

PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO
Nº 05

JULHO A DEZEMBRO DE 2016

Sumário

| | |
|---|------------|
| 1.1 Descrição Geral do Projeto | 4 |
| 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 | 14 |
| 1.1.2 a) Gestão Integrada | 14 |
| 1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada | 15 |
| 1.1.2 c) Gestão Da Qualidade | 16 |
| 1.1.2 d) Gestão De Pessoas | 17 |
| 1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação | 17 |
| 1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital | 17 |
| 1.1.2 g) Gestão Do Atendimento | 17 |
| 1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação | 19 |
| 1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados | 19 |
| 2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO | 20 |
| 3. MECANISMO DE PAGAMENTO | 21 |
| 4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP | 23 |
| 4.1 Fiscalização e Monitoramento | 23 |
| 4.2 Acompanhamento | 23 |
| 5. RISCOS | 25 |
| 5.1 Matriz de Riscos | 25 |
| 6. EXECUÇÃO DO PROJETO | 32 |
| 6.1 Obra | 32 |
| 6.1.2 Descrição das entregas do período | 33 |
| 6.2 Operação | 37 |
| 6.2.1 Serviços Realizados | 37 |
| 6.2.2 Instrumentos Legais | 75 |
| 6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2016.276 | |
| 6.2.4 Perfil Dos Beneficiários | 87 |
| 7. DESEMPENHO DA PPP | 92 |
| 7.1 Indicadores de Desempenho da Operação | 92 |
| 7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga | 92 |
| 7.1.2 Multas e/ou penalidades | 100 |
| 7.2. Gestão de Riscos | 100 |
| 7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem | 107 |
| 8. DADOS FINANCEIROS | 118 |
| 8.1 Receita Anual da SPE | 118 |
| 8.2 Custos/despesas da SPE | 119 |

9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP 126

ANEXO

Modelo de Convênio

PARTE I

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 |
|--------------------------|--|---|
| Centro | “entre as ruas Vinte e Quatro de Maio, São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves ou Av. Duque de Caxias, entre Rua Solon Pinheiro e Av Tristão Gonçalves. Tem um terreno marcado no antigo Depósito da Paraiso que hoje é um Estacionamento” | Sem previsão |
| Messejana | “Av. Jorn. Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana” | Av. Jorn. Thomas Coelho, Nº 408, ao lado do Terminal da Messejana” |
| Antônio Bezerra | Perímetro entre “Av. Bezerra de Menezes, entre Mercado São Sebastião e Av. Humberto Monte. O terreno vizinho à SDA foi descartado.” | Rua Demétrio Menezes, Nº 3750 – ao lado do terminal de Antônio Bezerra |
| Juazeiro do Norte | Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.” | Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.” |
| Sobral | Perímetro entre as ruas Cel. Ernesto Dioclesiano, Rua Oriano Mendes, Rua Paulo Aragão e Rua Viriato de Medeiros | Rua Coronel José Silvestre Nº 201 – Sobral - Ceará |

Com relação as áreas projetadas para as unidades

Tabela 2: Previsão das Áreas das unidades

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

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

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

Premissas básicas para a implantação do projeto:

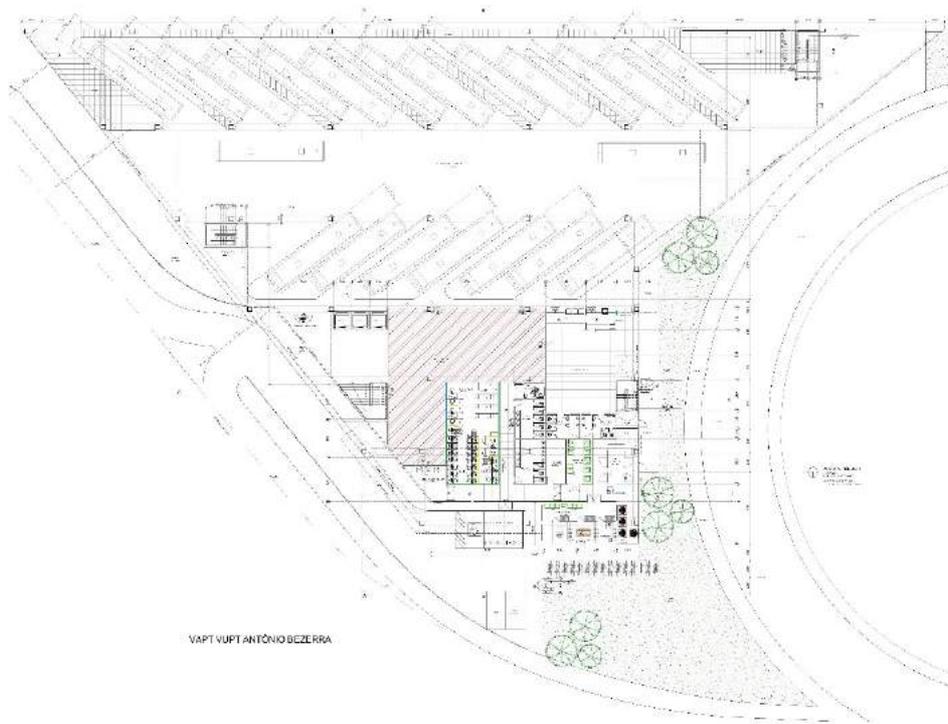
- Para elaboração do cronograma tomou-se como data marco a data de emissão das Ordens de Serviços expedidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS;
- A emissão das Ordens de Serviço está alinhada em relação ao tempo com as liberações das autorizações e licenças para início das adequações dos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

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

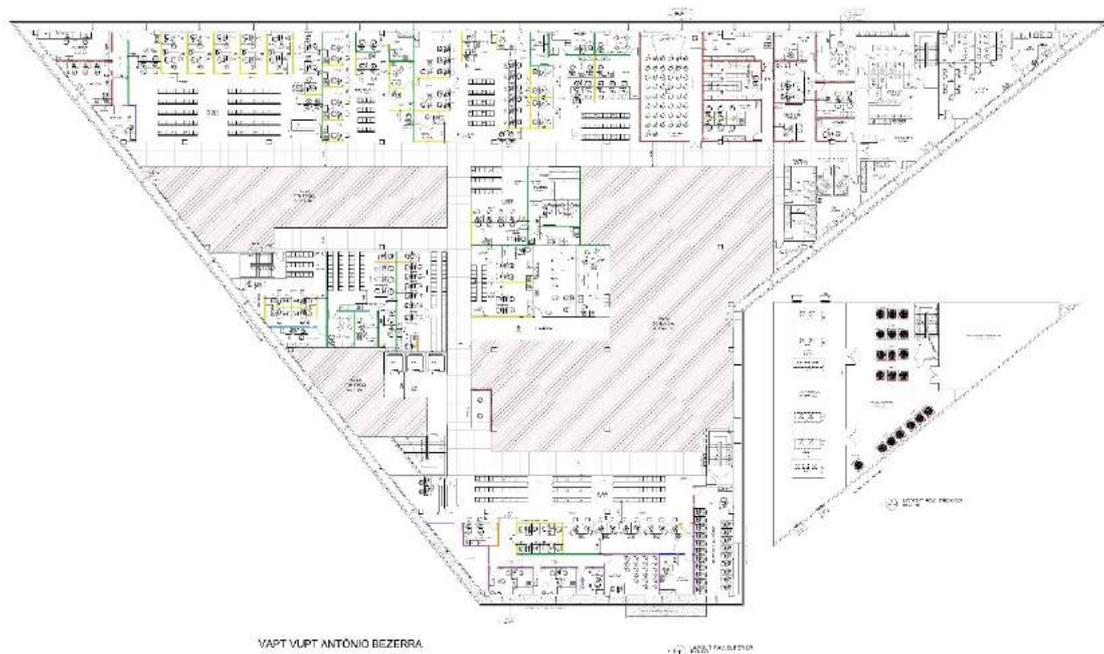
- Áreas Administrativas compostas por salas e ambientes onde são desenvolvidas as atividades dedicadas a operação; e
- Áreas de Atendimento compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações aos usuários.

