

PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO
Nº 01

JULHO A DEZEMBRO DE 2014

10/07/2015

SUMÁRIO

1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO.....	4
1.1. Descrição Geral do Projeto.....	4
1.1.1. Obra (construção/reforma/adequação/ampliação)	4
1.1.2. Operação	15
1.1.2 a) Gestão Integrada.....	15
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada	16
1.1.2 c) Gestão Da Qualidade.....	17
1.1.2 d) Gestão De Pessoas	18
1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação.....	19
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital	19
1.1.2 g) Gestão Do Atendimento.....	19
1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação.....	21
1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados.....	21
2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO	21
3. MECANISMO DE PAGAMENTO.....	23
4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP.....	25
4.1 Fiscalização e Monitoramento	25
4.2 Acompanhamento.....	25
5. RISCOS	27
5.1 Matriz de Riscos	27
6. EXECUÇÃO DO PROJETO	32
6.1 Obra.....	32
6.1.1 Cronograma físico	32
6.1.2 Entregas Realizadas no Período	33
6.1.3 Detalhamento das entregas	34
6.2 Operação	41
6.2.1 Serviços Realizados	41
6.3 Operação	58
Projeções.....	58
6.3.1 Instrumentos Legais	61

6.3.2	Perfil dos Beneficiários.....	61
7.	DESEMPENHO DA PPP.....	67
7.1.	Indicadores de Desempenho da Operação.....	67
7.1.1	Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	67
7.1.2	Multas e/ou penalidades.....	73
7.2.	Gestão de Riscos.....	74
7.3	Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....	81
7.4	Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....	82
8.	DADOS FINANCEIROS.....	90
8.1	Receita Anual da SPE.....	90
8.2	Custos/despesas da SPE.....	91
8.3	Receita Mensal da SPE.....	93
8.4	Demonstrações financeiras legais.....	94
9.	RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP.....	95

PARTE I

1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO

1.1. Descrição Geral do Projeto

A Parceria Público-Privada Vapt Vupt tem como objeto a construção, implantação, operação, manutenção e gestão de 05 unidades centrais de serviços e 01 Central Administrativa, sendo 03 unidades localizadas no município de Fortaleza (Centro, Messejana e Antônio Bezerra), 01 localizada no município de Juazeiro do Norte e 01 localizada no município de Sobral. A Central Administrativa no projeto inicial ficará alocada na unidade do Centro, mas hoje encontra-se em funcionamento provisório em um imóvel locado pela Concessionária localizado à Avenida Pontes Vieira, nº 1831.

1.1.1. Obra (construção/reforma/adequação/ampliação)

As unidades previstas possuem localização definida no edital, especificamente no Anexo I – Termo de Referência, conforme descrito abaixo:

O edital prevê os seguintes endereços para as unidades Vapt Vupt:

Unidade	Previsto em Edital	Endereço Atual
Centro	“entre as ruas Vinte e Quatro de Maio, São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves ou Av. Duque de Caxias, entre Rua Solon Pinheiro e Av Tristão Gonçalves. Tem um terreno marcado no antigo Depósito da Paraiso que hoje é um Estacionamento”	Sem previsão
Messejana	“Av. Jorn Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana”	Av. Jorn Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana”
Antonio Bezerra	Perímetro entre “Av. Bezerra de Menezes, entre Mercado São Sebastião e Av. Humberto Monte. O terreno vizinho à SDA foi descartado.”	Rua Demétrio Menezes, Nº 3750 – Antonio Bezerra
Juazeiro do Norte	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.”	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.”
Sobral	Perímetro entre as ruas Cel Ernesto Dioclesiano, Rua Oriano Mendes, Rua Paulo Aragão e Rua Viriato de Medeiros	Rua Coronel José Silvestre Nº 201 – Sobral - Ceara

Com relação as área projetada para as unidades

Unidade	Área Mínima Prevista em Edital	Área Real

Unidade	Área Mínima Prevista em Edital	Área Real
Centro	3.500 m ²	Não Projetado
Messejana	2.500 m ²	Área Total – 2.902,02 m ² Área de Atendimento – 2.316,39 m ²
Antonio Bezerra	3.200 m ²	Área Total – 4.319,85 m ² Área de Atendimento – 2.912,52 m ²
Juazeiro do Norte	2.000 m ²	Área Total – 2.574,68 m ² Área de Atendimento – 1.747,60 m ²
Sobral	1.800 m ²	Área Total – 1.715,37 m ² Área de Atendimento – 1.418,65 m ²

1.1.1 a) Requisitos Mínimos E Essenciais Aplicados Na Infraestrutura E Premissas Construtivas

Durante a implantação das Unidades de Atendimento VAPT VUPT a Concessionária tem disponível uma equipe constituída por profissionais com experiência em implantação e operação de instalações similares, especificamente nas áreas de Arquitetura, Engenharia, Manutenção, Gestão de Projetos, Comunicação Visual, Contratos e Suprimentos, Tecnologia da Informação e Comunicação, Processos Organizacionais, Atendimento, Qualidade, Recursos Humanos e Comunicação e Marketing.

Premissas básicas para a implantação do projeto:

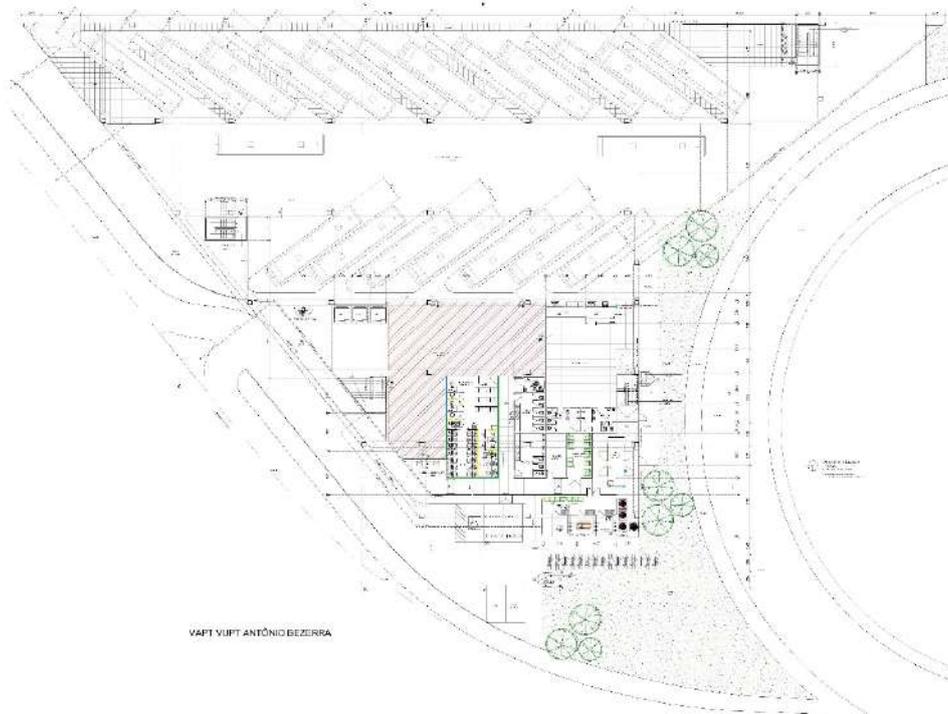
- Para elaboração do cronograma tomou-se como data marco a data de emissão das Ordens de Serviços expedidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS;
- A emissão das Ordens de Serviço está alinhada em relação ao tempo com as liberações das autorizações e licenças para início das adequações dos imóveis para implantação das Unidades e Central VAPT VUPT;
- A Central VAPT VUPT foi instalada juntamente com a primeira Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, para que na implantação desta primeira Unidade já se tivesse o gerenciamento das informações de forma centralizada;
- O Governo do Estado do Ceará apresentou os imóveis para a implantação das Unidades VAPT VUPT do Centro, Messejana e Juazeiro do Norte;
- Todas as autorizações e licenças legais necessárias para a implantação das Unidades e Central VAPT VUPT, ficaram sob a responsabilidade da Concessionária;
- Coube à SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA definir o local para a realização dos trabalhos iniciais de planejamento do projeto, imediatamente após a assinatura do contrato;
- Os treinamentos das equipes das Unidades ocorrem independentes da construção ou adaptação de cada Unidade;
- Os testes dos sistemas dos Órgãos Parceiros são realizados imediatamente após a instalação das ferramentas de acesso aos respectivos sistemas nas estações de trabalho de cada Unidade;

O projeto arquitetônico interno das Unidades considera dois grupos funcionais distintos:

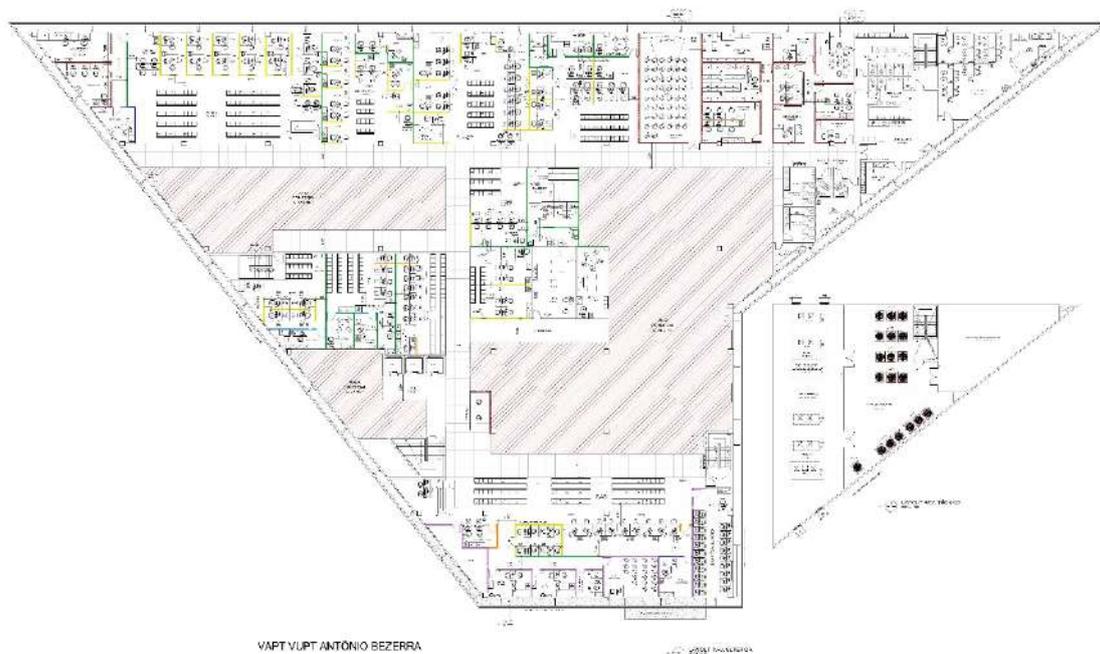
- Áreas Administrativas compostas por salas e ambientes onde são desenvolvidas as atividades dedicadas a operação; e
- Áreas de Atendimento compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações aos usuários.

- **Plantas**

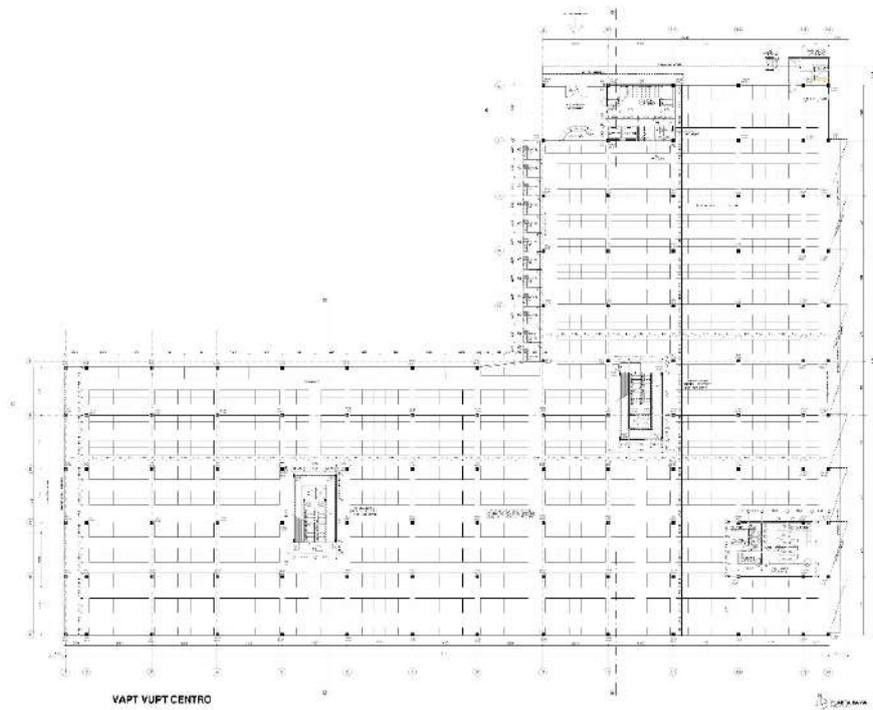
Unidade Antônio Bezerra – Planta Térreo



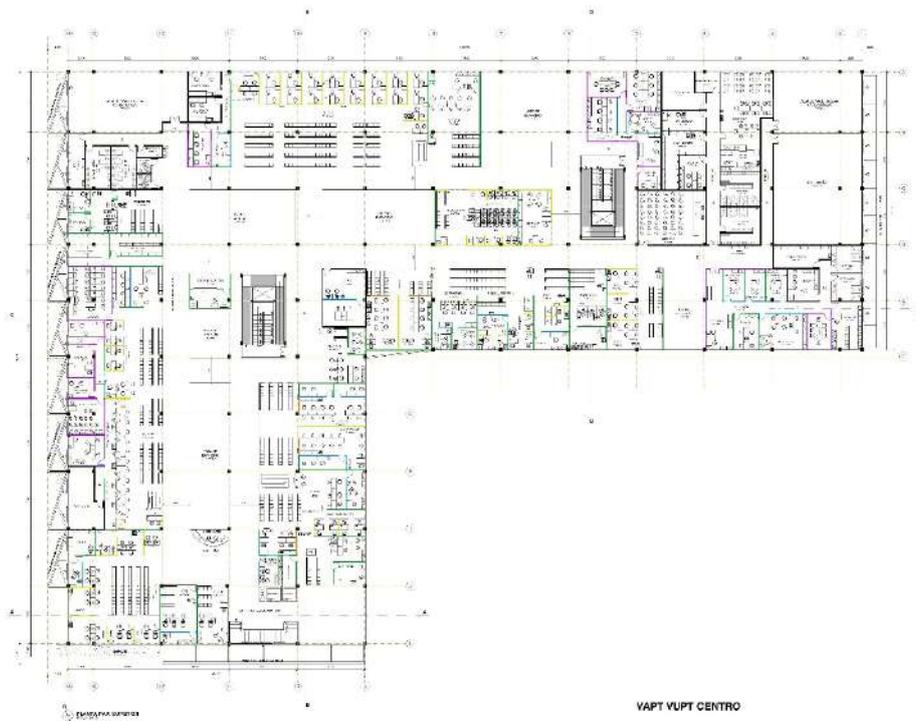
Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior



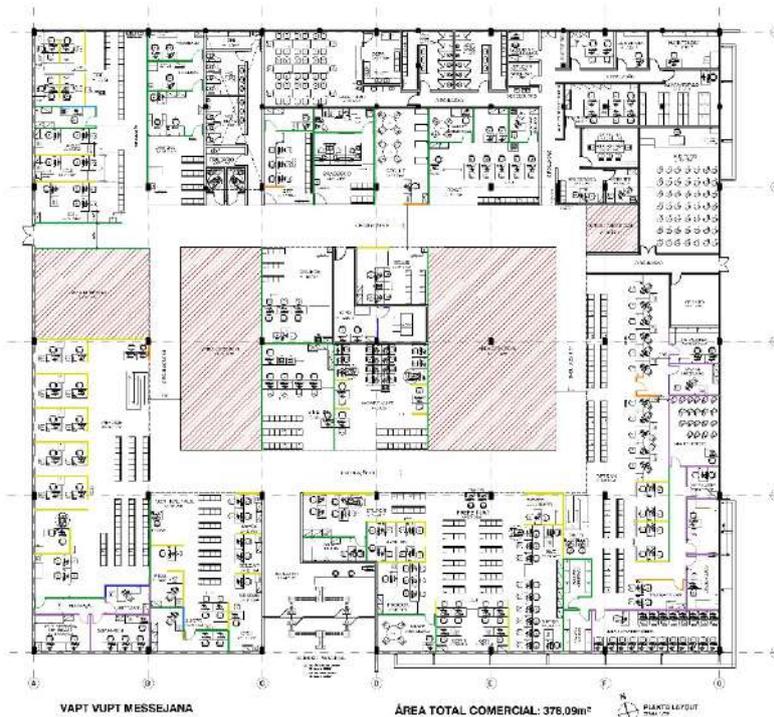
Unidade Centro – Planta Térreo



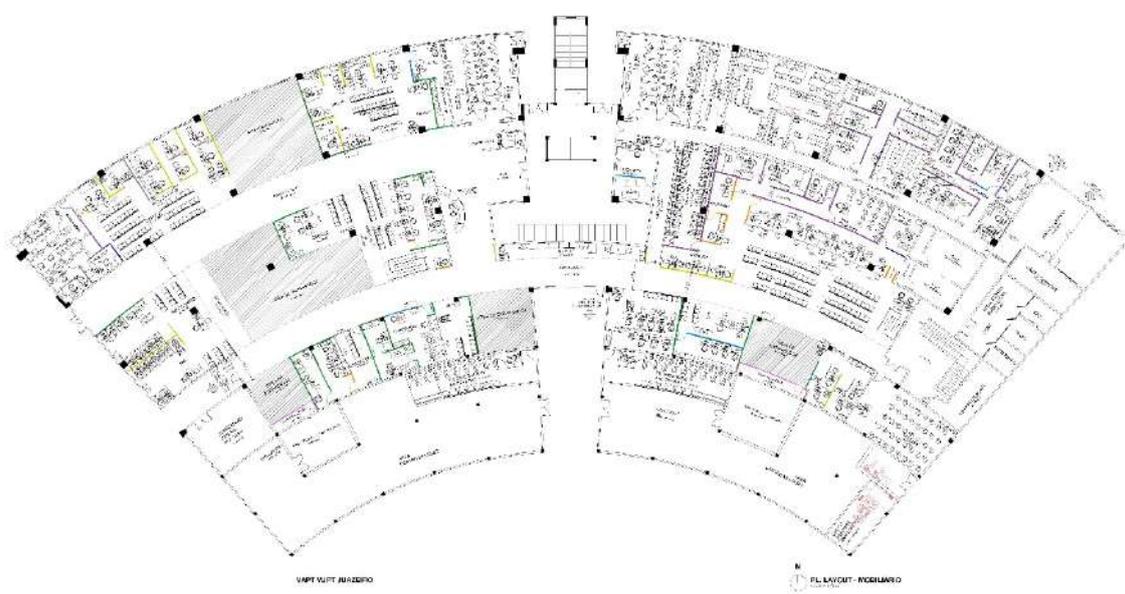
Unidade Centro – Planta Superior



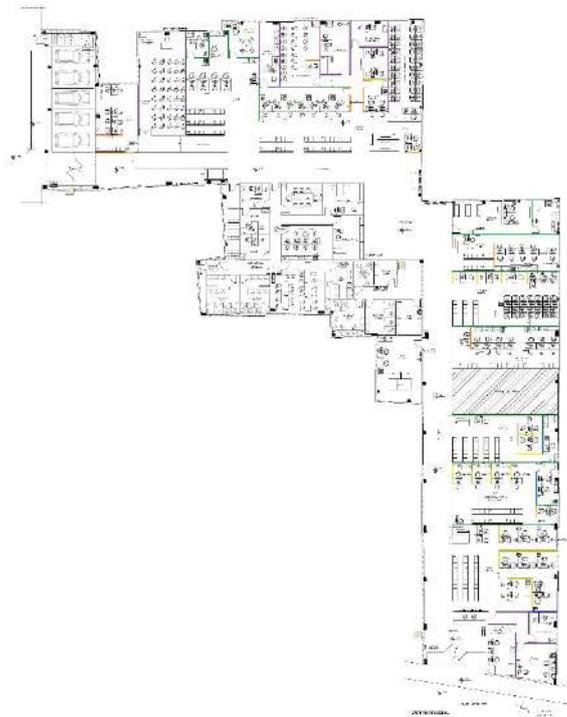
Unidade Messejana



Unidade Juazeiro do Norte



Unidade Sobral



Perspectivas

Antônio Bezerra



Centro



Messejana





Juazeiro do Norte



Sobral



1.1.2. Operação

1.1.2 a) Gestão Integrada

Participam da Rede VAPT VUPT os organismos públicos, privados que comungam com o objetivo de melhorar a qualidade na prestação de serviços com foco no cidadão, seja este pessoa física ou representante de pessoa jurídica.

