

# PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO  
Nº 03

JULHO A DEZEMBRO DE 2015

## Sumário

<b>1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Descrição Geral do Projeto .....</b>	<b>4</b>
1.1.1 Obra (construção/reforma/adequação/ampliação) .....	4
1.1.1 a) Requisitos Mínimos E Essenciais Aplicados Na Infraestrutura E Premissas Construtivas	5
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 .....	20
1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados .....	20
<b>2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO .....</b>	<b>21</b>
<b>3. MECANISMO DE PAGAMENTO .....</b>	<b>22</b>
<b>4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Fiscalização e Monitoramento .....</b>	<b>24</b>
<b>4.2 Acompanhamento .....</b>	<b>24</b>
<b>5. RISCOS.....</b>	<b>26</b>
<b>5.1 Matriz de Riscos.....</b>	<b>26</b>
<b>6. EXECUÇÃO DO PROJETO.....</b>	<b>33</b>
<b>6.3 Obra .....</b>	<b>33</b>
<b>6.4 Detalhamento das entregas.....</b>	<b>34</b>
<b>6.5 Operação.....</b>	<b>39</b>
6.5.1 Serviços Realizados .....	39
6.5.2 Instrumentos Legais .....	64
6.5.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2015.	265
6.5.4 Perfil Dos Beneficiários.....	69
<b>7. DESEMPENHO DA PPP.....</b>	<b>73</b>
<b>7.1 Indicadores de Desempenho da Operação .....</b>	<b>73</b>
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga .....	73
7.1.2 Multas e/ou penalidades .....	82

<b>7.2. Gestão de Riscos .....</b>	<b>82</b>
<b>7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....</b>	<b>89</b>
<b>8. DADOS FINANCEIROS .....</b>	<b>99</b>
<b>8.1 Receita Anual da SPE.....</b>	<b>99</b>
<b>8.2 Custos/despesas da SPE .....</b>	<b>99</b>
<b>8.3 Receita Mensal da SPE .....</b>	<b>103</b>
<b>8.4 Demonstrações financeiras legais .....</b>	<b>104</b>
<b>9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP .....</b>	<b>106</b>

**ANEXOS**

**OFÍCIO CENTRAL 14/2015 - SPU: 2869174/2015**

**MODELO DE CONVENIO**

## 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.

##### 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:

Tabela 1 : Previsão de Unidade de Atendimento

Unidade	Previsto em Edital	Endereço Atual
<b>Centro</b>	“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
<b>Messejana</b>	“Av. Jorn. Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana”	Av. Jorn. Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana”
<b>Antonio Bezerra</b>	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
<b>Juazeiro do Norte</b>	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.”
<b>Sobral</b>	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 áreas projetadas para as unidades

Tabela 2: Previsão das Áreas das unidades

Unidade	Área Mínima Prevista em Edital	Área Real
<b>Centro</b>	3.500 m <sup>2</sup>	Não Projetado

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

### 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:

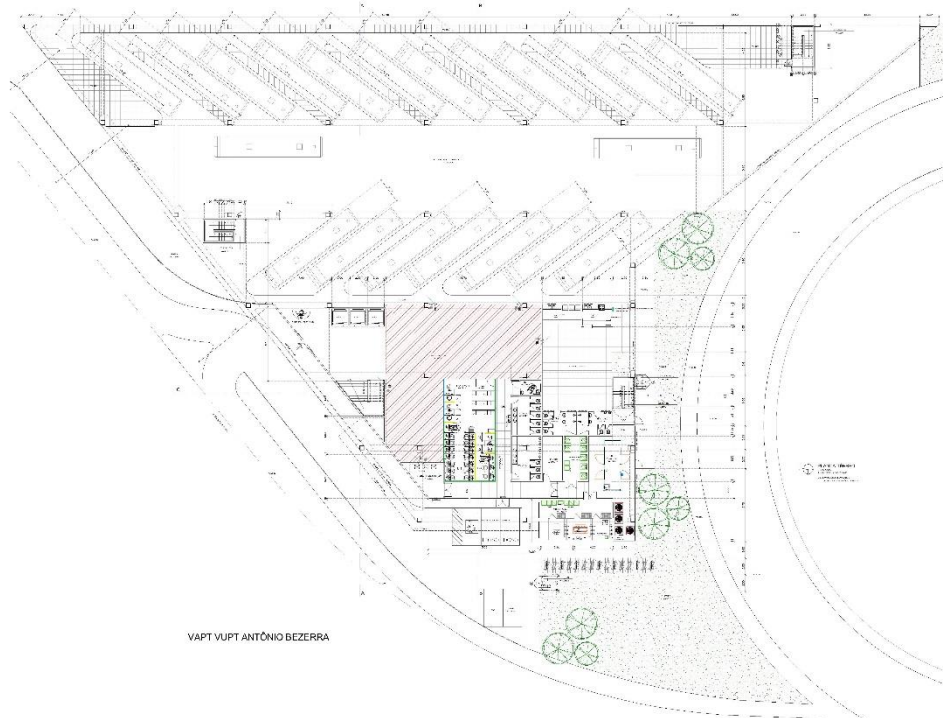
- Para elaboração do cronograma tomou-se como data marco a data de emissão das Ordens de Serviços expedidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS;
- A emissão das Ordens de Serviço está alinhada em relação ao tempo com as liberações das autorizações e licenças para início das adequações dos 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:

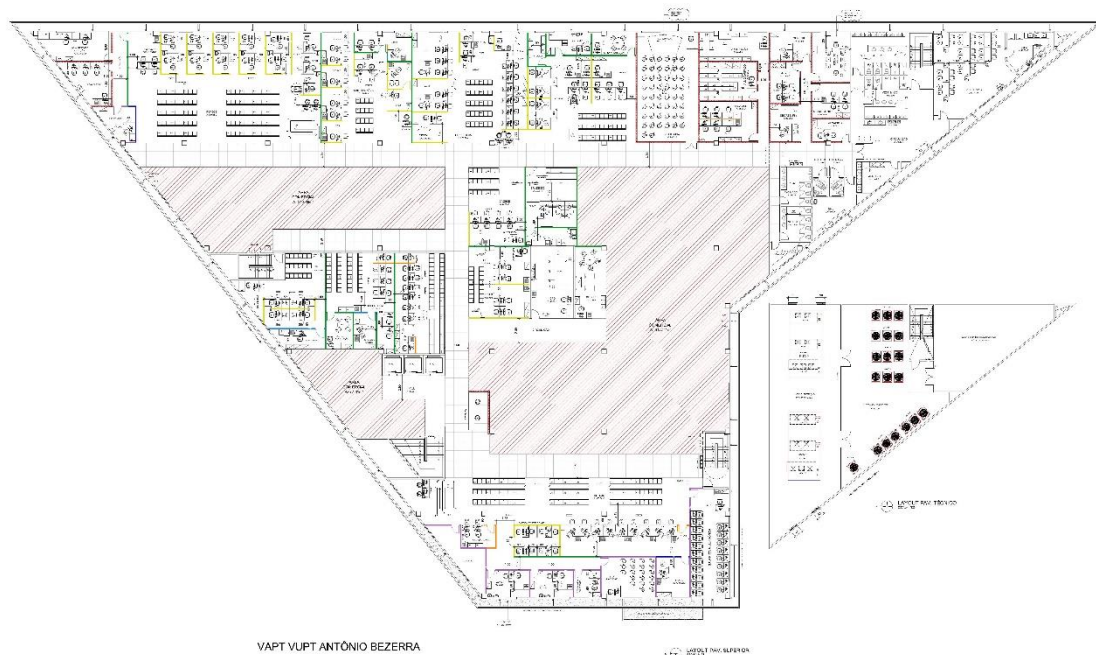
- Áreas Administrativas compostas por salas e ambientes onde são desenvolvidas as atividades dedicadas a operação; e
- Áreas de Atendimento compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações aos usuários.

- Plantas

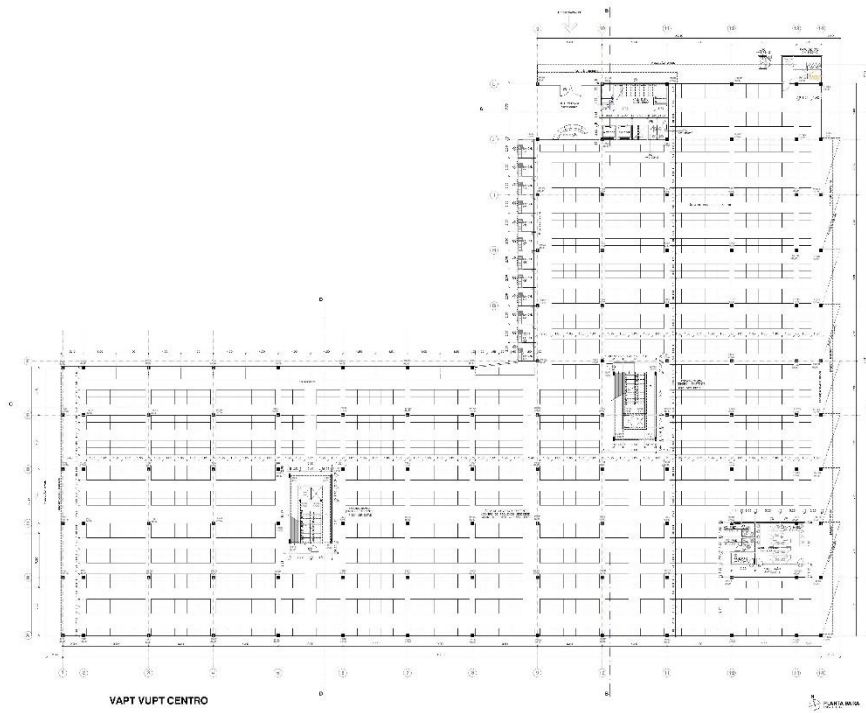
Unidade Antônio Bezerra – Planta Térreo



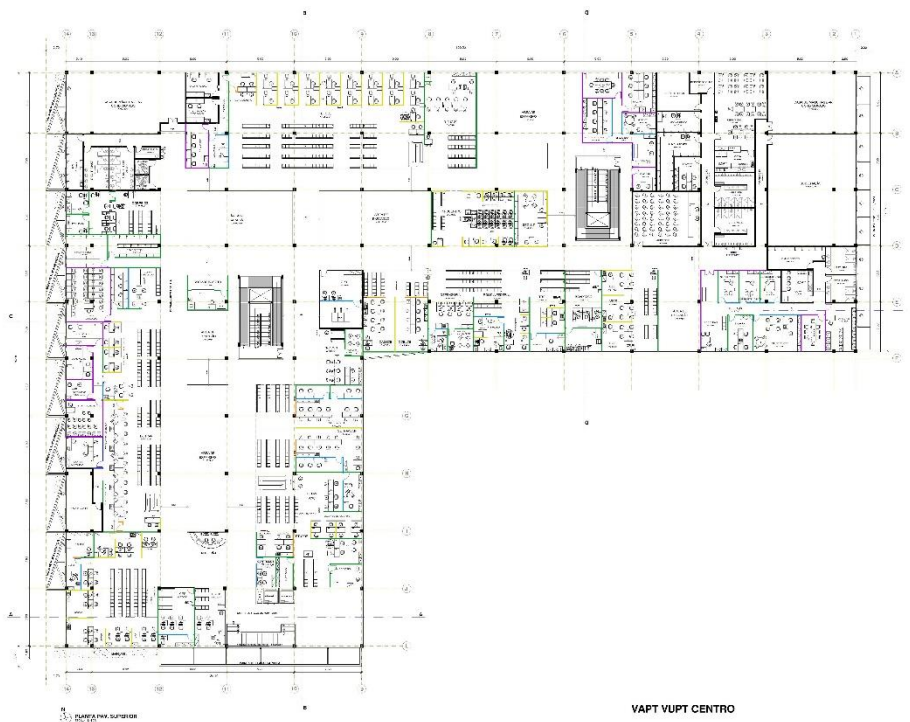
Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior



