



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

CONSULTA PÚBLICA

Resposta ao Questionamento: nº R - 25/2016

**Questionamentos**

Segundo consta o documento "ANEXO VI – MECANISMO DE PAGAMENTO" página 2, as contraprestações pecuniárias serão realizadas com base na fórmula abaixo explicada:

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

- CP - CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA referente ao mês de execução dos serviços;
- VPA: 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;
- COEFm: COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA MÉDIO, resultante da ponderação dos indicadores de desempenho e de qualidade indicados no Anexo VII, do EDITAL; "

Neste modelo há de se observar que:

1. Ainda que todos os parâmetros componentes do "Coeficiente de Eficiência" (COEFm) sejam auferidos com nota mínima (zero) a contraprestação pecuniária do Estado à concessionária (parceira privada) ainda atinge 80% do seu valor cheio, ou seja, não há espaço suficiente para que a "qualidade" do serviço seja priorizada, fato este estranho às próprias justificativas do processo.

o Sugestão: Vincular 100% da contraprestação pecuniária ao COEFm:

i.  $CP = \{ [ VPA \times ( DP + DV ) ] \times COEFm \}$

2. Ao se detalhar os componentes do COEFm a satisfação do cidadão quanto ao serviço tem um peso de apenas 20% no resultado final como consta o documento "ANEXO VII ÍNDICES DE DESEMPENHO E DE QUALIDADE DE DESEMPENHO", página 9:

*O Grau de Satisfação do Cidadão, medido através de informação registrada pelo mesmo utilizando o teclado (pad) de avaliação ao término do atendimento no guichê.*

*Meta: 100% Excelente;*

*Peso no COEF: 20%;*

*Periodicidade: Mensal.*

Esta condição faz com que o índice do de satisfação do cidadão, cliente final e razão de ser dos serviços públicos e consequentemente das unidades de Vapt Vupt, pese no máximo 4% (20% do COEFm que restringe em no máximo 20% a



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Contraprestação pecuniária > 20% de 20%). Em outras palavras: em uma situação hipotética, **ainda que 100% dos usuários** do vapt vupt administrado pela parceira privada **avaliem o atendimento como ruim (péssimo)**, a concessionária ainda estaria apta a **receber 96%** do valor cheio da contraprestação pecuniária.

o Sugestão: Considerar o índice de satisfação do cidadão como o único componente do COEFm uma vez que todos os outros componentes do cálculo são de suporte a operação e conforto do cidadão, o que, inequivocamente já influenciará a satisfação deste, que mais uma vez, é a razão única de ser do serviço público.

i. ... *Peso no COEF: 100%*...

3. Ainda em "ANEXO VII ÍNDICES DE DESEMPENHO E DE QUALIDADE DE DESEMPENHO", página 14, observa-se o seguinte quesito componente do COEFm:

*DISPONIBILIDADE DE APLICAÇÕES CRÍTICAS (DAC)*

*Mede a disponibilidade de utilização das aplicações críticas hospedadas no Portal do VAPT VUPT. Entende-se por Crítica, a aplicação cujo tempo operacional de utilização é de 24 horas por dia durante 7 dias da semana: De Segunda-feira a Domingo, das 00:00 às 24:00hs*

*Meta: 99% Excelente;*

*Peso no COEF: 5,0;*

*Periodicidade: Mensal.*

Este componente do cálculo do COEFm, de natureza de suporte, sendo infraestrutura para a operação normal da prestação dos serviços, já deve ser captada naturalmente no *índice de satisfação do cidadão*, não sendo salutar a aferição deste de forma apartada visto que, se a indisponibilidade de sistemas não afetar a satisfação do cidadão, não houve impacto real na prestação do serviço.

Também é importante pontuar que, segundo o documento "Termo de Referência", página 74, "*Caberá ao PODER CONCEDENTE o provimento do espaço físico de Data Center para hospedagem da solução, sendo responsável pela sua integridade e garantia de funcionamento em conformidade à norma TIA 942 de classificação de Data Centers*".