A constituição desta Rede requer uma formalização dos seus integrantes, mediante convênio ou contratos celebrados com a SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA DO ESTADO DO CEARÁ – SEJUS, para garantir o cumprimento das normas e dos direitos e deveres e estabelecer regras de conduta, de forma a evitar comportamentos que prejudiquem as relações e os compromissos compactuados.

O diagrama a seguir retrata a REDE DE RELACIONAMENTO VAPT VUPT:



Rede de Relacionamento VAPT VUPT

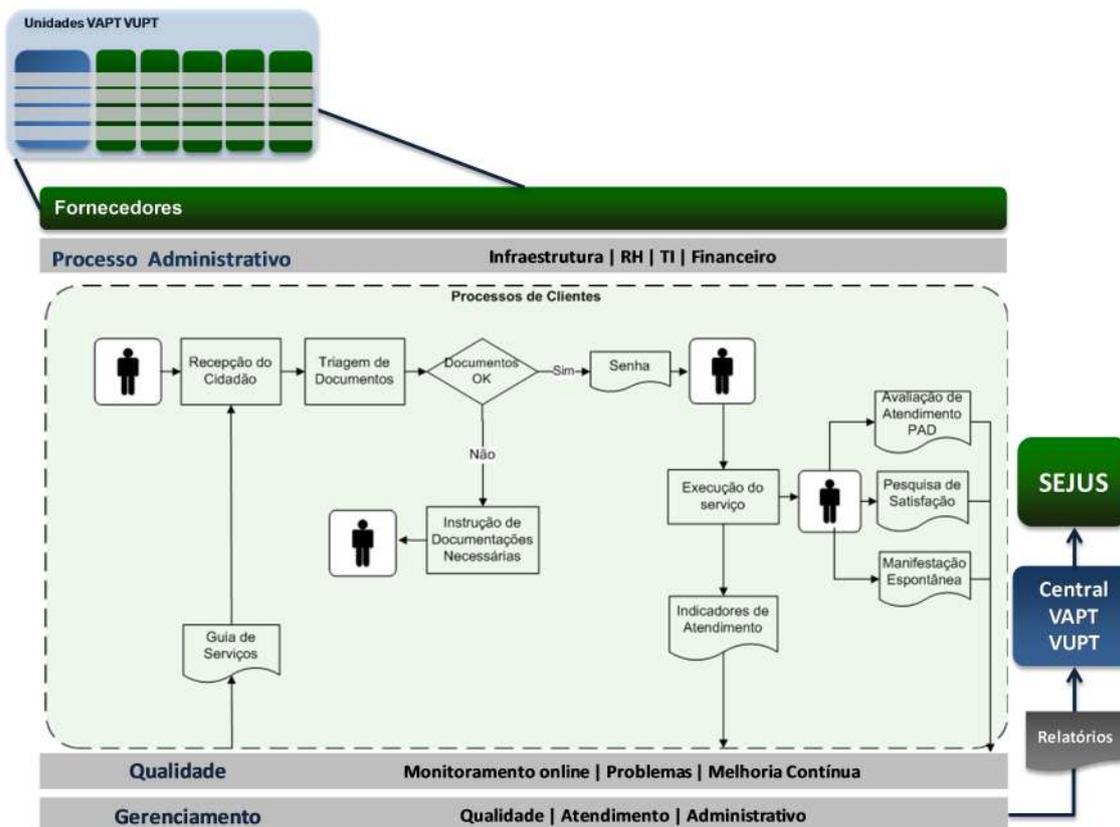
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

CENTRAL VAPT VUPT

A Central VAPT VUPT exerce a gestão das Unidades VAPT VUPT concedidas e promove a integração entre o Governo do Estado, através da SEJUS, e os Órgãos Parceiros. Desta forma, ela recebe e colabora na determinação de diretrizes e fornece informações de desempenho dos serviços para todos os envolvidos.

UNIDADE VAPT VUPT

Macro fluxo de Funcionamento da Unidade VAPT VUPT

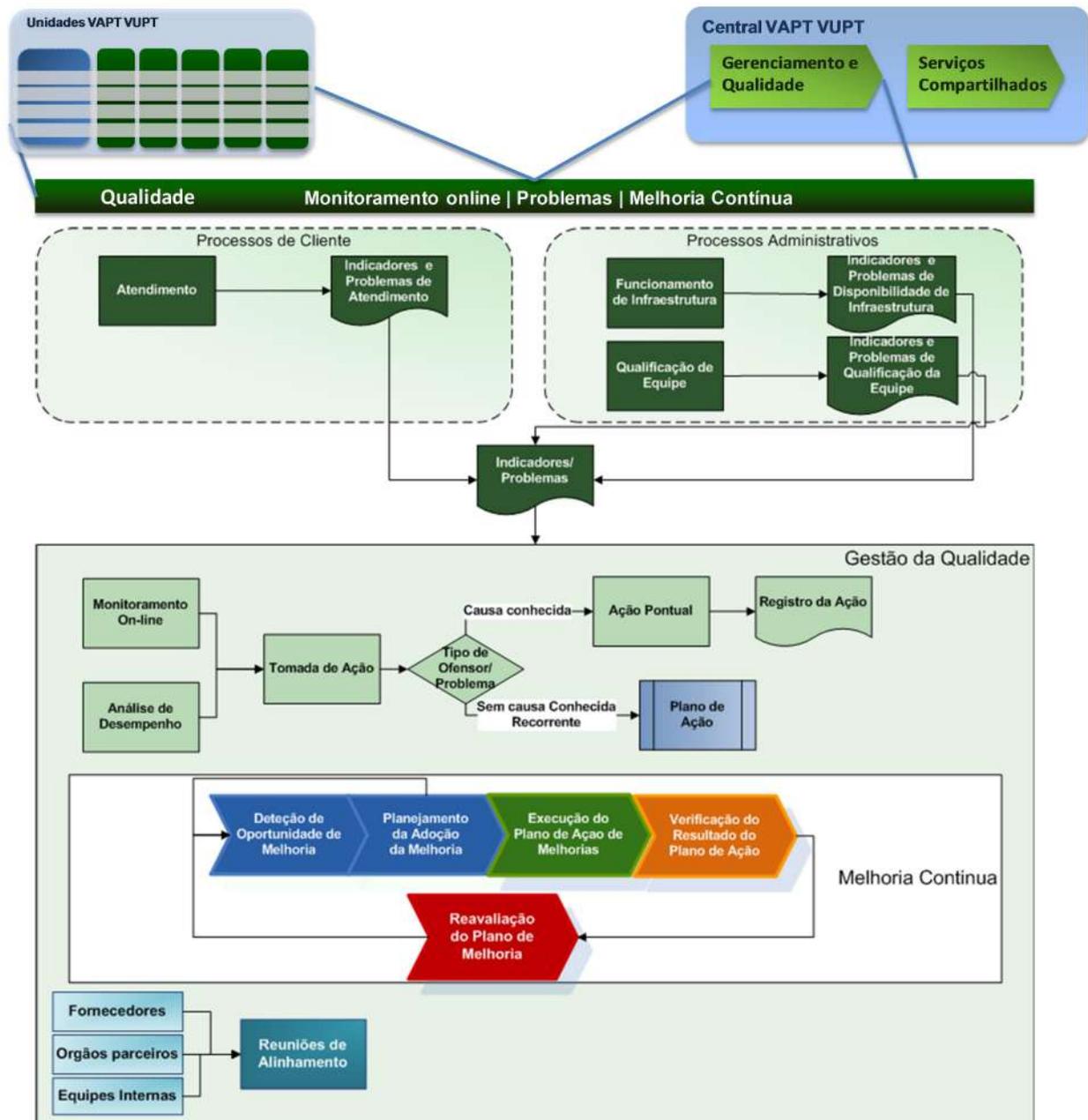


1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

Padrões de Atendimento

- **Foco no Cidadão**
- **Liderança e Envolvimento de Pessoas**
- **Administração eficiente**
- **Abordagem por processo e abordagem sistêmica**
- **Método de melhoria contínua e abordagem factual**
- **Relações de parceria com Fornecedores**

Macro Fluxo da Gestão da Qualidade



1.1.2 d) Gestão De Pessoas

Apesar da diversidade cultural que se estabelece ao reunir num mesmo espaço físico órgãos das esferas federal, estadual e municipal e parceiros privados, cada um com sua própria política de recursos humanos, os processos de seleção, treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho são baseados em competências técnicas e comportamentais, desenhadas a partir do mapeamento do perfil profissional dos colaboradores alocados na Central e Unidades VAPT VUPT.

- **Recrutamento e Seleção**
- **Treinamento e Desenvolvimento**
- **Pré-operação**

- **Avaliação de Desempenho**
- **Segurança do Trabalho, Higiene e Saúde Ocupacional**
- **Fardamento e Identificação funcional**

1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação

Um grande desafio das Centrais de Atendimento integrado é ampliar cada vez mais o nível de satisfação dos cidadãos, através da modernização e redesenho dos processos, oferecendo serviços inovadores que exigem sistemas modernos, integrados e seguros.

A gestão de TIC das unidades VAPT VUPT está alinhada ao Plano Estratégico do Governo do Ceará que tem como foco a modernização, inclusão digital e governança visando à agilidade e facilidade de acesso às informações e aos serviços de forma integrada e comodidade para o cidadão.

1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

A Inclusão Digital pela sua relevância vem sendo discutida no âmbito dos governos nacionais e internacionais, e diversas ações desenvolvidas para incluir digitalmente a população de baixa renda, seja através de centros de acesso à internet, cursos de alfabetização tecnológica ou de outros mecanismos que permitam universalizar o acesso à internet e democratizar a informação.

1.1.2 g) Gestão Do Atendimento

O gerenciamento do atendimento em uma Unidade VAPT VUPT passa pelo processo de alinhamento das premissas da Gestão da Qualidade, Gestão de Pessoas e Gestão de Tecnologia, descritas anteriormente, compreendendo procedimentos administrativos e operacionais que asseguram os macros processos de Abertura, Atendimento aos usuários e Fechamento da Unidade.

O diagrama a seguir ilustra em que consistem estes macros processos.

Unidade VAPT VUPT Macro Processo



- **Relatórios Gerenciais**

O Sistema disponibiliza os seguintes relatórios gerenciais, considerando textos e gráficos:

Dado	Descrição
Quantidade de atendimento	Quantidade de Cidadãos atendidos
Número de cidadãos esperando	Quantidade de cidadãos em espera
Número de cidadãos não registrados	Quantidade de senhas retiradas e não atendidas
Número de guichês abertos	Quantidade de mesas em atendimento
Número de senhas retiradas	Número total de senhas retiradas, independentemente de seu efetivo atendimento
Tempo de deslocamento	Tempo entre o momento da chamada da senha e o início do atendimento
Tempo disponível para atendimento:	Tempo em que a mesa esteve efetivamente atendendo.
Tempo ocioso	Tempo em que o atendente ficou ocioso durante o horário do seu expediente, registrando todos os horários de ligamento e desligamento do funcionário durante seu período de atendimento.
Satisfação do cidadão	Medirá o nível de satisfação do cliente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
Tempo de espera	Duração entre a retirada da senha pelo cliente até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
Atendimento	Quantidade de Contribuintes em atendimento.
Rastreamento de	Permite visualizar todos os detalhes das senhas selecionadas.

Dado	Descrição
senhas	
Registro de suspensão	Permite visualizar as suspensões realizadas pelos atendentes no sistema.
Registro de entrada e saída	Permite visualizar os registros de login e logout dos atendentes no sistema.

1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação

Dentre as diversas atividades de manutenção da Infraestrutura Básica das Unidades VAPT VUPT, destacam-se Instalações Prediais, Elétricas, Hidrossanitárias, Ar-Condicionado, Detecção e Combate a Incêndio, Cabeamento Estruturado, além de Mobiliário, Equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados e Sinalização Visual.

1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados

A manutenção do parque computacional instalado nas unidades é objeto de um plano específico que contempla procedimentos para as questões de *hardwares*, periféricos e *softwares*, com o objetivo de garantir a segurança e integridade das informações, bem como o perfeito funcionamento de todos os equipamentos e seguem alguns requisitos, tais como:

- **Requisitos de Manutenção, Assistência Técnica e Prazos de Reparo**
- **Requisitos de Manutenção Preventiva**
- **Requisitos de Suporte Técnico e Operacional**
- **Requisitos do Ferramental Técnico**
- **Requisitos Gerais**

2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO

O Contrato de Concessão Administrativa nº 107/2013, que tem como objeto a concessão administrativa dos SERVIÇOS VAPT VUPT, destinados à construção, implantação, operação e gestão de cinco unidades, sendo três unidades localizadas no município de Fortaleza – Unidade Centro, Unidade Antônio Bezerra, Unidade Messejana, uma localizada no município de Juazeiro do Norte e uma localizada no município de Sobral, foi assinado entre Governo do Estado do Ceará, representado pela Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, e Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão no dia 01 de novembro de 2013, tendo seu extrato sido publicado no DOE em 11 de dezembro de 2013. Este contrato é resultado do Edital de Concorrência Pública Nacional 20120002 – SEJUS – Processo n.º 12246278-5.

O contrato teve seu início com a ordem de serviço do dia 28 de janeiro de 2014 e terá seu término em 28 de janeiro de 2029.

Segue abaixo um resumo das informações contidas no contrato:

Prazo de Concessão	15 anos
Valor do Ressarcimento dos Estudos (R\$)	1.864.860,70
Valor Global do Contrato (R\$)**	640.622.000,00
Valor do Aporte Público (R\$)	-
Contraprestação Total Anual (R\$)	44.181.000,00
Contraprestação Total Mensal (R\$)	3.681.736,94
Investimento – CAPEX (R\$)	108.427.000,00
Operação – OPEX (R\$)	481.922.000,00
Taxa Interna de Retorno (%)	9,38
Value for Money (R\$)*	203.866.025,15

*o valor do VFM (*Value for Money*) está especificado no estudo que foi entregue e aprovado pelo conselho gestor de PPP da SEPLAG e que autorizou a licitação.

** o Valor Global do Contrato representa Capex (17%) + Opex (83%) + Tributos + Atratividade. Esses dados tem como base a proposta comercial anexo do contrato 107/2013

3. MECANISMO DE PAGAMENTO

A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será paga pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA do Estado do Ceará mediante recursos oriundos de seu orçamento.

A contraprestação será composta de parcela fixa no valor equivalente a 70% de seu valor total e parcela variável de acordo com os índices de desempenho constantes no anexo IV do Contrato nº107/2013 equivalente a 30% do valor total.

$$CP = \sum (CPUNIDADECHEIA (1 \rightarrow n) - PEN (1 \rightarrow n)) + CCVV$$

Sendo:

$$PEN (1 \rightarrow n) = 0,30 * CPUNIDADECHEIA (1 \rightarrow n) * [1 - COEF (1 \rightarrow n)]$$

*CCVV – parcela da Contraprestação referente a Central Vapt Vupt

O COEF deverá ser calculado conforme edital:

Coefficiente de Eficiência (COEF):

O **COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF** é calculado com base nos indicadores descritos nos itens anteriores e aplicado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração.

- Periodicidade: Mensal.