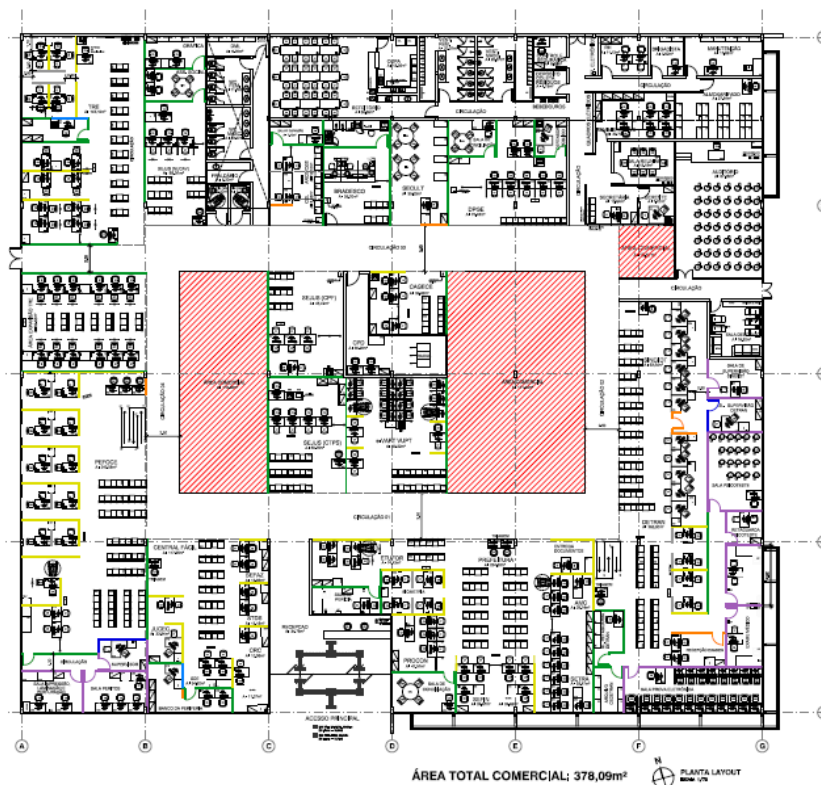
### Unidade Centro – Planta Térreo



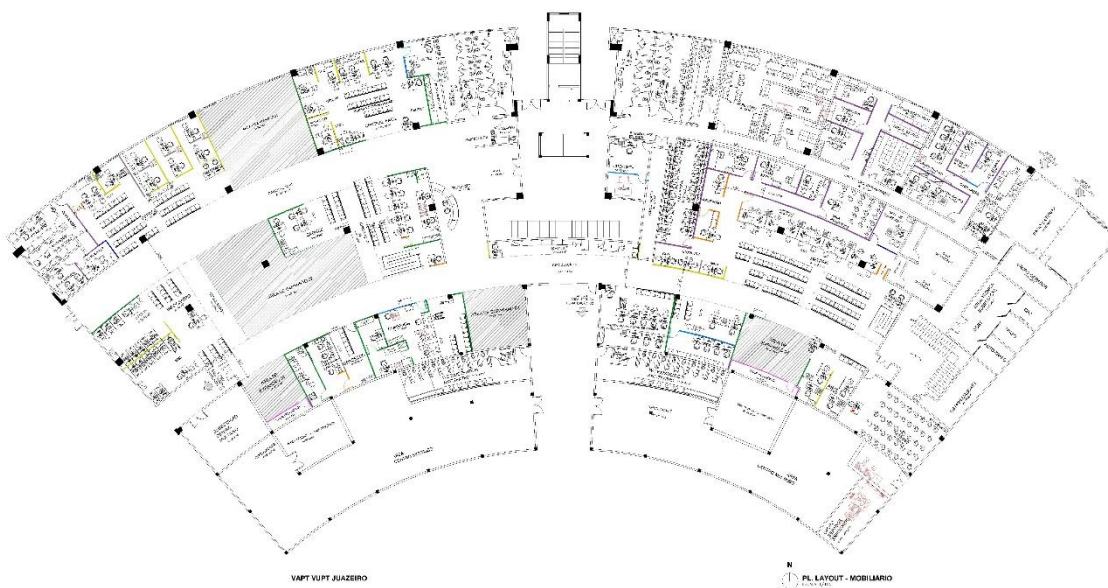
### Unidade Centro – Planta Superior



Unidade Messejana

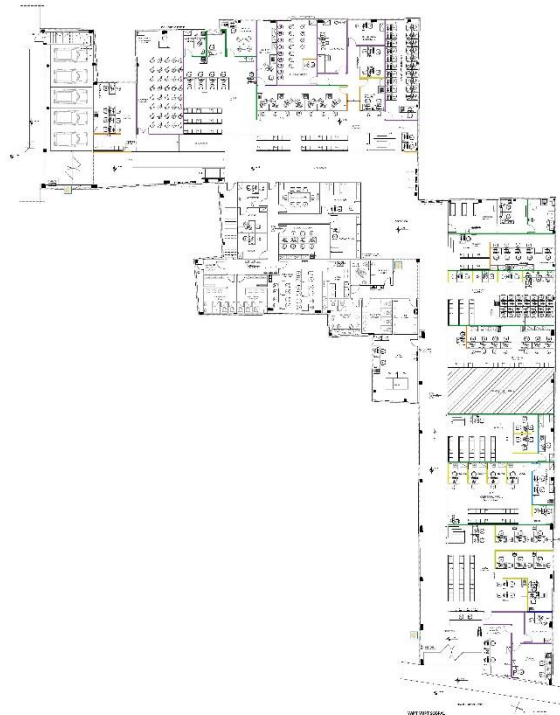


Unidade Juazeiro do Norte





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

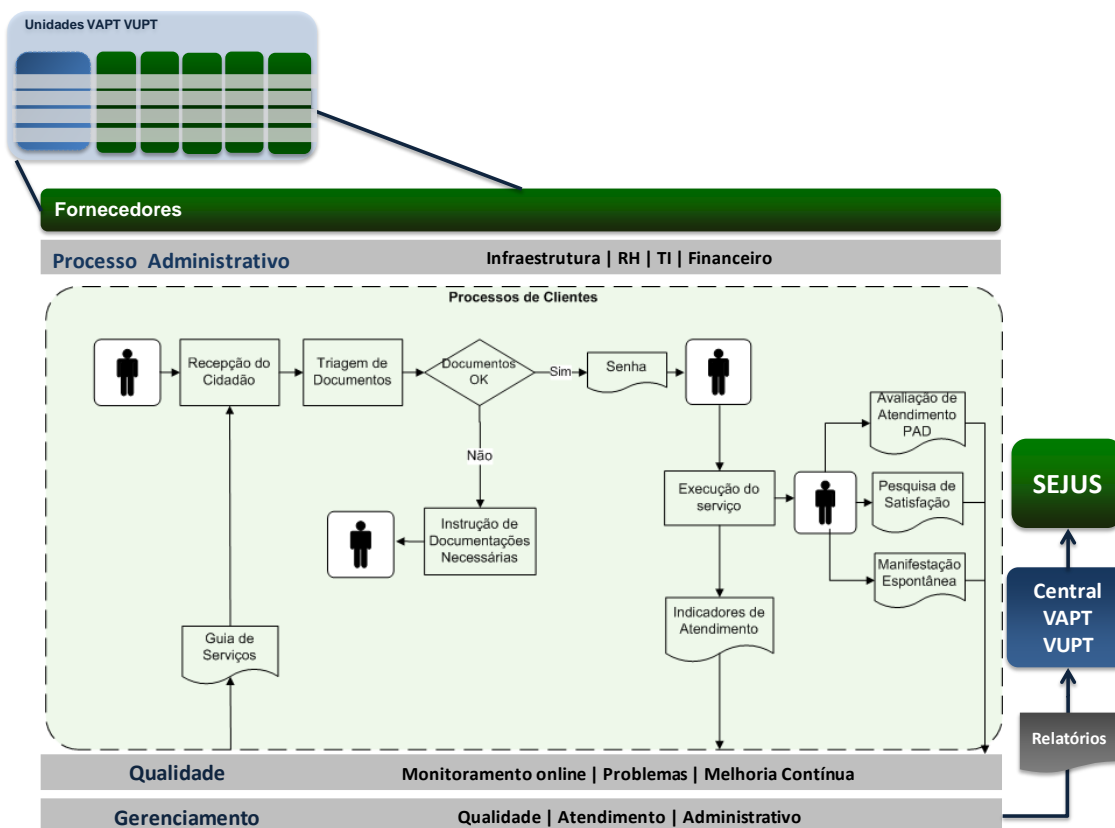
##### CENTRAL VAPT VUPT

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



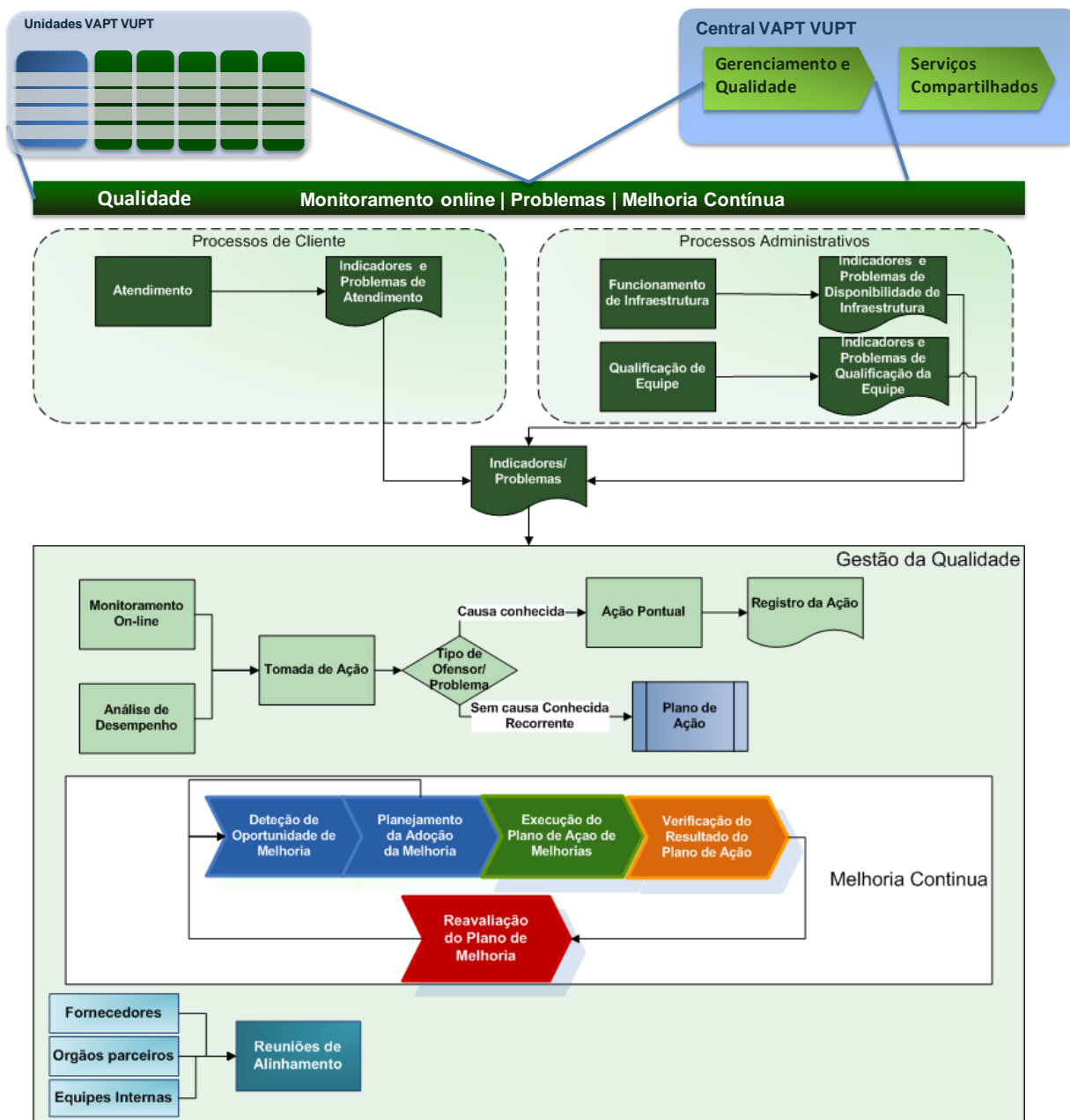


### 1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

#### 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.

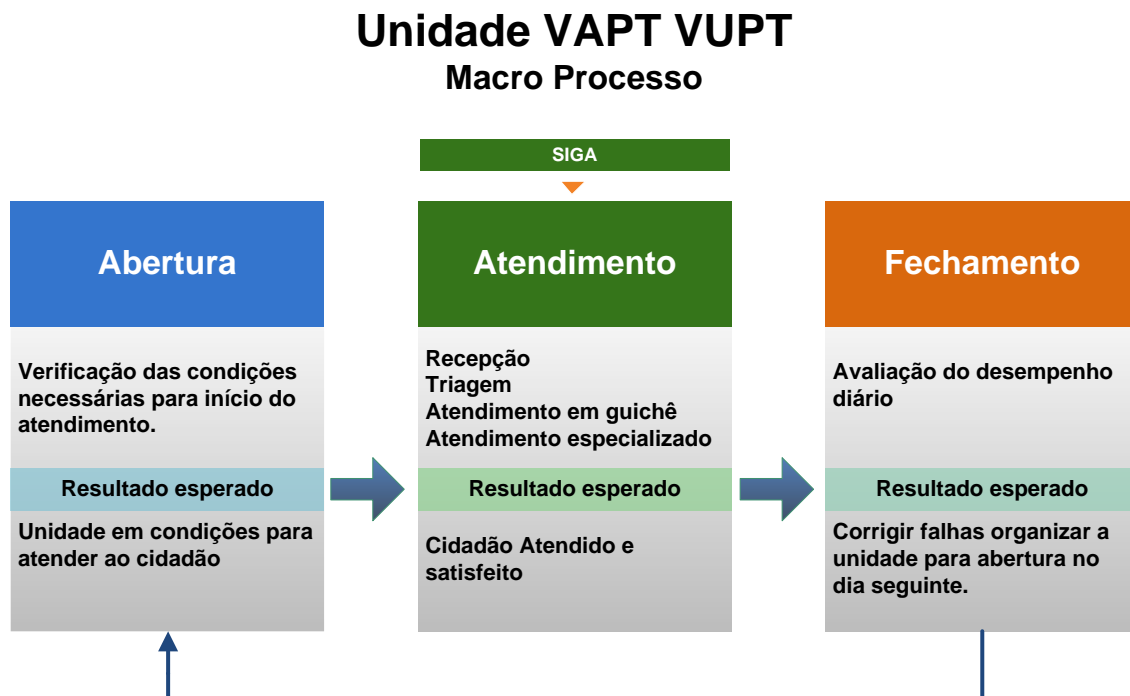
### 1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

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.



- **Relatórios Gerenciais**

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

Tabela 3 : Descrição de conceitos

Dado	Descrição
<b>Quantidade de atendimento</b>	Quantidade de Cidadãos atendidos
<b>Número de cidadãos esperando</b>	Quantidade de cidadãos em espera
<b>Número de cidadãos não registrados</b>	Quantidade de senhas retiradas e não atendidas
<b>Número de guichês abertos</b>	Quantidade de mesas em atendimento
<b>Número de senhas retiradas</b>	Número total de senhas retiradas, independentemente de seu efetivo atendimento
<b>Tempo de deslocamento</b>	Tempo entre o momento da chamada da senha e o início do atendimento
<b>Tempo disponível para atendimento:</b>	Tempo em que a mesa esteve efetivamente atendendo.
<b>Tempo ocioso</b>	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.
<b>Satisfação do cidadão</b>	Medirá o nível de satisfação do cliente, baseado na pesquisa do indicador de qualidade.
<b>Tempo de espera</b>	Duração entre a retirada da senha pelo cliente até o momento que o mesmo é chamado para atendimento.
<b>Atendimento</b>	Quantidade de Contribuintes em atendimento.
<b>Rastreamento de senhas</b>	Permite visualizar todos os detalhes das senhas selecionadas.
<b>Registro de suspensão</b>	Permite visualizar as suspensões realizadas pelos atendentes no sistema.
<b>Registro de entrada e saída</b>	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:

Tabela 4: Informações monetárias do 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 à 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 no item 7.1 de Indicadores de Desempenho 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:

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

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário;

QI = Qualidade da Infraestrutura;

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões:

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

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

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

Tabela 5: Parâmetros dos Indicadores de Desempenho

Característico de Qualidade	Nº	Indicador de Desempenho	Unidade	Como Medir	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS</b>					
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	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>					
	5	Respostas das Manifestações	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações	
<b>SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS</b>					
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	
	<b>CHECK LIST</b>				
	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		
<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</b>					
Qualificação da Equipe	11	Percentual de treinamento	%	Quantidade de colaboradores treinados/Quantidade de colaboradores prevista para treinamento	
	<b>PESQUISA COM CIDADÃO</b>				
	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 13/03/2015, 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.