Ora, uma vez que o concedente é responsável pela infraestrutura física de *Datacenter* não pode ser imputada à concessionária a responsabilidade por eventuais indisponibilidades de aplicações críticas por consequência da não continuidade do funcionamento do *Datacenter*.

o Sugestão: Considerar o índice de satisfação do cidadão como o único componente do COEFm uma vez que todos os outros componentes do cálculo são de suporte a operação e conforto do cidadão, o que, inequivocamente já influenciará a satisfação deste, que mais uma vez, é a razão única de ser do serviço público.

o Observação: O mesmo se aplica aos itens



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

“Disponibilidade de Aplicações High” e “Disponibilidade de Aplicações Normal”;

4. Além dos itens já citados também compõe o COEFm os itens abaixo listados, todos com aferição a ser realizada por um “Avaliador”:

- o Tempo Médio de Espera
- o Tempo Médio de Atendimento
- o Efetividade de Atendimento
- o Respostas das Manifestações
- o Disponibilidade de Equipamentos de Informática
- o Disponibilidade Geral dos Equipamentos de Apoio (Ar Condicionado)
- o Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local)
- o Não conformidades identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros
- o Não conformidade na conservação geral do edifício e instalações
- o Percentual de treinamento

A observação dos itens deixa patente a subjetividade da avaliação posto que sistema confiáveis de aferição/monitoramento automático não são citados e, em muitos casos, injustificáveis enquanto custo benefício. A inclusão destes itens no cálculo do COEFm acarreta considerável insegurança, tanto para o concedente quanto para a concessionária, dada a sua subjetividade.

- o Sugestão: Considerar o índice de satisfação do cidadão como o único componente do COEFm uma vez que todos os outros componentes do cálculo são de suporte a operação e conforto do cidadão, o que, inequivocamente já influenciará a satisfação deste, que mais uma vez, é a razão única de ser do serviço público.

5. A contraprestação pecuniária é baseada em um valor estimado/contratado por atendimento (seja este presencial ou virtual) multiplicado pelos atendimentos de fato realizados ( $VPA \times (DP + DV)$ ). Preocupa a falta de definição adequada que caracteriza um atendimento uma vez que pode-se utilizar a abordagem de que cada interação do cidadão com o Vapt Vupt é um atendimento.

Exemplificando: Renovar uma CNH no DETRAN representa quantos atendimentos uma vez que o cidadão precisa interagir várias vezes no VaptVupt para só então receber o atendimento/serviço requisitado? No exemplo utilizado o cidadão precisará dar entrada na solicitação, tirar foto e em outro momento agendar e realizar exame médico. Na prática, hoje, são no mínimo 3 interações (senhas), em guichês distintos, normalmente em dias



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

diferentes, para se alcançar o serviço desejado. Neste cenário a concessionária receberia por 1 atendimento ou por 3?

Existirão dezenas de exemplos desta natureza, inclusive de ordem inversa, onde um simples pedido de informação poderá ser contabilizado como atendimento realizado. Quais serão os limites para determinar o que é de fato um atendimento? Para controle, existirão as “senhas” de atendimento e os protocolos em separado? Poderão haver várias senhas de atendimento ligadas a um único protocolo?

6. O questionamento do item anterior (5) serve de forma ainda mais preocupante quando trata de Demanda Virtual (DV). Que tipo de interação eletrônica irá configurar um atendimento? Hoje é possível realizar uma série de serviços de forma virtual nos sítios dos diversos órgãos do Estado. Estes mesmos serviços passarão a gerar um custo extra ao Estado?

Exemplificando: Hoje é possível, no site do DETRAN, consultar multas, retirar boletos de IPVA, entre outros muitos serviços a custos, para o Estado, da operação e manutenção normal do órgão. Caso este serviço seja prestado via o portal de serviços da concessionária, o Estado passará a arcar com um custo extra a ser pago à concessionária (1 VPA)? Esta situação não representaria o contrário do objetivo do concedente na parceria (melhorar o serviço e diminuir custos)? De forma análoga ao item 5, uma simples consulta de multas ou impressão de boleto de IPVA gerariam protocolos e, portanto atendimentos virtuais, e conseqüentemente incremento na contraprestação pecuniária do Estado mesmo sabendo que o órgão continua com todos os custos de operação e manutenção originais? Haverão critérios para definir o que se enquadra em um simples serviço de informação e o que pode ser considerado um “atendimento”? É de bom senso admitir que os custos de atendimento presencial e virtual tenham o mesmo custo uma vez que o segundo representa grande escalabilidade sendo possível realizar milhares de atendimentos com um mesmo investimento?

o Sugestão:

- i. Retirar o item DV (demanda virtual) do cálculo da Contraprestação Pecuniária (CP);
- ii. Melhor especificar as obrigações acerca dos serviços integrados que a concessionária deverá prover em seu portal, incluindo detalhamento do que será considerado um “atendimento” em cada serviço;
- iii. Especificar as datas em que cada serviço virtual deverá estar disponível ao cidadão;
- iv. Condicionar a não entrega destes serviços virtuais nas datas acordadas a não contabilização para fins do cálculo da CP do mesmo serviço análogo presencial até que o primeiro seja entregue adequadamente.