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$\text{COEF} = \text{GSA} + \text{QI} + \text{QP};$$

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário;

QI = Qualidade da Infraestrutura;

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões:

$$\text{GSA} = \text{GSC} * 0,3 + \text{TME} * 0,1 + \text{TMA} * 0,1 + \text{EFA} * 0,05 + \text{REM} * 0,05$$

$$\text{QI} = \text{DEI} * 0,08 + \text{DSA} * 0,03 + \text{DSR} * 0,08 + \text{NCL} * 0,03 + \text{NCE} * 0,03$$

$$\text{QP} = \text{PTR} * 0,05 + \text{QSA} * 0,05 + \text{QSO} * 0,05$$

Tabela 5: Parâmetros dos Indicadores de Desempenho

Característico de Qualidade	Nº	Indicador de Desempenho	Unidade	Como Medir	
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS					
Satisfação do Cliente/Usuário	1	Grau de Satisfação Geral	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	2	Tempo Médio de Espera	Minutos	Somatório dos tempos de espera no mês/ Somatório dos atendimentos	
	3	Tempo Médio de Atendimento	Minutos	Somatório dos tempos de atendimento no mês/ Somatório dos atendimentos	
	4	Efetividade de Atendimento	%	Quantidade de Atendimentos Mês/ Quantidade de Senhas Emitidas Mensal	
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES					
	5	Respostas das Manifestações	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações	
SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRENCIAS					
Condições de Infraestrutura	6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	%	Horas de Atendimento -Horas em Manutenção Mensal (computadores, impressoras, scanners, câmeras)/Quantidade Total de Horas Atendimento	
	7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	Minutos	Horas Trabalhadas do Ar Condicionado durante o período de Atendimento/Quantidade Total de Horas Atendimento	
	8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local)	Minutos	Horas em Operação durante o período de atendimento/Quantidade Total de Horas Atendimento	
	CHECK LIST				
	9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list	
	10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list	
CONTROLE DE TREINAMENTO					
Qualificação da Equipe	11	Percentual de treinamento	%	Quantidade de colaboradores treinados/Quantidade de colaboradores prevista para treinamento	
	PESQUISA COM CIDADÃO				
	12	Qualidade de Serviço de Atendimento	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	13	Qualidade de Serviço de Orientação	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	

O processo de pagamento segue conforme cláusulas do Contrato Nº 107_2013 - SEJUS x SPE e ressaltamos as cláusulas com prazos abaixo:

“10.7.2. Até o 5º (quinto) dia do mês subsequente ao vencido, a COMISSÃO INTERNA DA SEJUS ou o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá emitir e enviar para a CONCESSIONÁRIA relatório com a sua nota em relação ao cumprimento dos índices de desempenho.

10.8. O relatório referente ao índice de desempenho, juntamente com a fatura pela prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT emitida pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser por ela enviados ao PODER CONCEDENTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês avaliado/vencido.

10.9. O PODER CONCEDENTE disporá de um prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da fatura e do relatório mencionados acima, para analisar os documentos e efetuar o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA.

10.10. Eventuais divergências na apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA arguidas pelo PODER CONCEDENTE serão comunicadas à CONCESSIONÁRIA e a COMISSÃO INTERNA DA SEJUS ou ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, os quais manifestar-se-ão no prazo de 10 (dez) dias.

10.10.1. As parcelas incontroversas da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA deverão ser pagas normalmente pelo PODER CONCEDENTE.

10.10.2. Esgotado o prazo de manifestação, o PODER CONCEDENTE, caso ainda sustente divergências sobre a apuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA, a questão deverá ser submetida aos mecanismos de solução de controvérsias de que tratam as Cláusulas 28 e 29 deste CONTRATO e as diferenças apuradas serão compensadas no pagamento das CONTRAPRESTAÇÕES PECUNIÁRIAS subsequentes”.

4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP

4.1 Fiscalização e Monitoramento

A fiscalização dos serviços prestados é feita através dos dados do sistema Siga Manager, visitas periódicas no local e auditoria dos dados no banco de dados do sistema.

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA através das UNIDADES VAPT VUPT estão especificados no ANEXO VII do EDITAL. Estes índices serão aferidos pela Comissão da SEJUS, conforme previsto no ANEXO V do EDITAL, visando o acompanhamento da evolução e desempenho de cada UNIDADE.

A aferição dos índices de desempenho da CONCESSIONÁRIA é realizada mensalmente pela COMISSÃO INTERNA DA SEJUS.

Através da Portaria de nº 254/2015 da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, publicada no DOE de 08/05/2015 vigorando desde 13/03/2011, instituiu-se a Comissão Interna da SEJUS afim de atestar processos de pagamentos das contraprestações pecuniárias referentes ao contrato da PPP do Vapt Vupt, comissão esta, com vigência até dezembro de 2015.

São membros desta Comissão:

SANDRO CAMILO CARVALHO – matrícula nº 301037-8

CLARISSA AGUIAR DE LIMA – matrícula nº 301045-1-X

ANDRÉ DE CASTRO CAMPOS – matrícula nº 301044-1-2

4.2 Acompanhamento

O acompanhamento é realizado pelo núcleo Vapt Vupt por meio de sistema em nuvem com validação de senha onde estão disponibilizadas as evidências pela concessionária além de checagem por amostragem.

CONTROLES DE ACOMPANHAMENTO:

- SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS
- CONTROLE DE OCORRÊNCIAS
- CHECK LISTS
- CONTROLE DE TREINAMENTO
- PESQUISA COM CIDADÃO
- GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

RESPONSABILIDADES:

AGENTES	RESPONSABILIDADES
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS	Coordenar o Programa VAPT VUPT . Promover a articulação com os ÓRGÃOS PARCEIROS . Gerenciar o contrato de concessão administrativa firmado com a CONCESSIONÁRIA .
CONCESSIONÁRIA – SPE	Garantir a implantação e operação das UNIDADES VAPT VUPT em consonância com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão firmado com o Governo do Ceará através da SEJUS .

Itens do imobilizado são mensurados pelo custo histórico de aquisição, deduzido das respectivas depreciações acumuladas e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment*), se aplicável.

O custo histórico inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo. O custo histórico de ativos construídos pela própria Companhia inclui: O custo de materiais e mão de obra direta; e quaisquer outros custos para colocar o ativo no local e em condição necessária para que esses sejam capazes de operar da forma pretendida pela Administração.

Outros gastos são capitalizados apenas quando há um aumento nos benefícios econômicos desse item do imobilizado. Qualquer outro tipo de gasto é reconhecido no resultado como despesa quando incorrido. O valor residual e a vida útil estimada dos bens são mensurados e ajustados, se necessário, na data de encerramento do exercício.

O software comprado que seja parte integrante da funcionalidade de um equipamento é capitalizado como parte daquele equipamento.

Quanto a depreciação, o ativo imobilizado é depreciado pelo método linear no resultado do período baseado na vida útil econômica estimada.

Em se tratando dos bens adquiridos que fazem parte do objeto do contrato de concessão dos serviços públicos, referem-se substancialmente a benfeitorias e terrenos utilizados na operação. Referidos bens são classificados como imobilizado e serão, ao final do contrato, revertidos ao poder concedente, sem remuneração adicional.

5. RISCOS

5.1 Matriz de Riscos

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Desenho, Construção e Comissionamento				
Desenho	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Atraso na entrega da obra, aumento de custos, prejuízos operacionais	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erro	Privado
Construção & Instalação	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Atraso na construção e aumento dos custos de construção e operacionais	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Privado
Comissionamento	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Gastos com reinvestimento e aumento de custos operacionais	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Privado

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Financeiro				
Taxa de Juros	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Aumento ou diminuição no custo financeiro do projeto	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Privado e Público
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	Aumento de custos e de prazo, podendo resultar em quebra de contrato	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Privado
Recursos Adicionais	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Aumento de custos	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Privado Público assume o risco de que recursos privados podem não estar disponíveis
Benefícios de Refinanciamento	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	Uma mudança positiva na estrutura de custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Privado
Inadimplência	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Paralisação do serviço	Exigência de garantias contratuais	Público
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas adicionais	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas adicionais	Necessidade de captar recursos no mercado, provocando aumento dos custos de financiamento.	Estabelecimento de políticas de avaliação de risco de crédito e de recuperação de receitas, além da exigência de garantias contratuais (ou outras, relacionadas no contrato).	Privado
Mudança de Impostos	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	Um efeito negativo sobre o retorno financeiro do privado e, em casos extremos, podendo debilitar a estrutura financeira do projeto	Avaliação do impacto da mudança para equilíbrio financeiro do contrato	Público

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Operacional				
Insumos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Aumento/redução no custo e em alguns casos efeito negativo/positivo na qualidade do serviço a ser prestado	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo garantindo quantidade e qualidade e penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	Privado
Acidentes/Tumultos	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Atraso na obra (implantação), paralisação de atividades (operação) e aumento de custos.	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Privado
Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Aumento dos custos e efeito negativo no fornecimento dos serviços	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Privado
Mudança do objeto fora das especificações acordadas	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	Antes do comissionamento- aumento nos custos diretos de capital (depende do tamanho da mudança e tempo para conclusão); Após a conclusão - aumento no custo de capital que depende de como o empreendimento já construído pode adaptar-se às mudanças	Atenção especial à descrição do objeto e da modelagem operacional nos termos do contrato. Em caso de mudança de objeto, mensurar os custos da mudança de escopo, renegociando os valores contratuais.	Público
Falha de Operação	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações	A falha pode resultar na indisponibilidade dos serviços e em custos adicionais para providenciar outras formas de disponibilizá-los	Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA	Privado
Caducidade Técnica	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	Redução na qualidade do atendimento prestado, influenciando nas receitas como decorrência de pior desempenho	Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Privado

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Sponsor (Patrocinador)				
Patrocinador	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Cessão de serviços para o governo e possível perda de investimento pelos provedores de equity	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Público
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	Descrédito pelo governo da situação financeira do privado, e outros riscos não-financeiros que podem ser também inaceitáveis pelo governo	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Público, consequência adversa de uma mudança, caso ela de fato ocorra. Privado, objetivos comerciais inibidos por requisito restritivo feito pelo governo, como consentimento para uma mudança.
Mercado				
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Redução na demanda, resultante do aumento na concorrência	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Privado, em relação à conveniência gerada pela concorrência para os mesmos serviços dentro da legislação vigente. Público, quando a concorrência desrespeitar a regulação estabelecida.
Mudanças Demográficas	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Receita abaixo /acima do projetado	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação. Em caso de aumento da demanda, avaliação do limite máximo de capacidade de atendimento para justificar necessidade de ampliação ou de nova unidade em outro polo gerador de demanda.	Público
Inflação	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Redução no retorno real do privado	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Público

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Relações Industriais				
Relações Industriais e Comoção civil	Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado	Comprometimento da prestação de serviços ao usuário	Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados	Privado e Público
Política Legislativa e Governamental				
Aprovações	Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas	Atraso no início do período de operação e prejuízo ao concessionário	Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações	Privado e Público
Mudança em lei e/ou política	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	Aumento no custo de capital e operacional	Parceiro Público deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	Público
Interferências Governamentais	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	Efeitos nos custos ou receitas da concessionária	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Público
Força Maior				
Força Maior	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	Perda ou prejuízo ao bem, descontinuidade do serviço e perda de receitas ou atraso no recebimento das receitas pelo privado	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência.	Público
Propriedade do ativo				
Caducidade Técnica	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	Aumento do Custo de Renovação	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Privado
Término Prematuro	Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente	Perda de investimento pelo Privado; possível interrupção do fornecimento do serviço para o Parceiro Público	Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais.	Privado assumirá o risco de perder o valor do investimento ao término prematuro, tanto quanto o Público assumirá o risco da falha na prestação do serviço.
Transferência de Valor Residual para o Governo	Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir	Custos de capital incorridos para melhorar o bem de acordo com o valor residual acordado no contrato	Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares	Público

PARTE II – ESPECÍFICA

6. EXECUÇÃO DO PROJETO

6.1 Obra

As unidades de Juazeiro e Messejana foram construídas conforme previsão de área (m²), no andar térreo e obedecendo aos requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas, bem como os demais critérios estabelecidos no Edital.

A Central VAPT VUPT foi implantada juntamente com a primeira Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, porém com estrutura independente. A implantação da Central VAPT VUPT assim como das demais unidades, foi iniciada após reunião de início do Projeto no dia 28 de Novembro de 2013, na qual foi realizado o alinhamento com todas as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) e devidamente formalizado o início do Projeto.

6.1.1 Cronograma físico

UNIDADE	Data ORDEM DE SERVIÇO	No. ORDEM DE SERVIÇO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
CENTRO	29/07/2014	05/2014	Solicitado em 11/11/2014 a interrupção do prazo da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	1) Termo de Embargo n.8667 autuado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Artístico Nacional em 26/06/2014.
SOBRAL	14/08/2014	02/2015	Solicitado em 30/06/2015 a prorrogação da construção da Unidade Sobral para o dia 31/08/2015	Construção Sobral - obra 87% concluída
ANTONIO BEZERRA	23/06/2014	04/2014	Solicitado em 11/11/2014 a prorrogação da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	1) Pendência envolvendo a matrícula do imóvel. 2) Pendência envolvendo a expedição do Alvará de Construção. 3) Problema envolvendo a alça de um viaduto no entorno da área do Terminal do Antônio Bezerra. 4) Mudança no projeto inicial da Unidade. Previsto desapropriação e houve um fornecimento de uma área no Terminal do Antônio Bezerra.

6.1.2 Entregas Realizadas no Período

UNIDADE	Data ORDEM DE SERVIÇO	No. ORDEM DE SERVIÇO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
JUAZEIRO	28/01/2014	01/2014	-	Unidade ficou pronta dentro do prazo, ou seja 28/07/2014. Inaugurada em 13/08/2014 devido Agenda do Governo.
CENTRAL ADM	28/01/2014	03/2014	-	Iniciada em conjunto com a 1ª unidade (Juazeiro), conforme Termo de Referência.
MESSEJANA	29/01/2014	02/2014	Solicitada em 11/11/2014 a prorrogação do prazo da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	Justificativa: Pendências do Governo. 1) Imóvel só foi liberado no dia 20/06/2014. 2) Pendência com a unificação das matrículas do Imóvel, além da formalização da doação da faixa de Alargamento da Avenida Jornalista Thomaz Coelho.
CENTRO	29/07/2014	05/2014	Solicitado em 11/11/2014 a interrupção do prazo da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	Justificativa: Pendências do Governo. 1) Termo de Embargo n.8667 autuado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Artístico Nacional em 26/06/2014.
SOBRAL	14/08/2014	06/2014	-	-
ANTONIO BEZERRA	23/06/2014	04/2014	Solicitado em 11/11/2014 a prorrogação da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	Justificativa: Pendências do Governo. 1) Pendência envolvendo a matrícula do imóvel. 2) Pendência envolvendo a expedição do Alvará de Construção. 3) Problema envolvendo a alça de um viaduto no entorno da área do Terminal do Antônio Bezerra. 4) Mudança no projeto inicial da Unidade. Previsto desapropriação e houve um fornecimento de uma área no Terminal do Antônio Bezerra.

OBS: Termo de Referência – Sessão V /Cap. 11 / Letra B/ Item I: “5 (cinco) Unidades em Operação em até 6 (seis) meses após a assinatura do contrato e emissão da Ordem de serviço.”

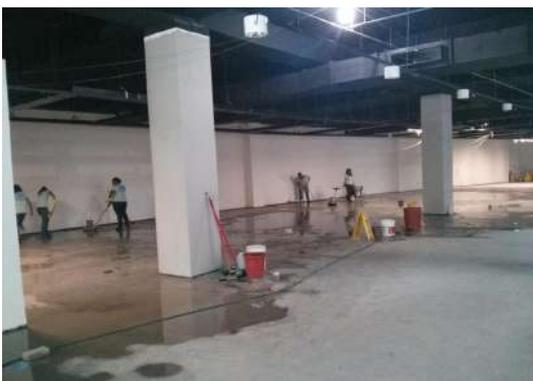
6.1.3 Detalhamento das entregas

- **UNIDADE JUAZEIRO DO NORTE**

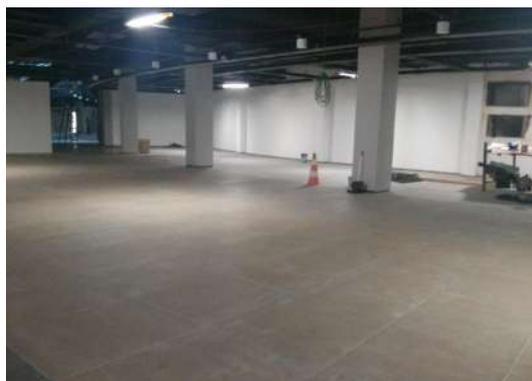
Obra executada no imóvel cedido pelo governo conforme edital (Anexo I – Termo de Referência – Capítulo 4 Item IV): Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE. Área construída (incluído áreas administrativa e áreas técnicas) de 2.574,76 m². Área Prevista no Edital de 2.000,00 m². Data de emissão do Alvará de construção: 20/fevereiro/2014.

Para a efetivação do espaço para a construção foram necessárias demolições da estrutura existente: Retirada das Esquadrias, piso intertravado, alvenarias e forro de gesso na área de implantação da unidade para adequação do Layout dos órgãos. No lugar onde tínhamos anteriormente o jardim interno e piso intertravado, executado piso tipo industrial. Toda a área de implantação foi climatizada o que justifica a execução de Coberta Metálica ligando as áreas de lajes existentes. As casas das máquinas foram executadas em áreas antes não utilizadas sob as arquibancadas do Centro Multifuncional. Todos os serviços de acabamentos internos (piso industrial, paredes emassadas e pinturas com tinta látex branca), malhas de eletrocalhas na cor preta e luminárias de sobrepôr, descidas de rede elétrica e lógica aparentes estão conformidade com as necessidades apontadas no edital. Os banheiros, tanto de público como administrativos foram aproveitados da construção original (Centro Multifuncional).

Como acréscimo a edificação existente foi executado um detalhamento de fachada conforme projeto arquitetônico e aprovado pela Casa Civil. Foi executado uma subestação abrigada junto a um grupo gerador visando uma entrega individualizada de energia para a unidade. Seguem fotos explicativas:



Limpeza Área de Atendimento para início Montagem de Mobiliário



Piso da área de atendimento pronto para utilização.



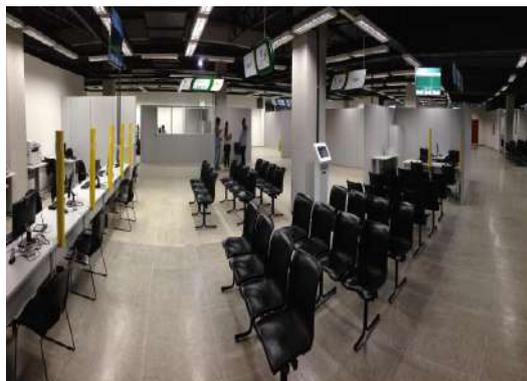
Aplicação de cera para polimento e proteção de piso.



