde o cidadão possa realizar o serviço através do contato visual e auditivo com um atendente em ambiente remoto, sob a gestão da CONCESSIONÁRIA.

...

... ”

E



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

FONTE: ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO

TEXTO DO EDITAL:

“2. Durante toda a vigência do CONTRATO, a seguinte fórmula deve ser aplicada para a obtenção da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA das UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT (de 1 a ‘n’ em operação):

$$CP = \{[VPA \times (DP + DV)] \times [0,8 + (0,2 \times COEF_M)]\}$$

Em que:

- CP: CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA referente ao mês de execução dos serviços;
- VPA: VALOR POR ATENDIMENTO, constante da PROPOSTA COMERCIAL da CONCESSIONÁRIA;
- DP: DEMANDA PRESENCIAL representada pelo número de atendimentos efetivos presencialmente em cada UNIDADE DE ATENDIMENTO VAPT VUPT;
- DV: DEMANDA VIRTUAL representada pelo número total de atendimentos realizados por meio dos canais de relacionamento não presenciais;

COEF_M: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA MÉDIO, resultante da ponderação dos indicadores de desempenho e de qualidade indicados no Anexo VII, do EDITAL;”

PERGUNTA:

Podemos entender que, para o cálculo da CP, DV será a somatória dos “**Atendimentos Virtuais**” e “**Atendimento Virtual Presencial**” descritos nos itens 8.3.1 e 8.3.2 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA?

As demandas projetadas, descritas no item “1.5 DEMANDA PROJETADA REFERENCIAL PARA 20 ANOS”, do “APÊNDICE I – DEMANDA E PONTOS DE ATENDIMENTO PROJETADOS”, estão expressas em números de ATENDIMENTOS e utilizam o mesmo conceito de ATENDIMENTO da DP e DV utilizado no cálculo da CP?



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

15

TEXTO DO EDITAL:

“DISPONIBILIDADE DE SISTEMA DE AR CONDICIONADO (DSA)

Mede a disponibilidade de utilização dos equipamentos do Sistema de Ar Condicionado durante o horário de atendimento.

- Meta: 100% Excelente;
- Peso no COEF: 3%;
- Periodicidade: Mensal.

A disponibilidade de utilização dos equipamentos de ar condicionado deverá ser calculada a partir da seguinte fórmula:

$$DSA = (HT) / (HA)$$

Onde:

- DSA: Disponibilidade do Sistema de Ar Condicionado;
- HT: Horas Totais de Funcionamento pleno do sistema de Ar Condicionado durante o atendimento;
- HA: Horas Totais de Atendimento no período.

...”

PERGUNTA:

Tendo em vista que o sistema de ar condicionado de uma **UNIDADE VAPT VUPT** poderá ser composto por vários equipamentos centrais (normalmente cada equipamento atende um quadrante da área de atendimento) assim como por equipamentos individuais (exemplo: CPD, salas de reunião, auditório), perguntamos:

- A temperatura do ambiente será o critério utilizado para aferir o funcionamento do sistema de ar condicionado? Se sim, qual é a faixa de temperatura?

Como o sistema poderá ser composto por diversos equipamentos, poderíamos alterar a fórmula para:

$$DSA = \{[(QE \times HA) - (EP1 \times HP1 + EP2 \times HP2 + \dots + EPn \times HPn)] \div (QE \times HA)\}$$

Onde:

- DSR: Disponibilidade de Sistema de Ar Condicionado;
- QE: Quantidade de equipamentos utilizados para a refrigeração dos ambientes das UNIDADES VAPT VUPT;



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

- HA: Horas de Atendimento no período;
- EP: Equipamentos paralisados;
- HP: Horas paralisadas;

FONTE: APÊNDICE IX – ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS DAS UNIDADES VAPT VUPT

TEXTO DO EDITAL:

“1 ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS SLA

...

A seguir serão detalhados o Acordo de Nível dos Serviços que deverão ser atendidos pela Concessionária na gestão da qualidade da infraestrutura física e de TIC para as Unidades VAPT VUPT, de forma a garantir a performance dos indicadores estabelecidos, conforme especificado no **Anexo - Indicadores de Desempenho das Unidades VAPT VUPT.**”

PERGUNTA:

Com base no texto reproduzido acima, podemos entender que para o cálculo dos indicadores de desempenho e qualidade QI e QTA os itens só devem ser considerados indisponíveis após seu tempo de SLA ser excedido?