● Exemplo



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Hipotético:

serviço de Registro Mercantil (JUCEG);

ata Limite para Implementação fim-a-fim em  
plataforma digital: 30/06/2017;

serviço virtual não implementado em  
31/07/2017;

P corrigido, decrementando, nos  
atendimentos presenciais, aqueles análogos  
ao serviço virtual não entregue como  
acordado.

*DPd (demanda presencial desconsiderada) ->  
neste exemplo seria a quantidade de atendimentos presenciais de registro  
mercantil*

$$CP = [ VPA \times ( DP - DPd ) \times COEFm ]$$

**Resposta**

1. Ainda que todos os parâmetros componentes do "Coeficiente de Eficiência" (COEFm) sejam auferidos com nota mínima (zero) a contraprestação pecuniária do Estado à concessionária (parceira privada) ainda atinge 80% do seu valor cheio, ou seja, não há espaço suficiente para que a "qualidade" do serviço seja priorizada, fato este estranho às próprias justificativas do processo.

Sugestão: Vincular 100% da contraprestação pecuniária ao COEFm:

Pronunciamento: Embora a norma que rege a matéria apenas estabeleça a possibilidade de previsão de pagamento ao parceiro privado de remuneração variável vinculada aos seu desempenho, conforme metas e padrões de qualidade e disponibilidade definidos em contrato, é comum que se tenha tais mecanismos previstos em projeto de Parceria Público-Privada. Para o estabelecimento destes mecanismos, o princípio é o da razoabilidade. No caso em tela, a partir de um percentual de perda da ordem de 15% o projeto perde a viabilidade, ou seja, não gera recursos suficientes para cobrir os seus custos e despesas e remunerar os investimentos. Por esta razão limita-se tais perdas no contexto do pagamento. Entretanto, tal limitação não significa que a Concessionária tenha flexibilidade para operar com baixa qualidade, uma vez que, além do mecanismo de pagamento que introduz a remuneração variável, existem outros mecanismos previstos em contrato a exemplo das penalidades que objetivam trazer para outra esfera a discussão sobre o desempenho da Concessionária além da perda definida para fins de pagamento.

o Sugestão: Considerar o índice de satisfação do cidadão como o único componente do COEFm uma vez que todos os



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

outros componentes do cálculo são de suporte a operação e conforto do cidadão, o que, inequivocamente já influenciará a satisfação deste, que mais uma vez, é a razão única de ser do serviço público.

- i. ... *Peso no COEF: 100%...*
- ii.

Pronunciamento: concordamos que a única razão de ser do serviço público é o cidadão. Ao estabelecer um conjunto de metas e padrões de qualidade e disponibilidade definidos em contrato, objetiva-se exatamente a sua satisfação. Concordamos também quanto à importância do índice que espelhe tal satisfação, tanto que tem o maior peso. Um elenco maior de parâmetros associados ao desempenho objetiva incluir na avaliação, além do índice, aqueles que diretamente impactam tal avaliação, bem como aqueles que, mesmo não produzindo efeito direto ou imediato sobre o usuário, tem poder de influenciar negativamente a operação. No caso daqueles diretos e de resultado imediato, em caso de mal desempenho a Concessionária terá a sua operação avaliada tanto pelo resultado do Grau de Satisfação Geral que deverá penalizá-la bem como por todos aqueles que motivaram tal insatisfação e estão sendo medidos. Vê-se, portanto, que o objetivo está sendo atendido. Em contrapartida, se tal mal desempenho se repete em aspectos não visíveis ou não sentidos pelo usuário, a avaliação será feita com base em outras medidas e não sobre o Grau de Satisfação Geral.

o Sugestão: Considerar o índice de satisfação do cidadão como o único componente do COEFm uma vez que todos os outros componentes do cálculo são de suporte a operação e conforto do cidadão, o que, inequivocamente já influenciará a satisfação deste, que mais uma vez, é a razão única de ser do serviço público.