Finalização dos serviços de Instalação e Mobiliário na unidade de atendimento.



Finalização de montagem do CPD da unidade de Atendimento.



Finalização dos serviços de Instalação e Mobiliário na unidade de atendimento.



Finalização dos Serviços de Execução de Fachada.



Grades de Proteção para Condensadoras.



Finalização de Instalação para tubulações frigoríferas do sistema de climatização.



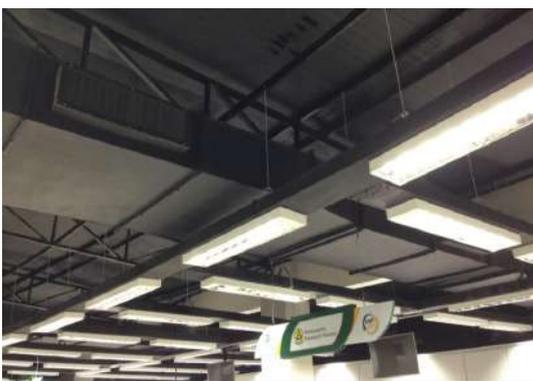
Finalização dos serviços de montagem da área técnica da Subestação.



Finalização Montagem área técnica dos Estabilizadores.



Finalização de Coberta Metálica sobre a área de atendimento.



Finalização de Pintura dos Dutos de Climatização e Eletrocalhas de Iluminação.



Fachada Principal da unidade de atendimento Finalizada.

- **UNIDADE MESSEJANA.**

Obra executada no imóvel cedido pelo governo conforme edital (Anexo I – Termo de Referência – Capítulo 4 Item II): Av. Jornalista Thomaz Coelho s/n ao lado do Terminal de Messejana. Área construída (incluído áreas administrativa e áreas técnicas) de 2.902,20 m². Área Prevista no Edital de 2.500,00 m². Data de emissão do Alvará de construção: 29/maio/2014

Como se tratou de um obra “do zero”, todas as etapas de uma construção normal foram executadas: Limpeza de Terreno, Terraplanagem, Fundações em concreto armado (tipo diretas), Estrutura em concreto armado convencional, Alvenarias, Revestimento Argamassado interno e externo, cobertura metálica em alumínio natural e telha termoacústica pintadas de branco, paredes emassadas e pintadas com tinta latex branca, piso tipo industrial, malhas de eletrocalhas na cor preta e luminárias de sobrepor, descidas de rede elétrica e lógica aparentes, estão conformidade com as necessidades apontadas no edital. Na área externa executado um paisagismo e estacionamento privativo com o número de vagas apontadas no projeto arquitetônico aprovado. Construída uma estação de tratamento de efluentes em razão da exigência da SEUMA, secretária responsável da aprovação dos projetos.

O detalhamento de fachada seguiu projeto arquitetônico e foi aprovada pela Casa Civil . Foi, igualmente a unidade Juazeiro do Norte, executado uma subestação abrigada junto a um grupo gerador. Seguem fotos explicativas:



Vista Panorâmica do terreno que foi implantado a unidade de Atendimento Vapt Vupt Messejana.



Vista fundo do Terreno (Divisa terminal Rodoviário de Messejana).



Vista frente do terreno (Av. Jornalista Tomaz Coelho).



Início serviço montagem de Gabaritos para locação das fundações.



Início de Concretagem das primeiras sapatas (fundação).



Montagem de Escoras para Concretagem da laje técnica superior (superestrutura).



Início de Montagem de formas para concretagem dos pilares (superestrutura).



Conclusão da concretagem de pilares para 1º nível de vigas (superestrutura).



Execução dos sumidouros para águas pluviais e água tratada na ETE.



Montagem de Estrutura Metálica para Coberta da unidade de atendimento.



Início execução dos serviços de Piso para a unidade de atendimento.



Execução de instalações elétricas, climatização e telecomunicações (infraestrutura).



Execução de Piso Industrial para área de atendimento.



Serviços de Pintura de Fachada e Montagem de estrutura metálica para placas de Proteção

Térmica.



Execução de alvenarias fechamento e escoras/ formas para laje de cobertura sobre a laje técnica.



Execução das alvenarias de fechamento do prédio.



Finalização dos serviços de piso industrial, instalações, pintura, montagem de divisórias e limpeza.



Serviços de Comunicação Visual na fachada Leste.



Serviços de Acabamento na pavimentação do estacionamento sobre a ETE.



Finalização Serviços de Comunicação visual na fachada principal.



Finalização dos serviços de montagem para divisórias, mobiliários e equipamentos de informática.



Fachada Principal da unidade de atendimento Finalizada.

- **CENTRAL ADMINISTRATIVA**

A Central Administrativa foi projetada para funcionar na Unidade Vapt Vupt Centro, em Fortaleza-CE. Contudo, esta unidade vem sofrendo postergação por parte do Governo da Ordem de Serviço, sendo a última em 27/04/2015 comunicando o adiamento da implantação até ulterior deliberação da Secretaria de Justiça e Cidadania.

Desta forma, a Central Administrativa encontra-se instalada PROVISORIAMENTE em um imóvel alugado situado na Avenida Pontes Vieira, nº1831, bairro São João do Tauape, município de Fortaleza-CE.

O espaço não sofreu reformas por funcionar de forma provisória em tal endereço. Recebeu mobiliários e equipamentos e sistemas para que houvesse a condição de operar fazendo a gestão das unidades implantadas, a implantação das que estão previstas e espaço para a área de Engenharia e Arquitetura que funcionam na Central ADM até que todas as unidades estejam devidamente implantadas.



Facha Central Administrativa



Entrada Central Administrativa



Interior Central Administrativa

6.2 Operação

A Central Administrativa no projeto inicial ficaria alocada na unidade do Centro, mas hoje encontra-se em funcionamento provisório em um imóvel locado pela Concessionária localizado à Avenida Pontes Vieira, nº 1831.

6.2.1 Serviços Realizados

- A Central das unidades Vapt Vupt é responsável por dar apoio a todos os processos executados nas unidades;
- Compilar e consolidar as informações gerenciais que geram os relatórios de comunicação com o Poder Concedente;
- Implementar o modelo de gestão das unidades;

As unidades, por suas particularidades no que concerne sobretudo às diferenças na esfera municipal possuem alguns órgãos e serviços distintos entre si. Os serviços e órgãos disponíveis nas unidades Vapt Vupt estão dispostos na tabela abaixo:

Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2014.2
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	4
	AE - Informação	
	AE - Denúncia	
	AE - Reclamação	
AUTO ESCOLA	AT - Atendimento Suporte Autoescola	1
BRADESCO	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro	9
	BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco	
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)	
	BR - Pague Fácil	
	BR - Transferência entre contas Bradesco	
	BR - Pagamentos	
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras	
	BR - Recarga de celular	
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores	6
	CC - Constituição Empresarial	
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para	

Órgão	Atividade	2014.2
	Empreendedor Individual	
	CC - Prestação de Contas de DECORE	
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica	
	CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa	
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	87
	CG - Análise de água	
	CG - Análise de Pagamento	
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile	
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente	
	CG - Certidão negativa	
	CG - Conserto caixa hidrômetro	
	CG - Conserto de vazamento na rede	
	CG - Conserto vazamento ligação predial	
	CG - Correção de Dados Pessoais	
	CG - Corte Solicitado	
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto	
	CG - Emissão de 2ª via de fatura	
	CG - Emissão de carta de anuência	
	CG - Leitura informada pelo cliente	
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro	
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida	
	CG - Ligação de esgoto	
	CG - Ligação de Esgoto Cagece	
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas	
	CG - Outros	
	CG - Outros Serviços	
	CG - Parcelamento de Débitos	
	CG - Reclamação de falta D'água	
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência	
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada	
	CG - Recuperação do Passeio	
	CG - Registro de Atendimento	
	CG - Regularização de fraude/ Débitos	
	CG - Religação de Água	
	CG - Religação Urgente	
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo	
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado	
CG - Substituição de Registro Geral		
CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
CG - Transferência de Ligação de Água		
CG - Vencimentos Opcionais		
CG - Verificação consumo medido		
CG - Verificação da retirada de vazamento oculto		

Órgão	Atividade	2014.2
	CG - Verificação de Consumo Elevado	
	CG - Verificação de dados cadastrais	
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete	
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado	
	CG - Verificação interligação esgoto	
	CG - Verificação irregularidade na ligação	
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água	
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto	
	CG - Recuperação do Pavimento	
	CG - Retirada de Hidrômetro	
	CG - Retirada eliminador de Ar	
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante	
	CG - Sondagem campo rede água	
	CG - Sondagem campo rede esgoto	
	CG - Substituição de Hidrômetro	
	CG - Substituição de ligação de água	
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro	
	CG - Supressão de Ramal Predial	
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa	
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição	
	CG - Verificação de Fonte próprio abastecimento	
	CG - Verificação de ligação executada não faturada	
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada	
	CG - Verificação de não recebimento de fatura	
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto	
	CG - Ampliação de rede de água	
	CG - Ampliação de rede de esgoto	
	CG - Análise de Esgoto	
	CG - Atendimento ao Agente	
	CG - Coleta e Análise de Esgoto	
	CG - Coleta e Análise de Água	
	CG - Confirmação de execução corte	
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação	
	CG - Deslocamento de Kit cavalete	
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto	
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I	
	CG - Destamponamento ligação esgoto	
	CG - Devolução de valores	
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo	
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto	
	CG - Instalação de Hidrante	
	CG - Instalação de Hidrômetro	
	CG - Instalação Eliminador de ar	
	CG - Interligação esgoto Cagece	
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de	

Órgão	Atividade	2014.2
	Esgoto – Cagece	
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água	
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto	
	CG - Reativação de débito – CADIN	
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	CS - Orientação para o Empreendedor	4
	CS - Emissão de Documentos de Arrecadação do Simples Nacional	
	CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual	
	CS - Declaração Anual para o Empreendedor Individual	
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis	CS - Desenquadramento da Condição de MEI	4
	CS - Representação da Classe Contábil - Sindicato	
	CS - Formalização do MEI	
	CS - Validação de Certificação Digital	
STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	CT - Inscrição e realização de cursos, palestras e treinamentos	1
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	CG - Consulta de acompanhamento de manifestações	5
	CG - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	
	CG - Balcão de Atendimento ao Cidadão (Totem)	
	CG - Portal da Transparência	
	CG - Ouvidoria Geral – SOU	
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição	4
	DG - Solicitação de Informações Gerais	
	DG - Realização de Audiência de Conciliação	
	DG - Abertura de Processo	
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª Guia de CNH	22
	DH - 2ª Via de CNH	
	DH - Adição de categoria	
	DH - Atualização de histórico	
	DH – Averbação	
	DH - Captura Digital/Foto	
	DH - Consulta a processos	
	DH - Emissão da CNH definitiva	
	DH - Emissão de Declaração de Residência	
	DH - Emissão de nada consta	
	DH - Exame Médico	
	DH - Laudo Médico	
	DH - Mudança de categoria	
	DH - Prova de Atualização	
	DH - Prova Eletrônica	
	DH - Psicotécnico	
	DH - Renovação de CNH	
	DH - Solicitação de PID	
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro	
	DH - Transferência de pontuação	
DH - Recebimento de Ressalva		
DH - Recepção/Digital		
E-VAPT VUPT	IN - Cursos Interativos	5

Órgão	Atividade	2014.2
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões	
	IN - Entrega de Certificados	
	IN - Solicitação de Serviços Web	
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos	
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Enquadramento de microempresa	10
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI	
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual	
	JC - Alteração de Empresário Individual	
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte	
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)	
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)	
	JC - Extinção de Empresário Individual	
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC	
	JC - Inscrição de Empresário Individual	
	JC - Recebimento de processos	
	JC - Informações	
	JC - Emissão de certidões	
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - Entrega de Identidade	5
	PC - 2ª Via de Identidade	
	PC - Correção de dados	
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)	
	PC - 1ª Via de Identidade	
Prefeitura de Juazeiro - SEGEST - Secretaria de Gestão	PJ - Secretaria de Gestão (Finanças/Administração) de Juazeiro do Norte	1
SECULT - Secretaria da Cultura	SC - Distribuição de Programação Cultural dos Equipamentos de Cultura	6
	SC - Disponibilização de Publicações para Leitura	
	SC - Divulgação e Promoção de Encontros de Formação	
	SC - Orientação para elaboração de Prestação de Contas	
	SC - Cadastro do SINF - Sistema de Informações Culturais	
	SC - Orientação para Inscrição em Editais	
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)	44
	SZ - Certificado de regularidade	
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes	
	SZ - Convalidação de documentos fiscais	
	SZ - Credenciamento de gráficas	
	SZ - Exclusão de edital	
	SZ - ICMS- Emissão de DAE	
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico	
	SZ - ICMS- Isenção para taxista	
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)	
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo	
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico	
	SZ - IPVA- Isenção taxista	
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão	
SZ - Substituição de contador		

Órgão	Atividade	2014.2
	SZ - Certidão positiva de débitos	
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais	
	SZ - Comunicação de extravio de ECF	
	SZ - Denúncias de clientes externos	
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização	
	SZ - ICMS- Restituição	
	SZ - Impugnação de auto de infração	
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia	
	SZ - ITCD- Liberação da Guia	
	SZ - ITCD- Reavaliação	
	SZ - ITCD- Restituição	
	SZ - Parcelamento de ICMS	
	SZ - Parcelamento de ITCD	
	SZ - Reativação cadastral – FAC	
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de JULHO	
	SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa	
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE	
	SZ - Retificação de DAES	
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha	
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas	
	SZ - Solicitação de regime especial	
	SZ - Solicitação de termo de acordo	
	SZ - Transferência de créditos fiscais	
	SZ - Alteração cadastral eletrônica	
	SZ - Alteração cadastral manual	
	SZ - Autorização e remoção de ECF	
SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
SZ - Cadastro de empresas manual		
SZ - Cadastro de locadoras		
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência – CRAVV	3
	SJ - Emissão de 1ª via do CPF	
	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – NETP	
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Emissão da Carteira de Trabalho	4
	ST - Intermediação de Mão de Obra	
	ST - Entrega de CTPS	
	ST - Seguro Desemprego	
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Consulta a restituição do IRPF	21
	RF - CPF - Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral	
	RF - CPF - Regularização da situação cadastral via web	
	RF - CPF - Solicitação de Emissão	
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)	
	RF - Emissão de DAS-MEI	
	RF - Consulta andamento de processo	

Órgão	Atividade	2014.2
	RF - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC	
	RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio	
	RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via)	
	RF - Emissão de DARF para pagamentos das cotas de IRPF	
	RF - Extrato de processamento da declaração IRPF	
	RF - Parcelamento SIMPLES Nacional	
	RF - Parcelamento simplificado PGFN	
	RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)	
	RF - Pedido PER/DCOMP	
	RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)	
	RF - Agendamento de Serviços na RFB	
	RF - CAFIR - Consulta situação cadastral do imóvel rural	
	RF - Cálculo e Emissão de DARF	
	RF - Cálculo e Emissão de GPS (casos específicos que podem ser atendidos no autoatendimento)	
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	TR - Justificativa Eleitoral	7
	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário	
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos	
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais	
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos	
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor	
	TR - Entrega de Documentos	
TOTAL DE SERVIÇOS		254

Messejana

Seção	Atividade	2014.2
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE – Consulta	4
	AE – Informação	
	AE – Denúncia	
	AE – Reclamação	
AUTO ESCOLA	AT - Atendimento Suporte Autoescola	1
	BR – Pagamentos	9
	BR – Extratos de conta corrente e poupança Bradesco	
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)	
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras	
	BR - Pague Fácil	
	BR - Transferência entre contas Bradesco	

Seção	Atividade	2014.2
BRADESCO	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro	
	BR - Conta de Consumo	
	BR - Recarga de celular	
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Conserto caixa hidrômetro	87
	CG - Ampliação de rede de esgoto	
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto	
	CG - Outros Serviços	
	CG - Ampliação de rede de água	
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada	
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo	
	CG - Verificação interligação esgoto	
	CG - Devolução de valores	
	CG - Regularização de fraude/ Débitos	
	CG - Conserto de vazamento na rede	
	CG - Corte Solicitado	
	CG - Atendimento ao Agente	
	CG - Confirmação de execução corte	
	CG - Registro de Atendimento	
	CG - Ligação de esgoto	
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro	
	CG - Retirada eliminador de Ar	
	CG - Verificação de não recebimento de fatura	
	CG - Verificação de Consumo Elevado	
	CG - Substituição de Registro Geral	
	CG - Análise de água	
	CG - Sondagem campo rede água	
	CG - Supressão de Ramal Predial	
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro	
CG - Certidão negativa		
CG – Outros		

Seção	Atividade	2014.2
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto	
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto	
	CG - Verificação consumo medido	
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto	
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete	
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile	
	CG - Verificação de dados cadastrais	
	CG - Ligação de Esgoto Cagece	
	CG - Emissão de carta de anuência	
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência	
	CG - Colete e Análise de Água	
	CG - Recuperação do Pavimento	
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto	
	CG - Transferência de Ligação de Água	
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado	
	CG - Retirada de Hidrômetro	
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água	
	CG - Verificação de ligação executada não faturada	
	CG - Verificação irregularidade na ligação	
	CG - Vencimentos Opcionais	
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação	
	CG - Reclamação de falta D'água	
	CG - Religação de Água	
	CG - Destamponamento ligação esgoto	
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição	
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas	
	CG - Substituição de ligação de água	
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto	
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo	

Seção	Atividade	2014.2
	CG - Instalação de Hidrante	
	CG - Alteração de Titularidade	
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante	
	CG - Conserto vazamento ligação predial	
	CG - Análise de Esgoto	
	CG - Sondagem campo rede esgoto	
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento	
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida	
	CG - Deslocamento de Kit cavalete	
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto	
	CG - Instalação Eliminador de ar	
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água	
	CG - Reativação de débito – CADIN	
	CG - Substituição de Hidrômetro	
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa	
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente	
	CG - Interligação esgoto Cagece	
	CG - Emissão de 2ª via de fatura	
	CG - Parcelamento de Débitos	
	CG - Coleta e Análise de Esgoto	
	CG - Recuperação do Passeio	
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I	
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado	
	CG - Religação Urgente	
	CG - Instalação de Hidrômetro	
	CG - Análise de Pagamento	
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada	
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece	
	CG - Correção de Dados Pessoais	