AGENTES	RESPONSABILIDADES
<b>ÓRGÃOS PARCEIROS</b>	Prestar serviços ao cidadão nas <b>UNIDADES VAPT VUPT</b> conforme os padrões acordados em convênio ou instrumento jurídico próprio firmado com a <b>SEJUS</b> .
<b>EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ – ETICE</b>	Prover e assessorar quanto à infraestrutura de tecnologia da informação para o funcionamento das <b>UNIDADES VAPT VUPT</b> .
<b>COMITÊ DE CONSULTIVO</b>	Promover discussões com foco na melhoria dos serviços prestados e na integração dos agentes envolvidos na operacionalização das <b>UNIDADES VAPT VUPT</b> .
<b>UNIDADES VAPT VUPT</b>	Prestar serviços públicos com excelência.

## 5. RISCOS

### 5.1 Matriz de Riscos

Tabela 6: Matriz de Riscos

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Desenho</b>	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	<b>Atraso na entrega da obra, aumento de custos, prejuízos operacionais</b>	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
<b>Construção &amp; Instalação</b>	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	<b>Atraso na construção e aumento dos custos de construção e operacionais</b>	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Privado
<b>Comissionamento</b>	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	<b>Gastos com reinvestimento e aumento de custos operacionais</b>	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
<b>Financeiro</b>				
<b>Taxa de Juros</b>	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	<b>Aumento ou diminuição no custo financeiro do projeto</b>	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Privado e Público
<b>Financiamento Indisponível</b>	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	<b>Aumento de custos e de prazo, podendo resultar em quebra de contrato</b>	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Privado
<b>Recursos Adicionais</b>	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	<b>Aumento de custos</b>	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Privado Público assume o risco de que recursos privados podem não estar disponíveis
<b>Benefícios de Refinanciamento</b>	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	<b>Uma mudança positiva na estrutura de custos do projeto</b>	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Privado
<b>Inadimplência</b>	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	<b>Paralização do serviço</b>	Exigência de garantias contratuais	Público
<b>Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas adicionais</b>	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas adicionais	<b>Necessidade de captar recursos no mercado, provocando aumento dos custos de financiamento.</b>	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
<b>Mudança de Impostos</b>	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	<b>Um efeito negativo sobre o retorno financeiro do privado e, em casos extremos, podendo debilitar a estrutura financeira do projeto</b>	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
<b>Operacional</b>				
<b>Insumos</b>	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.	<b>Aumento/redução no custo e em alguns casos efeito negativo/positivo na qualidade do serviço a ser prestado</b>	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
<b>Acidentes/Tumultos</b>	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	<b>Atraso na obra (implantação), paralisação de atividades (operação) e aumento de custos.</b>	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
<b>Manutenção e Restauração</b>	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	<b>Aumento dos custos e efeito negativo no fornecimento dos serviços</b>	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
<b>Mudança do objeto fora das especificações acordadas</b>	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	<b>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</b>	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
<b>Falha de Operação</b>	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações	<b>A falha pode resultar na indisponibilidade dos serviços e em custos adicionais para providenciar outras formas de disponibilizá-los</b>	Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA	Privado
<b>Caducidade Técnica</b>	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	<b>Redução na qualidade do atendimento prestado, influenciando nas receitas como decorrência de pior desempenho</b>	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
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
<b>Patrocinador</b>	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
<b>Mudança de Propriedade</b>	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.

### Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
<b>Concorrência / Substituto</b>	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	<b>Redução na demanda, resultante do aumento na concorrência</b>	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.
<b>Mudanças Demográficas</b>	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	<b>Receita abaixo /acima do projetado</b>	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
<b>Inflação</b>	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	<b>Redução no retorno real do privado</b>	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
<b>Relações Industriais</b>				
<b>Relações Industriais e Comoção civil</b>	Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado	<b>Comprometimento da prestação de serviços ao usuário</b>	Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados	Privado e Público
<b>Política Legislativa e Governamental</b>				
<b>Aprovações</b>	Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas	<b>Atraso no início do período de operação e prejuízo ao concessionário</b>	Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações	Privado e Público
<b>Mudança em lei e/ou política</b>	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	<b>Aumento no custo de capital e operacional</b>	Parceiro Público deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	Público
<b>Interferências Governamentais</b>	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	<b>Efeitos nos custos ou receitas da concessionária</b>	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
<b>Força Maior</b>				
<b>Força Maior</b>	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	<b>Perda ou prejuízo ao bem, descontinuidade do serviço e perda de receitas ou atraso no recebimento das receitas pelo privado</b>	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência.	Público

## Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
<b>Propriedade do ativo</b>				
<b>Caducidade Técnica</b>	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	<b>Aumento do Custo de Renovação</b>	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Privado
<b>Término Prematuro</b>	Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente	<b>Perda de investimento pelo Privado; possível interrupção do fornecimento do serviço para o Parceiro Público</b>	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.
<b>Transferência de Valor Residual para o Governo</b>	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	<b>Custos de capital incorridos para melhorar o bem de acordo com o valor residual acordado no contrato</b>	Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares	Público



## PARTE II – ESPECÍFICA

### 6. EXECUÇÃO DO PROJETO

#### 6.3 Obra

As unidades de Juazeiro do Norte, Messejana e Sobral foram construídas conforme previsão de área (m<sup>2</sup>), 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.

Tabela 8: Entregas Realizadas no Período

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 atuado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 26/06/2014.
SOBRAL	14/08/2014	02/2015	- Solicitada por parte do Poder Concedente em 30/06/2015 através da <b>Ordem de Prorrogação 002/2015</b> a prorrogação para 31/08/2015;  - Solicitada por parte do Poder Concedente em 24/08/2015 através da <b>Ordem de Prorrogação 004/2015</b> a prorrogação para 01/10/2015;	- Em 23/09/2015 a Unidade estava implantada e compatível com os requisitos e especificações constantes;  - Em 23/09/2015 e 01/10/2015 foram realizados os testes de operação e funcionais (Aceitação), respectivamente, pelo Poder Concedente e Equipe Técnica da Concessionária;  - Em 02/10/2015 foi iniciado o período de pré-operação e em 29/10/2015 foi iniciada a operação da Unidade.

UNIDADE	Data	No.	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
	ORDEM DE SERVIÇO	ORDEM DE SERVIÇO		
ANTONIO BEZERRA	23/06/2014	04/2014	<p>- Solicitada em 11/11/2014 a prorrogação da Ordem de Serviço por parte da Concessionária;</p> <p>- Solicitada por parte do Poder Concedente em 30/06/2015 através da <b>Ordem de Prorrogação 003/2015</b> a prorrogação para 31/12/2015;</p>	<p>Justificativa da Solicitação de Prorrogação por parte da Concessionária: Pendências do Governo.</p> <p>1) Pendência envolvendo a matrícula do imóvel.</p> <p>2) Pendência envolvendo a expedição do Alvará de Construção.</p> <p>3) Problema envolvendo a alça de um viaduto no entorno da área do Terminal do Antônio Bezerra.</p> <p>4) Mudança no projeto inicial da Unidade. Previsto desapropriação e houve um cessão de uso de uma área no Terminal do Antônio Bezerra.</p> <p>Solicitada por parte do Poder Concedente em 18/12/2015 através da Ordem de Paralisação nº001/2015 a paralisação da Ordem de Serviço</p>

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.”

#### 6.4 Detalhamento das entregas

- **UNIDADE SOBRAL**

Obra executada no imóvel dentro do perímetro em conformidade com o edital (Anexo I – Termo de Referência – Capítulo 4 Item V) e em terrenos devidamente desapropriados em nome do Governo Estadual do Ceará, tendo seu endereço na Rua Cel. José Silvestre, 201 Centro – Sobral/CE. Área construída (incluído áreas administrativa e áreas técnicas) de 1.715,37 m<sup>2</sup>. Área Prevista no Edital de 1.800,00 m<sup>2</sup>. Data de emissão do Alvará de construção: 22/Dezembro/2015. Data de emissão do Habite-se: 17/Julho/2015.

Para a efetivação do espaço para a construção foram necessárias demolições da estrutura existente (Galpão Industrial): Retirada da estrutura de coberta existente, portões de entrada, e bota fora de Material (Expurgo) do Terreno. Todas as etapas de uma construção normal foram executadas: Limpeza de Terreno, Terraplanagem, Fundações em concreto armado (tipo diretas) e Estrutura em concreto armado convencional nas áreas de entrada, administrativa e subestação abrigada, Alvenarias, Revestimento Argamassado interno e externo, coberta metálica em alumínio natural e telha termoacústica pintadas de branco, paredes emassadas e pintadas com tinta látex branca, piso tipo concreto polido, 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.

Toda a área de implantação foi climatizada nos mesmos moldes das unidades anteriores, dutada e sistema self container com uma única central de Climatização para atendimento de toda a área. Na área externa temos em atendimento as normas da prefeitura municipal estacionamento privativo com o número total de três vagas rotativas sendo, uma para idoso, uma para carga e descarga / taxi e a última para pessoas com necessidades especiais (PPNE). Nesta unidade não houve necessidade de construção de uma estação de tratamento de efluentes em razão da existência de rede de esgoto na saída da unidade. Toda execução seguiu as orientações dos órgãos locais: Prefeitura de Sobral, AMMA (Autarquia Municipal do Meio Ambiente) e SAAE (Serviço Autônomo de Água e Esgoto)

O detalhamento de fachada seguiu projeto arquitetônico e foi aprovada pela Casa Civil. Foi, igualmente as unidades anteriores, executada uma subestação abrigada junto a um grupo gerador. A unidade ainda não foi atendida pela ligação definitiva da COELCE. Nossas solicitações de ligação por parte da concessionária estão com prazos vencidos, fazendo com que esta Unidade esteja operando através de um sistema de grupos geradores alugados ao fornecedor local.

Seguem fotos explicativas:





Vista Panorâmica do terreno onde foi implantada a unidade de Atendimento Vapt Vupt Sobral.



Vista frontal do Galpão Existente (Rua Cel. José Silvestre 201).

Vista da Saída Lateral do Galpão Existente (Rua Cel. Adeodato 146).



Início do serviço montagem de Gabaritos para locação das fundações.



Início do serviço montagem de Gabaritos para locação das fundações.



Início de Concretagem das primeiras sapatas (fundação).



Estado de entrega do Galpão Existente para o início dos serviços.



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





Colocação dos caixotes de plástico (Nervuras) para concretagem das Lajes da área administrativa (superestrutura).



Retirada da Coberta Metálica Existente.

Colocação da Tubulação Elétrica nas áreas forradas da Área Administrativa.



Execução dos serviços de Colocação dos Dutos do Sistema de Climatização sobre a Coberta Nova.



Execução da laje de piso em concreto polido.



Aplicação de Tela de fixação do reboco com impermeabilizante nas paredes periféricas.



Execução de Reboco c/impermeabilizante nas Alvenarias Periféricas.



Execução dos serviços de Colocação das Eletrocalhas Elétricas e Dados sobre a Coberta Nova.



Execução de pintura interna nas áreas de atendimento



Finalização dos serviços de piso em concreto polido e limpeza.

Montagem das Evaporadoras – Casa de Climatização.



Finalização Louças, Metais e Divisórias dos WC's.



Colocação do Grupo Gerador 220 KVA da Unidade.



PEFOCE.



Central Fácil.



Fachada Lateral da unidade de atendimento finalizada



Fachada Principal da unidade de atendimento finalizada.



Fachada Principal da unidade de atendimento finalizada.



Sistema de Geradores (Alugados) para abastecimento elétrico da Unidade.

## 6.5 Operação

A operação está ocorrendo conforme o item 1.1.2. 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.