- **Plantas**

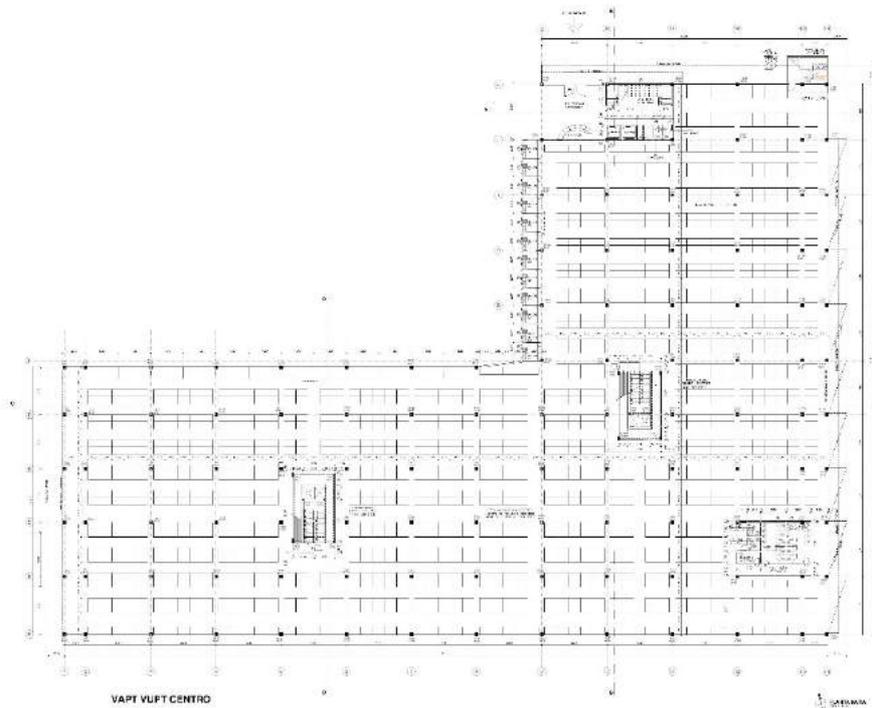
Unidade Antônio Bezerra – Planta Térreo



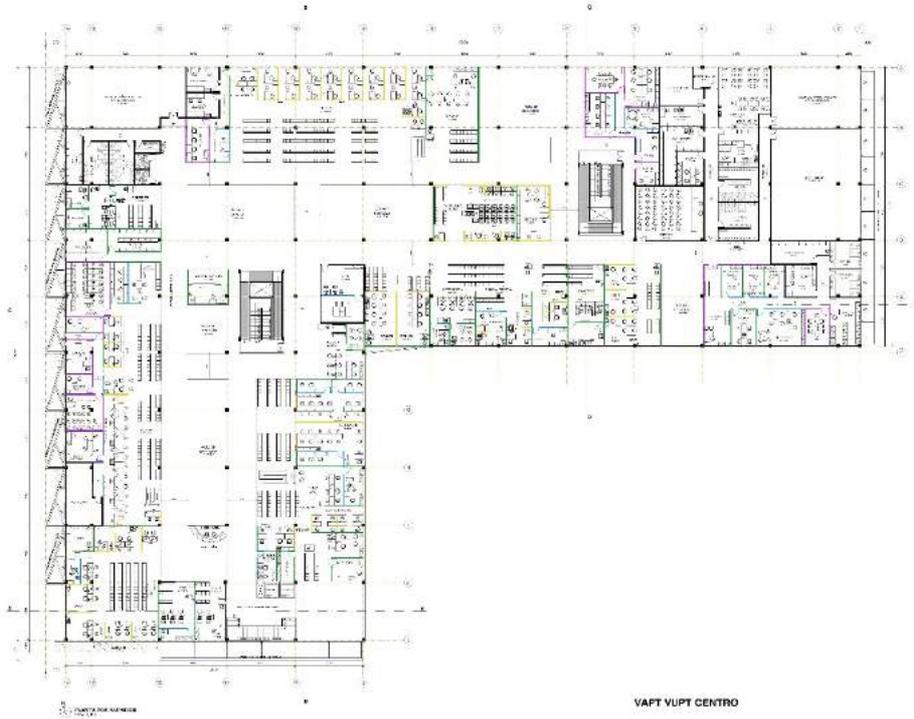
Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior



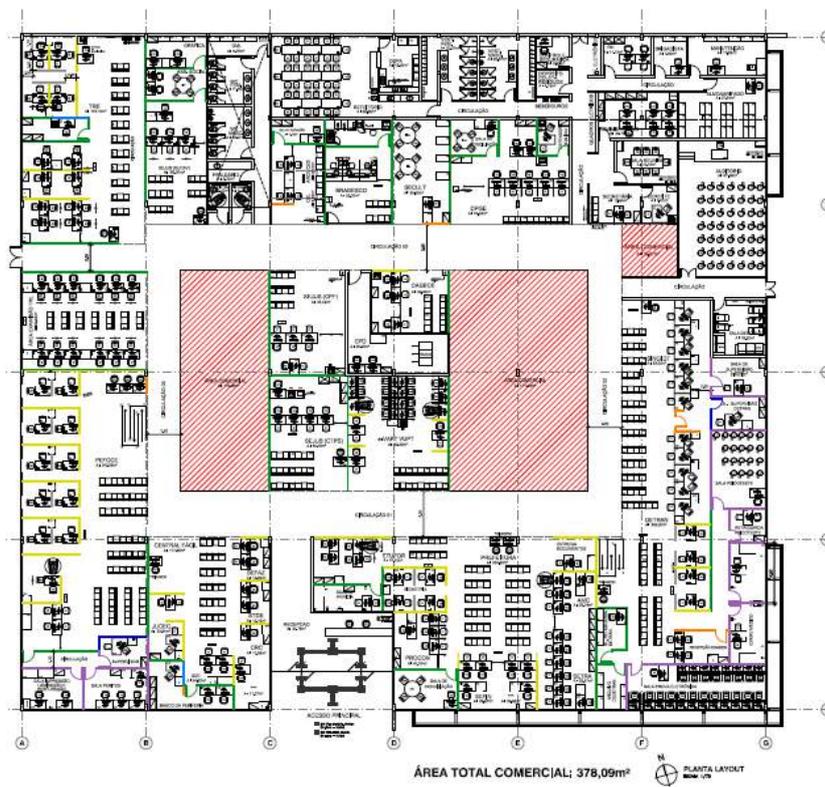
Unidade Centro – Planta Térreo



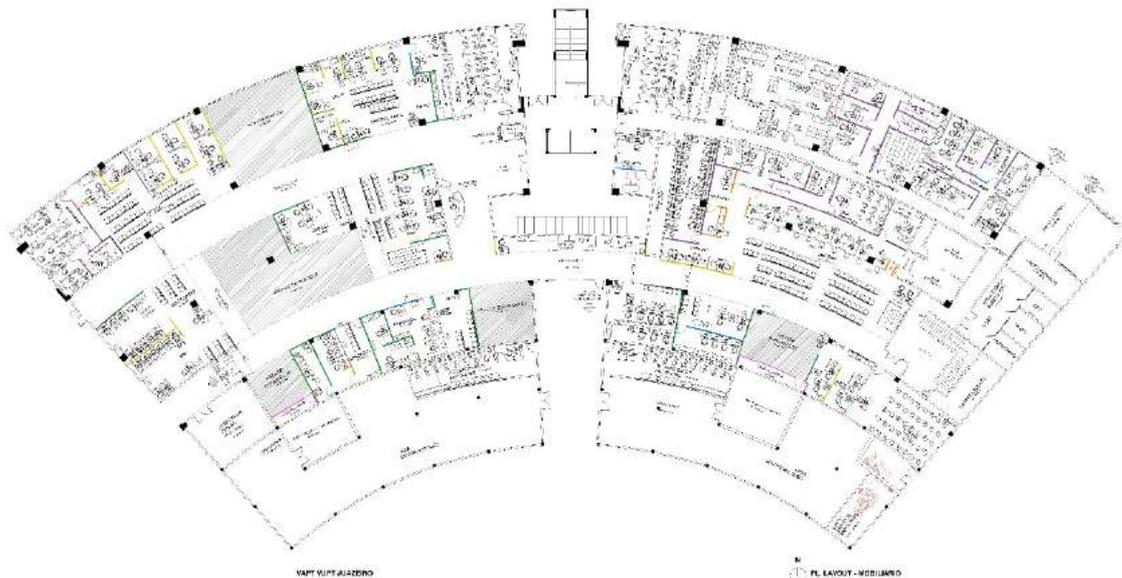
Unidade Centro – Planta Superior



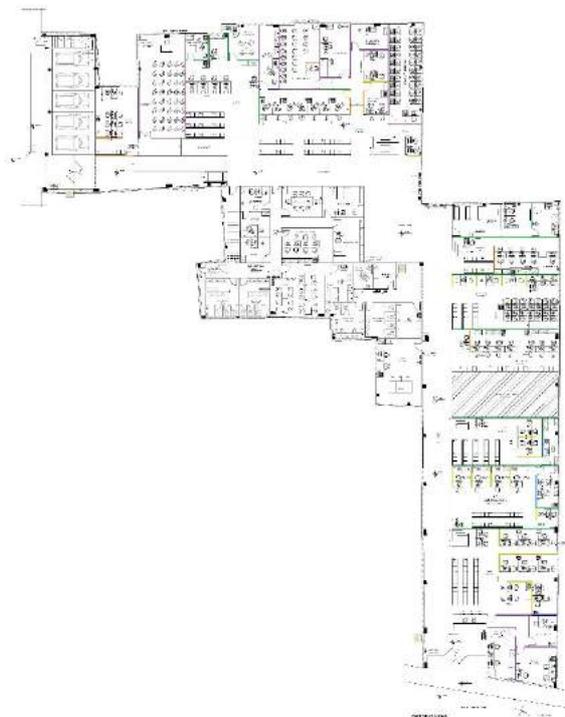
Unidade Messejana



Unidade Juazeiro do Norte



Unidade Sobral



- Perspectivas
- Antônio Bezerra



- Centro



- Messejana



- Juazeiro do Norte



- Sobral



1.1.2 Operação

1.1.2 a) Gestão Integrada

Participam da Rede VAPT VUPT os organismos públicos e 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

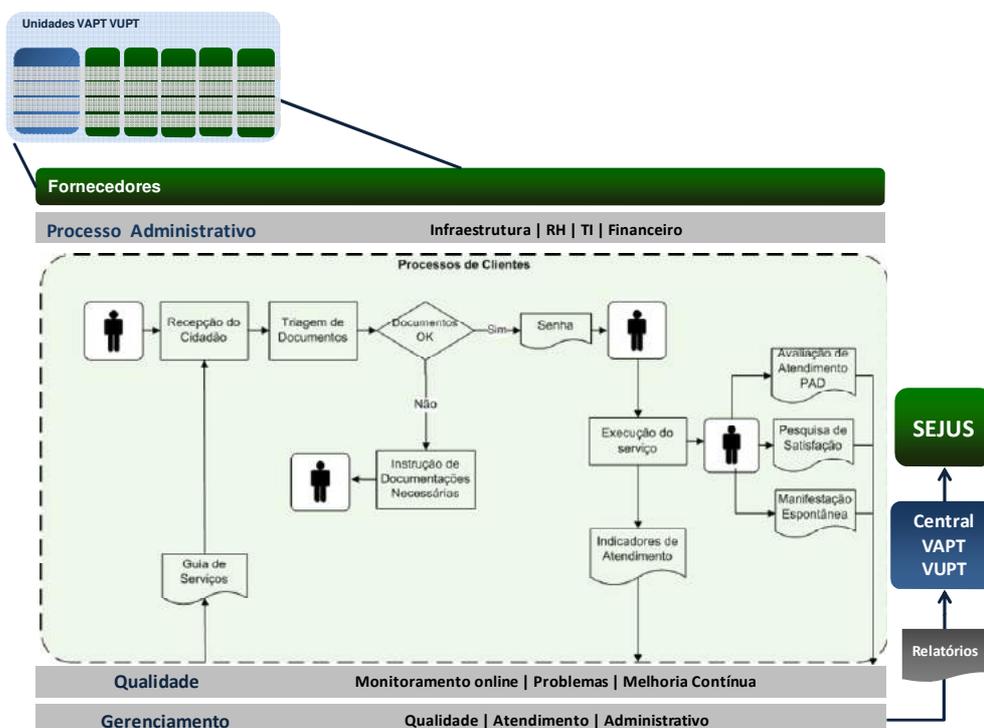
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

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 as diretrizes dos órgãos supracitados e colabora fornecendo informações de desempenho dos serviços para todos os envolvidos.