Seção	Atividade	2014.2
	CG - Leitura informada pelo cliente	
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto	
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	CD - Inclusão/Exclusão de alertas	4
	CD - Cadastro Positivo	
	CD - Consulta SPC/SERASA	
	CD - Exclusão de consultas/passagem	
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	CS - Declaração Anual para o Empreendedor Individual	4
	CS - Orientação para o Empreendedor	
	CS - Emissão de Documentos de Arrecadação do Simples Nacional	
	CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual	
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis	CS - Desenquadramento da Condição de MEI	4
	CS - Representação da Classe Contábil - Sindicato	
	CS - Formalização do MEI	
	CS - Validação de Certificação Digital	
STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social	CT - Inscrição e realização de cursos, palestras e treinamentos	1
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado	CG - Portal da Transparência	5
	CG - Ouvidoria Geral – SOU	
	CG - Consulta de acompanhamento de manifestações	
	CG - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	
	CG - Balcão de Atendimento ao Cidadão (Totem)	
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª Guia de CNH	22
	DH - 2ª Via de CNH	
	DH - Adição de categoria	
	DH - Atualização de histórico	
	DH – Averbação	
	DH - Captura Digital/Foto	
	DH - Consulta a processos	

Seção	Atividade	2014.2
	DH - Emissão da CNH definitiva	
	DH - Emissão de Declaração de Residência	
	DH - Emissão de nada consta	
	DH - Exame Médico	
	DH - Laudo Médico	
	DH - Mudança de categoria	
	DH - Prova de Atualização	
	DH - Prova Eletrônica	
	DH - Psicotécnico	
	DH - Recebimento de Ressalva	
	DH - Recepção/Digital	
	DH - Renovação de CNH	
	DH - Solicitação de PID	
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro	
	DH - Transferência de pontuação	
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição	4
	DG - Solicitação de Informações Gerais	
	DG - Realização de Audiência de Conciliação	
	DG - Abertura de Processo	
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	ET - Emissão de Carteira de Gratuidade para Deficiente	8
	ET - Emissão de Bilhete Único	
	ET - Emissão de Bilhete	
	ET - Emissão de Carteira de Estudante	
	ET - Emissão de Gratuidade para Cidadão Idoso (65 anos)	
	ET - Entrega de Cartão Avulso	
	ET - Entrega de Cartão do idoso	
	ET - Entrega de Cartão VT	
E-VAPT VUPT	IN - Solicitação de Serviços Web	5
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos	
	IN - Cursos Interativos	

Seção	Atividade	2014.2
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões	
	IN - Entrega de Certificados	
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI	10
	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS	
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária	
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial	
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda	
	IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário	
	IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	
	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário	
	IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado	
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Extinção de Empresário Individual	15
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC	
	JC - Inscrição de Empresário Individual	
	JC - Informações	
	JC - Enquadramento de microempresa	
	JC - Emissão de certidões	
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI	
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual	
	JC - Recebimento de processos	
	JC - Alteração de Empresário Individual	
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte	
	JC - Registro de livros	
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)	

Seção	Atividade	2014.2
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)	
	JC - Registro de balanço	
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	5
	PC - Entrega de Identidade	
	PC - 2ª Via de Identidade	
	PC - Correção de dados	
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)	
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	8
	PR – Denúncia	
	PR - Abertura Direta de Reclamação	
	PR - Simples consulta	
	PR - Audiência de Conciliação	
	PR - Vista dos Autos	
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)	
	PR - Orientação Jurídica	
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Retificação de DAE'sn	44
	SZ - Alteração cadastral manual	
	SZ - ICMS- Emissão de DAE	
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão	
	SZ - Certidão positiva de débitos	
	SZ - IPVA- Isenção taxista	
	SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa	
	SZ - Exclusão de edital	
	SZ - Transferência de créditos fiscais	
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais	
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)	
	SZ - Reativação cadastral – FAC	
	SZ - Credenciamento de gráficas	
	SZ - Solicitação de regime especial	
	SZ - Cadastro de empresas manual	

Seção	Atividade	2014.2
	SZ - ICMS- Restituição	
	SZ - ITCD- Reavaliação	
	SZ - Substituição de contador	
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes	
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha	
	SZ - Autorização e remoção de ECF	
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico	
	SZ - Parcelamento de ICMS	
	SZ - Certificado de regularidade	
	SZ - ITCD- Liberação da Guia	
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE	
	SZ - Alteração cadastral eletrônica	
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização	
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo	
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)	
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico	
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de julho	
	SZ - Denúncias de clientes externos	
	SZ - Solicitação de termo de acordo	
	SZ - Cadastro de locadoras	
	SZ - Impugnação de auto de infração	
	SZ - ITCD- Restituição	
	SZ - Convalidação de documentos fiscais	
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas	
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico	
	SZ - ICMS- Isenção para taxista	
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia	
	SZ - Parcelamento de ITCD	

Seção	Atividade	2014.2
	SZ - Comunicação de extravio de ECF	
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Restituição de valores	31
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa	
	SF - Cancelamento da Guia de ITBI	
	SF - Solicitação de Imunidade de ITBI	
	SF - Isenção do IPTU	
	SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária	
	SF – SEFIM	
	SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida	
	SF - Imunidade de IPTU	
	SF - Cancelamento de inscrição do ISS	
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros	
	SF - Parcelamento de débito de débitos municipais	
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito	
	SF - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI	
	SF - Inscrição de Alteração de dados da Inscrição do ISS	
	SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária	
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal	
	SF - Pedido de não incidência de ITBI	
	SF - Emissão de DAM de IPTU, ISS e ITBI	
	SF - Alteração de endereço no cadastro do IPTU	
	SF - Solicitação de Avaliação de ITBI	
SF - Inscrição de IPTU		
SF - Consulta de Habilitação no Simples Nacional		
SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI		
SF - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica		
SF - Emissão de Guia Complementar de ITBI		

Seção	Atividade	2014.2
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU	
	SF - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI	
	SF - Isenção de ISS	
	SF - Consulta Declaração Certidão ITBI	
	SF - Solicitação de Restituição de ITBI	
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – NETP	3
	SJ - Emissão de 1ª via do CPF	
	SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência – CRAVV	
SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome	SE - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família	3
	SE - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único	
	SE - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família	
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Seguro Desemprego	4
	ST - Emissão da Carteira de Trabalho	
	ST - Intermediação de Mão de Obra	
	ST - Entrega de CTPS	
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Extrato de processamento da declaração IRPF	21
	RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio	
	RF - Emissão de DAS-MEI	
	RF - Consulta andamento de processo	
	RF - Pedido PER/DCOMP	
	RF - Cálculo e Emissão de DARF	
	RF - Consulta a restituição do IRPF	
	RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)	
	RF - CPF - Solicitação de Emissão	
	RF - CAFIR - Consulta situação cadastral do imóvel rural	
	RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)	
	RF - CPF - Regularização da situação cadastral via web	

Seção	Atividade	2014.2
	RF - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC	
	RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via)	
	RF - Cálculo e Emissão de GPS (casos específicos que podem ser atendidos no autoatendimento)	
	RF - Parcelamento simplificado PGFN	
	RF - Parcelamento SIMPLES Nacional	
	RF - Agendamento de Serviços na RFB	
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)	
	RF - Emissão de DARF para pagamentos das cotas de IRPF	
	RF - CPF - Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral	
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	TR - Justificativa Eleitoral	7
	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário	
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos	
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais	
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos	
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor	
TOTAL MESSEJANA		309

6.3 Operação

Projeções

A comparação entre a demanda projetada por unidade/órgão/mês e o número registrado de atendimentos pode ser vista na tabela a seguir:

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE											
	PROJETADO	MÊS					DIA					
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	PROJETADO	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
AMC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARCE	0	9	6	4	6	5	0	0,7	0,3	0,2	0,3	0,25
BRADESCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAGECE	3000	83	133	228	187	159	150	6	6	10	9	8

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE											
	PROJETADO	MÊS					DIA					
		AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	PROJETADO	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CDL	3200	0	0	0	0	0	160	0	0	0	0	0
CENTRAL FÁCIL	3012	1254	2079	2036	1895	1660	151	96	99	93	95	83
SESCAP	0	156	235	248	260	204	0	12	11	11	13	10
CGE	0	1	0	4	1	0	0	0,1	0	0,2	0,05	0
SEBRAE	85	70	88	96	94	62	4	5	4	4	5	3
SEFIN CF	1960	0	0	0	0	0	98	0	0	0	0	0
SEFAZ CF	292	48	157	159	157	126	15	4	7	7	8	6
SER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRC	75	25	32	33	27	20	4	2	1,5	1,5	1	1
JUCEC CF	600	955	1567	1500	1357	1248	30	73	75	68	68	62
STDS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COELCE	5600	0	0	0	0	0	280	0	0	0	0	0
CORREIOS	2000	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
DECON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DETRAN	3665	6386	13742	13457	14553	14616	183	491	654	612	728	731
DPGE	870	68	138	186	189	169	44	5	7	8	9	8,5
ETUFOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HABITAFOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
INFOCENTRO	1000	915	1533	2624	1937	1305	50	70	73	119	97	65
INSS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUCEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNTA MILITAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUVIDORIA	150	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0
PEFOCE	4800	1301	3171	4098	4103	4475	240	100	151	186	205	224
POLÍCIA FEDERAL	1100	0	0	0	0	0	50	0	0	0	0	0
PROCON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECEITA FEDERAL	900	147	741	965	1014	1062	45	11	35	44	51	53
TRE	432	0	0	0	0	0	22	0	0	0	0	0
SCSP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SECULT	0	17	29	159	230	139	0	1	1	7	12	7
SEFAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEFIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEJUS	1320	2	0	0	0	0	60	0,2	0	0	0	0
SERASA												
SETRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINE-IDT	654	652	2277	3705	4080	3718	33	50	108	168	204	186
DRT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CEF	2000	0	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0
TOTAL	33703	10835	23849	27466	28195	27308	1685	833	1136	1248	1410	1356

ÓRGÃOS	MESSEJANA			
	MÊS		DIA	
	PROJETADO	DEZ	PROJETADO	DEZ

ÓRGÃOS	MESSEJANA			
	MÊS		DIA	
	PROJETADO	DEZ	PROJETADO	DEZ
AMC	1000	0	50	0
ARCE	0	0	0	0
BRDESCO	0	264	0	66
CAGECE	8160	58	408	15
CDL	2000	70	100	18
CENTRAL FÁCIL	0	27	0	7
SESCAP	0	0	0	0
CGE	0	0	0	0
SEBRAE	0	27	0	7
SEFIN CF	0	0	0	0
SEFAZ CF	0	0	0	0
SER	0	0	0	0
CRC	0	0	0	0
JUCEC CF	0	0	0	0
STDS	0	0	0	0
COELCE	2000	0	100	0
CORREIOS	2000	0	100	0
DECON	450	0	23	0
DETRAN	3464	602	173	151
DPGE	2200	0	110	0
ETUFOR	0	1	0	0
HABITAFOR	300	0	15	0
INFOCENTRO	2200	53	110	13
INSS	0	39	0	10
JUCEC	1079	1	54	0
JUNTA MILITAR	325	0	16	0
OI	0	0	0	0
OUVIDORIA	150	0	8	0
PEFOCE	5560	889	278	222
POLÍCIA FEDERAL	0	0	0	0
PROCON	0	36	0	9
RECEITA FEDERAL	600	129	30	32
TRE	1091	0	55	0
SCSP	0	0	0	0
SECULT	0	0	0	0
SEFAZ	1578	5	80	1
SEFIN	1759	21	88	5
SEJUS	990	1	45	0
SERASA	994	0	50	0
SETRA	0	10	0	3
SINE-IDT	1649	113	82	28
DRT	1102	0	55	0
CEF	2727	0	136	0
TOTAL	43378	2319	2169	580

As projeções apresentadas na tabela acima foram elaboradas durante o estudo de viabilidade realizado no ano de 2009. Durante esse período a demanda prevista sofreu modificações e tiveram que ser ajustadas e adequadas ao novo cenário, isso se deve ao

aumento e/ou diminuição das demandas de cada órgão e as negociações feitas para novos órgãos que surgiram nesse intervalo de tempo.

6.3.1 Instrumentos Legais

Os instrumentos legais que normatizam os convênios com os órgãos públicos nas esferas federal, estadual e municipal, estão previstos tanto no contrato de Concessão Administrativa de Nº 107/2013 – SEJUS cláusula 12 como no Anexo 1 do Edital (Termo de Referência) cláusula 11.3.

Estes convênios são firmados entre SEJUS e Órgão através de documento conforme modelo em anexo.

- Contrato de Concessão Administrativa de Nº 107/2013 - SEJUS cláusula 12: Definido que é de responsabilidade do poder concedente “contratar ou conveniar a instalação de órgãos públicos ou entidades integrantes da administração indireta de distintos entes federados no âmbito das UNIDADES VAPT VUPT”.
- Termo de Referência (ANEXO 1) cláusula 11.3: Ainda com relação aos itens que normatizam os convênios dos órgãos públicos, no que trata da Matriz de Responsabilidade na Operação e Gestão das Unidade Vapt Vupt é definido que a formalização e acompanhamento de convênio com as Secretarias, órgãos públicos ou entidades integrantes da administração indireta de distintos entes federados no âmbito das unidades é de responsabilidade do Poder Concedente.

Com relação as instituições privadas, a parceria está normatizada conforme cláusula 11 do contrato de Concessão Administrativa de Nº 107/2013 – SEJUS, onde é definido que “As receitas alternativas, complementares e acessórias inerentes aos SERVIÇOS VAPT VUPT e decorrentes de projetos associados ou de outras atividades empresariais autorizadas pelo PODER CONCEDENTE, conforme disposto na subcláusula 4.3 deste CONTRATO, devem ser contabilizadas em separado”.

“11.2. São consideradas receitas alternativas, complementares e acessórias ou de projetos associados, entre outras:

(i) rendimentos decorrentes do aluguel ou arrendamento de espaços para prestadores de serviço integrantes da iniciativa privada;

(ii) receitas oriundas da comercialização de espaços publicitários em mídia, eletrônica ou não, nas instalações sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;

(iii) receitas oriundas da comercialização de consultas a dados produzidos nas UNIDADES VAPT VUPT;

(iv) receitas oriundas da exibição e distribuição de informações em sistemas de áudio e vídeo, celulares, modems, dispositivos de comunicação, totens eletrônicos ou quaisquer outros mecanismos de transmissão ou recepção;

(v) receitas oriundas de parcerias com financeiras, operadoras de crédito, bancos, agentes financeiros, operadoras de telecomunicações e redes de varejo, desde que compatíveis com os SERVIÇOS VAPT VUPT e que não causem qualquer prejuízo a esses.

(vi) Receitas oriundas da venda de bens moveis, realizada pela Concessionária, na hipótese em que constituir medida integrante de plano de manutenção ou renovação previamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE em conformidade com o disposto no Anexo I do EDITAL.”

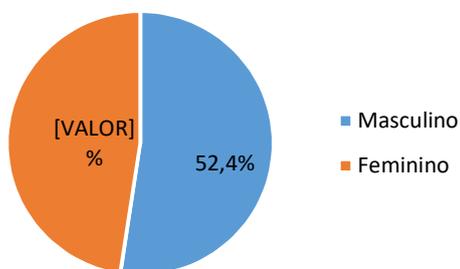
6.3.2 Perfil dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 13 de Agosto de 2014 a 30 de dezembro de 2014, a coleta de dados é feita pelo método de inferência, processo pelo qual estatísticos tiram conclusões acerca da população usando informação de uma amostra, no caso em análise, obedecendo ao processo supracitado, foi utilizado uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.

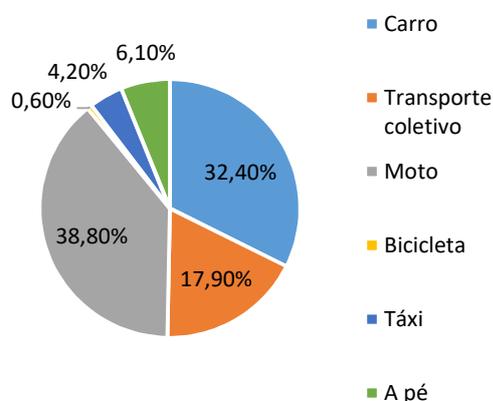
O sistema utilizado para a coleta de dados foi o SURVIO.

Perfil - Juazeiro do Norte

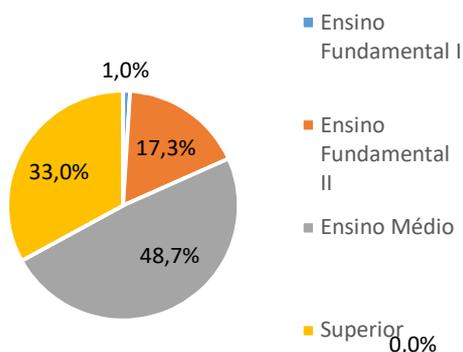
Sexo



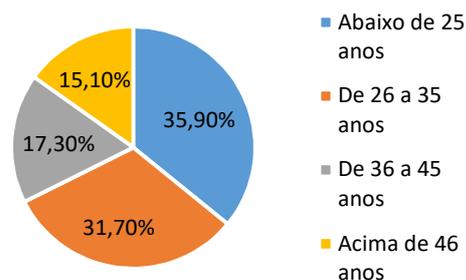
Como você veio?