### 6.5.1 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

Tabela 9: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Juazeiro

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
<b>ARCE - Agência Reguladora do Ceará</b>	AE - Consulta	4	3
	AE - Informação		
	AE - Denúncia		
	AE - Reclamação		
<b>AUTO ESCOLA</b>	AT - Atendimento Suporte Autoescola	1	1
<b>BRADESCO</b>	BR - Conta de Consumo	6	8
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)		
	BR - Transferência entre contas Bradesco		

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores	6	5
	CC - Constituição Empresarial		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para 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	46	46
	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			



JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
	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		
	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		

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
	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 Esgoto – Cagece		

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água		
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto		
	CG - Reativação de débito – CADIN		
<b>SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará</b>	CS - Orientação para o Empreendedor	4	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		
<b>SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis</b>	CS - Desenquadramento da Condição de MEI	4	3
	CS - Representação da Classe Contábil - Sindicato		
	CS - Formalização do MEI		
	CS - Validação de Certificação Digital		
<b>STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social</b>	CT - Inscrição e realização de cursos, palestras e treinamentos	1	0
<b>CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado</b>	CG - Consulta de acompanhamento de manifestações	5	0
	CG - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC		
	CG - Balcão de Atendimento ao Cidadão (Totem)		
	CG - Portal da Transparência		
	CG - Ouvidoria Geral – SOU		
<b>DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará</b>	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição	4	4
	DG - Solicitação de Informações Gerais		
	DG - Realização de Audiência de Conciliação		
	DG - Abertura de Processo		
<b>DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito</b>	DH - 1ª Guia de CNH	18	20
	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		

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
	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 - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	E-VAPT VUPT		
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	13	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	5
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - Correção de dados		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - 1ª Via de Identidade		

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
Prefeitura de Juazeiro - SEGEST - Secretaria de Gestão	PJ - Secretaria de Gestão (Finanças/Administração) de Juazeiro do Norte	1	0
SECULT - Secretaria da Cultura	SC - Cadastro do SINP - Sistema de Informações Culturais	2	4
	SC - Disponibilização de Publicações para Leitura		
	SC - Distribuição de Programação Cultural dos Equipamentos de Cultura		
	SC - Divulgação e Promoção de Encontros de Formação		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	15	41
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
SZ - ICMS- Restituição			
SZ - Impugnação de auto de infração			
SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)			
SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo			
SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico			

<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
	SZ - IPVA- Isenção taxista		
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia		
	SZ - ITCD- Liberação da Guia		
	SZ - ITCD- Reavaliação		
	SZ - ITCD- Restituição		
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão		
	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 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 - Substituição de contador			
<b>SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania</b>	SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência – CRAVV	3	3
	SJ - Emissão de 1ª via do CPF		
	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – NETP		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - Emissão da Carteira de Trabalho	4	4
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Seguro Desemprego		
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - Cálculo e Emissão de DARF	6	6
	RF - Consulta a restituição do IRPF		
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral		
	RF - CPF Regularização da situação cadastral via web		
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)		
<b>TRE - Tribunal</b>	TR - Justificativa Eleitoral	8	8

JUAZEIRO DO NORTE			
Órgão	Atividade	2015.1	2015.2
Regional Eleitoral	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		
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		156	180

Houve alteração na quantidade de serviço por solicitação dos órgãos em razão de ajustes operacionais tais como fluxo de demanda e viabilidade técnica. Os órgãos da Prefeitura de Juazeiro do Norte (SEGEST e SEMASP) não iniciaram suas atividades, apesar de ser disponibilizada toda estrutura para execução dos serviços. No que se refere a CGE, os serviços prestados na unidade foram disponibilizados para o cidadão em formato de autoatendimento em outras vias de acesso, por tanto não houve viabilidade técnica para continuação dos serviços presenciais.

### Messejana

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Juazeiro

MESEJANA			
Seção		2015.1	2015.2
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	0	12
	AM - Defesa de Autuação		
	AM - Emissão de Credencial para Idoso e Deficiente para uso de vaga especial		
	AM - Indicação de Condutor		
	AM - Prescrição de Multa		
	AM - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância		
	AM - Recurso de Multa - JARI		
	AM - Ressarcimento		
	AM - Retirada de Efeito Suspensivo		
	AM - Solicitação de Baixa de Pagamento		
	AM - Solicitação de Nada Consta		
	AM - Solicitações Gerais		
SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico	SD - Abertura e extrato de conta corrente	0	4
	SD - Capacitação em gestão de negócios		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	SD - Depósito em conta corrente		
	SD - Orientação para o Microcrédito		
<b>CRC – Conselho Regional de Contabilidade</b>	CC - Constituição Empresarial	0	4
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual		
	CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa		
<b>ARCE - Agência Reguladora do Ceará</b>	AE – Consulta	4	4
	AE – Informação		
	AE – Denúncia		
	AE – Reclamação		
<b>BRADESCO</b>	BR – Pagamentos	9	8
	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		
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Conta de Consumo		
BR - Recarga de celular			
<b>CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará</b>	CG - Conserto caixa hidrômetro	87	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			



MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	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		
	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		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	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		
	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		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	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		
	CG - Leitura informada pelo cliente		
CG - Desobstrução de Rede de Esgoto			
<b>CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas</b>	CD - Inclusão/Exclusão de alertas	4	4
	CD - Cadastro Positivo		
	CD - Consulta SPC/SERASA		
	CD - Exclusão de consultas/passagem		
<b>SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará</b>	CS - Declaração Anual para o Empreendedor Individual	4	4
	CS - Orientação para o Empreendedor		
	CS - Emissão de Documentos de Arrecadação do Simples Nacional		
	CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual		
<b>SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis</b>	CS - Desenquadramento da Condição de MEI	4	1
	CS - Representação da Classe Contábil - Sindicato		
	CS - Formalização do MEI		
	CS - Validação de Certificação Digital		
<b>STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social</b>	CT - Inscrição e realização de cursos, palestras e treinamentos	1	1
<b>CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado</b>	CG - Portal da Transparência	5	4
	CG - Ouvidoria Geral – SOU		
	CG - Consulta de acompanhamento de manifestações		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	CG - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC		
	CG - Balcão de Atendimento ao Cidadão (Totem)		
<b>DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito</b>	DH - 1ª Guia de CNH	22	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 - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
DH - Solicitação Trans. Estrangeiro			
DH - Transferência de pontuação			
<b>DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará</b>	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição	4	4
	DG - Solicitação de Informações Gerais		
	DG - Realização de Audiência de Conciliação		
	DG - Abertura de Processo		
<b>ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza</b>	ET - Bolsa de Empregos	8	10
	ET - Emissão de Bilhete Único		
	ET - Emissão de Bilhetinho		
	ET - Emissão de Carteira de Estudante		
	ET - Emissão de Carteira de Gratuidade para Deficiente		
	ET - Emissão de Gratuidade para Cidadão Idoso		
	ET - Entrega de Cartão Avulso		

<b>MESSEJANA</b>		<b>2015.1</b>	<b>2015.2</b>
<b>Seção</b>			
	ET - Entrega de Cartão do idoso		
	ET - Entrega de Cartão VT		
	ET - Restituição Estudantil		
<b>E-VAPT VUPT</b>	IN - Solicitação de Serviços Web	5	5
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Entrega de Certificados		
<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro Social</b>	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI	10	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		
<b>JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará</b>	JC - Extinção de Empresário Individual	15	11
	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		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	JC - Registro de livros		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Registro de balanço		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	5	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	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	16
	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		
	SZ - ICMS- Restituição		
	SZ - ITCD- Reavaliação		
	SZ - Substituição de contador		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	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		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
<b>SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças</b>	SF - Restituição de valores	31	25
	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		

MESSEJANA		2015.1	2015.2
Seção			
	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		
	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		
<b>SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania</b>	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – NETP		
	SJ - Emissão de 1ª via do CPF	3	3
	SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência – CRAVV		
<b>SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome</b>	SE - Consulta Cadastral		
	SE - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único	3	4
	SE - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família		
	SE - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - Seguro Desemprego		
	ST - Emissão da Carteira de Trabalho	4	2
	ST - Intermediação de Mão de Obra		



<b>MESSEJANA</b>		<b>2015.1</b>	<b>2015.2</b>
<b>Seção</b>			
	ST - Entrega de CTPS		
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - Extrato de processamento da declaração IRPF	21	14
	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		
	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			
<b>TRE - Tribunal Regional Eleitoral</b>	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	7	12
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário		
	TR - Consulta da Situação Eleitoral		
	TR - Correção		
	TR - Declaração		
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor		
	TR - Entrega de Documentos		
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais		
	TR - Justificativa Eleitoral		
	TR - Multa Eleitoral		

MESSEJANA			
Seção		2015.1	2015.2
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos		
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos		
<b>TOTAL MESSEJANA</b>		<b>308</b>	<b>284</b>

Houve alteração na disponibilidade dos serviços por solicitação dos órgãos seja por razão de demanda ou incapacidade de atendimento dos mesmos, no semestre 2015.2 foram inseridos 3 órgãos (AMC, SDE e CRC).

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Sobral

SOBRAL		
Órgão	Atividade	2015.2
<b>ARCE - Agência Reguladora do Ceará</b>	AE - Consulta	4
	AE - Informação	
	AE - Denúncia	
	AE - Reclamação	
<b>CRC - Conselho Regional de Contabilidade</b>	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores	6
	CC - Constituição Empresarial	
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para 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	
<b>SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará</b>	CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual	2
	CS - Orientação para o Empreendedor	
<b>SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis</b>	CP - Formalização do MEI	3
	CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato	
	CP - Validação de Certificação Digital	
<b>CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado</b>	CG - Balcão de Atendimento ao Cidadão (Totem)	5
	CG - Consulta de acompanhamento de manifestações	
	CG - Ouvidoria Geral - SOU	
	CG - Portal da Transparência	

SOBRAL		
Órgão	Atividade	2015.2
	CG - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	
<b>DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará</b>	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição	4
	DG - Solicitação de Informações Gerais	
	DG - Realização de Audiência de Conciliação	
	DG - Abertura de Processo	
<b>DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito</b>	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 - Recebimento de Ressalva	
	DH - Recepção/Digital	
	DH - Renovação de CNH	
DH - Solicitação de PID		
DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
DH - Transferência de pontuação		
<b>E-VAPT VUPT</b>	IN - Cursos Interativos	5
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões	
	IN - Entrega de Certificados	
	IN - Solicitação de Serviços Web	
<b>JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará</b>	IN - Matrícula nos Cursos Interativos	10
	JC - Alteração de Empresário Individual	
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual	

SOBRAL		
Órgão	Atividade	2015.2
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)	
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)	
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte	
	JC - Enquadramento de microempresa	
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC	
	JC - Extinção de Empresário Individual	
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI	
	JC - Inscrição de Empresário Individual	
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	
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	9
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)	
	SZ - Certidão positiva de débitos	
	SZ - Certificado de regularidade	
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes	
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)	
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo	
	SZ - IPVA- Isenção taxista	
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão	
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	ST - Emissão da Carteira de Trabalho	4
	ST - Entrega de CTPS	
	ST - Intermediação de Mão de Obra	
	ST - Seguro Desemprego	
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 - Agendamento de Serviços na RFB	6
	RF - Atendimento Malha Fiscal IRPF	
	RF - CAFIR ? Consulta situação cadastral do imóvel rural	

<b>SOBRAL</b>		
<b>Órgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>2015.2</b>
	RF - Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ	
	RF - Consulta andamento de processo	
	RF - CPF - Solicitação de Emissão	
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral	
	RF - CPF ? Regularização da situação cadastral via web	
	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 DARF/PGFN	
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)	
	RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via)	
	RF - Parcelamento simplificado PGFN	
	<b>TRE - Tribunal Regional Eleitoral</b>	
TR - Cadastramento de Mesário Voluntário		
TR - Correção		
TR - Declaração		
TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor		
TR - Entrega de Documentos		
TR - Multa Eleitoral		
<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro Social</b>	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	9
	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS	
	IS - Consulta de Situação de Benefício	
	IS - Emitir Extrato de Pagamento de Benefício	
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda	
	IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado	

SOBRAL		
Órgão	Atividade	2015.2
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial	
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário	
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária	
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		<b>100</b>

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

### Projeções

Tabela 12: Demanda projetada x Atendida

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL		
	MÉDIA SEMESTRE								
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000		6			
ARCE - Agência Reguladora do Ceará		2			32			0	
BRADESCO		2.393			1.769	4			8
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	159	8	8.160	1.124	5	2000		
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000	615	1	3000		
CENTRAL FÁCIL	3.012								
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis		317	25						
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado					53				
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	85	198				2			2
SEFIN - - Secretaria Municipal de Finanças	1.960			1.759	406	12	1480		
SEFAZ -	292	267		1.578	233	1	2080	19	

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL		
	MÉDIA SEMESTRE								
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA
Secretaria da Fazenda									
SER - Secretaria Executiva Regional									
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75	33						1	
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	1.489	20	1.079	10		216	304	
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social									
COELCE - Companhia Energética do Ceará	5.600			2.000			5000		
CORREIOS - Companhia Brasileira de Correios e Telégrafos	2.000			2.000			1800		
DECON - Defesa do Consumidor do Ceará				450					
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	15.434	227	3.464	3.807	65	2685	148	29
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870	283		2.200	353	10	640	83	
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					2.337	158			
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300					
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000			2.200			1000	750	86
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social					824	32		3	43
JUNTA MILITAR				325					
OI									
OUVIDORIA	150			150			150		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	4.067	217	5.560	8.459	1.617	4.000	1.034	31
POLÍCIA FEDERAL	1.100								
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					442	11			

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL		
	MÉDIA SEMESTRE								
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA
SRF - Secretaria da Receita Federal	900	858	48	600	1.427	86	800	25	
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432	984	12	1.091	2.199	102	317		47
SCSP - Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos						6			
SECULT - Secretaria da Cultura		249							
SEJUS - Secretaria de Justiça	1.320	297	53	990	1.781	34	1364	406	145
SERASA Experian				994					
SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome					1.098	297			
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	5.706	1.864	1.649	2.209	1.240	479	310	1
DRT - Delegacia Regional do Trabalho				1.102					
CEF - Caixa Econômica Federal	2.000			2.727			2000		

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.