UNIDADE VAPT VUPT

Macro fluxo de Funcionamento da Unidade VAPT VUPT

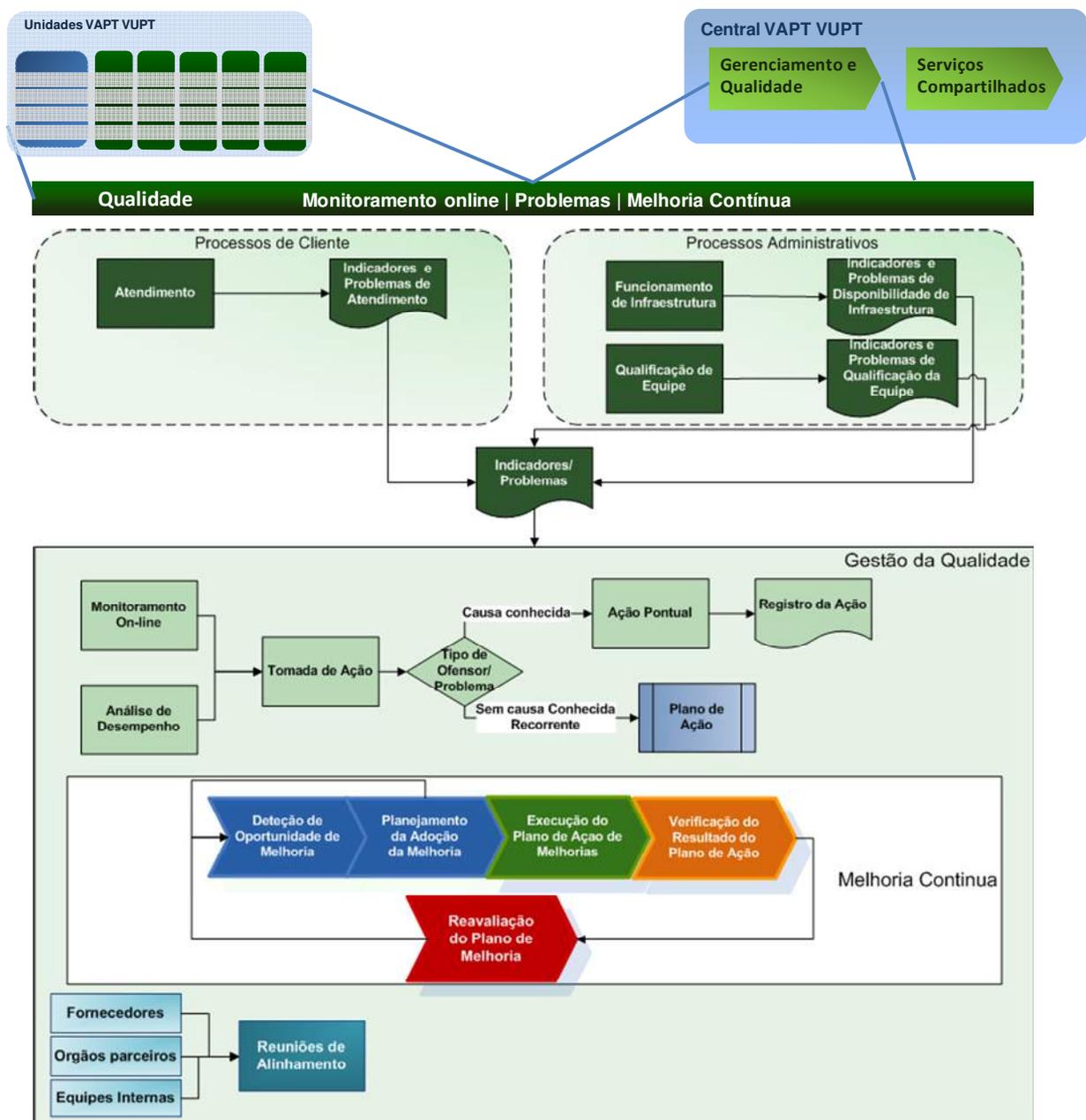


1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

Padrões de Atendimento

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

Macro Fluxo da Gestão da Qualidade



1.1.2 d) Gestão De Pessoas

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

- **Recrutamento e Seleção**
- **Treinamento e Desenvolvimento**
- **Pré-operação**
- **Avaliação de Desempenho**
- **Segurança do Trabalho, Higiene e Saúde Ocupacional**
- **Fardamento e Identificação funcional**

1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação

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

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

1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

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

1.1.2 g) Gestão Do Atendimento

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

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

Unidade VAPT VUPT Macro Processo



- **Relatórios Gerenciais**

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

Tabela 3 : Descrição de conceitos

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

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

1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação

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

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

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

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

2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO

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

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

Segue abaixo um resumo das informações contidas no contrato:

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

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

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

10.8. O relatório referente ao índice de desempenho, juntamente com a fatura pela prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT emitida pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser por ela enviados ao PODER CONCEDENTE até o 15º (décimo 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 901/2015 da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, publicada no DOE de 13/01/2016 vigorando desde 13/11/2015, que altera a portaria 254/2015 do dia 08/05/2015, onde 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 sua vigência prorrogada até ulterior deliberação. São membros desta Comissão:

SANDRO CAMILO CARVALHO – matrícula nº 301037-8

IRENE DANTAS DE MEDEIROS – matrícula nº 4308131-4

JOÃO TADEU LUSTOSA DE BRITO JÚNIOR – matrícula nº 430743-1-8

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:

Tabela 6: Responsabilidade dos agentes

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

5. RISCOS

5.1 Matriz de Riscos

Tabela 7: Matriz de Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Consequência | Mitigação/Ações de Controle | Alocação |
|-------------------------------|---|---|---|--|
| Sponsor (Patrocinador) | | | | |
| Patrocinador | Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira | Cessão de serviços para o governo e possível perda de investimento pelos provedores de equity | Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho | Público |
| Mudança de Propriedade | Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto | Descrédito pelo governo da situação financeira do privado, e outros riscos não-financeiros que podem ser também inaceitáveis pelo governo | O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais. | Público, consequência adversa de uma mudança, caso ela de fato ocorra. Privado, objetivos comerciais inibidos por requisito restritivo feito pelo governo, como consentimento para uma mudança. |

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Consequência | Mitigação/Ações de Controle | Alocação |
|----------------------------------|--|--|---|--|
| Sponsor (Patrocinador) | | | | |
| Concorrência / Substituto | Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado | Redução na demanda, resultante do aumento na concorrência | Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação. | Privado, em relação à conveniência gerada pela concorrência para os mesmos serviços dentro da legislação vigente. Público, quando a concorrência desrespeitar a regulação estabelecida. |
| Mudanças Demográficas | Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda | Receita abaixo /acima do projetado | Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação. Em caso de aumento da demanda, avaliação do limite máximo de capacidade de atendimento para justificar necessidade de ampliação ou de nova unidade em outro polo gerador de demanda. | Público |
| Inflação | Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação | Redução no retorno real do privado | Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato. | Público |

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Consequência | Mitigação/Ações de Controle | Alocação |
|---|--|--|---|-------------------|
| Relações Industriais | | | | |
| Relações Industriais e Comoção civil | Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado | Comprometimento da prestação de serviços ao usuário | Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados | Privado e Público |
| Política Legislativa e Governamental | | | | |
| Aprovações | Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas | Atraso no início do período de operação e prejuízo ao concessionário | Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações | Privado e Público |
| Mudança em lei e/ou política | Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato | Aumento no custo de capital e operacional | Parceiro Público deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências | Público |
| Interferências Governamentais | Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas | Efeitos nos custos ou receitas da concessionária | A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços. | Público |
| Força Maior | | | | |
| Força Maior | Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior | Perda ou prejuízo ao bem, descontinuidade do serviço e perda de receitas ou atraso no recebimento das receitas pelo privado | Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência. | Público |

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Consequência | Mitigação/Ações de Controle | Alocação |
|---|---|--|---|--|
| Propriedade do ativo | | | | |
| Caducidade Técnica | Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento | Aumento do Custo de Renovação | Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço. | Privado |
| Término Prematuro | Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente | Perda de investimento pelo Privado; possível interrupção do fornecimento do serviço para o Parceiro Público | Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais. | Privado assumirá o risco de perder o valor do investimento ao término prematuro, tanto quanto o Público assumirá o risco da falha na prestação do serviço. |
| Transferência de Valor Residual para o Governo | Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir | Custos de capital incorridos para melhorar o bem de acordo com o valor residual acordado no contrato | Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares | Público |

PARTE II – ESPECÍFICA

6. EXECUÇÃO DO PROJETO

6.1 Obra

As unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra foram construídas conforme previsão de área (m²), 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 | No. | PRORROGAÇÃO | OBSERVAÇÕES |
|-----------------|------------------|------------------|--|---|
| | ORDEM DE SERVIÇO | ORDEM DE SERVIÇO | | |
| CENTRO | 29/07/2014 | 05/2014 | Solicitado em 11/11/2014 a interrupção do prazo da Ordem de Serviço por parte da Concessionária. | 1) Termo de Embargo n.8667 autuado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 26/06/2014. |
| ANTÔNIO BEZERRA | 23/06/2014 | 04/2014 | Em 04/07/2016 Revogado por Parte do Poder Concedente a Ordem de Paralisação número 01/2015, datada em 18/12/2015. Ofício 2293/2016 – Assunto: Inauguração da Unidade Vapt Vupt de Antônio Bezerra. | Unidade de Atendimento Antônio Bezerra entrou em operação no dia 16 de Agosto de 2016. |

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

6.1.2 Descrição das entregas do período

No período de 2016.2 houve a entrega da unidade de Antônio Bezerra que iniciou a operação no dia 16 de Agosto de 2016.

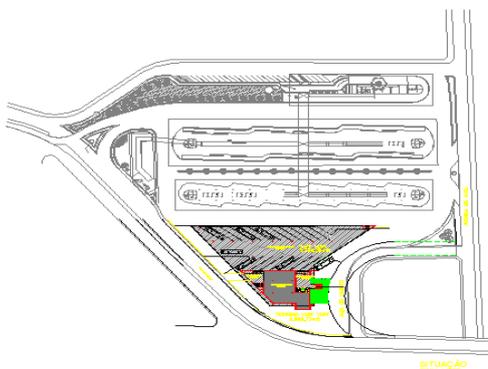
Obra executada no imóvel dentro do perímetro em conformidade com o edital (Anexo I – Termo de Referência – Capítulo 4 Item V) e em terrenos devidamente desapropriados em nome do Governo Estadual do Ceará, tendo seu endereço na Av. Demétrio de Menezes, Nº 3750 (Anexo ao Terminal do Anto. Bezerra). Área construída (incluído áreas administrativa e áreas técnicas) de 7.033,30 m². Área Prevista no Edital de 3.200,00 m². Alvará de construção Nº 196 – Processo 5158/2015. Data de emissão 30 de Março de 2015. Habite-se 324007 – Processo 868/2016. Data de emissão 7 de Abril de 2016.

