

ATESTADO COMPROBATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O Estado de Minas Gerais, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, atesta para os devidos fins o seguinte:

DADOS DA EMPRESA ATESTANTE	
Nome	Estado de Minas Gerais, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG (Coordenadoria Especial de Gestão da UAI).
Razão Social	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO DE MINAS GERAIS - SEPLAG
CNPJ	05.461.142/0001-70
Endereço	Rodovia Prefeito Américo Gianetti, s/nº, 2º andar, Prédio Gerais, Bairro Serra Verde, em Belo Horizonte/MG, CEP: 31630-901.
Telefone	55 (31) 3915-7011
Fax	55 (31) 3915-0817
Website	http://www.governo.mg.gov.br

DADOS DO SERVIÇO PRESTADO	
Nome da empresa	Ernst & Young Assessoria Empresarial LTDA
CNPJ	59.527.788/0001-31
Endereço	Avenida Presidente Juscelino Kubitschek 01830, Torre II 6º andar – Itaim Bibi – CEP: 04543-000, São Paulo - SP
Escopo do trabalho	A Ernst & Young Assessoria Empresarial LTDA foi contratada para atuar como Verificador Independente na aferição do desempenho e qualidade da Concessionária do Contrato de Concessão entre o Estado de Minas Gerais e a Concessionária Minas Cidadão Centrais de Atendimento S.A., conforme explicitado no contrato SEPLAG no. 1297/2013 e seu respectivo termo de referência. A verificação independente envolve a aferição e cálculo de mais de 10 indicadores desempenho em 6 unidades espalhadas pelo Estado de Minas Gerais, totalizando uma área de 9.801 m ² .

**Descrição
detalhada do
objeto/atividades
desenvolvidas****Etapa 1 – Planejamento do Projeto**

- ▶ Elaboração e definição de marcos (milestones) do cronograma do projeto.
- ▶ Elaboração do Plano Geral de Projeto contendo o propósito, objetivos, escopo detalhado, premissas e considerações utilizadas para formatação do escopo, definição da estrutura organizacional, identificação das responsabilidades das partes, metodologia de base detalhando as ferramentas utilizadas e pontos de controle, processo de verificação e validação dos produtos e cronograma detalhado. Este documento será utilizado como base e referência durante toda execução do projeto.

Etapa 2 – Diagnóstico

- ▶ Definição das obrigações da Concessionária e do Poder Concedente em relação ao Contrato de Concessão e avaliação da atuação das partes em relação ao previsto, visando identificar as deficiências na execução do objeto de contrato e as respectivas oportunidades de melhorias, conforme anexos VI e VII do Contrato de Concessão.
- ▶ Mapeamento dos componentes do Indicador de Desempenho e Qualidade (IDQ), através de fluxos e procedimentos propostos de acordo com o Anexo VII do Contrato de Concessão, incluindo informações referentes à frequência de mensuração e os prazos para coleta de dados.
- ▶ Mapeamento do processo de Mecanismo de Pagamento (MP), conforme previsto no Anexo VI do Contrato de Concessão.
- ▶ Mapeamento do Mecanismo de Pagamento utilizado tanto pelo Poder Concedente quanto pela Concessionária, composto pela Parcela Mensal de Atendimento e Parcela Anual Complementar, através de fluxos e procedimentos propostos de acordo com o Contrato, incluindo informações referentes à documentação padrão a ser utilizada pelas partes.
- ▶ Definição e mapeamento do sistema utilizado pela Concessionária para aferição e coleta dos dados, atentando para integração à metodologia de Mecanismo de Pagamento apresentada.
- ▶ Elaboração de um relatório, onde serão apresentados os benchmarkings de parcerias público-privadas a partir da realização de entrevistas com Verificadores Independentes de outras concessões consideradas cases de sucesso.
- ▶ Mapeamento dos papéis e responsabilidades de cada uma das partes, sendo elas: Verificador Independente, Contratante e Concessionária, através do desenho do fluxo de informações compartilhadas entre as partes, assim como a sua temporalidade.
- ▶ Definição e mapeamento do sistema utilizado pela Concessionária para aferição e coleta dos dados, atentando para integração à metodologia de Mecanismo de Pagamento apresentada.
- ▶ Analisar e mapear a solução proposta e requerimentos definidos para o sistema.
- ▶ Analisar e mapear o modo de coleta de dados, com foco na definição de quais indicadores serão automatizados e quais não serão.
- ▶ Analisar e mapear eventuais interfaces com outros sistemas da Concessionária.