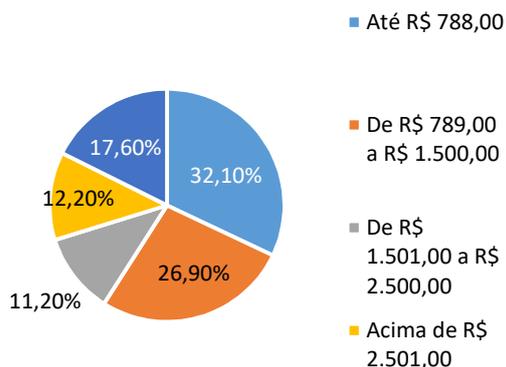
Escolaridade



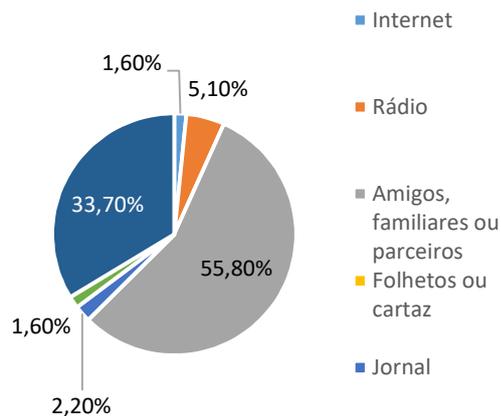
Faixa Etária



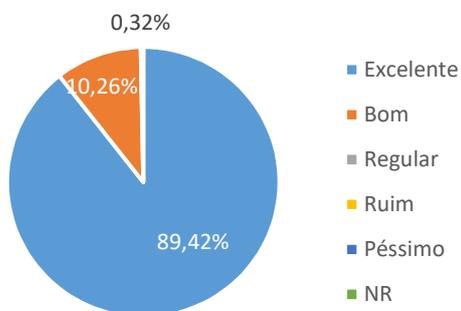
Faixa salarial



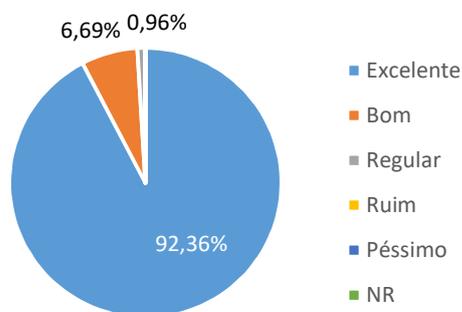
Como ficou sabendo?



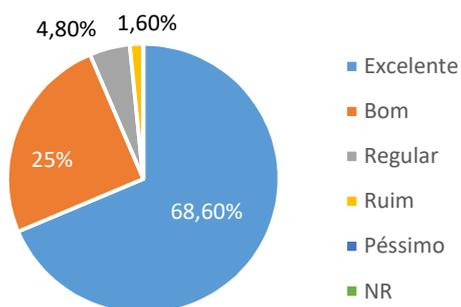
Serviços oferecidos



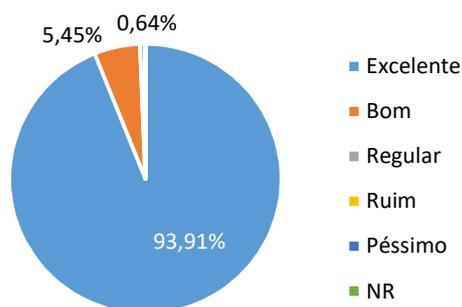
Respeito e cordialidade dos funcionários



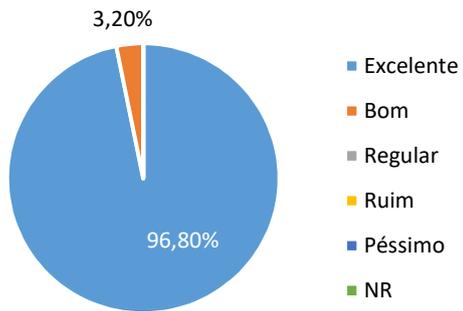
Localização



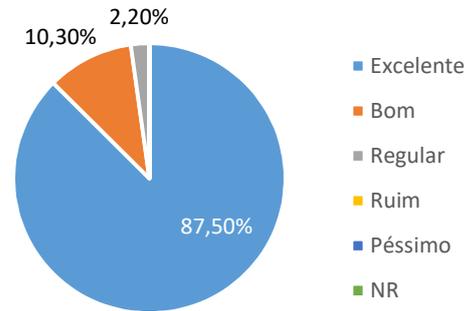
Conforto



Limpeza

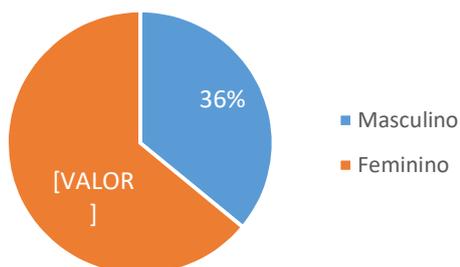


Segurança

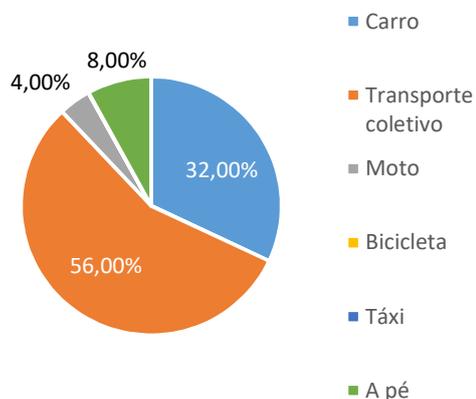


Perfil – Messejana

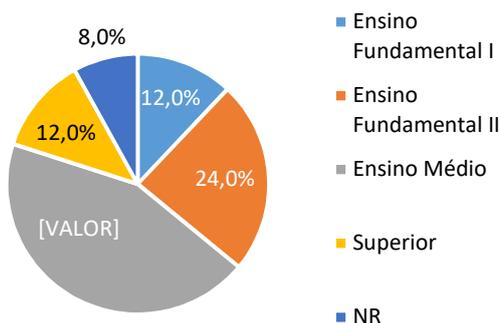
Sexo



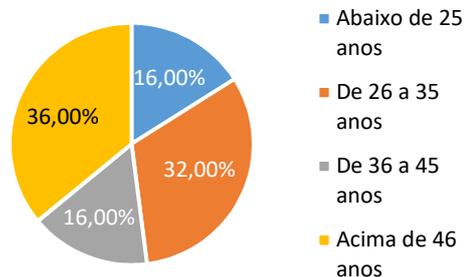
Como você veio?



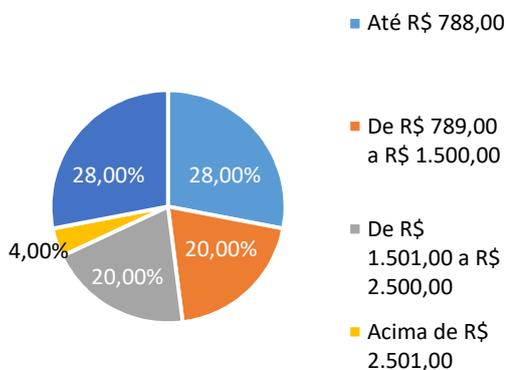
Escolaridade



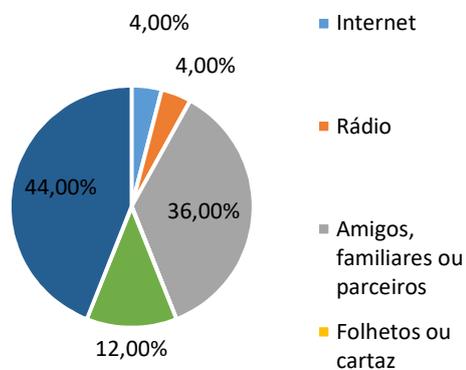
Faixa Etária



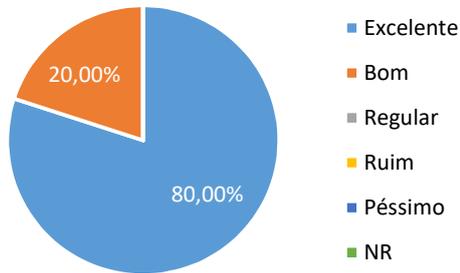
Faixa salarial



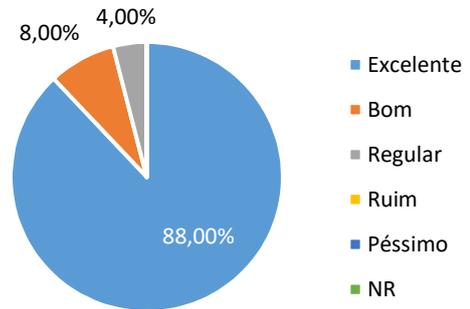
Como ficou sabendo?



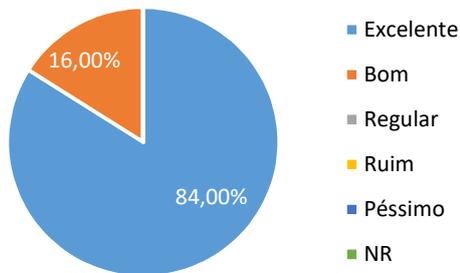
Serviços oferecidos



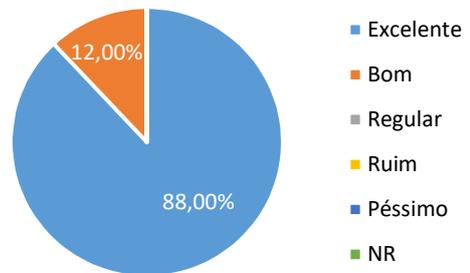
Respeito e cordialidade dos funcionários



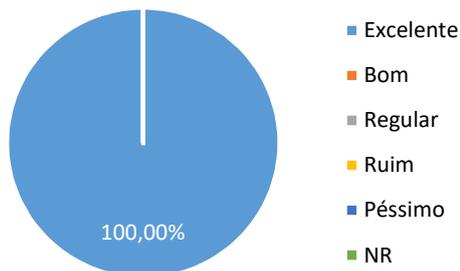
Localização



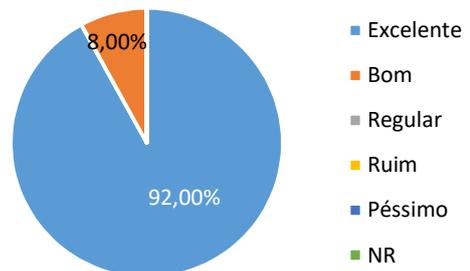
Conforto



Limpeza



Segurança

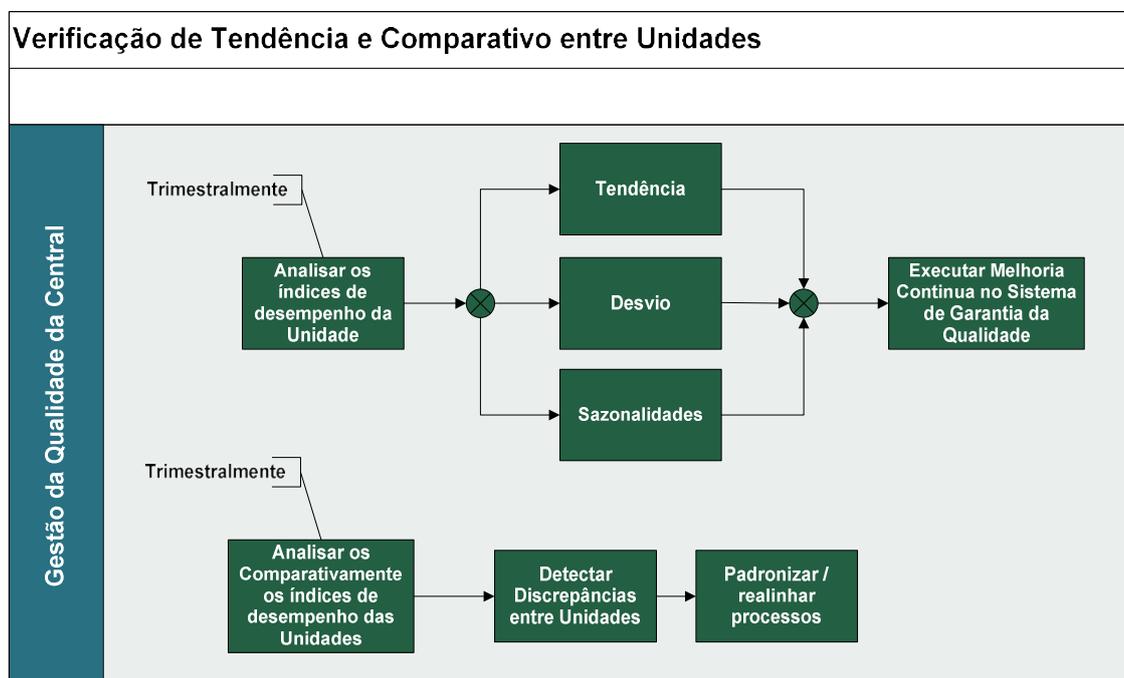


7. DESEMPENHO DA PPP

7.1. Indicadores de Desempenho da Operação

Baseados nos princípios da série de normas ABNT NBR ISO 9001:2008 e nas melhores práticas internacionais de prestação de serviços, os indicadores de desempenho e qualidade são aferidos ao longo dos processos, analisados e as ações preventivas e corretivas são executadas pela concessionária, os registros (evidências) são disponibilizados em via digital através de acesso on line (Nuvem), desta maneira, transparência e possibilidade de rastreabilidade por todos os integrantes da Rede de Relacionamento VAPT VUPT.

Macro Fluxo do Processo



7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga

Os pagamentos da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA para cada uma das UNIDADES VAPT VUPT em operação, bem como pela CENTRAL VAPT VUPT, são realizados utilizando as formulas descritas abaixo.

De acordo com a Cláusula 10ª do Contrato de Concessão Administrativa em referência, os valores referentes à contraprestação pecuniária a serem pagos pelo Poder Concedente à Concessionária devem obedecer àqueles previstos na Proposta Comercial, Anexo II do referido contrato, a partir do início de funcionamento de cada unidade, sendo que concomitantemente à primeira unidade, inicia-se a cobrança da Central Vapt Vupt.

Utilizando-se para cálculo o procedimento estabelecido no Anexo VI – MECANISMO DE PAGAMENTO do edital, segue o detalhamento:

I - Cálculo da Contraprestação Pecuniária Cheia proporcional para agosto/2014

Em se tratando do mês de Agosto de 2014, no qual o início das atividades da Unidade Vapt Vupt Juazeiro do Norte ocorreu em 13 de Agosto de 2014, com as atividades e resultados demonstrados no Anexo I – Relatório Gerencial, o valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária deverá se realizar de forma proporcional, considerando os 19 (dezenove) dias dos 31 (trinta e um) dias de funcionamento da unidade e, conseqüentemente, da Central Vapt Vupt, conforme descrito:

Unidade	Valor Mensal	Pro rata diário	Valor dos 19 dias(*)
Juazeiro do Norte	R\$ 562.844,59	R\$ 18.156,28	R\$ 344.969,26
Central	R\$ 347.498,72	R\$ 11.209,64	R\$ 212.293,09

(*) Cálculo sem arredondamento do valor *pro rata*.

Desta forma, neste primeiro mês de operação, o valor da contraprestação cheia será aquele proporcional aos 19 dias de operação:

CONTRAPRESTAÇÃO CHEIA	Valor (R\$)
Unidade Juazeiro do Norte	R\$ 344.969,26
Central Vapt Vupt	R\$ 212.293,09

II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de agosto/14

utilizando-se por base a fórmula do ANEXO VI – Mecanismo de Pagamento do edital, temos:

$$CP = \sum (CP_{UNIDADECHEIA} (1 \rightarrow n) - PEN (1 \rightarrow n)) + CCVV$$

Em agosto/14:

$$CP_{ago/14} = (CP_{Juazeiro\ do\ Norte\ CHEIA} - PEN_{Juazeiro\ do\ Norte}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{ago/14} = \text{Contraprestação de agosto/14}$$

$$CP_{Juazeiro\ do\ Norte\ CHEIA} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte Cheia}$$

$PEN_{Juazeiro\ do\ Norte}$ = Subtração da remuneração referente a penalidades por não alcance do nível de excelência do Coeficiente de Eficiência – COEF, calculado conforme Anexo VI do EDITAL, no atendimento ao cidadão.

Desta forma, o valor da contraprestação proporcional aos dias de funcionamento de agosto/14, é obtido como segue:

$$CP_{ago/14} = (CP_{Juazeiro\ do\ Norte\ CHEIA} - PEN_{Juazeiro\ do\ Norte}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro\ do\ Norte\ CHEIA} = R\$ 344.969,26$$

$$PEN_{Juazeiro\ do\ Norte} = 0$$

$$CCVV = R\$ 212.293,09$$

Temos:

$$CP_{ago/14} = (R\$ 344.969,26 - 0) + R\$ 212.293,09$$

$$CP_{ago/14} = R\$ 557.262,35$$

III - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Setembro/2014

Em se tratando do mês de Setembro de 2014, o valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária deverá se realizar da seguinte forma:

Unidade	Valor Mensal
Juazeiro do Norte	R\$ 562.844,59
Central	R\$ 347.498,72

IV – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de setembro/14

Utilizando-se por base a fórmula do ANEXO VI – Mecanismo de Pagamento do edital, temos:

$$CP = \sum (CP_{UNIDADECHEIA} (1 \rightarrow n) - PEN (1 \rightarrow n)) + CCVV$$

Em Setembro/14:

$$CP_{set/14} = (CP_{Juazeiro do Norte CHEIA} - PEN_{Juazeiro do Norte}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{set/14} = \text{Contraprestação de set/14}$$

$$CP_{Juazeiro do Norte CHEIA} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte Cheia}$$

$PEN_{Juazeiro do Norte}$ = Subtração da remuneração referente a penalidades por não alcance do nível de excelência do Coeficiente de Eficiência – COEF, calculado conforme Anexo VI do EDITAL, no atendimento ao cidadão.

Desta forma, o valor da contraprestação de Setembro/14, é obtido como segue:

$$CP_{set/14} = (CP_{Juazeiro do Norte CHEIA} - PEN_{Juazeiro do Norte}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte CHEIA} = R\$ 562.844,59$$

$$PEN_{Juazeiro do Norte} = 0$$

$$CCVV = R\$ 347.498,72$$

Temos:

$$CP_{\text{set}/14} = (\text{R}\$ 562.844,59 - 0) + \text{R}\$ 347.498,72$$

$$CP_{\text{set}/14} = \text{R}\$ 910.343,31$$

V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Outubro/2014

Em se tratando do mês de Outubro de 2014, o valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária deverá se realizar da seguinte forma:

Unidade	Valor Mensal
Juazeiro do Norte	R\$ 562.844,59
Central	R\$ 347.498,72

VI – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de outubro/14

Utilizando-se por base a fórmula do ANEXO VI – Mecanismo de Pagamento do edital, temos:

$$CP = \sum (CP_{\text{UNIDADE CHEIA}} (1 \rightarrow n) - PEN (1 \rightarrow n)) + CCVV$$

Em Outubro/14:

$$CP_{\text{out}/14} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{\text{out}/14} = \text{Contraprestação de out/14}$$

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte Cheia}$$

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte}}$ = Subtração da remuneração referente a penalidades por não alcance do nível de excelência do Coeficiente de Eficiência – COEF, calculado conforme Anexo VI do EDITAL, no atendimento ao cidadão.