Para a efetivação do espaço para a construção foram necessárias demolições do piso existente (Pavimentação do estacionamento dos ônibus), Retirada da estrutura de cobertura 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 pré-fabricada fazendo a unidade sobre a garagem existente, Revestimento Argamassado interno e externo, cobertura metálica em alumínio natural e telha termo acústica pintadas de branco, paredes emassadas e pintadas com tinta látex branca, piso tipo concreto polido, malhas de eletrocalhas na cor preta e luminárias de sobrepor, descidas de rede elétrica e lógica aparentes, estão em 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 duas centrais (Térreo e Pav. Técnico) 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 20 vagas para automóveis e as 40 vagas para motos, cinco vagas rotativas sendo, duas para idoso, uma para carga e descarga, uma táxi e a última para pessoas com necessidades especiais (PPNE). Conforme exige a legislação em vigor. 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 Fortaleza (SEUMA, SER-III e AMC),

O detalhamento de fachada seguiu projeto arquitetônico que foi aprovado pela Casa Civil. Igualmente as unidades anteriores foi executada uma subestação abrigada junto a um grupo gerador no Pav. Térreo. A unidade foi atendida pela ligação definitiva por todas as concessionárias: CAGECE, OI, ETICE e ENEL-COELCE.

Seguem fotos explicativas:



Croqui do terreno onde foi implantada a unidade de Atendimento Vapt Vupt Anto. Bezerra.



Demolição do Piso Existente – Estacionamento dos ônibus



Rasgos no piso para Execução de Fundação



Execução de Fundação.



Armadura das Fundações Diretas (Sapatas)



Visão geral das fundações



Estrutura pré-fabricada



Estrutura pré-fabricada – Lajes Alveolares e Pilares Pré fabricados



Fachada Norte



Fachada Norte



Fachada Sul



Fachada Sul



Condensadores do sistema de climatização



Banheiros femininos



CPD

Área de Atendimento



Hidrante e Sistema de Alarme



Saída de Emergência



Área de Atendimento com divisórias



Área de Atendimento com comunicação visual e mobiliário



Área dos Elevadores e Recepção



Fachada Principal

6.2 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.

6.2.1 Serviços Realizados

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

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

Juazeiro do Norte

Tabela 9: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Juazeiro do Norte

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|--|--|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| ARCE - Agência Reguladora do Ceará | AE - Consulta | 0 | 3 |
| | AE - Informação | | |
| | AE - Reclamação | | |
| AUTO ESCOLA | AT - Atendimento Suporte Autoescola | 1 | 1 |
| BRADESCO | BR - Conta de Consumo | 8 | 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 | | |
| | 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 | 4 | 5 |
| | CC - Constituição Empresarial | | |
| | CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual | | |
| | CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica | | |
| | CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa | | |
| | CG - Alteração de Titularidade | 46 | 46 |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|---|--|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará | CG - Análise de água | | |
| | CG - Análise de Pagamento | | |
| | CG - Cadastramento de Faturas em Braile | | |
| | CG - Cadastramento de imóvel/cliente | | |
| | CG - Certidão negativa | | |
| | CG - Conserto caixa hidrômetro | | |
| | CG - Conserto de vazamento na rede | | |
| | CG - Conserto vazamento ligação predial | | |
| | CG - Correção de Dados Pessoais | | |
| | CG - Corte Solicitado | | |
| | CG - Desobstrução de Rede de Esgoto | | |
| | CG - Emissão de 2ª via de fatura | | |
| | CG - Emissão de carta de anuência | | |
| | CG - Leitura informada pelo cliente | | |
| | CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro | | |
| | CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida | | |
| | CG - Ligação de esgoto | | |
| | CG - Ligação de Esgoto Cagece | | |
| | CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas | | |
| | CG - Outros | | |
| | CG - Outros Serviços | | |
| | CG - Parcelamento de Débitos | | |
| | CG - Reclamação de falta D'água | | |
| | CG - Reclamação de falta de água com ocorrência | | |
| | CG - Recuperação caixa inspeção danificada | | |
| | CG - Recuperação do Passeio | | |
| | CG - Registro de Atendimento | | |
| | CG - Regularização de fraude/ Débitos | | |
| | CG - Religação de Água | | |
| | CG - Religação Urgente | | |
| CG - Retirada de fatura endereço alternativo | | | |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|-------------------|---|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 | | |
| | 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 | | |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|--|--|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 | | |
| | CG - Projeto /Orçamento de ramal Água | | |
| CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto | | | |
| CG - Reativação de débito – CADIN | | | |
| SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará | CS - Orientação para o Empreendedor | 1 | 1 |
| SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis | CS - Desenquadramento da Condição de MEI | 3 | 3 |
| | CS - Representação da Classe Contábil - Sindicato | | |
| | CS - Formalização do MEI | | |
| | CS - Validação de Certificação Digital | | |
| DPGE - Defensoria | DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição | 4 | 4 |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|--|---|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| Pública Geral do Estado do Ceará | DG - Solicitação de Informações Gerais | | |
| | DG - Realização de Audiência de Conciliação | | |
| | DG - Abertura de Processo | | |
| DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito | 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 | 20 | 17 |
| | DH - Laudo Médico | | |
| | DH - Mudança de categoria | | |
| | DH - Prova de Atualização | | |
| | DH - Prova Eletrônica | | |
| | DH - Psicotécnico | | |
| | DH - Recepção/Digital | | |
| | DH - Renovação de CNH | | |
| DH - Solicitação de PID | | | |
| DH - Solicitação Trans. Estrangeiro | | | |
| E-VAPT VUPT | IN - Cursos Interativos | | |
| | IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões | | |
| | IN - Entrega de Certificados | 5 | 5 |
| | IN - Solicitação de Serviços Web | | |
| | IN - Matrícula nos Cursos Interativos | | |
| JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará | JC - Enquadramento de microempresa | | |
| | JC - Inscrição de Empresa EIRELI | | |
| | JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual | 10 | 10 |
| | JC - Alteração de Empresário Individual | | |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|-----------------------------------|--|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 - 1ª Via de Identidade | 7 | 8 |
| | PC - 2ª Via de Identidade | | |
| | PC - Consulta de RG | | |
| | PC - Correção de dados | | |
| | PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida) | | |
| | PC - Entrega de Identidade | | |
| | PC - Isenção de Taxa da 2ª Via | | |
| | PC - Emissão de DAE - Taxas | | |
| SECULT - Secretaria da Cultura | SC - Cadastro do SINF - Sistema de Informações Culturais | 3 | 2 |
| | SC - Disponibilização de Publicações para Leitura | | |
| | SC - Divulgação e Promoção de Encontros de Formação | | |
| SEFAZ - Secretaria da Fazenda | SZ - Alteração cadastral eletrônica | 30 | 30 |
| | 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 | | |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|--|--|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania | 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 | | |
| | 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 | | | |
| SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania | SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Vítima de Violência – CRAVV | 3 | 3 |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|--|---|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | SJ - Emissão de 1ª via do CPF | | |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas – NETP | | |
| SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho | ST - Emissão da Carteira de Trabalho | 4 | 4 |
| | ST - Intermediação de Mão de Obra | | |
| | ST - Entrega de CTPS | | |
| | ST - Seguro Desemprego | | |
| SRF - RECEITA FEDERAL | 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) | | |
| TRE - Tribunal Regional Eleitoral | TR - Justificativa Eleitoral | 8 | 0 |
| | 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 | | |
| COELCE | CO - Atendimento Coelce | 0 | 1 |
| INSS - Instituto Nacional de Seguridade Social | IS - Acerto de Vinculo com o SINE | 0 | 16 |
| | IS - Agendamento de Atendimento Presencial | | |
| | IS - Atendimento ao Contribuinte Individual | | |
| | IS - Cadastro Pessoas Fisica | | |
| | IS - Carta de Concessão e Memoria de Calculo | | |
| | IS - Emissão de Certidão Para PIS/PASEP | | |
| | IS - Emissão de GPS | | |
| | IS - Encerramento de Atividades | | |
| | IS - Extrato CNIS | | |
| | IS - Extrato do Imposto de Renda | | |

| JUAZEIRO DO NORTE | | | |
|--------------------------|---|--------|--------|
| Órgão | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | IS - Historicos: HISCRE, HISCNS e Extrato de Passagem | | |
| | IS - Inclusão de Atividades | | |
| | IS - Informações: Situação do Benefício | | |
| | IS - Manutenção de Atividades | | |
| | IS - Orientação e Informação | | |
| | IS - Recurso e Revisão (Consulta de Situação) | | |
| TOTAL DE SERVIÇOS | | 163 | 173 |

Houve alteração na quantidade de serviço por solicitação dos órgãos em razão de ajustes operacionais tais como fluxo de demanda e viabilidade técnica. O órgão TRE teve suas atividades encerradas a partir de 2016.2. O órgão Coelce teve suas atividades iniciadas em Juazeiro do Norte durante o período de apuração deste relatório.