### 6.5.2 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 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.”*

### 6.5.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2015.2

Ação dia dos Pais. Data: Agosto de 2015. Unidade Messejana



Dia da Árvore. Data: Setembro de 2015. Unidade Messejana



Campanha Outubro Rosa. Data: Outubro de 2015. Unidade Messejana



Dia das Crianças. Data: Outubro de 2015. Unidade Messejana



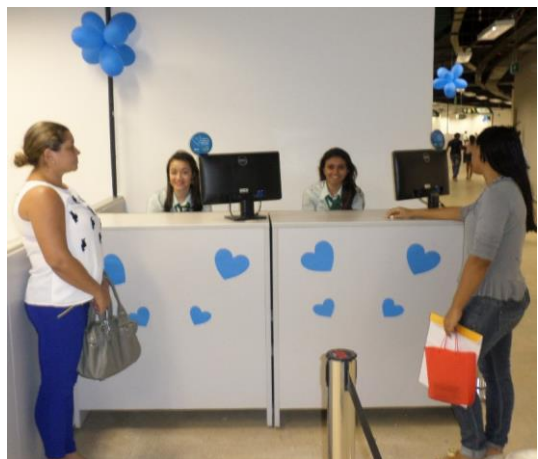
Campanha Novembro Azul. Data: Novembro 2015. Unidade Messejana



Aniversário Unidade. Data: Dezembro de 2015. Unidade Messejana



Campanha Contra o Tráfico de Pessoas. Data: Julho de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



Aniversário da Unidade. Data: Agosto de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



Dias dos Pais Data. Data: Agosto de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



Dia da Árvore. Data: Setembro de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



Campanha de Prevenção do Câncer de Mama. Data: Outubro de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



Dia das Crianças. Data: Outubro de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



Campanha Novembro Azul. Data: Novembro de 2015. Unidade Juazeiro do Norte



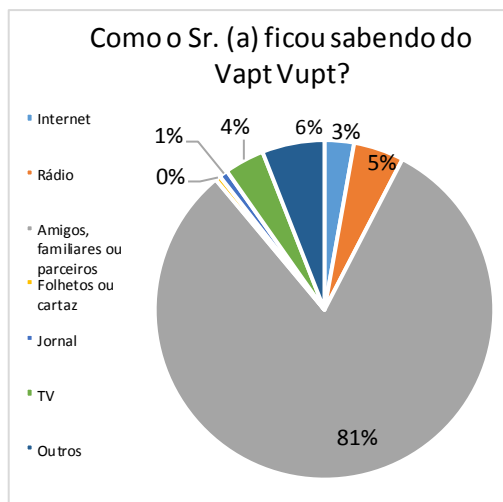
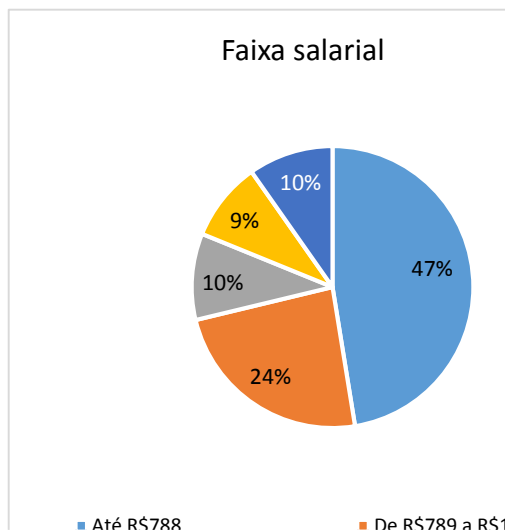
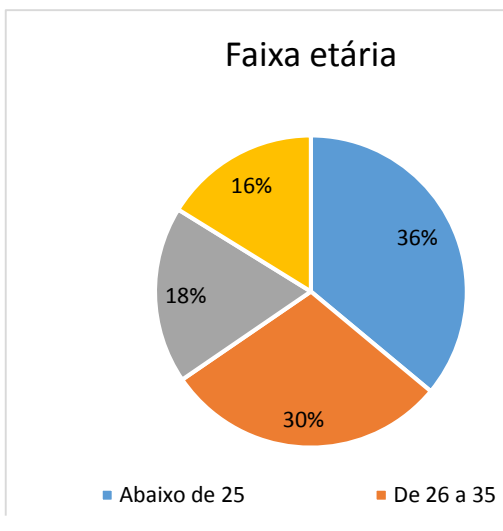
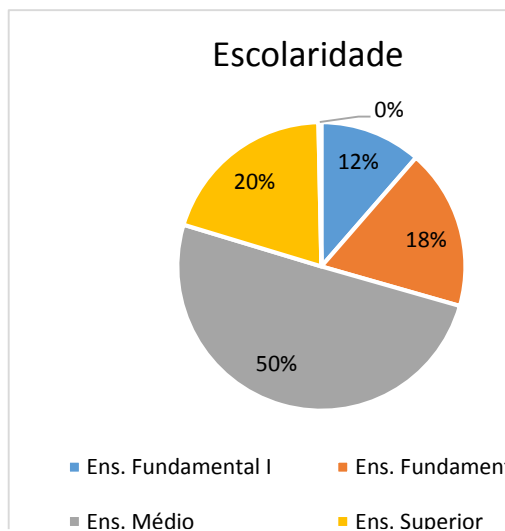
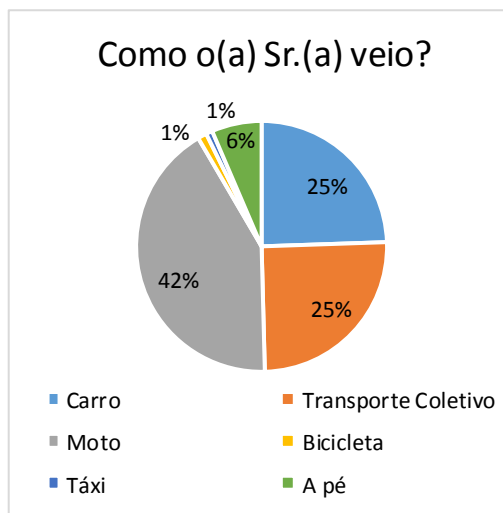
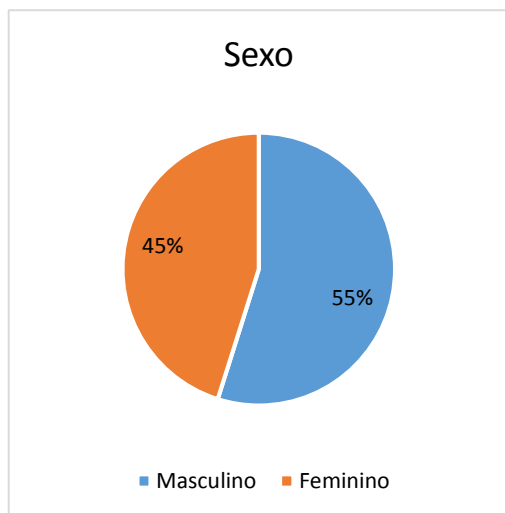
#### 6.5.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de janeiro de 2015 a 30 de junho de 2015, 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

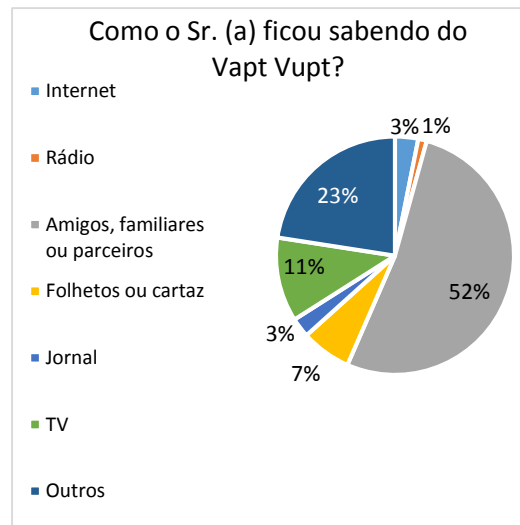
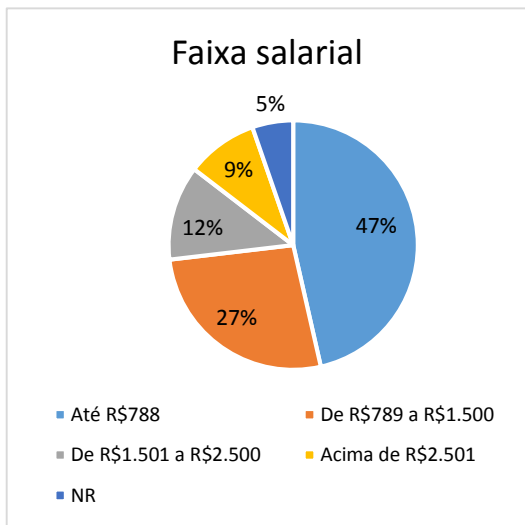
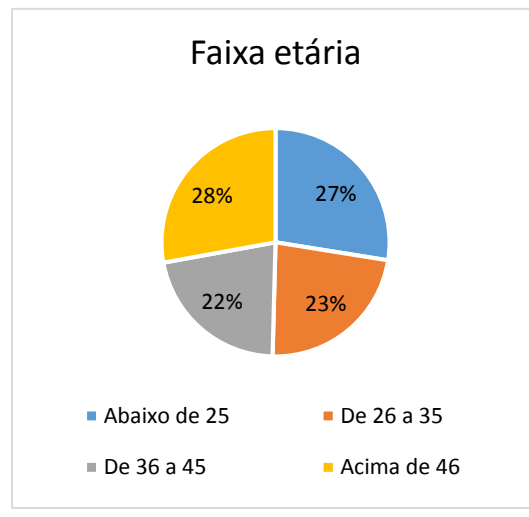
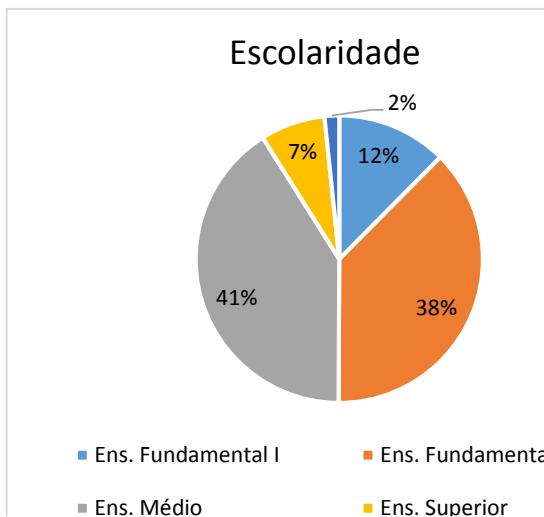
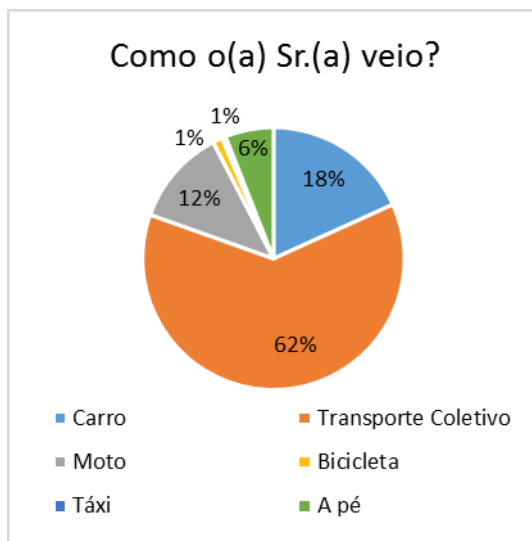
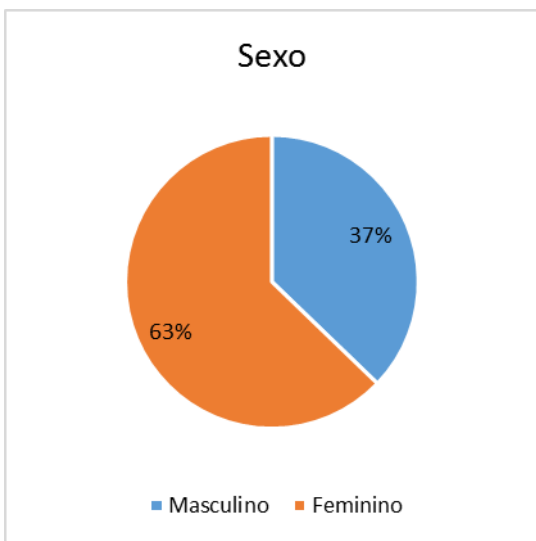
caso em análise, obedecendo ao processo supracitado, foi utilizada uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.