- ▶ Analisar no ponto de vista funcional a metodologia definida para cálculo dos indicadores.

- ▶ Analisar a arquitetura tecnológica proposta.

Etapas 3 – Desenho e Modelagem de Processos

- ▶ Análise dos Indicadores de Desempenho e Qualidade utilizados pela Concessionária, evidenciando as alterações ocorridas no processo em decorrência de atualizações dos procedimentos de aferição e indicação da necessidade do estabelecimento de novos indicadores.
- ▶ Atualização das análises sobre os processos de aferição dos Indicadores de Desempenho e Qualidade (IDQ) e dos mecanismos de coleta de dados utilizados na metodologia de verificação, evidenciando as possíveis deficiências existentes.
- ▶ Elaboração de Relatório Trimestral de Follow-up, onde serão apresentadas as atualizações dos diagnósticos dos processos desenhados e seus respectivos procedimentos de mensuração, observados durante a execução do contrato.
- ▶ Entendimento e análise dos Indicadores de Desempenho e Qualidade (IDQ), atentando para as características de funcionamento para aferição.
- ▶ Classificação e categorização dos IDQs, analisando a utilização e eficácia das informações produzidas.
- ▶ Elaboração de Relatório de Análise de Indicadores, onde serão apresentados os índices devidamente classificados e categorizados, incluindo recomendações para aqueles que podem ser automatizados.
- ▶ Mapeamento e modelagem dos processos e procedimentos referentes ao cálculo da remuneração da Concessionária, evidenciando prazos de:
 - Recebimento de informações;
 - Aferição dos dados;
 - Cálculo; e,
 - Envio da documentação para o Poder Concedente.

O mapeamento e modelagem (desenho) de processos foi executado conforme notação BPMN 2.0 utilizando ferramenta BPMS. O mapeamento envolveu o diagnóstico e análise dos processos e o planejamento de implantação dos processos de controles (entre eles: Cidadão Oculto; Pentest; Revisão analítica; Obtenção de informações pela nova ferramenta; e Controles Gerais de TI) para cada um dos seguintes processos:

- Processo de Atendimento ao cidadão/usuário;
- Processo de Cálculo do Mecanismo de Pagamento e Contraprestação Pecuniária;
- Processo de precificação e faturamento da concessionária;
- Processo de avaliação de qualidade dos serviços prestados;
- Processo de apuração dos indicadores de qualidade
- Processo de Atendimento dos Serviços da JUCEMG/Minas Fácil

- Processo de Atendimento Instituto de Identificação
- Processo de Atendimento Correspondente Bancário
- Processo de Atendimento Ministério do Trabalho e Emprego
- Processo de Atendimento Junta Militar
- Processo de Atendimento Procon
- Processo de Atendimento Detran
- Processo de Atendimento Cemig
- Processo de Atendimento Polícia Federal
- Processo de Atendimento Receita Federal
- Processo de Gestão do Mecanismo de Pagamento

- ▶ Identificar a estrutura tecnológica das seis unidades (UAI) contempladas no escopo e também da sede da concessionária – Responsáveis: EY, SEPLAG e CONCESSIONÁRIA.
- ▶ Elaborar os papéis de trabalho de acordo com a tecnologia utilizada nestas localidades – Responsáveis: EY e SEPLAG.
- ▶ Definir o período de testes, janelas disponíveis e sequência das localidades – Responsáveis: EY, SEPLAG e CONCESSIONÁRIA.
- ▶ Realizar o levantamento de informações nas 7 localidades – Responsáveis: EY e CONCESSIONÁRIA.
- ▶ Consolidar e validar os resultados – Responsáveis: EY, SEPLAG e CONCESSIONÁRIA.
- ▶ Emitir relatório único com resultados obtidos – Responsável: EY.
- ▶ Elaborar o processo de verificação mensal para controles de Segurança da Informação – Responsáveis: EY e SEPLAG.
- ▶ Elaborar seminário com resultados do levantamento de Segurança da Informação e sugestões de melhoria.
- ▶ Analisar a viabilidade de automatização de indicadores bem como analisar e definir o processo de coleta dos mesmos.
- ▶ Definir interfaces de integração entre a Ferramenta de Aferição e os sistemas da Concessionária, bem como a frequência e transformações de dados.
- ▶ Mapear e desenhar os requisitos funcionais para a Ferramenta de Aferição.
- ▶ Elaborar o desenho da topologia dos sistemas da Concessionária.
- ▶ Definir modelos de relatórios que serão extraídos pela Ferramenta de Aferição.
- ▶ Análise do mapeamento dos processos e procedimentos referentes ao cálculo da remuneração, evidenciando possíveis deficiências nos modelos utilizados, que poderão acarretar em prejuízos durante as aferições.
- ▶ Utilização da identificação de deficiências como processo de atualização do sistema de aferição empregado pelo Verificador Independente, com acompanhamento contínuo tanto do processo de coleta e aferição de dados quanto da aplicação do Mecanismo de Pagamento.
- ▶ Indicação dos dados necessários para atuação do Verificador Independente,