Messejana

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

| MESSEJANA | | | |
|---|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| AMC – Autarquia Municipal de Trânsito | AM - Antecipação de Penalidade | 11 | 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 | 11 | 10 |
| | SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais | | |

| MESEJANA | | | |
|---|---|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | SD - Apoio na comercialização de produtos | | |
| | SD - Capacitação em gestão de negócios | | |
| | SD - Capacitação profissional para jovens e adultos | | |
| | SD - Capacitações em Economia Solidária | | |
| | SD - Consultoria técnica empresarial | | |
| | SD - Depósito em conta corrente | | |
| | SD - Inclusão financeira e bancária através de uma plataforma móvel (e-dinheiro), gratuita para a população | | |
| | SD - Organização de feiras de produtores locais | | |
| | SD - Orientação para o Microcrédito | | |
| CRC – Conselho Regional de Contabilidade | CC - Constituição Empresarial | 5 | 2 |
| | CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica | | |
| | CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual | | |
| | CC - Prestação de Contas de DECORE | | |
| | CC - Registro Provisório/Originário de Contadores | | |
| ARCE - Agência Reguladora do Ceará | AE – Consulta | 4 | 4 |
| | AE – Informação | | |
| | AE – Denúncia | | |
| | AE – Reclamação | | |
| BRADESCO | BR - Conta de Consumo | 8 | 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 | | |
| | BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras | | |

| MESEJANA | | | |
|---|---|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco | | |
| CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará | 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 | | |
| | 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 | | | |

| MESEJANA | | | |
|----------|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 - Coleta e Análise de Água | | |
| | CG - Recuperação do Pavimento | | |
| | CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto | | |
| | CG - Transferência de Ligação de Água | | |
| | CG - Substituição de Hidrômetro roubado | | |
| | CG - Retirada de Hidrômetro | | |
| | CG - Projeto /Orçamento de ramal Água | | |
| | CG - Verificação de ligação executada não faturada | | |
| | CG - Verificação irregularidade na ligação | | |
| | CG - Vencimentos Opcionais | | |
| | CG - Confirmação de irregularidade na ligação | | |
| | CG - Reclamação de falta D'água | | |

| MESEJANA | | | |
|----------|---|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 | | |
| | CG - Cadastramento de imóvel/cliente | | |
| | CG - Interligação esgoto Cagece | | |
| | CG - Emissão de 2ª via de fatura | | |

| MESEJANA | | | |
|--|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 | | |
| CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas | CD - Inclusão/Exclusão de alertas | | |
| | CD - Cadastro Positivo | 4 | 4 |
| | CD - Consulta SPC/SERASA | | |
| | CD - Exclusão de consultas/passagem | | |
| SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará | CS - Declaração Anual para o Empreendedor Individual | | |
| | CS - Orientação para o Empreendedor | 4 | 0 |
| | CS - Emissão de Documentos de Arrecadação do Simples Nacional | | |
| | CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual | | |
| SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis | CS - Desenquadramento da Condição de MEI | 0 | 0 |
| STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social | CT - Inscrição e realização de cursos, palestras e treinamentos | 1 | 0 |
| CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do | CG - Consulta de acompanhamento de manifestações | 4 | 0 |

| MESEJANA | | | |
|---|---|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| Estado | CG - Ouvidoria Geral - SOU | | |
| | CG - Portal da Transparência | | |
| | CG - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC | | |
| DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito | BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano | | |
| | BU - Entrega do cartão Bilhete Único Metropolitano | | |
| | BU - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal | | |
| | DH - 2ª Via de CNH | | |
| | DH - Adição de categoria | | |
| | 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 | | | |
| | | 22 | 23 |

| MESEJANA | | | |
|---|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | DH - Transferência de pontuação | | |
| DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará | DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição | 4 | 4 |
| | DG - Solicitação de Informações Gerais | | |
| | DG - Realização de Audiência de Conciliação | | |
| | DG - Abertura de Processo | | |
| ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza | EN - Entrega de Documentos | 12 | 12 |
| | ET - Bolsa de Empregos | | |
| | ET - Emissão de Bilhete Único | | |
| | ET - Emissão de Bilhete Único | | |
| | 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 | | |
| | ET - Entrega de Cartão do idoso | | |
| | ET - Entrega de Cartão VT | | |
| | ET - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal | | |
| | ET - Restituição Estudantil | | |
| E-VAPT VUPT | 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 | | |
| INSS - Instituto Nacional de Seguro Social | IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI | 9 | 8 |
| | IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS | | |
| | IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária | | |

| MESEJANA | | | |
|---|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial | | |
| | IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda | | |
| | IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário | | |
| | IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) | | |
| | IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social | | |
| | IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário | | |
| | IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado | | |
| JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará | JC - Extinção de Empresário Individual | 11 | 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 | | |
| | 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 | 8 |
| | PC - 2ª Via de Identidade | | |
| | PC - Consulta de RG | | |

| MESEJANA | | | |
|--|---|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | PC - Correção de dados | | |
| | PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida) | | |
| | PC - Emissão de DAE - Taxas | | |
| | PC - Entrega de Identidade | | |
| | PC - Isenção de Taxa da 2ª Via | | |
| PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor | PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP) | 7 | 7 |
| | 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 - Alteração cadastral eletrônica | 18 | 25 |
| | SZ - Alteração cadastral manual | | |
| | SZ - Autorização e remoção de ECF | | |
| | 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 - Consulta sobre débitos de contribuintes | | |
| | SZ - Convalidação de documentos fiscais | | |
| | SZ - Exclusão de edital | | |

| MESEJANA | | | |
|--|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | SZ - ICMS- Emissão de DAE | | |
| | SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico | | |
| | SZ - ICMS- Isenção para taxista | | |
| | SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB) | | |
| | SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo | | |
| | SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico | | |
| | SZ - IPVA- Isenção taxista | | |
| | SZ - ITCD- Inclusão da Guia | | |
| | SZ - ITCD- Liberação da Guia | | |
| | SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão | | |
| | SZ - Reativação cadastral - FAC | | |
| | SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa | | |
| | SZ - Retificação de DAES | | |
| | SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças | | |
| SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa | | | |
| SF - Cancelamento da Guia de ITBI | | | |
| SF - Solicitação de Imunidade de ITBI | | | |
| SF - Isenção do IPTU | | | |
| SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária | | | |
| SF – SEFIM | | | |
| SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida | | | |
| SF - Imunidade de IPTU | | | |
| SF - Cancelamento de inscrição do ISS | | | |
| SF - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros | | | |
| SF - Parcelamento de débito de débitos municipais | | | |

| MESEJANA | | | |
|--|---|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 | | |
| SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania | NC - Alternativa Penal | 6 | 7 |
| | NC - Cadastro de Visitas dos Familiares | | |
| | NC - Entrega do Cartão de Visitas | | |
| | NC - Renovação do Cartão de Visitas | | |
| | SJ - Emissão de 1ª via do CPF | | |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência - CRAVV | | |

| MESEJANA | | | |
|--|--|--------|--------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP | | |
| SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome | SE - Consulta Cadastral | 4 | 4 |
| | SE - Emissão de Declaração de InSPrição no Cadastro Único | | |
| | SE - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família | | |
| | SE - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família | | |
| SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho | ST - Emissão da Carteira de Trabalho | 3 | 4 |
| | ST - Entrega de CTPS | | |
| | ST - Intermediação de Mão de Obra | | |
| | ST - Seguro Desemprego | | |
| SRF - RECEITA FEDERAL | RF - Agendamento de Serviços na RFB | 16 | 11 |
| | RF - CAFIR Consulta situação cadastral do imóvel rural | | |
| | RF - Cálculo e Emissão de DARF | | |
| | RF - Consulta a restituição do IRPF | | |
| | 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 de certidão negativa de débito (sem pendências) | | |
| | RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via) | | |
| | RF - Emissão de DARF para pagamentos das cotas de IRPF | | |
| | RF - Emissão de DAS-MEI | | |
| RF - Extrato de processamento da declaração IRPF | | | |
| RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário) | | | |

| MESEJANA | | | |
|---|---|------------|------------|
| Seção | Serviço | 2016.1 | 2016.2 |
| TRE - Tribunal Regional Eleitoral | TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos | 12 | 11 |
| | 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 | | |
| | TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos | | |
| | TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos | | |
| COELCE | CO - Atendimento Coelce | 0 | 1 |
| SESA - SECRETARIA DA SAUDE | SS - Orientação Nutricional | 0 | 2 |
| | SS - Vacinação | | |
| SEUMA - SECRETARIA DE URBANISMO E MEIO AMBIENTE | SA - Alvará de construção automático | 0 | 9 |
| | SA - Auxílio na emissão de documentos on line | | |
| | SA - Consulta de Adequabilidade Locacional | | |
| | SA - Disponibilização da legislação Urbanística e Ambiental/Pré Análise | | |
| | SA - Emissão de taxas | | |
| | SA - Isenção de Licenciamento Ambiental para Atividade | | |
| | SA - Licença Sanitária e isenção | | |
| | SA - Recebimento de defesa de autos | | |
| SA - Recebimento de Denuncias | | | |
| TOTAL MESEJANA | | 298 | 301 |

Houve alteração na disponibilidade dos serviços por solicitação dos órgãos seja por razão de demanda ou incapacidade de atendimento dos mesmos.

Os órgãos Secretaria da Saúde, Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente e Coelce tiveram suas atividades iniciadas em Messejana durante o período de apuração deste relatório.

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Sobral

| SOBRAL | | | |
|--|--|---------------|---------------|
| Órgão | Atividade | 2016.1 | 2016.2 |
| ARCE - Agência Reguladora do Ceará | AE - Informação | 1 | 3 |
| | AE - Denúncia | | |
| | AE - Reclamação | | |
| CRC - Conselho Regional de Contabilidade | CC - Registro Provisório/Originário de Contadores | 2 | 2 |
| | 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 | | | |
| SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará | CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual | 0 | 4 |
| | CS - Declaração Anual para o Empreendedor Individual | | |
| | CS - Emissão de Documentos de Arrecadação do Simples Nacional | | |
| | CS - Orientação para o Empreendedor | | |
| SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis | CP - Formalização do MEI | 3 | 2 |
| | CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato | | |
| | CP - Validação de Certificação Digital | | |

| SOBRAL | | | |
|---|--|--------|--------|
| Órgão | Atividade | 2016.1 | 2016.2 |
| DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará | DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição | 4 | 4 |
| | DG - Solicitação de Informações Gerais | | |
| | DG - Realização de Audiência de Conciliação | | |
| | DG - Abertura de Processo | | |
| DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito | DH - 1ª Guia de CNH | 18 | 18 |
| | 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 | | | |
| E-VAPT VUPT | IN - Cursos Interativos | 5 | 5 |