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

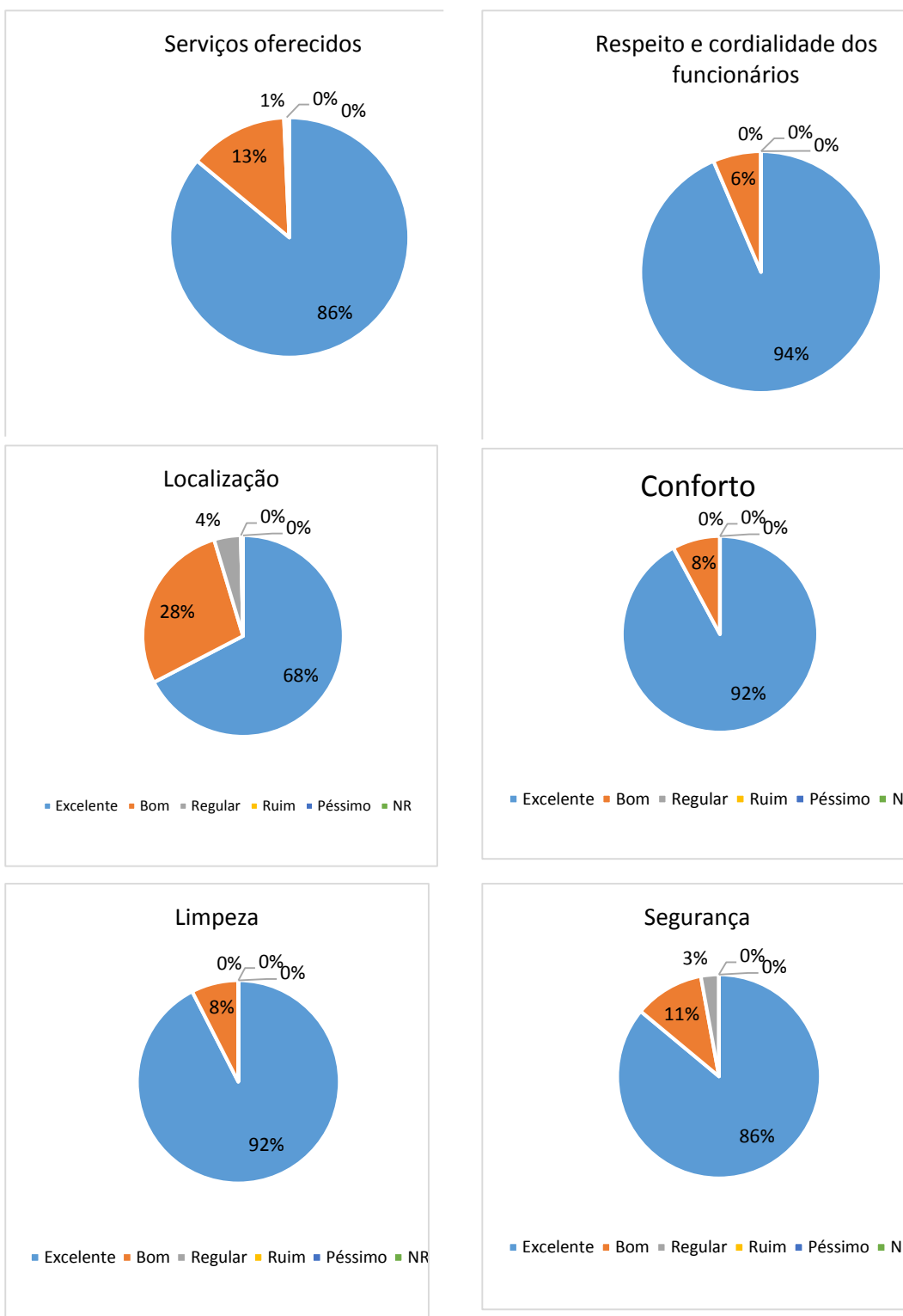
### Perfil - Juazeiro do Norte



**Perfil - Messejana**



**Unidade Sobral**



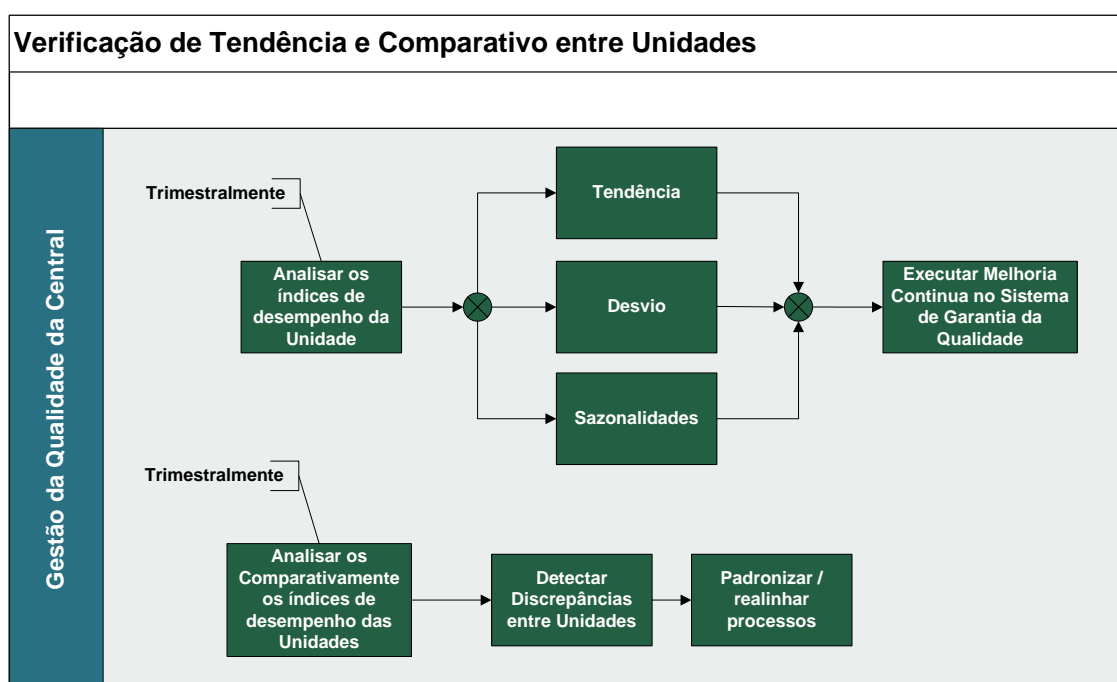


## 7. DESEMPENHO DA PPP

### 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 online (Nuvem), desta maneira, transparência e possibilidade de rastreabilidade por todos os integrantes da Rede de Relacionamento VAPT VUPT.

#### Macro Fluxo do Processo



Abaixo segue tabela dos indicadores com respectivas unidades de medida e descrição:

#### 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 mensal

Em se tratando do 2º Semestre de 2015, com as unidades de Juazeiro do Norte e Messejana em operação, o valor mensal pago pelo Poder Concedente à Concessionária foi realizado da seguinte forma:

Tabela 13: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Contraprestação Cheia de julho a outubro
Juazeiro do Norte	R\$ 648.078,63
Central	R\$ 400.121,99
Messejana	R\$ 710.923,73
<b>Total:</b>	<b>R\$ 1.759.124,34</b>

Unidade	Contraprestação Cheia novembro e dezembro	Reajuste previsto da Contraprestação
Juazeiro do Norte	R\$ 711.520,77	<b>9,79% a partir de Novembro</b>
Central	R\$ 439.209,99	
Messejana	R\$ 780.517,93	
Sobral	R\$ 635.200,85	
<b>Total:</b>	<b>R\$ 2.566.449,54</b>	

O reajuste da contraprestação pecuniária ocorre com base no Contrato Nº 107/2013, processo Nº 12246278-5/6144780/2013, de acordo com as cláusulas que segue:

Cláusula 10.15 - a contraprestação pecuniária é reajustada anualmente, sempre na data da assinatura do contrato, utilizando 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 pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Cláusula 10.16 – os índices de reajuste salarial SEEACONCE e do IPCA serão considerados conforme apurado no mês imediatamente anterior ao da aplicação do reajuste.

Considerando que,

- o dissídio do SEEACONCE para 2015 foi de 9,66%,
- O IPCA de outubro/15 foi de 9,9293%
- que A% de 2015 = 52% ( conforme quadro abaixo)
- que B% de 2015 = 48% (conforme quadro abaixo)

DESPEAS C/ SALÁRIOS	6.729.760	52%
DESPEAS ADMINISTRATIVAS	6.137.813	48%
<b>TOTAL DE DESPEAS</b>	<b>12.867.573</b>	<b>100%</b>

Temos:

$$\text{Índice de reajuste} = (52\% \times 9,66\%) + (48\% \times 9,9293\%) = ((1+9,66) \times 52) + ((1+9,9293) \times 48) = 1,0979$$

VALOR CONTRAPRESTAÇÃO		
	nov/14 a out/15	nov/15 a out/16
Juazeiro	648.078,64	711.520,77
Messejana	710.923,73	780.517,93
Sobral	578.563,72	635.200,85
Central Adm	400.121,99	439.209,99
<b>TOTAL</b>	<b>2.337.688,08</b>	<b>2.566.530,54</b>

## II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Julho/15

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 Julho/15:

$$CP_{jul/15} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte CHEIA} + \text{Messejana}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana}}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{jul/15} = \text{Contraprestação de Jul/15}$$

$CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana}}$  = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte Cheia, Messejana

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana}}$  = 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 Julho/15, é obtido como segue:

$$CP_{jul/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte + messejana} = R\$ 1.359.002,36$$

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

$$CCVV = R\$ 400.121,99$$

Temos:

$$CP_{jul/15} = (R\$ 1.359.002,36 - 0) + R\$ 400.121,99$$

$$CP_{jul/15} = R\$ 1.759.124,35$$

### III - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para agosto/2015

Em se tratando do mês de agosto de 2015, o valor a ser pago pelo Poder Concedente à Concessionária foi realizado da seguinte forma:

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

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

Em Agosto/15:

$$CP_{ago/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + messejana}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{ago/15} = \text{Contraprestação de Ago/15}$$

$$CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte e Messejana}$$

Desta forma, o valor da contraprestação de Agosto/15, é obtido como segue:

$$CP_{jul/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte + messejana} = R\$ 1.359.002,36$$

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

$$CCVV = R\$ 400.121,99$$

Temos:

$$CP_{ago/15} = CPCP_{Juazeiro do Norte cheia} + CP_{Messejana cheia} - PEN_{Juazeiro do Norte} - PEN_{Messejana} +$$

CCVV

$$CP_{ago/15} = R\$ 648.078,63 + R\$ 710.923,73 - 0 - 0 + R\$ 400.121,99$$

**CP<sub>ago/15</sub> = R\$ 1.759.124,35**

#### IV – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Setembro/15

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/15:

$$CP_{set/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{set/15} = \text{Contraprestação de Set/15}$$

$$CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte e Messejana}$$

Desta forma, o valor da contraprestação de setembro/15, é obtido como segue:

$$CP_{set/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte + messejana} = R\$ 1.359.002,36$$

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

$$CCVV = R\$ 400.121,99$$

Temos:

$$CP_{set/15} = CPCP_{Juazeiro do Norte cheia} + CP_{Messejana cheia} - PEN_{Juazeiro do Norte} - PEN_{Messejana} +$$

CCVV

$$CP_{set/15} = R\$ 648.078,63 + R\$ 710.923,73 - 0 - 0 + R\$ 400.121,99$$

$$\mathbf{CP_{set/15} = R\$ 1.759.124,35}$$

#### V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para outubro/2015

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 outubro/15:

$$CP_{out/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + messejana}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{out/15} = \text{Contraprestação de Outubro/15}$$

CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana</sub> = Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte e Messejana

Desta forma, o valor da contraprestação de Outubro/15, é obtido como segue:

$$CP_{out/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte + messejana} = R\$ 1.359.002,36$$

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

$$CCVV = R\$ 400.121,99$$

Temos:

$$CP_{out/15} = CPCP_{Juazeiro do Norte cheia} + CP_{Messejana cheia} - PEN_{Juazeiro do Norte} - PEN_{Messejana} +$$

CCVV

$$CP_{out/15} = R\$ 648.078,63 + R\$ 710.923,73 - 0 - 0 + R\$ 400.121,99$$

$$CP_{out/15} = R\$ 1.759.124,35$$

#### VI - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para novembro/2015

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 novembro/15:

$$CP_{nov/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral} - PEN_{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{nov/15} = \text{Contraprestação de novembro/15}$$

CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral</sub> = Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte, Messejana e Sobral.

Desta forma, o valor da contraprestação de Novembro/15, é obtido como segue:

$$CP_{nov/15} = (CP_{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral} - PEN_{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte} + CP_{messejana} + CP_{Sobral} = R\$ 711.520,77 + R\$ 780.517,93 + R\$ 635.200,85$$

$$PEN_{Messejana} = 0$$

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

$$PEN_{Sobral} = 0$$

$$CCVV = R\$ 439.209,99$$

Temos:

$$CP_{\text{nov}/15} = CP_{\text{Juazeiro do Norte cheia}} + CP_{\text{Messejana cheia}} + CP_{\text{Sobral cheia}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}} - PEN_{\text{Messejana}} - PEN_{\text{Sobral}} + CCVV$$

$$CP_{\text{nov}/15} = R\$ 711.520,77 + R\$ 780.517,93 + R\$ 635.200,85 - 0 - 0 - 0 + R\$ 439.209,99$$

$$CP_{\text{nov}/15} = R\$ 2.566.449,54$$

## VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para dezembro/2015

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/15:

$$CP_{\text{dez}/15} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte}} + CP_{\text{Messejana}} + CP_{\text{Sobral}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}} - PEN_{\text{Messejana}} - PEN_{\text{Sobral}}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{\text{dez}/15} = \text{Contraprestação de dezembro/15}$$

$CP_{\text{Juazeiro do Norte}} + CP_{\text{Messejana}} + CP_{\text{Sobral}} = \text{Contraprestação da Unidade Juazeiro do Norte, Messejana e Sobral.}$

Desta forma, o valor da contraprestação de dezembro/15, é obtido como segue:

$$CP_{\text{dez}/15} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte}} + CP_{\text{Messejana}} + CP_{\text{Sobral}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}} - PEN_{\text{Messejana}} - PEN_{\text{Sobral}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte}} + CP_{\text{Messejana}} + CP_{\text{Sobral}} = R\$ 711.520,77 + R\$ 780.517,93 + R\$ 635.200,85$$

$$PEN_{\text{Messejana}} = 0$$

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

$$PEN_{\text{Sobral}} = 0$$

$$CCVV = R\$ 439.209,99$$

Temos:

$$CP_{\text{dez}/15} = CP_{\text{Juazeiro do Norte cheia}} + CP_{\text{Messejana cheia}} + CP_{\text{Sobral cheia}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte}} - PEN_{\text{Messejana}} - PEN_{\text{Sobral}} + CCVV$$

$$CP_{\text{dez}/15} = R\$ 711.520,77 + R\$ 780.517,93 + R\$ 635.200,85 - 0 - 0 - 0 + R\$ 439.209,99$$

$$CP_{\text{dez}/15} = R\$ 2.566.449,54$$

Salientamos que no mês de Abril/2015 houve uma interrupção parcial na disponibilidade do serviço de rede local na Unidade de Juazeiro do Norte afetando o indicador de número 08 (Disponibilidade do Sistema de Rede Local - DSR). Nesta ocasião verificou-se que a fórmula descrita no edital previa um cenário com paralização total do serviço de rede local suportado pela concessionária. Fato que não ocorreu e ficou evidenciado nos demais relatórios que foram apresentados a SEJUS no processo de fechamento do mês de abril/2015.

Na ocasião (Abril/2015) a Unidade de Juazeiro do Norte possuía 153 equipamentos compondo o serviço de rede local. Desta forma, quando aplicada a fórmula descrita no edital para este indicador teríamos a seguinte memória de cálculo:

Fórmula do edital

$$DSR = (HRO) / (HA)$$

**HRO:** Horas Totais de Operação da Rede Local durante o horário de atendimento

**HA:** Horas de Atendimento no período

Aplicando a fórmula:

$$HRO = (18 \text{ dias} \times 9 \text{ horas de atendimento}) - 27 \text{ horas de indisponibilidade}$$

$$HA = 18 \text{ dias} \times 9 \text{ horas de atendimento}$$

$$= (162 - 27) / 162$$

$$= 135 / 162$$

$$= \mathbf{0,8333} \Rightarrow \mathbf{83,33\%}$$

O resultado de **83,33%** sugeria que a Unidade estaria com 100% da rede indisponível por 3 dias inteiros. Por não refletir a realidade, a concessionária identificou a inconsistência na fórmula adotada e deu ciência à SEJUS via ofício (OF-CEN 14/2015) para que o caso pudesse ser analisado.