evidenciando a origem da informação no processo e o procedimento de coleta.

- ▶ Elaboração de modelo de documentação a ser utilizada no fluxo de informações entre as partes envolvidas, para padronização da comunicação.
- ▶ Definição, proposição, implantação e monitoramento/acompanhamento de novos indicadores de desempenho e qualidade de atendimento da concessionária. Sendo os indicadores propostos:
 - IAS (Indicador de Avaliação de Satisfação)
 - IDAG (Indicador de Desempenho de Atendimento por Guichês)
 - ISOP (Indicador de Senhas Canceladas por Órgão Parceiro)
 - ITEM (Indicador de Tempo de Espera Médio para Atendimento Comum)
 - ITEMP (Indicador de Tempo de Espera Médio para Atendimento Preferencial)
 - IASS (Indicador de Avaliação de Satisfação por Serviço)
 - ISCS (Indicador de Senhas Canceladas por Serviço)
 - IVDS (Indicador de Variação da Demanda por Serviço)
 - Indicador de Turnover
 - IT (Indicador de Treinamentos)
 - COEF (Coeficiente de Eficiência)

Etapa 4 – Solução de Tecnologia

- ▶ Desenvolver o Plano de Projeto da Ferramenta de Aferição.
- ▶ Definição dos modelos dos artefatos a serem entregues.
- ▶ Detalhar cronograma físico por atividade.
- ▶ Definir metodologia para a gestão da construção da Ferramenta.
- ▶ Levantar forma de coleta de dados das Unidades de Atendimento.
- ▶ Levantar volumetria dos dados históricos obtidos através das Unidades de Atendimento.
- ▶ Analisar e definir cálculo para estimativa de crescimento do volume de dados.
- ▶ Desenhar o plano de Refinamento do Dimensionamento da Infraestrutura Tecnológica.
- ▶ Elaborar metodologia de treinamento bem como artefatos de auxílio ao treinamento.
- ▶ Elaborar o material didático.
- ▶ Elaborar tutoriais em vídeo aula.
- ▶ Ministrando o treinamento.
- ▶ Desenhar o documento de Especificação de Regras de Negócio.
- ▶ Desenhar o Documento de Requisitos Funcionais.
- ▶ Desenhar a Arquitetura dos Sistemas para representar, de forma visual, a comunicação existente entre recursos (humano, hardware e software) que suportarão a operação do Verificador Independente.



- ▶ Desenhar a topologia de interfaces sistêmicas entre a Ferramenta de Aferição e os sistemas que suportam a operação da Concessionária, indo no detalhe das definições das fontes de informações (relatórios ou sistemas): origem, periodicidade, formato e responsabilidade.
- ▶ Desenhar o Modelo de Entidades e Relacionamentos que representará as especificações das estruturas física e lógica de dados.
- ▶ Desenvolver a Ferramenta de Aferição.
- ▶ Elaborar Roteiro de Teste de Homologação.
- ▶ Planejamento do Projeto de Implementação e Implantação da Solução de TI.
- ▶ Elaborar Roteiro de Teste de Homologação.
- ▶ Definir modelo de promoção de ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção).
- ▶ Definir usuários e seus respectivos perfis de acesso.
- ▶ Definir rotinas de backup do banco de dados e forma de armazenado.
- ▶ Propor melhorias na ferramenta de aferição, no que se referem à atualização contínua do banco de dados, dos dados dos indicadores e informações repassadas pela Concessionária e a verificação da disponibilização dos relatórios e dados fornecidos pelo VI.
- ▶ Revisar os dashboards gerenciais e sua contribuição para a aferição dos dados.
- ▶ Implantação de solução (técnicas e ferramenta) de BI (Business Intelligence) transformando os dados puros em dados significativos e úteis para o propósito de análise de negócio. Abrangendo: configuração/construção da solução; implantação/testes e treinamento/suporte ao usuário até a implantação em ambiente de produção.
- ▶ Atualizar a ferramenta de forma tempestiva.