Desta forma, o valor da contraprestação de Outubro/14, é obtido como segue:

$$CP_{\text{out}/14} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}}) + CCVV$$

Com:

$CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} = R\$ 562.844,59$

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte}} = 0$

$CCVV = R\$ 347.498,72$

Temos:

$CP_{\text{out}/14} = (R\$ 562.844,59 - 0) + R\$ 347.498,72$

$CP_{\text{out}/14} = R\$ 910.343,31$

VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Novembro/2014

Em se tratando do mês de Novembro de 2014, o valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária deverá se realizar da seguinte forma:

Unidade	Valor Mensal
Juazeiro do Norte	R\$ 648.078,63
Central	R\$ 400.121,99

VIII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária de novembro/14

Utilizando-se por base a fórmula do ANEXO VI – Mecanismo de Pagamento do edital, temos:

$$CP = \sum (CP_{\text{UNIDADECHEIA}} (1 \rightarrow n) - PEN (1 \rightarrow n)) + CCVV$$

Em Novembro/14

$$CP_{\text{nov}/14} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}}) + CCVV$$

Onde:

$CP_{\text{nov}/14}$ = Contraprestação de nov/14

$CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}}$ = Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte Cheia

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte}}$ = Subtração da remuneração referente a penalidades por não alcance do nível de excelência do Coeficiente de Eficiência – COEF, calculado conforme Anexo VI do EDITAL, no atendimento ao cidadão.

Desta forma, o valor da contraprestação de Novembro/14, é obtido como segue:

$$CP_{\text{nov}/14} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}}) + CCVV$$

Com:

$CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} = R\$ 648.078,63$

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte}} = 0$

$CCVV = R\$ 400.121,99$

Temos:

$CP_{\text{nov}/14} = (R\$ 648.078,63 - 0) + R\$ 400.121,99$

$CP_{\text{nov}/14} = R\$ 1.048.200,62$

IX - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Dezembro/2014

Em se tratando do mês de Dezembro de 2014, o valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária deverá se realizar da seguinte forma:

Unidade	Valor Mensal
Juazeiro do Norte	R\$ 648.078,63
Central	R\$ 400.121,99
Messejana	R\$ 298.129,31
Total:	R\$ 1.346.329,93

Para Unidade de Messejana, onde o início das atividades ocorreu em 19 de Dezembro de 2014, valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária, deverá se realizar de forma proporcional, considerando os 13 (treze) de 31 (trinta e um) dias de funcionamento da unidade.

X – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de dezembro/14

Utilizando-se por base a fórmula do ANEXO VI – Mecanismo de Pagamento do edital, temos:

$$CP = \sum (CP_{\text{UNIDADECHEIA}} (1 \rightarrow n) - PEN (1 \rightarrow n)) + CCVV$$

Em Dezembro/14:

$$CP_{\text{dez}/14} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} + \text{Messejana proporc.} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana}}) + CCVV$$

Onde:

$CP_{\text{dez}/14} = \text{Contraprestação de dez}/14$

$CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA}} + \text{Messejana proporc.} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte Cheia e Messejana proporcional.}$

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana}}$ = Subtração da remuneração referente a penalidades por não alcance do nível de excelência do Coeficiente de Eficiência – COEF, calculado conforme Anexo VI do EDITAL, no atendimento ao cidadão.

Desta forma, o valor da contraprestação de Dezembro/14, é obtido como segue:

$$CP_{\text{dez/14}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA + Messejana proporc}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte Cheia + Messejana proporc.}} = R\$ 946.207,94$$

$$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana proporc.}} = 0$$

$$CCVV = R\$ 946.207,94$$

Temos:

$$CP_{\text{dez/14}} = (R\$ 946.207,94 - 0) + R\$ 400.121,99$$

$$CP_{\text{dez/14}} = R\$ 1.346.329,93$$

7.1.2 Multas e/ou penalidades

Considerando que a Concessionária obteve todos os índices de desempenho dentro dos intervalos de pontuação máxima, não houve multas e/ou penalidades no período de referência deste documento conforme os resultados seguintes e ressaltando que esses dados foram avaliados e confirmados pela secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará

7.2. Gestão de Riscos

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Desenho, Construção e Comissionamento				
Desenho	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erros	Médio	Revisão de Projetos Executivos da Unidade Sobral Concluídos Layout Rev11. Projetos Executivos da Unidade Anto.Bezerra em Andamento – Layout Rev13. Discutido layout com os órgãos.
Construção & Instalação	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Médio	<p>Processo de avaliação dos fornecedores (projetistas, construtoras e serviços) , com critérios rígidos e com alto padrão de qualidade e histórico de outras construções equivalentes.</p> <p>Status das Obras: Unidade Sobral (83% Concluída). Principais serviços sendo executados: Instalações de Luminárias, tomadas e quadros Elétricos, Sala de Climatização.</p> <p>Unidade Anto.Bezerra (26% Concluída).Principais serviços sendo executados: Fundações e Estrutura pré-fabricada (Pilares/Vigas/Lajes). Contratos de Obras Civas e Instalações concluídos. De Climatização / Datacenter em fase de cotação.</p>
Comissionamento	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Baixo	Recebimento dos serviços em acordo com os projetos executivos, especificações constantes no edital. Melhorias de experiências de execução das unidades anteriores aplicadas: Ex. Estrutura de Painéis de Senha, Descidas de Alimentação Elétricas e Dados etc. Acompanhamento de cronograma semanal (Planejamento de curto prazo) com equipe de implantação in loco.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Financeiro				
Taxa de Juros	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Médio	Os relatórios do Comitê de Política Monetária – COPOM demonstram uma tendência de elevação dos juros, seguidos por uma estabilização ou possível retração no 2º semestre.
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Médio	Financiamento em andamento normal.
Recursos Adicionais	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Baixo	Projetos de complexidade moderada e detalhamento suficiente para garantir bons resultados. Contratação criteriosa de executores. Sem registros de exceções.
Benefícios de Refinanciamento	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Baixo	As condições estabelecidas pelos agentes financiadores costumam ser estáveis, e busca-se recursos no BNB e BNDES, sem conhecimento de casos semelhantes.
Inadimplência	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Exigência de garantias contratuais	Baixo	Dada a adimplência do Poder Concedente.
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas adicionais	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas adicionais	Estabelecimento de políticas de avaliação de risco de crédito e de recuperação de receitas, além da exigência de garantias contratuais (ou outras, relacionadas no contrato).	Baixo	No modelo econômico-financeiro e posteriores orçamentos, as receitas adicionais não representam valores significativos.
Mudança de Impostos	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	Avaliação do impacto da mudança para equilíbrio financeiro do contrato	Baixo	Não ocorreram sinais de alteração fiscal nas diferentes esferas de governamentais.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Operacional				
Desenho, Construção e Comissionamento				
Insumos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo garantindo quantidade e qualidade e penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	Médio	Procedimento adotado para aquisição de insumos, com 3 cotações, para aprovação do melhor preço e qualidade. Principais insumos (ex: equipamentos de TI) realizados com fornecedores qualificados e reconhecidos no mercado (ex: HX representante DELL).
Acidentes/ Tumultos	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Médio	Realizado acompanhamento in loco pelo técnico de segurança do trabalho, garantindo o correto uso dos EPIs e EPCs, assim como NRS. Nenhum incidente ou acidente de trabalho contabilizado no período da obra.
Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Baixo	Elaboração do relatório do projeto AS built com indicações de planos de garantias e manutenções preventivas em acordo com os dispostos nos termos das leis vigentes.
Mudança do objeto fora das especificações acordadas	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	Atenção especial à descrição do objeto e da modelagem operacional nos termos do contrato. Em caso de mudança de objeto, mensurar os custos da mudança de escopo, renegociando os valores contratuais.	Alto	Mudanças ocorridas anterior a este período: Cancelamento da Ordem de Serviço do Centro, mesmo após investimento realizado pela SPE. Mudança no período: Atraso na Implantação das Unidades de Sobral e Antonio Bezerra.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Operacional				
Desenho, Construção e Comissionamento				
Falha de Operação	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações	Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA	Médio	<p>A fiscalização realizada pelo Poder Concedente dos serviços prestados é feita através dos dados do sistema Siga Manager (Gestão de Filas), visitas periódicas no local e auditoria dos dados no banco de dados do referido sistema.</p> <p>O acompanhamento também é realizado pelo Poder Concedente por meio de sistema em nuvem com validação de senha onde estão disponibilizadas as evidências pela concessionária além de checagem por amostragem.</p>
Caducidade Técnica	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Baixo	Pelo princípio da atualidade, todos os recursos tecnológicos deverão atender à evolução do mercado. Os equipamentos e sistemas estão <i>up to date</i> , atendendo-se aos indicadores de desempenho, sem desconformidades.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Sponsor (Patrocinador)				
Patrocinador	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Alto	Devido ao prazo diluído no tempo de Contrato, para pagamento do investimento realizado pela SPE para implantação das Unidades em Operação (Juazeiro e Messejana) e em implantação (Sobral e Antonio Bezerra), a mesma encontra-se em prospecção de fontes de financiamento.
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração.
Mercado				
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro/2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos.
Mudanças Demográficas	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação.	Médio	Informado diariamente ao pela SPE através de relatório de Atendimento, a demanda diária por Unidade, Órgãos e esfera (Federal, Estadual e Municipal). Acompanhamento diário.
Inflação	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Baixo	O IPCA acumulou neste período alta de 6,17% , registrando a taxa mais elevada para o período desde 2003.1 O Contrato prevê reajuste anual da Contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Formula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + B% do IPCA.

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Relações Industriais				
Relações Industriais e Comoção civil	Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado	Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados	Baixo	Regulamentação pendente no período Período de greve dos operários da construção civil em meados de maio/15 sem impacto nas atividades e cronogramas de obras
Política Legislativa e Governamental				
Aprovações	Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas	Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações	Baixo	Obras com suas licenças em dias com as leis vigentes. Alvarás de Construção: Unidade Sobral (Data de emissão 07/Jan/15) e Anto.Bezerra (Data de emissão 30/mar/15).
Mudança em lei e/ou política	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	Parceiro Público deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	Baixo	O contrato prevê compartilhamento de riscos, e as partes deverão buscar soluções comuns, em caso de alteração de legislação que impacte o equilíbrio do contrato.
Interferências Governamentais	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Baixo	Mantidos os cenários político e econômico, o risco é baixo.
Força Maior				
Força Maior	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência.	Baixo	Os seguros e garantias previstos estão disponíveis, pode haver ocorrências porém com baixa probabilidade de produzir efeito.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Propriedade do ativo				
Caducidade Técnica	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Baixo	Os equipamentos utilizados são commodities e mesmo alguns sendo importados, todos ainda são fabricados e são contratados com requisitos de atualização.
Término Prematuro	Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente	Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais.	Baixo	Os indicadores de desempenho apresentam estabilidade operacional e o contrato prevê garantias contratuais para contratado e contratante.
Transferência de Valor Residual para o Governo	Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir	Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares	Baixo	Bens serão atualizados conforme contrato.

7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

Nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor X Pontuação					Ponderação		
					1	0,8	0,6	0,2	0			
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS												
1	Grau de Satisfação Geral %	GSG	%	Cliente/ Usuário	100 >= x >= 85	85 > x >= 75	75 > x >= 65	65 >= x > 50	x < 50		30%	
2	Tempo Médio de Espera Minutos	TME	Minutos	Avaliador	30 >= x >= 0	45 >= x > 30	60 >= x > 45	75 >= x > 60	x > 75		10%	
3	Tempo Médio de Atendimento Minutos	TMA	Minutos	Avaliador	30 >= x >= 0	45 >= x > 30	60 >= x > 45	75 >= x > 60	x > 75		10%	
4	Efetividade de Atendimento %	EFA	%	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60		5%	
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES												
5	Respostas das Manifestações %	REM	%	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60		5%	
SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS												
6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60		8%	
7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	DSA	Horas	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60		3%	
8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local)	DSR	Minutos	Avaliador	100 >= x >= 97	97 > x >= 94	94 > x >= 92	92 >= x > 90	x < 90		8%	
CHECK LIST												
9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	NCL	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5 < x <= 8	8 < x <= 12	12 < x <= 16	x > 16		3%	
10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	NCE	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5 < x <= 8	8 < x <= 12	12 < x <= 16	x > 16		3%	
CONTROLE DE TREINAMENTO												
11	Percentual de treinamento	PTR	%	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60		5%	
PESQUISA COM CIDADÃO												
12	Qualidade de Serviço de Atendimento	QSA	%	Cliente/ Usuário	100 >= x >= 85	85 > x >= 75	75 > x >= 65	65 >= x > 50	x < 50		5%	
13	Qualidade de Serviço de Orientação	QSO	%	Cliente/ Usuário	100 >= x >= 85	85 > x >= 75	75 > x >= 65	65 >= x > 50	x < 50		5%	

7.4 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

Grau de Satisfação Geral (GSG)

Resultados no período:

Descrição Semântica	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ
Número total mensal de registros de grau "Ótimo"	-	-	6316	-	15760	-	17006	-	16939	-	16128	1594
Número total mensal de registros de grau "Bom"	-	-	805	-	1660	-	1695	-	1661	-	1513	160
Número total mensal de registros de grau "Regular"	-	-	53	-	68	-	68	-	74	-	30	12
Número total mensal de registros de grau "Ruim"	-	-	8	-	19	-	16	-	25	-	13	5
GSG (% apurado)	-	-	99,2	-	99,5	-	99,55	-	99,47	-	99,75	99,04

Nota: ¹ A unidade de JUAZEIRO DO NORTE iniciou suas operações em Agosto/2014;

² A unidade de MESSEJANA iniciou suas operações em Dezembro/2014.

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Grau de Satisfação Geral de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 12.

Tempo Médio de Espera – TME

Resultados no período:

TME											
Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ
-	-	19:25	-	17:30	-	12:14	-	13:21	-	15:04	41:36

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Tempo Médio de Espera é no máximo 30 minutos conforme tabela 12.

Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Resultados no período:

TMA											
Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ
-	-	06:25	-	05:29	-	04:51	-	04:40	-	04:47	09:30

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Tempo Médio de Atendimento é no máximo 30 minutos conforme tabela 12.

Efetividade de Atendimento (EFA)

Resultados no período:

JUAZEIRO			
MÊS	Senhas Emitidas	Senhas Atendidas	Efetividade
AGOSTO	10278	9238	89,88%
SETEMBRO	18196	17321	95,19%
OUTUBRO	20329	20099	98,87%
NOVEMBRO	19714	19422	98,51%
DEZEMBRO	18767	18328	97,66%
MESSEJANA			
MÊS	Senhas Emitidas	Senhas Atendidas	Efetividade
DEZEMBRO	3043	2385	78,38%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Efetividade de Atendimento é de no mínimo 95% das senhas efetivamente atendidas conforme tabela 12.

Respostas às Manifestações (REM):

Resultados no período:

REM	JUAZEIRO
	AGOSTO
Reclamações	5
Sugestões	0
Elogios	11
Dúvidas	0
Total	16
Respondidas no prazo	16
REM	100%
REM	JUAZEIRO
	OUTUBRO
Reclamações	10
Sugestões	21
Elogios	24
Dúvidas	0
Total	55
Respondidas no prazo	55
REM	100%

REM	JUAZEIRO
	SETEMBRO
Reclamações	7
Sugestões	8
Elogios	101
Dúvidas	0
Total	116
Respondidas no prazo	116
REM	100%
REM	JUAZEIRO
	NOVEMBRO
Reclamações	11
Sugestões	24
Elogios	42
Dúvidas	0
Total	77
Respondidas no prazo	77
REM	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA
	DEZEMBRO	
Reclamações	1	1
Sugestões	5	2
Elogios	13	1
Dúvidas	0	0
Total	19	4
Respondidas no prazo	19	4
REM	100%	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Resposta as Manifestações é de no mínimo 95% das das fichas de manifestação devidamente respondidas no prazo máximo de 10 dias conforme tabela 12.

Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Resultados no período:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	-	100%	100%	99%	100%	100%
MESSEJANA	-	-	-	-	-	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador Disponibilidade de Equipamentos de Informática é de no mínimo 95% dos equipamentos disponíveis durante o horário de atendimento conforme tabela 12.

Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA)

Resultados no período

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	-	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	-	-	-	-	-	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador Disponibilidade de Sistema de Ar Condicionado é de no mínimo 95% dos equipamentos em pleno funcionamento durante o horário de atendimento conforme tabela 12.

Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)

Resultados no período:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	-	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	-	-	-	-	-	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador Disponibilidade do Sistema de Rede Local é de no mínimo 97% do tempo disponível para atendimento com o sistema de rede em pleno funcionamento conforme tabela 12.

Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL)

Resultados no período:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	-	0	0	0	0	0
MESSEJANA	-	-	-	-	-	0

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador não conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente é de no máximo 5 situações de não conformidade durante o mês conforme tabela 12.

Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE)

Resultados no período:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	-	0	0	0	0	1
MESSEJANA	-	-	-	-	-	0

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador não conformidade na conservação geral do edifício e instalações é de no máximo 5 situações de não conformidade durante o mês conforme tabela 12.

Percentual de Treinamento (PTR)

Resultados no período:

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	-	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	-	-	-	-	-	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador percentual de treinamento é de no mínimo 95% dos colaboradores programados para treinamento efetivamente treinados conforme tabela 12.

Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA):

Resultados no período:

Categoria	Descrição Semântica	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
		JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ
B1	Percentual de registros de grau "Ótimo"	-	-	87,94%	-	90,02%	-	95,45%	-	90,60%	-	86,00%	-
B2	Percentual de registros de grau "Bom"	-	-	11,21%	-	9,48%	-	4,55%	-	8,90%	-	14,00%	-
B3	Percentual de registros de grau "Regular"	-	-	0,74%	-	0,39%	-	0,00%	-	0,40%	-	0,00%	-
B4	Percentual de registros de grau "Ruim"	-	-	0,11%	-	0,11%	-	0,00%	-	0,10%	-	0,00%	-
B5	Percentual de registros de grau "Péssimo"	-	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-
	QSA (Índice apurado)	-	-	99,15%	-	99,50%	-	100%	-	99,50%	-	100%	-

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador qualidade nos serviços de atendimento é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 12.