Resposta

FONTE: ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TEXTO DO EDITAL:

“9.2.1.1 Carga Horária

Os funcionários sob a responsabilidade da CONCESSIONÁRIA deverão ser contratados respeitando a carga horária permitida pelo Ministério do Trabalho.”

Pronunciamento - a sugestão será acatada.

FONTE: ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO

Tendo em vista que não encontramos no ANEXO X – GLOSSÁRIO assim como no EDITAL e seus anexos, a definição de ATENDIMENTO para fins de cálculo da CP, perguntamos se cada SERVIÇO INSTITUCIONAL realizado pelo USUÁRIO nas UNIDADES DE ATENDIMENTO VAPT VUPT deve ser considerado um ATENDIMENTO?

Pronunciamento - Cada Serviço Institucional concluído, não apenas os realizados presencialmente nas Unidades de Atendimento VAPT VUPT devem ser considerados um



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

atendimento. O Glossário será alterado para incluir tal definição. Obviamente que tais atendimentos e suas peculiaridades (ver ajustes estatísticos na Modelagem Técnica) serão objeto de protocolos operacionais que melhor os caracterizem. No que tange aos atendimentos virtuais sugerimos análise de resposta já proferida, que trata de mecanismos de transferência de produtividade.

Podemos entender que, para o cálculo da CP, DV será a somatória dos **“Atendimentos Virtuais”** e **“Atendimento Virtual Presencial”** descritos nos itens 8.3.1 e 8.3.2 do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA?

Pronunciamento - Dependerá da forma de contagem a ser estabelecida e de que forma o serviço será finalizado. Por ser indiferente ela tanto pode ser contabilizada junto com a presencial ou junto com a virtual.

As demandas projetadas, descritas no item “1.5 DEMANDA PROJETADA REFERENCIAL PARA 20 ANOS”, do “APÊNDICE I – DEMANDA E PONTOS DE ATENDIMENTO PROJETADOS”, estão expressas em números de ATENDIMENTOS e utilizam o mesmo conceito de ATENDIMENTO da DP e DV utilizado no cálculo da CP?

Pronunciamento - conforme resposta já proferida a demanda foi projetada a partir da demanda presencial atual. No projeto de referência está sendo prevista a migração desta demanda para atendimento virtual ao longo de período.

- A temperatura do ambiente será o critério utilizado para aferir o funcionamento do sistema de ar condicionado? Se sim, qual é a faixa de temperatura?

Pronunciamento - Sim. No que diz respeito à faixa de temperatura, trata-se de aspecto que será definido em protocolos operacionais, pois não se tem a pretensão de ter tal nível de detalhe nesta fase do processo. Conforme resposta proferida existem fases em processos de implantação de Indicadores de Desempenho que tratam destes aspectos em particular com vistas à conformidade de prestação de serviços.

Como o sistema poderá ser composto por diversos equipamentos, poderíamos alterar a fórmula para:

$$DSA = \{[(QE \times HA) - (EP1 \times HP1 + EP2 \times HP2 + \dots + EPn \times HPn)] \div (QE \times HA)\}$$

Pronunciamento - Sim, é possível a exemplo de outros indicadores similares definidos no próprio apêndice, que são formatados a partir da contribuição individual de cada parte.

Com base no texto reproduzido acima, podemos entender que para o cálculo dos indicadores de desempenho e qualidade QI e QTA os itens só devem ser considerados indisponíveis após seu tempo de SLA ser excedido?

Pronunciamento - conceitualmente um Acordo de Nível de Serviço busca exatamente determinar os prazos e as responsabilidades das partes no acordo. No caso em tela trata-se dos prazos que a Concessionária terá. Entretanto, deve ser destacado: na redação final cada parâmetro será reavaliado e considerando-se que também conceitualmente os parâmetros devem ser revisados periodicamente para a certificação de que continuam adequados ao



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

propósito do projeto, não apenas os indicadores serão objeto de Revisão Ordinária, mas também os níveis de serviço estabelecidos.