| SOBRAL | | | |
|---|---|--------|--------|
| Órgão | Atividade | 2016.1 | 2016.2 |
| | IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões | | |
| | IN - Entrega de Certificados | | |
| | IN - Solicitação de Serviços Web | | |
| | IN - Matrícula nos Cursos Interativos | | |
| JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará | JC - Alteração de Empresário Individual | | |
| | JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual | | |
| | JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP) | | |
| | JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP) | | |
| | JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte | 10 | 10 |
| | 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 - 1ª Via de Identidade | | |
| | PC - 2ª Via de Identidade | | |
| | PC - Consulta de RG | | |
| | PC - Correção de dados | | |
| | PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida) | 7 | 8 |
| | PC - Emissão de DAE - Taxas | | |
| | PC - Entrega de Identidade | | |
| | PC - Isenção de Taxa da 2ª Via | | |

| SOBRAL | | | |
|---|---|--------|--------|
| Órgão | Atividade | 2016.1 | 2016.2 |
| SEFAZ - Secretaria da Fazenda | SZ - Cadastro de empresas manual | 12 | 7 |
| | 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 - Consulta sobre débitos de contribuintes | | |
| | SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB) | | |
| | SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo | | |
| | SZ - ITCD- Restituição | | |
| | SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão | | |
| | SZ - Retificação de DAEs | | |
| | SZ - Solicitação de termo de acordo | | |
| SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania | SJ - 1ª via de CTPS | 3 | 8 |
| | SJ - 2ª via de CTPS | | |
| | SJ - Alteração de Dados Cadastrais | | |
| | SJ - Emissão de 1ª via do CPF | | |
| | SJ - Emissão de Carteira de Trabalho | | |
| | SJ - Entrega de CTPS | | |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência - CRAVV | | |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP | | |

| SOBRAL | | | |
|--|--|---------------|---------------|
| Órgão | Atividade | 2016.1 | 2016.2 |
| SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho | ST - Emissão da Carteira de Trabalho | 2 | 2 |
| | ST - Intermediação de Mão de Obra | | |
| SRF - RECEITA FEDERAL | RF - CAFIR Consulta situação cadastral do imóvel rural | 12 | 8 |
| | RF - Cálculo e Emissão de DARF | | |
| | RF - Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ | | |
| | 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 - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC | | |
| | RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio | | |
| | RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências) | | |
| | RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via) | | |
| RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário) | | | |
| INSS - Instituto Nacional de Seguro Social | IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social | 8 | 7 |
| | IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS | | |

| SOBRAL | | | |
|--------------------------|--|---------------|---------------|
| Órgão | Atividade | 2016.1 | 2016.2 |
| | 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 | | |
| | 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 | | |
| BRADESCO | BR - Conta de Consumo | 0 | 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 | | |
| | BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras | | |
| | BR – Extratos de conta corrente e poupança Bradesco | | |
| COELCE | CO - Atendimento Coelce | 0 | 1 |
| TOTAL DE SERVIÇOS | | 87 | 96 |

Houve alteração na disponibilidade dos serviços por solicitação dos órgãos seja por razão de demanda ou incapacidade de atendimento dos mesmos.

Durante o período de apuração deste relatório o órgão CGE encerrou suas atividades e os órgãos Bradesco e Coelce iniciaram as operações.

Tabela 12: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|--|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| AMC – Autarquia Municipal de Trânsito | AM - Antecipação de Penalidade | 11 |
| | 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 (normal e judicial) | |
| | AM - Solicitação de Nada Consta | |
| | AM - Solicitações Gerais | |
| SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico | SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais | 4 |
| | SD - Consultoria técnica empresarial | |
| | SD - MEI | |
| | SD - Orientação para o Microcrédito | |
| CRC – Conselho Regional de Contabilidade | CC - Constituição Empresarial | 4 |
| | CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica | |
| | CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual | |
| | CC - Prestação de Contas de DECORE | |
| ARCE - Agência Reguladora do Ceará | AE - Consulta | 3 |
| | AE - Informação | |
| | AE - Reclamação | |
| BRADESCO | BR - Conta de Consumo | 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 | |
| | BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras | |
| | BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco | |
| CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará | CG - Conserto caixa hidrômetro | 87 |
| | CG - Ampliação de rede de esgoto | |
| | CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto | |
| | CG - Outros Serviços | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|-----------------|---|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | CG - Ampliação de rede de água | |
| | CG - Recuperação caixa inspeção danificada | |
| | CG - Retirada de fatura endereço alternativo | |
| | CG - Verificação interligação esgoto | |
| | CG - Devolução de valores | |
| | CG - Regularização de fraude/ Débitos | |
| | CG - Conserto de vazamento na rede | |
| | CG - Corte Solicitado | |
| | CG - Atendimento ao Agente | |
| | CG - Confirmação de execução corte | |
| | CG - Registro de Atendimento | |
| | CG - Ligação de esgoto | |
| | CG - Substituição ligação com alteração diâmetro | |
| | CG - Retirada eliminador de Ar | |
| | CG - Verificação de não recebimento de fatura | |
| | CG - Verificação de Consumo Elevado | |
| | CG - Substituição de Registro Geral | |
| | CG - Análise de água | |
| | CG - Sondagem campo rede água | |
| | CG - Supressão de Ramal Predial | |
| | CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro | |
| | CG - Certidão negativa | |
| | CG – Outros | |
| | 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 | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|-----------------|---|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | CG - Projeto /Orçamento de ramal Água | |
| | CG - Verificação de ligação executada não faturada | |
| | CG - Verificação irregularidade na ligação | |
| | CG - Vencimentos Opcionais | |
| | CG - Confirmação de irregularidade na ligação | |
| | CG - Reclamação de falta D'água | |
| | CG - Religação de Água | |
| | CG - Destamponamento ligação esgoto | |
| | CG - Verificação de duplicidade de inscrição | |
| | CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas | |
| | CG - Substituição de ligação de água | |
| | CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto | |
| | CG - Entrega de Fatura endereço alternativo | |
| | CG - Instalação de Hidrante | |
| | CG - Alteração de Titularidade | |
| | CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante | |
| | CG - Conserto vazamento ligação predial | |
| | CG - Análise de Esgoto | |
| | CG - Sondagem campo rede esgoto | |
| | CG - Verificação de Fonte própria abastecimento | |
| | CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida | |
| | CG - Deslocamento de Kit cavalete | |
| | CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto | |
| | CG - Instalação Eliminador de ar | |
| | CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água | |
| | CG - Reativação de débito – CADIN | |
| | CG - Substituição de Hidrômetro | |
| | CG - Venda Agente a granel - C Pipa | |
| | CG - Cadastramento de imóvel/cliente | |
| | CG - Interligação esgoto Cagece | |
| | CG - Emissão de 2ª via de fatura | |
| | CG - Parcelamento de Débitos | |
| | CG - Coleta e Análise de Esgoto | |
| | CG - Recuperação do Passeio | |
| | CG - Despejo esgoto doméstico EE-I | |
| | CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado | |
| | CG - Religação Urgente | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|--|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | 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 | |
| CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas | CD - Inclusão/Exclusão de alertas | 4 |
| | CD - Cadastro Positivo | |
| | CD - Consulta SPC/SERASA | |
| | CD - Exclusão de consultas/passagem | |
| SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará | CS - Declaração Anual para o Empreendedor Individual | 0 |
| | CS - Orientação para o Empreendedor | |
| | CS - Emissão de Documentos de Arrecadação do Simples Nacional | |
| | CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual | |
| SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis | CP - Formalização do MEI | 2 |
| | CP - Validação de Certificação Digital | |
| DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito | DH - 2ª Via de CNH | 12 |
| | DH - Adição de categoria | |
| | DH - Averbação | |
| | DH - Captura Digital/Foto | |
| | DH - Consulta a processos | |
| | DH - Emissão da CNH definitiva | |
| | DH - Emissão de nada consta | |
| | DH - Exame Médico | |
| | DH - Laudo Médico | |
| | DH - Mudança de categoria | |
| | DH - Psicotécnico | |
| | DH - Renovação de CNH | |
| ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza | EN - Entrega de Documentos | 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 - Entrega de Cartão Avulso | |
| | ET - Entrega de Cartão VT | |
| | ET - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|--|--|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | ET - Renovação da Gratuidade do Idoso | |
| | ET - Restituição Estudantil | |
| E-VAPT VUPT | IN - Solicitação de Serviços Web | 5 |
| | IN - Matrícula nos Cursos Interativos | |
| | IN - Cursos Interativos | |
| | IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões | |
| | IN - Entrega de Certificados | |
| INSS - Instituto Nacional de Seguro Social | IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social | 6 |
| | IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS | |
| | IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda | |
| | IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) | |
| | IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária | |
| | IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário | |
| PEFOCE - Perícia Forense do Ceará | PC - 1ª Via de Identidade | 8 |
| | PC - 2ª Via de Identidade | |
| | PC - Consulta de RG | |
| | PC - Correção de dados | |
| | PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida) | |
| | PC - Emissão de DAE - Taxas | |
| | PC - Entrega de Identidade | |
| | PC - Isenção de Taxa da 2ª Via | |
| PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor | PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP) | 7 |
| | 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 - Alteração cadastral eletrônica | 25 |
| | SZ - Alteração cadastral manual | |
| | SZ - Autorização e remoção de ECF | |
| | SZ - Cadastro de empresas manual | |
| | SZ - Cadastro de locadoras | |
| | SZ - Certidão negativa de débitos (WEB) | |
| | SZ - Certidão positiva de débitos | |
| | SZ - Certificado de regularidade | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|--|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais | |
| | SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes | |
| | SZ - Convalidação de documentos fiscais | |
| | SZ - Exclusão de edital | |
| | SZ - ICMS- Emissão de DAE | |
| | SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico | |
| | SZ - ICMS- Isenção para taxista | |
| | SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB) | |
| | SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo | |
| | SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico | |
| | SZ - IPVA- Isenção taxista | |
| | SZ - ITCD- Inclusão da Guia | |
| | SZ - ITCD- Liberação da Guia | |
| | SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão | |
| | SZ - Reativação cadastral - FAC | |
| | SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa | |
| | SZ - Retificação de DAES | |
| SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças | SF - Restituição de valores | 22 |
| | 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 rememoração de unidade imobiliária | |
| | SF – SEFIM | |
| | SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida | |
| | SF - Imunidade de IPTU | |
| | SF - Cancelamento de inscrição do ISS | |
| | SF - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros | |
| | SF - Parcelamento de débito de débitos municipais | |
| | SF - Emissão de Certidão negativa de débito | |
| | SF - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI | |
| | SF - Inscrição de Alteração de dados da Inscrição do ISS | |
| | SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária | |
| | SF - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal | |
| | SF - Pedido de não incidência de ITBI | |
| | SF - Emissão de DAM de IPTU, ISS e ITBI | |
| SF - Alteração de endereço no cadastro do IPTU | | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|--|---|--------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | 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 | |
| SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania | NC - Alternativa Penal | 7 |
| | NC - Cadastro de Visitas dos Familiares | |
| | NC - Entrega do Cartão de Visitas | |
| | NC - Renovação do Cartão de Visitas | |
| | SJ - Emissão de 1ª via do CPF | |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência - CRAVV | |
| | SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP | |
| SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome | SE - Consulta Cadastral | 4 |
| | SE - Emissão de Declaração de InSPrição no Cadastro Único | |
| | SE - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família | |
| | SE - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família | |
| SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho | ST - Emissão da Carteira de Trabalho | 4 |
| | ST - Entrega de CTPS | |
| | ST - Intermediação de Mão de Obra | |
| | ST - Seguro Desemprego | |
| SRF - RECEITA FEDERAL | RF - Agendamento de Serviços na RFB | 11 |
| | RF - CAFIR Consulta situação cadastral do imóvel rural | |
| | RF - Cálculo e Emissão de DARF | |
| | RF - Consulta a restituição do IRPF | |
| | 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 | |

| ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|--|------------|
| Seção | Serviço | 2016.2 |
| | RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio | |
| | RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências) | |
| | RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via) | |
| | RF - Emissão de DARF para pagamentos das cotas de IRPF | |
| | RF - Emissão de DAS-MEI | |
| | RF - Extrato de processamento da declaração IRPF | |
| | RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário) | |
| COELCE | CO - Atendimento Coelce | 1 |
| SESA - SECRETARIA DA SAUDE | SS - Orientação Nutricional | 2 |
| | SS - Vacinação | |
| SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente | SA - Alvará de construção automático | 9 |
| | SA - Auxílio na emissão de documentos on line | |
| | SA - Consulta de Adequabilidade Locacional | |
| | SA - Disponibilização da legislação Urbanística e Ambiental/Pré Análise | |
| | SA - Emissão de taxas | |
| | SA - Isenção de Licenciamento Ambiental para Atividade | |
| | SA - Licença Sanitária e isenção | |
| | SA - Recebimento de defesa de autos | |
| | SA - Recebimento de Denuncias | |
| TOTAL ANTÔNIO BEZERRA | | 256 |

No período de apuração deste relatório a unidade de Antônio Bezerra entrou em operação oferecendo 256 serviços.

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 13: Demanda projetada x Atendida

| ÓRGÃO | JUAZEIRO DO NORTE | | | MESSEJANA | | | SOBRAL | | | ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| | MÉDIA SEMESTRE | | | | | | | | | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA |
| | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | | | |
| AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania | | | | 1.000 | 1465 | 7 | | | | 1600 | 446 | 1 |
| ARCE - Agência Reguladora do Ceará | | 1 | | | 11 | 0 | | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BRADESCO | | 6401 | 79 | | 7473 | 5 | | 2485 | 105 | 0 | 1492 | 3 |
| CAGECE - Companhia de | 3.000 | 155 | 4 | 8.160 | 1325 | 9 | 2000 | | | 2860 | 378 | 4 |

| ÓRGÃO | JUAZEIRO DO NORTE | | | MESSEJANA | | | SOBRAL | | | ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| | MÉDIA SEMESTRE | | | | | | | | | | | |
| | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA |
| Água e Esgoto do Ceará | | | | | | | | | | | | |
| CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas | 3.200 | | | 2.000 | 1034 | 6 | 3000 | | | 2600 | 322 | 15 |
| CENTRAL FÁCIL | 3.012 | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis | | 121 | 4 | | | | | 167 | 1 | 0 | 26 | 3 |
| CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado | | | | | 1 | 0 | | | | 0 | 0 | 0 |
| SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará | 85 | | | | | | | 229 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças | 1.960 | | | 1.759 | 484 | 5 | 1480 | | | 2814 | 59 | 0 |
| SEFAZ - Secretaria da Fazenda | 292 | 143 | | 1.578 | 382 | 8 | 2080 | 351 | 1 | 2520 | 7 | 0 |
| SER - Secretaria Executiva Regional | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| CRC - Conselho Regional de Contabilidade | 75 | 23 | 2 | | 1 | 0 | | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará | 600 | 2921 | 5 | 1.079 | 93 | 2 | 216 | 944 | 1 | 1732 | 0 | 0 |
| STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social | | | | | 280 | 4 | | | | 0 | 0 | 0 |
| COELCE - Companhia Energética do Ceará | 5.600 | 8 | | 2.000 | 4 | 2 | 5000 | 28 | 1 | 4400 | 25 | 0 |
| CORREIOS - Companhia Brasileira de Correios e Telégrafos | 2.000 | | | 2.000 | | | 1800 | | | 2600 | 0 | 0 |
| DECON - Defesa do Consumidor do Ceará | | | | 450 | | | | | | 720 | 0 | 0 |
| DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito | 3.665 | 15394 | 13 | 3.464 | 12527 | 139 | 2685 | 5164 | 48 | 6062 | 796 | 129 |
| DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará | 870 | 308 | | 2.200 | 764 | 3 | 640 | 470 | 0 | 3500 | 0 | 0 |
| ETUFOR - Empresa de Transporte | | | | | 2682 | 17 | | | | 0 | 1645 | 28 |

| ÓRGÃO | JUAZEIRO DO NORTE | | | MESSEJANA | | | SOBRAL | | | ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| | MÉDIA SEMESTRE | | | | | | | | | | | |
| | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA |
| Urbano de Fortaleza | | | | | | | | | | | | |
| HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional | | | | 300 | | | | | | 300 | 0 | 0 |
| INFOCENTRO - E - Vapt | 1.000 | 1900 | | 2.200 | 3859 | 49 | 1000 | 3475 | 53 | 3600 | 1840 | 15 |
| INSS - Instituto Nacional de Seguro Social | | 736 | 35 | | 441 | 15 | | 60 | 2 | 0 | 47 | 1 |
| JUNTA MILITAR | | | | 325 | | | | | | 254 | 0 | 0 |
| OI | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| OUVIDORIA | 150 | | | 150 | | | 150 | | | 150 | 0 | 0 |
| PEFOCE - Perícia Forense do Ceará | 4.800 | 4691 | 743 | 5.560 | 11024 | 293 | 4.000 | 5517 | 25 | 8900 | 6533 | 27 |
| POLÍCIA FEDERAL | 1.100 | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor | | | | | 865 | 2 | | | | 0 | 197 | 0 |
| SRF - Secretaria da Receita Federal | 900 | 594 | 472 | 600 | 1086 | 60 | 800 | 75 | 2 | 780 | 602 | 51 |
| TRE - Tribunal Regional Eleitoral | 432 | | 0 | 1.091 | 792 | 435 | 317 | | | 1745 | 0 | 0 |
| SCSP - Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos | | | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| SECULT - Secretaria da Cultura | | 352 | | | | | | | | 0 | 0 | 0 |
| SEJUS - Secretaria de Justiça | 1.320 | 587 | 30 | 990 | 3939 | 118 | 1364 | 2638 | 128 | 1100 | 2066 | 59 |
| SERASA Experian | | | | 994 | | | | | | 1590 | 0 | 7 |
| SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome | | | | | 2455 | 77 | | | | 0 | 1570 | 0 |
| SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho | 654 | 4.339 | 755 | 1.649 | 4900 | 229 | 479 | 3646 | 636 | 2638 | 5019 | 608 |
| DRT - Delegacia Regional do Trabalho | | | | 1.102 | | | | | | 1763 | 0 | 0 |
| CEF - Caixa Econômica Federal | 2.000 | | | 2.727 | | | 2000 | | | 4363 | 0 | 0 |
| SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico | | | | | 242 | 3 | | | | 0 | 25 | 0 |

| ÓRGÃO | JUAZEIRO DO NORTE | | | MESSEJANA | | | SOBRAL | | | ANTÔNIO BEZERRA | | |
|---|-------------------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------|-----------------|-------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| | MÉDIA SEMESTRE | | | | | | | | | | | |
| | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA | PROJETADO | ATENDIDOS MÉDIA | DISPENSADOS MÉDIA |
| SESA - Secretaria da Saúde | | | | | 278 | | | | | 0 | 148 | 0 |
| SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente | | | | | 17 | 0 | | | | 0 | 19 | 0 |

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.

6.2.2 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.”

6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2016.2

Ação: Doação de Sangue. Unidade Sobral. Julho de 2016



Ação: Dia dos pais. Unidade Sobral. Agosto de 2016



Ação: Semana da Árvore. Unidade Sobral. Setembro de 2016



Ação: Selo de Acessibilidade. Unidade Sobral. Setembro de 2016



Ação: Outubro Rosa. Unidade Sobral. Outubro de 2016



Ação: Dia do Idoso. Unidade Sobral. Outubro de 2016



Ação: Dia das Crianças. Unidade Sobral. Outubro de 2016



Ação: Aniversário de 1 ano de funcionamento. Unidade Sobral. Outubro de 2016



Ação: Novembro Azul. Unidade Sobral. Novembro de 2016



Ação: Doação de Cabelos. Unidade Sobral. Novembro de 2016.



Ação: Dezembro Vermelho. Unidade Sobral. Dezembro de 2016



Ação: Julho Amarelo. Unidade Juazeiro do Norte. Julho de 2016.



Ação: Coração Azul – Tráfico de Pessoas. Unidade Juazeiro do Norte. Julho de 2016



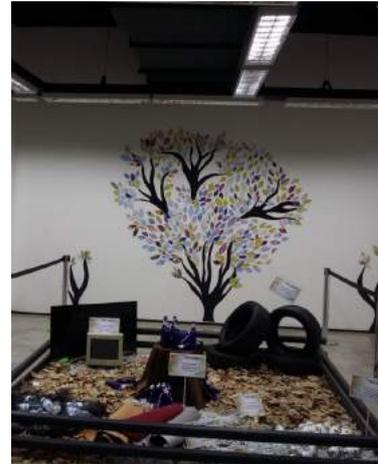
Ação: Dia dos Pais. Unidade Juazeiro do Norte. Agosto de 2016



Ação: Aniversário da Unidade de Juazeiro do Norte. Agosto de 2016



Ação: Semana da Árvore. Unidade de Juazeiro do Norte. Setembro de 2016.