Quando utilizado o mesmo conceito do indicador de número 06 (Disponibilidade de Equipamentos de Informática - DEI), o qual individualiza os itens indisponíveis para o atendimento, temos:

Aplicando a fórmula:

$$DSR = \{(QE * HA) - (\sum EP * HP)\} / (QE * HA)$$

QE : Quantidade de Equipamentos



HA: Horas de Atendimento

EP: Equipamentos Parados

HP: Horas Paradas

=  $\{(153 \text{ equipamentos} \times 9 \text{ horas} \times 18 \text{ dias})\} - (23 \text{ equipamentos} \times 9 \text{ horas} \times 3 \text{ dias})\} /$

**153 equipamentos x 9 horas x 18 dias)**

=  $(24.786 - 621) / (24.786)$

= **0,9749 => 97,5%**

Assim, foi possível chegar ao efetivo impacto gerado no atendimento da Unidade de Juazeiro pela falta dos 23 equipamentos durante os dias 22, 23 e 24/04/2015.

Este ajuste na fórmula de cálculo visa atender a situações similares, nas quais a rede não ficou totalmente indisponível, traduzindo melhor a realidade do impacto da operação.

A alteração da fórmula foi informada primeiramente no ofício OF-CEN 14/2015 protocolado na Secretaria de Justiça no dia 12/05/2015 sob o nº de protocolo 2869174/2015 solicitando a anuência do poder concedente e desde então informado mensalmente nos ofícios de solicitação de pagamento da Contraprestação Pecuniária, porém até o momento não houve posicionamento do Poder Concedente sobre a aplicação da fórmula atual.

### 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
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Desenho</b>	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.
<b>Construção &amp; Instalação</b>	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	Processo de avaliação dos fornecedores (projetistas, construtoras e serviços), com critérios rígidos e com alto padrão de qualidade e histórico de outras construções equivalentes.  Status das Obras: Unidade Sobral (100% Concluída Unidade Anto.Bezerra (95% 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.
<b>Comissionamento</b>	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

<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Grau de Risco</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Financeiro</b>				
<b>Taxa de Juros</b>	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.
<b>Financiamento Indisponível</b>	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.
<b>Recursos Adicionais</b>	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.
<b>Benefícios de Refinanciamento</b>	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.
<b>Inadimplência</b>	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.
<b>Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas adicionais</b>	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.
<b>Mudança de Impostos</b>	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

<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Grau de Risco</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Operacional</b>				
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Insumos</b>	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).
<b>Acidentes/ Tumultos</b>	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.
<b>Manutenção e Restauração</b>	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.
<b>Mudança do objeto fora das especificações acordadas</b>	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 da Unidade Antonio Bezerra.

### Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Operacional</b>				
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Falha de Operação</b>	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>
<b>Caducidade Técnica</b>	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
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
<b>Patrocinador</b>	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.
<b>Mudança de Propriedade</b>	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.
<b>Mercado</b>				
<b>Concorrência / Substituto</b>	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.
<b>Mudanças Demográficas</b>	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), a fim de verificar a real necessidade de mudança de demográfica das unidade de atendimento.
<b>Inflação</b>	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 SEEAONCE + B% do IPCA.

### Matriz de Identificação dos Riscos

<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Grau de Risco</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Relações Industriais</b>				
<b>Relações Industriais e Comoção civil</b>	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 referente a unidade Antonio Bezerra conforme tabela 08.
<b>Política Legislativa e Governamental</b>				
<b>Aprovações</b>	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).
<b>Mudança em lei e/ou política</b>	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.
<b>Interferências Governamentais</b>	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.
<b>Força Maior</b>				
<b>Força Maior</b>	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

<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Grau de Risco</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Propriedade do ativo</b>				
<b>Caducidade Técnica</b>	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.
<b>Término Prematuro</b>	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.
<b>Transferência de Valor Residual para o Governo</b>	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

Tabela 14: Tabela de parâmetros de indicadores de desempenho

Nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor X Pontuação					Ponderação
					1	0,8	0,6	0,2	0	
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS</b>										
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%
<b>SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES</b>										
5	Respostas das Manifestações %	REM	%	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60	5%
<b>SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS</b>										
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%
<b>CHECK LIST</b>										
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%
<b>CONTROLE DE TREINAMENTO</b>										
11	Percentual de treinamento	PTR	%	Avaliador	100 >= x >= 95	95 > x >= 85	85 > x >= 75	75 >= x > 60	x < 60	5%
<b>PESQUISA COM CIDADÃO</b>										
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%

### Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 15: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	30.039	30.827	28.030	26.229	25.475	23.525
BOM	1.955	2.219	2.021	1.913	1.776	1.518
REGULAR	27	44	34	32	23	34
RUIM	9	16	15	8	7	8
<b>GSG</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,82%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,86%</b>	<b>99,89%</b>	<b>99,83%</b>

JUAZEIRO DO NORTE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	21.390	18.088	16.801	19.872	20.053	20.807
BOM	1.314	1.225	1.300	1.276	1.597	1.589
REGULAR	13	20	20	21	32	14
RUIM	9	4	8	6	11	3
<b>GSG</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,88%</b>	<b>99,85%</b>	<b>99,87%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,92%</b>

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	-	-	-	-	6.481	8.031
BOM	-	-	-	-	581	796
REGULAR	-	-	-	-	10	7
RUIM	-	-	-	-	2	1
<b>GSG</b>	-	-	-	-	<b>99,83%</b>	<b>99,91%</b>

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

Tabela 16: Resultados no período para TME

Unidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO DO NORTE	00:13:33	00:10:37	00:12:05	00:11:20	00:14:30	00:14:12
MESSEJANA	00:17:13	00:11:29	00:10:54	00:10:22	00:09:34	00:12:50
SOBRAL	-	-	-	-	00:03:41	00:07:45

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):

Tabela 17: Resultados no período para TMA

Unidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO DO NORTE	00:03:18	00:03:25	00:03:28	00:03:34	00:03:34	00:03:28
MESSEJANA	00:05:34	00:05:23	00:05:43	00:05:21	00:05:36	00:04:59
SOBRAL	-	-	-	-	00:05:45	00:05:24

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)

Tabela 18: Resultados no período para EFA

JUAZEIRO			
MÊS	Senhas Emitidas	Senhas Atendidas	Efetividade
JULHO	33.992	33.862	<b>99,62%</b>
AGOSTO	29.953	29.850	<b>99,66%</b>
SETEMBRO	26.163	26.071	<b>99,65%</b>
OUTUBRO	26.807	26.694	<b>99,58%</b>
NOVEMBRO	28.388	28.247	<b>99,50%</b>
DEZEMBRO	27.190	27.101	<b>99,67%</b>

MESSEJANA			
MÊS	Senhas Emitidas	Senhas Atendidas	Efetividade
JULHO	44.308	44.020	<b>99,35%</b>
AGOSTO	44.517	44.194	<b>99,27%</b>
SETEMBRO	42.477	42.283	<b>99,54%</b>
OUTUBRO	40.204	40.071	<b>99,67%</b>
NOVEMBRO	40.352	40.241	<b>99,72%</b>
DEZEMBRO	37.332	37.071	<b>99,30%</b>

SOBRAL			
MÊS	Senhas Emitidas	Senhas Atendidas	Efetividade
NOVEMBRO	7.137	7.135	<b>99,97%</b>
DEZEMBRO	8.882	8.881	<b>99,99%</b>

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):

Tabela 19: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA
	JULHO	
Reclamações	6	10
Sugestões	2	14
Elogios	4	14
Dúvidas	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>Respondidas no prazo</b>	<b>12</b>	<b>38</b>
<b>REM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL
	OUTUBRO		
Reclamações	4	11	-
Sugestões	0	3	-
Elogios	9	47	-
Dúvidas	0	0	-
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>61</b>	<b>-</b>
<b>Respondidas no prazo</b>	<b>13</b>	<b>61</b>	<b>-</b>
<b>REM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA
	AGOSTO	
Reclamações	7	7
Sugestões	9	5
Elogios	6	8
Dúvidas	0	0
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>20</b>
<b>Respondidas no prazo</b>	<b>22</b>	<b>20</b>
<b>REM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL
	NOVEMBRO		
Reclamações	0	7	3
Sugestões	2	3	10
Elogios	7	42	38
Dúvidas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>51</b>
<b>Respondidas no prazo</b>	<b>9</b>	<b>52</b>	<b>51</b>
<b>REM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA
	SETEMBRO	
Reclamações	5	7
Sugestões	1	0
Elogios	9	18
Dúvidas	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>25</b>
<b>Respondidas no prazo</b>	<b>15</b>	<b>25</b>
<b>REM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL
	DEZEMBRO		
Reclamações	0	7	6
Sugestões	0	3	6
Elogios	6	9	33
Dúvidas	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>45</b>
<b>Respondidas no prazo</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>45</b>
<b>REM</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 fichas de manifestação devidamente respondidas no prazo máximo de 10 dias conforme tabela 12.

### Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Tabela 20: Resultados no período para DEI

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%	99,9%	100%	100%
<b>MESSEJANA</b>	100%	99,74%	100%	100%	99,95%	98,85%
<b>SOBRAL</b>	-	-	-	-	99,9%	99,9%

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)

Tabela 21: Resultados no período para DSA

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>SOBRAL</b>					99,2%	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)

Tabela 22: Resultados no período para DSR

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	99,74%	100%	100%	100%
<b>SOBRAL</b>					99,9%	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)

Tabela 23: Resultados no período para NCL

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<b>JUAZEIRO</b>	1	0	0	0	0	0
<b>MESSEJANA</b>	0	0	1	1	1	0
<b>SOBRAL</b>	-	-	-	-	0	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)

Tabela 24: Resultados no período para NCE

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<b>JUAZEIRO</b>	1	0	0	0	0	0
<b>MESSEJANA</b>	5	5	3	3	4	0
<b>SOBRAL</b>	-	-	-	-	2	2

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)

Tabela 25: Resultados no período para PTR

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>SOBRAL</b>					100%	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):

Tabela 26: Resultados no período para QSA

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	103	86	84	79	67	71
BOM	8	7	18	17	32	29
REGULAR	0	1	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	1	0
<b>QSA</b>	<b>100%</b>	<b>98,9%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,9%</b>	<b>100%</b>

JUAZEIRO DO NORTE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	89	93	79	78	94	95
BOM	20	10	20	22	3	0
REGULAR	1	0	1	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0

<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
<b>QSA</b>	<b>99,1%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>SOBRAL</b>	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	-	-	-	-	87	87
BOM	-	-	-	-	12	6
REGULAR	-	-	-	-	0	0
RUIM	-	-	-	-	0	0
PÉSSIMO	-	-	-	-	0	0
<b>QSA</b>	-	-	-	-	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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):**

Tabela 27: Resultados no período para QSO

<b>MESSEJANA</b>	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	94	84	80	77	59	64
BOM	16	10	22	18	39	35
REGULAR	0	0	0	1	1	1
RUIM	1	0	0	0	1	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
<b>QSO</b>	<b>99,1%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98,9%</b>	<b>98,0%</b>	<b>99,0%</b>

<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	81	84	75	78	87	95
BOM	27	19	24	22	10	0
REGULAR	2	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	1	1	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
<b>QSO</b>	<b>99,1%</b>	<b>100%</b>	<b>99,0%</b>	<b>99,0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>SOBRAL</b>	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	-	-	-	-	80	85
BOM	-	-	-	-	19	8
REGULAR	-	-	-	-	0	0
RUIM	-	-	-	-	0	0
PÉSSIMO	-	-	-	-	0	0
<b>QSO</b>	-	-	-	-	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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:

### **2015**

#### **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 irreeajustável 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

### 8.1 Receita Anual da SPE

Para a composição dos valores previstos para os meses de Julho a Dezembro/2015 foram considerados: valores em proposta comercial, cláusulas do edital e o contrato de concessão (nº 107/2013).

Desta forma, ressaltamos:

Valor de contraprestação Pecuniária por Unidade, para o 2º Semestre de 2015 foi de:

RECEITA ANUAL - ANO 2015 2º Semestre 2015		PREVISTO	REALIZADO
Receita Bruta		ANO 3	ANO 3
Receita Operacional		26.265.498	12.169.396
Receita Adicional		37.565	37.565
<b>Receita Total</b>		<b>26.303.063</b>	<b>12.206.961</b>
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS		ANO 3	ANO 3
Central VAPT VUPT		2.478.908	2.478.908
Unidade Centro		6.447.800	-
Unidade Bezerra de Menezes		5.334.047	-
Unidade Messejana		4.404.731	4.404.731
Unidade Sobral		3.584.657	1.270.402
Unidade Juazeiro		4.015.356	4.015.356
<b>Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP</b>	<b>(R\$)</b>	<b>26.265.498</b>	<b>12.169.396</b>

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, 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 pela Concessionária Ceará Cidadão Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUS em 13/11/2014, conforme ofício 001/2014 e processo 7381860/2014 e em 08 de Dezembro de 2015, protocolo de nº 7805328/2015.

### 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 referente ao 2º semestre de 2015, contemplavam despesas de 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 esta compatível com o exposto na proposta comercial deixando claro o bom desempenho da concessionária para o período em análise.

<b>Custos e Despesas</b>	Real 7-2015	Real 8-2015	Real 9-2015	Real 10-2015	Real 11-2015	Real 12-2015	Real 2015
<b>Custos e Despesas</b>	<b>1.150.170</b>	<b>1.345.407</b>	<b>3.017.469</b>	<b>1.313.354</b>	<b>1.380.123</b>	<b>1.479.756</b>	<b>9.686.278</b>
<b>Custos e Despesas</b>	<b>1.150.170</b>	<b>1.345.407</b>	<b>3.017.469</b>	<b>1.313.354</b>	<b>1.380.123</b>	<b>1.479.756</b>	<b>9.686.278</b>
Salários e Encargos	599.098	631.277	1.512.206	758.820	695.882	810.808	5.008.092
Despesas Administrativas	421.930	584.225	1.375.026	424.298	510.485	494.403	3.810.367
Depreciação	129.141	129.905	130.236	130.236	173.755	174.545	867.819

Informamos que, no resultado apresentado da Central Administrativa, foram lançadas no mês de Setembro de 2015, a título de despesas da PPP, valores reembolsáveis aos acionistas, já autorizados pelo Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas do Estado do Ceará- CGPPP conforme resolução nº 07/2012 (em anexo) emitida em 31-08-2012.