Etapas 5 – Verificação

- ▶ Desenvolvimento da Metodologia de Verificação a ser empregada durante as fases de execução do contrato de Verificador Independente, a partir dos resultados obtidos na fase de Desenho de Processos.
- ▶ Aplicação da metodologia de verificação independente definida pelo produto PM21 através do acompanhamento do desempenho da Concessionária a partir dos indicadores estabelecidos para aferição.
- ▶ Elaboração de relatório de acompanhamento, onde serão apresentadas informações referentes ao histórico de desempenho da Concessionária por Unidade de Atendimento.
- ▶ Identificação de oportunidades de melhoria nos processos e procedimentos de aferição dos dados da Concessionária e mensuração dos indicadores.
- ▶ Comparação anual (benchmarking) das metas dos indicadores estratégicos por meio de pesquisas em unidades de atendimentos similares de outras regiões do país.



- ▶ Análise de vulnerabilidade em ambientes de Tecnologia da Informação, sob o ponto de vista de segurança da informação, incluindo:
 - Entender a arquitetura tecnológica (aplicação, infraestrutura e banco de dados) dos sistemas da Concessionária.
 - Identificar os sistemas de informação para escopo das análises de segurança da informação - ERNST & YOUNG, SEPLAG e Concessionária.
 - Prover acessos remotos para a realização dos testes - SEPLAG e Concessionária.
 - Setup da VPN e testes de conectividade com os sistemas - ERNST & YOUNG, SEPLAG e Concessionária.
 - Alinhar janela para a realização do teste - ERNST & YOUNG, SEPLAG e Concessionária.
 - Definir o plano de testes do período - ERNST & YOUNG, SEPLAG e Concessionária.
 - Definir protocolo de comunicação entre as partes.
 - Realizar Testes Remotos – ERNST & YOUNG;
 - Análise de Vulnerabilidades dos sistemas identificados no escopo;
 - Análise de Vulnerabilidades e Testes de Invasão para dois sistemas por ciclo.
 - Obter dados das aferições de dados de cada Unidade de Atendimento Integrado.
 - Consolidar dados e validar resultados - ERNST & YOUNG, SEPLAG e Concessionária.
 - Elaborar relatório de verificação mensal para controles de Segurança da Informação de Segurança do período - ERNST & YOUNG.
- ▶ Elaboração de relatórios de acompanhamento das entregas realizadas pelo Verificador Independente, de acordo com a periodicidade e prazos definidos pelo Termo de Referência.
- ▶ Relatório mensal de acompanhamento do progresso das atividades de Verificação Independente realizadas no projeto.
- ▶ Acompanhamento dos problemas observados durante a execução do projeto e dos riscos para a realização das atividades de Verificador Independente.
- ▶ Execução do “Cidadão Oculto”, no intuito de verificar eventuais desvios dos processos padrão de atendimento ao cidadão.

Etapas 6 - Gestão do Projeto

- ▶ Instituição de um Escritório de Gerenciamentos de Projetos, conforme metodologia baseada no PMBoK (Project Management Body of Knowledge) do instituto PMI (Project Management Institute), abrangendo todas as esferas de gestão abaixo:
 - Gestão de Prazo;
 - Gestão de Integração do Projeto;

	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de Documentação do Projeto;• Gestão de Riscos;• Gestão de Custos;• Gestão de Recursos Humanos;• Gestão de Qualidade;• Gestão de Escopo. <p>► Elaborar plano de comunicação para eventuais mudanças de processos, organização, etc.;</p> <p>► Desenvolver formulários para documentação dos processos;</p> <p>► Desenvolver materiais de status das atividades para o GRUPO GESTOR DO PROJETO que garanta o alinhamento das áreas envolvidas em relação aos avanços das atividades;</p> <p>► Realizar o acompanhamento e status das atividades.</p> <p><u>Produtos entregues/a serem entregues:</u></p> <p>► Relatórios mensais de status das atividades (Status Report) para o GRUPO GESTOR DO PROJETO que garanta a integração das áreas envolvidas sobre os avanços das atividades;</p> <p>► Relatórios mensais de riscos e problemas.</p>			
Data Início		16/03/2013		
Data prevista para término		16/03/2018		
Duração		60 meses		
Horas Totais		36.431		
Valor do Contrato		R\$ 7.351.000,00 (sem correções previstas em contrato).		
Equipe da EY envolvida	Nome	Função no Projeto	Domínio	Horas Realiza das até Julho de 2016
	Marco Araújo	Sócio Líder e Quality Assurance	Escritório de Gerenciament o de Projetos	520
	Zunara Carvalho	Sócia Gestora do Projeto	Escritório de Gerenciament	170