A quantificação da amostra foi dada através da técnica de Amostra aleatória simples que é dada como aquela na qual todos os elementos têm a mesma probabilidade de serem selecionados. Uma amostra desse tipo pode ser obtida, por exemplo, através do sorteio dos elementos. (Fonte: SANTOS, 2011 disponível em <http://www.calculoamostral.vai.la>)

Qualidade de Serviço de Orientação (QSO):

Resultados no período:

Categoria	Descrição Semântica	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
		JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ	JZN	MSJ
B1	Percentual de registros de grau "Ótimo"	-	-	87,94%	-	90,02%	-	83,64%	-	82%	-	83,51%	-
B2	Percentual de registros de grau "Bom"	-	-	11,21%	-	9,48%	-	16,36%	-	18%	-	14,43%	-
B3	Percentual de registros de grau "Regular"	-	-	0,74%	-	0,39%	-	0,00%	-	0%	-	1,03%	-
B4	Percentual de registros de grau "Ruim"	-	-	0,11%	-	0,11%	-	0,00%	-	0%	-	1,03%	-
B5	Percentual de registros de grau "Péssimo"	-	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0%	-	0,00%	-
	QSO (Índice apurado)	-	-	99,15%	-	99,50%	-	100%	-	100%	-	97,94%	-

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador qualidade nos serviços de orientação é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 12.

Os recursos orçamentários destinados ao pagamento das despesas criadas nos termos deste correrão por conta da dotação orçamentária:

2014

Central Administrativa

18100002.14.422.076.16120.0100000.33903900.01.0.30-16959

18100002.14.422.076.16120.0100000.44903900.01.0.40-2448

Juazeiro do Norte

18100002.14.422.076.13829.0800000.33903900.01.0.40-2441

18100002.14.422.076.13829.0800000.44903900.01.0.30-17048

Messejana

18100002.14.422.076.13827.0100000.33903900.01.0.40-2435

18100002.14.422.076.13827.0100000.44903900.01.0.30-17049

- **MECANISMO DE GARANTIA**

Como garantia do integral e pontual pagamento de todos os valores devidos à CONCESSIONÁRIA a título de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, o Contrato Nº 107_2013 - SEJUS x SPE prevê que o PODER CONCEDENTE deve constituir a garantia por meio da celebração do CONTRATO DE NOMEAÇÃO DE AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA E ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS que permanecerá em pleno vigor e eficácia durante todo o prazo de vigência da prestação de serviço.

Em caso de inadimplemento do poder concedente, consta no Contrato Nº 107_2013 - SEJUS x SPE:

“19.5. Na hipótese de inadimplemento por parte do PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, de quaisquer das Obrigações Garantidas (“Evento de Inadimplemento”), o PODER CONCEDENTE e o AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA serão notificados pela CONCESSIONÁRIA, para que transfira da CONTA GARANTIA para a conta corrente da CONCESSIONÁRIA o valor suficiente à liquidação do Evento de Inadimplemento. A notificação do AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA deverá ser acompanhada de cópia autenticada da notificação do PODER CONCEDENTE, com recebimento.

19.6. Após o recebimento da notificação mencionada no item 19.5, o PODER CONCEDENTE terá 05 (cinco) dias úteis para, se for a hipótese, apresentar à CONCESSIONÁRIA, comprovando, até o primeiro dia útil seguinte, perante o AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA, manifestação de divergência, devidamente justificada, quanto ao valor apresentado pela CONCESSIONÁRIA ou quanto à própria existência do crédito. Transcorrido o prazo sem manifestação do PODER CONCEDENTE, o AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA transferirá o valor constante da notificação da CONCESSIONÁRIA. Havendo manifestação do PODER CONCEDENTE, na forma desta cláusula, a transferência ficará suspensa até que sejam

dirimidas entre as partes as divergências, ressalvada ordem judicial em contrário.”

Com base nas cláusulas com prazo de pagamento e nas cláusulas sobre inadimplemento, temos o calendário genérico abaixo:

- MECANISMO DE REAJUSTE

Sobre o reajuste do contrato, as cláusulas 10.15 a 10.21 do Contrato Nº 107_2013 - SEJUS x SPE trata:

“10.15. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA será reajustada anualmente, sempre na data de assinatura do CONTRATO, utilizando-se o seguinte índice:

Índice de reajuste = A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + B% do IPCA

Onde:

A% = Percentual de incidência das despesas com pessoal nos custos anuais da Concessionária.

B% = Percentual complementar (100% - A%), aplicado sobre a variação anual do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

10.16. Os índices de reajuste salarial do SEEACONCE e do IPCA serão considerados conforme apurados no mês imediatamente anterior ao da aplicação do reajuste.

10.17. O primeiro reajuste tomará por base a data-base da PROPOSTA COMERCIAL.

10.18. A CONCESSIONÁRIA terá 10 (dez) dias para apresentar o cálculo do índice de reajuste e o PODER CONCEDENTE terá 10 (dez) dias para aprová-lo.

10.19. Todos os valores cuja data base seja a da PROPOSTA COMERCIAL serão reajustados pro rata tempore no primeiro reajuste da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA que ocorrer após a assinatura do CONTRATO, e a partir daí serão reajustados mantendo-se as mesmas datas e a mesma periodicidade.

10.20. O valor do contrato será irrealizável pelo período de 12 (doze) meses de acordo com a Lei nº 9.069, de 29 de junho de 1995 e Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.

10.21. O REAJUSTE DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA de acordo com o disposto na Cláusula 10.15 não depende de homologação pelo PODER CONCEDENTE, na forma do § 1º do artigo 5º da Lei Federal 11.079/2004”

Sobre as penalidades atribuídas à concessionária em caso de inexecução parcial ou total de suas obrigações, o Contrato Nº 107_2013 - SEJUS x SPE trata:

“21.2. O PODER CONCEDENTE, garantida a ampla defesa, poderá aplicar à CONCESSIONÁRIA as seguintes sanções pela inexecução parcial ou total das obrigações estabelecidas neste CONTRATO, observadas a natureza e a gravidade da falta:

(i) advertência;

(ii) multa de 0,5% até 5% do valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA CHEIA;

(iii) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração dos sócios da SPE;

(iv) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública dos sócios da SPE”

8.DADOS FINANCEIROS

Pagamentos Previstos para o 2º Semestre de 2014.

SEQ. PGT.	SPU	MÊS	UNIDADE	CAPEX (17%)	OPEX (83%)	TOTAL
5	14831263-2	dezembro/2014	CENTRAL ADMINISTRATIVA	R\$ 68.020,74	R\$ 332.101,25	R\$ 400.121,99
			JUAZEIRO DO NORTE	R\$ 110.173,37	R\$ 537.905,26	R\$ 648.078,63
			MESSEJANA	R\$ 50.681,98	R\$ 247.447,33	R\$ 298.129,31
4	14792226-7	novembro/2014	CENTRAL ADMINISTRATIVA	R\$ 68.020,74	R\$ 332.101,25	R\$ 400.121,99
			JUAZEIRO DO NORTE	R\$ 110.173,37	R\$ 537.905,26	R\$ 648.078,63
3	14720313-9	outubro/2014	CENTRAL ADMINISTRATIVA	R\$ 59.074,78	R\$ 288.423,94	R\$ 347.498,72
			JUAZEIRO DO NORTE	R\$ 95.683,58	R\$ 467.161,01	R\$ 562.844,59
2	14649782-1	setembro/2014	CENTRAL ADMINISTRATIVA	R\$ 59.074,78	R\$ 288.423,94	R\$ 347.498,72
			JUAZEIRO DO NORTE	R\$ 95.683,58	R\$ 467.161,01	R\$ 562.844,59
1	14580107-1	agosto/2014	CENTRAL ADMINISTRATIVA	R\$ 36.089,82	R\$ 176.203,27	R\$ 212.293,09
			JUAZEIRO DO NORTE	R\$ 58.644,77	R\$ 286.324,49	R\$ 344.969,26
				R\$ 811.321,51	R\$ 3.961.158,01	R\$ 4.772.479,52

8.1 Receita Anual da SPE

Para composição de valor previsto para o ano 2014, foram considerados valores em porposta comercial e cláusulas do edital e contrato que tratam a contra-prestação mensal do serviço prestado.

Desta forma, ressaltamos:

Valor de Contraprestação Pecuniária por Unidade

RECEITA ANUAL - ANO 2014	PREVISTO	REALIZADO
Receita Bruta	ANO 1	ANO 1
Receita Operacional	30.568.979	4.772.480
Receita Adicional	-	-
Receita Total	30.568.979	4.772.480
LOCAÇÃO DOS RECURSOS	ANO 1	ANO 1
Central VAPT VUPT	2.885.236	1.707.535
Unidade Centro	7.504.196	-
Unidade Bezerra de Menezes	6.207.968	-
Unidade Messejana	5.126.394	298.129
Unidade Sobral	4.171.960	-
Unidade Juazeiro	4.673.225	2.766.816
Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA – CPP (R\$)	30.568.979	4.772.480

Conforme Cláusula 10.15 do Contrato nº 107/2013, onde fica estabelecido que a contraprestação pecuniária devida a concessionária será reajustada anualmente, tomando como parâmetro a data de assinatura do contrato (01/11/2013), os valores aqui apresentados estão em conformidade com a mencionada cláusula, entretanto ainda estão em trâmites de aprovação formal da SEPLAG e da SEFAZ. Essa informação foi entregue a Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUS em 13/11/2014, conforme ofício 001/2014 e processo 7381860/2014.

8.2 Custos/despesas da SPE

A proposta comercial (anexo II do Contrato Nº 107_2013 - SEJUS x SPE) apresenta projeções de custeio e despesas anuais e projeções de desembolsos de investimentos contemplando despesas pré-operacionais.

Os custos e despesas da SPE para o período de Julho/14 contemplavam apenas despesas pré-operacionais. No período de agosto/2014 a dezembro/14, a SPE tinha unidades em implantação e unidades em operação. Desta forma, a razão com custos e despesas da SPE para o período apresenta valores de custeio de operação e valores de despesas pré-operacionais.

O desempenho da SPE para o período em análise está compatível com o exposto na proposta comercial deixando claro o bom desempenho da concessionária para o período em análise.

Custos e Despesas

	Real 7-2014	Real 8-2014	Real 9-2014	Real 10-2014	Real 11-2014	Real 12-2014
Custos e Despesas	606.577	726.906	517.121	570.513	725.460	1.147.603
Custos e Despesas	606.577	726.906	517.121	570.513	725.460	1.147.603
Salários e Encargos	262.126	213.784	210.894	209.431	379.812	621.277
Despesas Administrativas	344.451	461.178	252.737	306.620	289.598	380.609
Depreciação	-	51.944	53.490	54.463	56.050	145.718

Para efeitos comparativos, seguindo mesmo racional em proposta comercial, os custos e despesas estão apresentados abaixo como média mensal do período.

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADAO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA. CNPJ - 18.778.783/0007-90 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE DEZEMBRO DE 2014 (Em reais - R\$)	
	Dez/2014
Receita Líquida	255.646
Custo das vendas e serviços	(493.138)
LUCRO BRUTO	(237.492)
DESPESAS OPERACIONAIS	
Gerais e Administrativas	(66.293)
RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS	(303.785)
Receita Financeira	-
Despesa Financeira	-
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	(303.785)
PREJUÍZO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	(303.785)

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADAO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE.
CNPJ - 18.778.783/0002-85
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE AGOSTO A DEZEMBRO DE 2014
(Em reais - R\$)

	Acumulado	Dezembro/2014	Novembro/2014	Outubro/2014	Setembro/2014	Agosto/2014
Receita Líquida	2.372.543	555.727	555.727	482.639	482.639	295.811
Custo das vendas e serviços	(1.346.952)	(271.975)	(190.838)	(214.633)	(238.872)	(430.634)
LUCRO BRUTO	1.025.591	283.752	364.889	268.006	243.767	(134.823)
DESPESAS OPERACIONAIS						
Gerais e Administrativas	(212.759)	(43.683)	(43.602)	(42.588)	(41.964)	(40.922)
RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS	812.832	240.069	321.287	225.418	201.803	(175.745)
Receita Financeira	-	-	-	-	258	-
Despesa Financeira	(2.077)	(9)	(407)	(569)	(202)	(890)
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	811.013	240.060	320.880	224.849	201.859	(176.635)
PREJUÍZO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	811.014	240.060	320.880	224.849	201.859	(176.635)

	Acumulado	Dezembro/2014	Novembro/2014	Outubro/2014	Setembro/2014	Agosto/2014
Receita Líquida	1.464.211	343.105	343.105	297.980	297.980	182.041
Custo das vendas e serviços	(889.036)	(159.270)	(177.994)	(181.949)	(165.337)	(204.486)
LUCRO BRUTO	575.175	183.835	165.111	116.031	132.643	(22.445)
DESPESAS OPERACIONAIS						
Gerais e Administrativas	(7.895)	(1.652)	(1.652)	(1.578)	(1.545)	(1.468)
RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS	567.280	182.183	163.459	114.453	131.098	(23.913)
Receita Financeira	-	13.113	8.471	1.284	832	4.040
Despesa Financeira	(535.438)	(401.051)	(85.929)	(45.464)	(1.987)	(1.007)
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	59.582	(205.755)	86.001	70.273	129.943	(20.880)
PREJUÍZO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	59.581	(205.755)	86.001	70.273	129.943	(20.880)

8.3 Receita Mensal da SPE

Para composição de valor previsto mensal do ano 2014, assim como tratado no item anterior, foram considerados valores em porposta comercial e clausulas do edital e contrato que tratam a contra-prestação mensal do serviço prestado.

RECEITA MENSAL - ANO 214	jul/14		ago/14		set/14		out/14		nov/14		dez/14	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta												
Receita Operacional	3.681.737	-	3.681.737	557.262	3.681.737	910.343	3.681.737	910.343	4.239.279	1.048.201	4.239.279	1.346.330
Receita Adicional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Receita Total	3.681.737		3.681.737	557.262	3.681.737	910.343	3.681.737	910.343	4.239.279	1.048.201	4.239.279	1.346.330
LOCAÇÃO DOS RECURSOS	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Central VAPT VUPT	347.499	-	347.499	212.293	347.499	347.499	347.499	347.499	400.122	400.122	400.122	400.122
Unidade Centro	903.808	-	903.808	-	903.808	-	903.808	-	1.040.675	-	1.040.675	-
Unidade Bezerra de Menezes	747.689	-	747.689	-	747.689	-	747.689	-	980.915	-	980.915	-
Unidade Messejana	617.424	-	617.424	-	617.424	-	617.424	-	710.924	-	710.924	298.129
Unidade Sobral	502.472	-	502.472	-	502.472	-	502.472	-	578.564	-	578.564	-
Unidade Juazeiro	562.845	-	562.845	344.909	562.845	562.845	562.845	562.845	648.079	648.079	648.079	648.079
Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP (R\$)	3.681.737		3.681.737	557.262	3.681.737	910.343	3.681.737	910.343	4.239.279	1.048.201	4.239.279	1.346.330

As tabelas abaixo demonstram os valores e datas de previsão e execução dos pagamentos das contraprestações.

Pagamentos previstos e executados - CENTRAL				
MÊS	Vr Prestação Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
ago/14	R\$ 198.494,04	25/09/2014	19/11/2014	R\$ 198.494,04
set/14	R\$ 324.911,30	26/10/2014	05/12/2014	R\$ 324.911,30
out/14	R\$ 324.911,30	25/11/2014	22/12/2014	R\$ 324.911,30
nov/14	R\$ 374.114,06	28/12/2014	22/12/2014	R\$ 374.114,06
dez/14	R\$ 236.719,20	25/01/2015	05/05/2015	R\$ 236.719,20

dez/14	R\$	137.394,87	25/01/2015	07/10/2015	R\$	137.394,87
--------	-----	------------	------------	------------	-----	------------

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE					
MÊS	Vr Prestação Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado	
ago/14	R\$ 322.546,26	25/09/2014	30/10/2014	R\$	322.546,26
set/14	R\$ 526.259,69	26/10/2014	05/12/2014	R\$	526.259,69
out/14	R\$ 526.259,69	25/11/2014	12/12/2014	R\$	526.259,69
nov/14	R\$ 605.953,52	25/11/2014	22/12/2014	R\$	605.953,52
dez/14	R\$ 383.414,69	25/01/2015	05/05/2015	R\$	383.414,69
dez/14	R\$ 222.538,83	25/01/2015	07/10/2015	R\$	222.538,83

8.4 Demonstrações financeiras legais

As demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil (BR GAAP), que incluem as regras no Conselho Federal de Contabilidade (CFC), pronunciamentos do Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) e de acordo Lei n. 6.404/76 e suas alterações e revogações feitas em dispositivos pela Lei 11.638/2007.

Por se tratar de S/A, além do balanço patrimonial e da demonstração do resultado, há necessidade de publicar, conforme Lei 6.404/76:

- a demonstração da mutação do patrimônio líquido;
- as origens e aplicações de recursos (para exercícios encerrados até 31.12.2007);
- a demonstração dos fluxos de caixa (para exercícios encerrados a partir de 01.01.2008);
- a demonstração do valor adicionado - DVA (para exercícios encerrados a partir de 01.01.2008) e as notas explicativas.

Tais demonstrações foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor, exceto quando de outra forma indicado.

Essas demonstrações financeiras são apresentadas em Real, que é a moeda funcional da Companhia. Todas as informações financeiras apresentadas em Real foram arredondadas para o inteiro mais próximo, exceto quando indicado de outra forma.

Obs.¹: A empresa encontra-se em auditoria externa para publicação de tais demonstrações;

Obs.²: Tão logo seja publicado serão entregues todas as obrigações legais;

Obs.³: Salientamos que não houve ingressos de receitas acessórias.

9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP

CARGO	NOME RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE
Secretária de Justiça e Cidadania	Mariana Lobo	mariana.lobo@sejus.ce.gov.br	
Responsável Técnico 2	Irene Dantas de Medeiros Alves	irene.dantas@sejus.ce.gov.br	(85)98768. 8817

Mariana Lobo

Secretária de Justiça e Meio Ambiente

Irene Dantas de Medeiros Alves

Responsável Técnico