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADAO S/A - CENTRAL ADM.  
CNPJ - 18.778.783/0002-85  
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2015  
(Em reais - R\$)

	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15
Receita Líquida	343.105	343.105	343.105	343.105	376.611	376.611
Custo das vendas e serviços	(207.067)	(466.377)	(907.079)	(336.408)	(273.611)	(364.273)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>136.037</b>	<b>(123.273)</b>	<b>(563.974)</b>	<b>6.697</b>	<b>103.000</b>	<b>12.338</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(2.567)	(2.701)	(2.827)	(2.871)	(2.860)	(2.922)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>133.470</b>	<b>(125.973)</b>	<b>(566.801)</b>	<b>3.825</b>	<b>100.140</b>	<b>9.415</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>133.470</b>	<b>(125.973)</b>	<b>(566.801)</b>	<b>3.825</b>	<b>100.140</b>	<b>9.415</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>133.470</b>	<b>(125.973)</b>	<b>(566.801)</b>	<b>3.825</b>	<b>100.140</b>	<b>9.415</b>

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADAO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE.  
CNPJ - 18.778.783/0002-85  
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2015  
(Em reais - R\$)

	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15
Receita Líquida	555.727	555.727	555.727	555.727	610.129	610.129
Custo das vendas e serviços	(236.192)	(249.538)	(239.335)	(235.049)	(263.640)	(268.109)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>319.535</b>	<b>306.189</b>	<b>316.393</b>	<b>320.679</b>	<b>346.489</b>	<b>342.020</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(48.546)	(48.255)	(48.409)	(48.401)	(48.401)	(48.401)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>270.990</b>	<b>257.934</b>	<b>267.984</b>	<b>272.278</b>	<b>298.088</b>	<b>293.619</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>270.990</b>	<b>257.934</b>	<b>267.984</b>	<b>272.278</b>	<b>298.088</b>	<b>293.619</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>270.990</b>	<b>257.934</b>	<b>267.984</b>	<b>272.278</b>	<b>298.088</b>	<b>293.619</b>

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA.  
CNPJ - 18.778.783/0007-90  
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2015  
(Em reais - R\$)

	jul/15	ago/15	set/15	out/15	nov/15	dez/15
Receita Líquida	609.617	609.617	609.617	609.617	669.294	669.294
Custo das vendas e serviços	(285.817)	(300.385)	(300.161)	(309.274)	(302.716)	(378.529)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>323.800</b>	<b>309.232</b>	<b>309.456</b>	<b>300.344</b>	<b>366.578</b>	<b>290.765</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(81.560)	(82.056)	(82.108)	(82.107)	(82.107)	(82.321)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>242.240</b>	<b>227.176</b>	<b>227.348</b>	<b>218.237</b>	<b>284.471</b>	<b>208.444</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>242.240</b>	<b>227.176</b>	<b>227.348</b>	<b>218.237</b>	<b>284.471</b>	<b>208.444</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>242.240</b>	<b>227.176</b>	<b>227.348</b>	<b>218.237</b>	<b>284.471</b>	<b>208.444</b>

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE SOBRAL.  
CNPJ - 18.778.783/0003-66  
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2015  
(Em reais - R\$)

	nov/15	dez/15
Receita Líquida	544.685	544.685
Custo das vendas e serviços	(236.109)	(211.741)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>308.576</b>	<b>332.944</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>		
Gerais e Administrativas	(44.554)	(45.130)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>264.022</b>	<b>287.814</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>264.022</b>	<b>287.814</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>264.022</b>	<b>287.814</b>

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE - AREA COMERCIAL.  
CNPJ - 18.778.783/0002-85  
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2015  
(Em reais - R\$)

	dez/15
Receita Líquida	12.543
Custo das vendas e serviços	(3.639)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>8.904</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>	
Gerais e Administrativas	-
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>8.904</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>8.904</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>8.904</b>

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA - AREA COMERCIAL  
CNPJ - 18.778.783/0007-90  
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2015  
(Em reais - R\$)

	dez/15
Receita Líquida	21.206
Custo das vendas e serviços	(5.122)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>16.084</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>	
Gerais e Administrativas	-
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>16.084</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>16.084</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>16.084</b>

As receitas acessórias ocorreram somente nas unidades de Juazeiro do Norte e Messejana no mês de dezembro.

Em se tratando dos Resultados da SPE, vale ressaltar que os valores da Proposta Comercial contemplam a operação das 5 unidades (mais a Central), já os valores realizados de julho a dezembro/2015 contemplaram a operação de apenas três unidades (Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral) e a Central, uma vez que as outras duas unidades ainda não entraram em operação.

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

<b>Custos e Despesas em Média Mensal</b>		2015 (julho a dezembro)	
	Julho a Dezembro/15		
<b>Despesas Operacionais</b>	<b>R\$</b>	<b>1.066.880,38</b>	
Despesas Com Pessoal	R\$	659.202,43	62%
Despesas Administrativas	R\$	407.677,96	38%
<b>Despesas de Depreciação/Amortização</b>	<b>R\$</b>	<b>144.636,54</b>	

Salientamos que no Resultado apresentado não foram considerados custos financeiros vinculados a empréstimos com terceiros.

Cabe ressaltar que os valores aqui apresentados ainda poderão sofrer alterações, já que ainda não foram auditados.

### 8.3 Receita Mensal da SPE

Para composição de valor previsto mensal do 2º semestre de 2015, assim como tratado no item anterior, foram considerados valores em proposta comercial, cláusulas do edital e contrato que tratam a contra-prestação mensal do serviço prestado, levando em consideração o reajuste.

Contraprestação - Ano 2015	jul/15		ago/15		set/15		out/15		nov/15		dez/15	
	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real	Previsto	Real
<b>Receita Bruta</b>												
Receita Operacional	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.654.192,00	R\$ 2.566.450,00	R\$ 4.654.192,00	R\$ 2.566.450,00
Receita Adicional	-	-	-	-	-	-	R\$ 10.285,00	R\$ 10.285,00	R\$ 12.485,00	R\$ 12.485,00	R\$ 14.795,00	R\$ 14.795,00
<b>Receita Total</b>	R\$ 4.239.279,00	-	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.249.564,00	R\$ 1.769.409,00	R\$ 4.666.677,00	R\$ 2.578.935,00	R\$ 4.668.987,00	R\$ 2.581.245,00
<b>Locação dos Recursos</b>												
Central VAPT	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 400.122,00	R\$ 439.210,00	R\$ 439.210,00	R\$ 439.210,00	R\$ 439.210,00
Unidade Centro	R\$ 1.040.675,00		R\$ 1.040.675,00		R\$ 1.040.675,00		R\$ 1.040.675,00		R\$ 1.142.550,00		R\$ 1.142.550,00	
Unidade Bezerra de Menezes	R\$ 860.915,00		R\$ 860.915,00		R\$ 860.915,00		R\$ 860.915,00		R\$ 945.193,00		R\$ 945.193,00	
Unidade Messejana	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 710.924,00	R\$ 780.518,00	R\$ 780.518,00	R\$ 780.518,00	R\$ 780.518,00
Unidade Sobral	R\$ 578.564,00		R\$ 578.564,00		R\$ 578.564,00		R\$ 578.564,00		R\$ 635.201,00	R\$ 635.201,00	R\$ 635.201,00	R\$ 635.201,00
Unidade Juazeiro	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 648.079,00	R\$ 711.521,00	R\$ 711.521,00	R\$ 711.521,00	R\$ 711.521,00
Contraprestação Pecuniária Proposta - CPP	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.239.279,00	R\$ 1.759.124,00	R\$ 4.654.192,00	R\$ 2.566.450,00	R\$ 4.654.192,00	R\$ 2.566.450,00

Segue abaixo tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 2º semestre de 2015. Salientando que todos os valores dispostos estão com os impostos descontados pois são retidos na fonte.

Tabela 28: Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados

Pagamentos previstos e executados - CENTRAL						
MÊS	Vr Prestação Bruta Prevista	Vr Impostos	Vr Prestação Líquida Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/15	R\$ 400.121,99	R\$ 26.007,93	R\$ 374.114,06	25/08/2015	07/10/2015	R\$ 261.879,84
					28/10/2015	R\$ 112.234,22
ago/15	R\$ 400.121,99	R\$ 26.007,93	R\$ 374.114,06	25/09/2015	28/10/2015	R\$ 374.114,06
set/15	R\$ 400.121,99	R\$ 26.007,93	R\$ 374.114,06	25/10/2015	25/11/2015	R\$ 63.599,39
					16/12/2015	R\$ 310.514,67
out/15	R\$ 400.121,99	R\$ 26.007,93	R\$ 374.114,06	25/11/2015	16/12/2015	R\$ 374.114,06
nov/15	R\$ 439.209,99	R\$ 28.548,65	R\$ 410.661,34	25/12/2015	03/08/2016	R\$ 410.661,34
dez/15	R\$ 439.209,99	R\$ 28.548,65	R\$ 410.661,34	25/01/2016	03/08/2016	R\$ 191.517,51
					03/08/2016	R\$ 69.812,43
					04/11/2016	R\$ 149.331,40

\*Valor prestação da Central está sendo revisto pela Concessionária junto a SEJUS, pois, conforme dados reajuste, valor correto R\$ 439.293,93

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE						
MÊS	Vr Prestação Bruta Prevista	Vr Impostos	Vr Prestação Líquida Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/15	R\$ 648.078,64	R\$ 42.125,11	R\$ 605.953,53	25/08/2015	07/10/2015	R\$ 424.167,46
					28/10/2015	R\$ 181.786,06
ago/15	R\$ 648.078,64	R\$ 42.125,11	R\$ 605.953,53	25/09/2015	28/10/2015	R\$ 424.167,46
					16/12/2015	R\$ 181.786,06
set/15	R\$ 648.078,64	R\$ 42.125,11	R\$ 605.953,53	25/10/2015	25/11/2015	R\$ 103.012,10
					16/12/2015	R\$ 502.941,42
out/15	R\$ 648.078,64	R\$ 42.125,11	R\$ 605.953,53	25/11/2015	25/11/2015	R\$ 103.012,10
					16/12/2015	R\$ 502.941,42
nov/15	R\$ 711.520,77	R\$ 10.672,81	R\$ 700.847,96	25/12/2015	03/08/2016	R\$ 581.703,81
					03/08/2016	R\$ 119.144,15
dez/15	R\$ 711.520,77	R\$ 10.672,81	R\$ 700.847,96	25/01/2016	03/08/2016	R\$ 339.786,75
					03/08/2016	R\$ 119.144,15
					04/11/2016	R\$ 241.917,06

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Prestação Bruta Prevista	Vr Impostos	Vr Prestação Líquida Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/15	R\$ 710.923,73	R\$ 46.210,04	R\$ 664.713,69	25/08/2015	07/10/2015	R\$ 207.085,19
					28/10/2015	R\$ 258.214,39
					04/11/2015	R\$ 199.414,11
ago/15	R\$ 710.923,73	R\$ 46.210,04	R\$ 664.713,69	25/09/2015	28/10/2015	R\$ 664.713,68
					25/11/2015	R\$ 113.001,32
set/15	R\$ 710.923,73	R\$ 46.210,04	R\$ 664.713,69	25/10/2015	16/12/2015	R\$ 551.712,36
					02/12/2015	R\$ 113.001,32
out/15	R\$ 710.923,73	R\$ 46.210,04	R\$ 664.713,69	25/11/2015	16/12/2015	R\$ 94.083,88
					15/06/2016	R\$ 457.628,49
					15/06/2016	R\$ 605.720,94
nov/15	R\$ 780.517,93	R\$ 50.733,67	R\$ 729.784,26	25/12/2015	03/08/2016	R\$ 124.063,33
					03/08/2016	R\$ 605.720,94
dez/15	R\$ 780.517,93	R\$ 50.733,67	R\$ 729.784,26	25/01/2016	04/11/2016	R\$ 124.063,33
					04/11/2016	R\$ 124.063,33

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Prestação Bruta Prevista	Vr Impostos	Vr Prestação Líquida Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
nov/15	R\$ 635.200,85	R\$ 28.584,04	R\$ 606.616,81	25/12/2015	04/11/2016	R\$ 503.491,96
					04/11/2016	R\$ 103.124,85
dez/15	R\$ 635.200,85	R\$ 28.584,04	R\$ 606.616,81	25/01/2016	04/11/2016	R\$ 503.491,96
					04/11/2016	R\$ 103.124,85

*\*Não houveram pagamentos dentro do período de vigência do relatório em análise ou seja 2015.2.*

#### 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: Tão logo seja publicado serão entregues todas as obrigações legais;**

**Obs.2: Salientamos que não houve ingressos de receitas acessórias.**

## 9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP

As informações contidas neste relatório são de responsabilidade da Comissão Técnica responsável pelo processo de fiscalização e monitoramento das Unidades Vapt Vupt.

A comissão avalia que nesse período de agosto a dezembro de 2015 a concessionária logrou êxito em suas atividades, atendendo de forma profícua as cláusulas contratuais e índices de desempenho.

CARGO	NOME RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE
Gestor do Contrato	Sandro Camilo Carvalho	sandro.carvalho@sejus.ce.gov.br	(85) 98563.2401
Responsável Técnico 1	João Tadeu Lustosa de B. Júnior	tadeu.lustosa@sejus.ce.gov.br	(85) 988955587
Responsável Técnico 2	Irene Dantas de Medeiros Alves	irene.dantas@sejus.ce.gov.br	(85)98768. 8817

---

**Sandro Camilo Carvalho**

**Gestor do Contrato**

---

**João Tadeu Lustosa de B. Júnior**

**Responsável Técnico 1**

---

**Irene Dantas de Medeiros Alves**

**Responsável Técnico 2**

## ANEXOS