o Observação: O mesmo se aplica aos itens “Disponibilidade de Aplicações High” e “Disponibilidade de Aplicações Normal”;

Pronunciamento: trata-se de sugestões vinculadas ao item 3. No tocante ao Data Center é certo que os equipamentos terão que ser hospedados sob condições de segurança em local apropriado, neste caso indicado, como sendo de responsabilidade de provimento pelo Poder Concedente. Esta regra vale para todos os licitantes. Na hipótese de que tal provimento fosse da Concessionária o seu custo iria compor a formação do custo do atendimento e portanto de responsabilidade do Poder Concedente. De uma forma ou de outra trata-se de serviço que será pago pelo Poder Concedente. A questão então se refere à segregação de responsabilidades que concordamos existir.

Entretanto, é certo também, que existem regras de hospedagem de equipamentos e segregação de responsabilidades, dependendo da forma de contratação. Tais regras existem, seja em instalações do próprio Poder Concedente, seja de terceiros.

Nestes termos, na redação final, este aspecto será destacado no Termo de Referência.

o Sugestão: Considerar o índice de satisfação do cidadão como o único componente do COEFm uma vez que todos os outros componentes do cálculo são de suporte a operação e conforto do cidadão, o que, inequivocamente já influenciará a



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

satisfação deste, que mais uma vez, é a razão única de ser do serviço público.

Pronunciamento: trata-se de sugestões vinculadas ao item 4. A este propósito solicitamos, considerar resposta já proferida sobre os processos de implantação de sistemas de avaliação de desempenho.

o Sugestão:

- i. Retirar o item DV (demanda virtual) do cálculo da Contraprestação Pecuniária (CP);
- ii. Melhor especificar as obrigações acerca dos serviços integrados que a concessionária deverá prover em seu portal, incluindo detalhamento do que será considerado um "atendimento" em cada serviço;
- iii. Especificar as datas em que cada serviço virtual deverá estar disponível ao cidadão;
- iv. Condicionar a não entrega destes serviços virtuais nas datas acordadas a não contabilização para fins do cálculo da CP do mesmo serviço análogo presencial até que o primeiro seja entregue adequadamente.

Pronunciamento: trata-se de sugestões vinculadas ao item 5 e 6. A propósito do inciso "i" solicitamos, considerar resposta já proferida sobre a fundamentação do projeto e as razões a compreender sobre a necessidade de considerar a demanda virtual.

ii, iii e iv – Concordamos quanto à necessidade de especificação de obrigações e detalhamento do que será considerado como um atendimento. Tais obrigações e detalhamento serão promovidos. A discussão está centrada no momento em que tais questões serão tratadas. Diferentemente das contratações regidas pela Lei nº 8.666, cujo objeto é definido e detalhado pelo Contratante, nos projetos de Parceria Público-Privadas o objeto é definido, entretanto cabe ao privado desenvolver tal objeto. Esta é uma das principais razões da existência destas parcerias. É nesta forma de fazer que o privado traz para o projeto a sua competência e a sua eficácia. Desta forma, obviamente, a cada serviço que tenha sua prestação migrada para plataformas virtuais, o mesmo será objeto de protocolos e procedimentos específicos, o que vem de encontro com a sugestão.

Além do aspecto intrínseco vinculado à natureza dos projetos de PPP, citado anteriormente, mesmo os serviços disponíveis atualmente em qualquer portal serão objeto de revisão, considerando que trata-se de obrigação da Contratada, no contexto de considerar outras inúmeras alternativas de relacionamento já disponíveis.

No tocante à utilização destas inúmeras alternativas, as mesmas serão consideradas quando do desenvolvimento dos diversos aplicativos de relacionamento, considerando-se não apenas as possibilidades atuais, mas também o que estiver à disposição na ocasião. Seguramente, com a rapidez com que a tecnologia tem evoluído, novas opções estarão disponíveis.

Finalmente, existem aspectos relacionados com a capacidade de integração dos órgãos



ESTADO DE GOIÁS  
SECRETARIA DE ESTADO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

parceiros. Enquanto alguns avançaram com relativa desenvoltura no desenvolvimento de sistemas de suporte à suas operações e de relacionamento com usuários, outros ainda estão em estágio bastante incipiente. Considerando-se que os parceiros são os responsáveis pelos serviços, na sua origem, não é possível determinar cronogramas preliminares, vez que dependem de cada situação individual.