			o de Projetos	
	Renato Branco	Diretor Operacional do Projeto	Escritório de Gerenciament o de Projetos	991
	Francesco Bottino	Responsável Técnico Processos	Ferramenta de BI	54
	Bruno Volpini	Diretor Operacional do Projeto	Escritório de Gerenciament o de Projetos	64
	Demétrio Carrion	Responsável Técnico TI	Segurança da Informação	241
	Chang Teh	Responsável Técnico das Verificações	Escritório de Gerenciament o de Projetos	57
	Andrei Graça	Coordenador e responsável técnico do laboratório de software	Ferramenta de BI	942
	Bernardo Veiga	Coordenador Diagnóstico e Desenho dos Processos	Desenho de Processos	46
	Jaime Souza	Responsável Técnico Segurança da Informação	Segurança da Informação	10
	Henrique Portella	Gerente de Projetos	Escritório de Gerenciament o de Projetos	2348
	Dimas Funghi	Equipe técnica	Gestão de indicadores	4475
	Olavo Shibata	Equipe técnica	Ferramenta de BI	2134
	Nayara Mohana	Equipe técnica	Ferramenta de BI	234
	Ludmila Linhares	Equipe técnica	Desenho de Processos	882
	Matheus Masseron	Equipe técnica	Ferramenta de BI	2145
	José Andrade	Equipe técnica	Ferramenta de BI	959
	Marcelo Vieira	Equipe técnica	Desenho de Processos	661
	Raquel Diniz	Equipe técnica	Desenho de Processos	4302
	Maria Izabel	Equipe técnica	Verificação de indicadores	457
	Thabata	Equipe técnica	Verificação de	2893

CARTÃO DO 1º OFÍCIO DE M.
TABELIA U.A.
FEE

	Guimarães		indicadores	
	João Ventura	Equipe técnica	Verificação de indicadores	2422
	Matheus Weked	Equipe técnica	Segurança da Informação	2327
	Bianca Bittencourt	Equipe técnica	Desenho de Processos	960
	Luciana Caruso	Equipe técnica	Gestão de Indicadores	848
	Yuri Melo	Equipe técnica	Gestão de Indicadores	26
	Diego Piffaretti	Equipe técnica	Gestão de Indicadores	445
	Daniel Ventura	Equipe técnica	Gestão de Indicadores	530
	Klaus Kiessling	Equipe técnica	Gestão de Indicadores	51
	Fernando Almeida	Equipe técnica	Desenho de Processos	968
	Gustavo Ribeiro	Equipe técnica	Verificação de indicadores	1379
	Rafael Byrro	Equipe técnica	Verificação de indicadores	1262
	Max Stanley	Equipe técnica	Segurança da Informação	212
	Eurico Ferreira	Equipe técnica	Ferramenta de BI	416

Atestamos que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo nada que desabone, até o momento, a conduta da empresa e de seus profissionais com as obrigações assumidas, alcançando todos os resultados esperados.

Belo Horizonte, 18 de Agosto de 2016.

Itaner Debossan

Coordenadoria Especial de Gestão da UAI

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG

Telefone: (31) 3915-0399

E-mail: Itaner.debossan@planejamento.mg.gov.br

1º OFÍCIO DE NOTAS - BELO HORIZONTE (MG) - Tabelião: JOÃO MAURÍCIO VILLANO FI
Rua Goiás, 187 - Centro * Telefone: (31) 3222-0584 - CEP 30190-030 =

Reconheço por SEMELHANÇA a (s) firma (s) de:
[GIWdqmMO] - ITANER DEBOSSAN.....

Dou fé. Belo Horizonte, 26/09/2016 12:28:15
Em Testemunho da Verdade.
Escrevente - ROSELI RODRIGUES GALO
Art. 3º Lei 15.424 - Emol. R\$4,20 Recome R\$1,38 - TFJ R\$0,25
Tot. R\$5,83.