Ação: Outubro Rosa. Unidade Juazeiro do Norte. Outubro de 2016



Ação: Dia das Crianças. Unidade Juazeiro do Norte. Outubro de 2016



Ação: Um Milhão de Atendimentos. Unidade de Juazeiro de Norte. Outubro de 2016



Ação: Novembro Azul. Unidade de Juazeiro do Norte. Novembro de 2016



Ação: Doação de Cabelo. Unidade de Juazeiro do Norte. Novembro de 2016.



Ação: Dezembro Vermelho. Unidade Juazeiro do Norte. Dezembro de 2016.



Ação: Dia Mundial da Saúde. Unidade Messejana. Julho de 2016.



Ação: Dia dos Pais. Unidade Messejana. Agosto de 2016.



Ação: Semana da Árvore. Unidade Messejana. Setembro de 2016.



Ação: Outubro Rosa. Unidade Messejana. Outubro de 2016



Ação: Dia das Crianças. Unidade Messejana. Outubro de 2016



Ação: Um Milhão de Atendimento. Unidade de Messejana. Outubro de 2016



Ação: Dia do idoso. Unidade Messejana. Outubro de 2016





Ação: Novembro Azul. Unidade Messejana. Novembro de 2016



Ação: Doação de Cabelos. Unidade Messejana. Novembro de 2016



Ação: Aniversário de 2 anos. Unidade Messejana. Dezembro de 2016



Ação: Dia dos Pais. Unidade Antônio Bezerra. Agosto de 2016.



Ação: Doação de Sangue. Unidade de Antônio Bezerra. Setembro de 2016.



Ação: Semana da Árvore. Unidade Messejana. Setembro de 2016.



Ação: Inauguração Unidade Antônio Bezerra. Outubro de 2016



Ação: Outubro Rosa. Unidade Antônio Bezerra. Outubro de 2016



Ação: Dia das Crianças. Unidade Antônio Bezerra. Outubro de 2016.



Ação: Dia do Idoso. Unidade Antônio Bezerra. Outubro de 2016.



Ação: Novembro Azul. Unidade de Antônio Bezerra. Novembro de 2016.



Ação: Doação de Cabelos. Unidade de Antônio Bezerra. Novembro de 2016



6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de Julho a 31 de Dezembro de 2016, a coleta de dados é feita pelo método de inferência, processo pelo qual estatísticos tiram conclusões acerca da população usando informação de uma amostra, no caso em análise, obedecendo ao processo supracitado, foi utilizado uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.

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

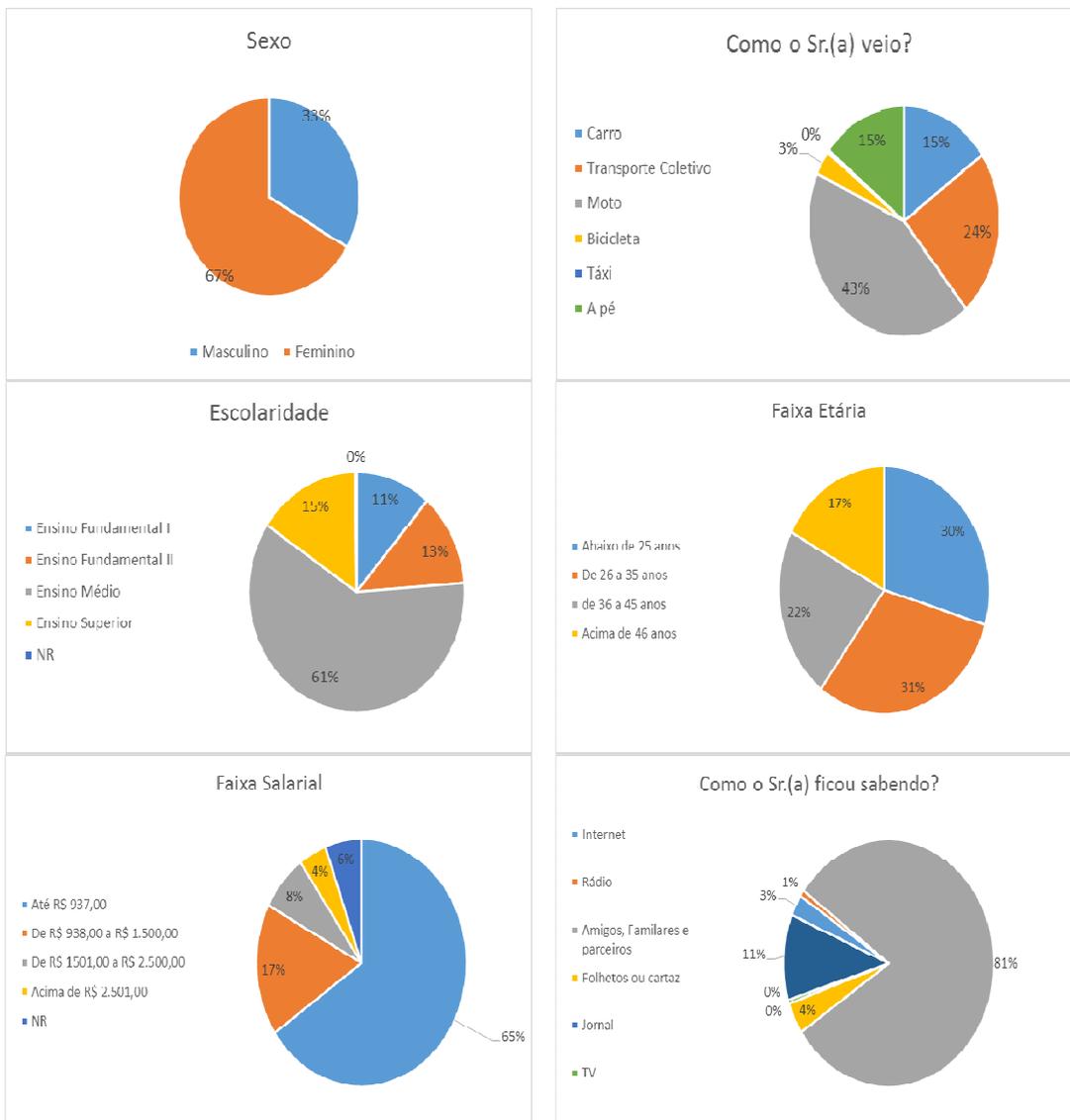
Perfil - Juazeiro do Norte



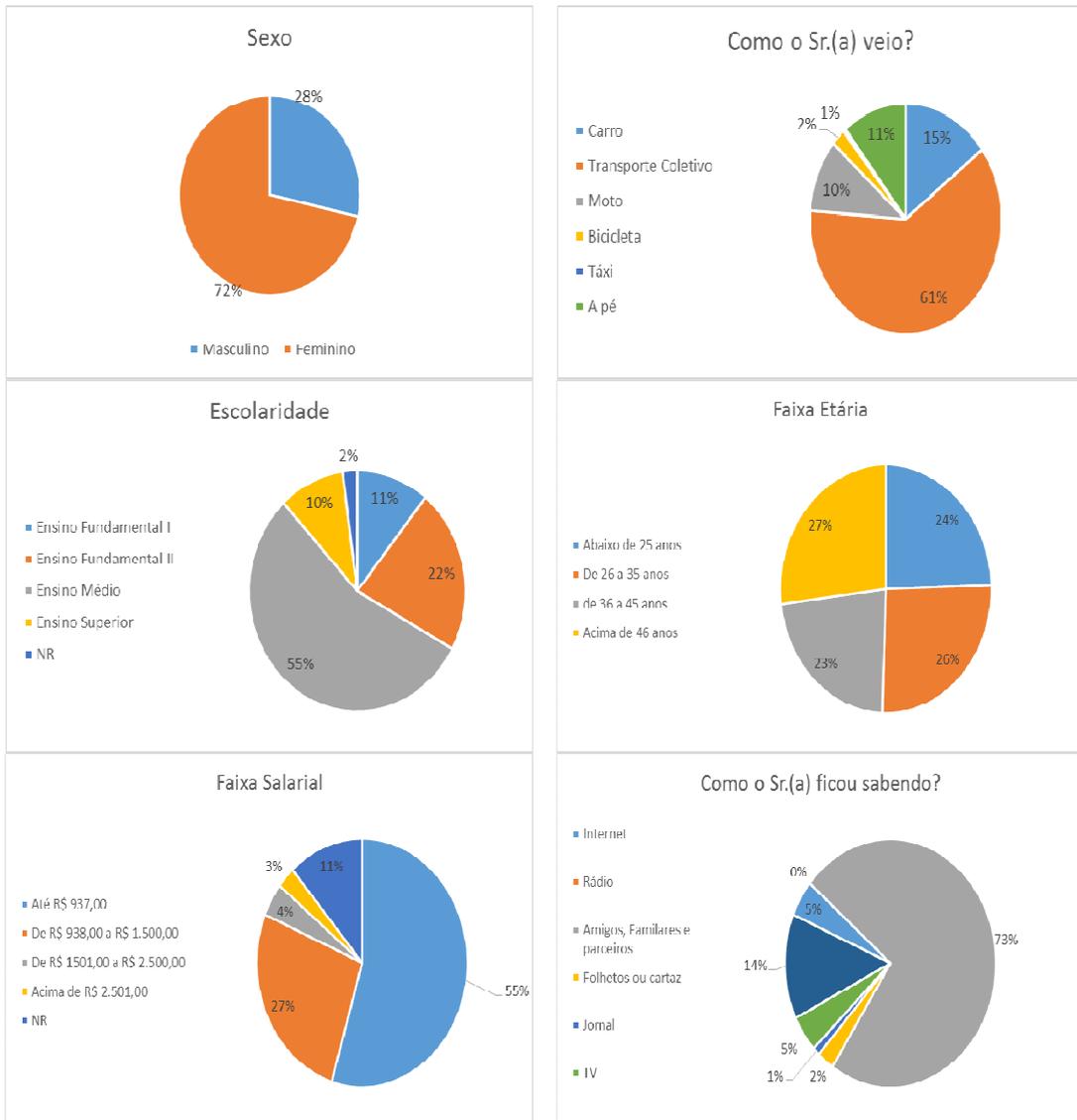
Perfil – Messejana



Unidade Sobral



Unidade Antônio Bezerra

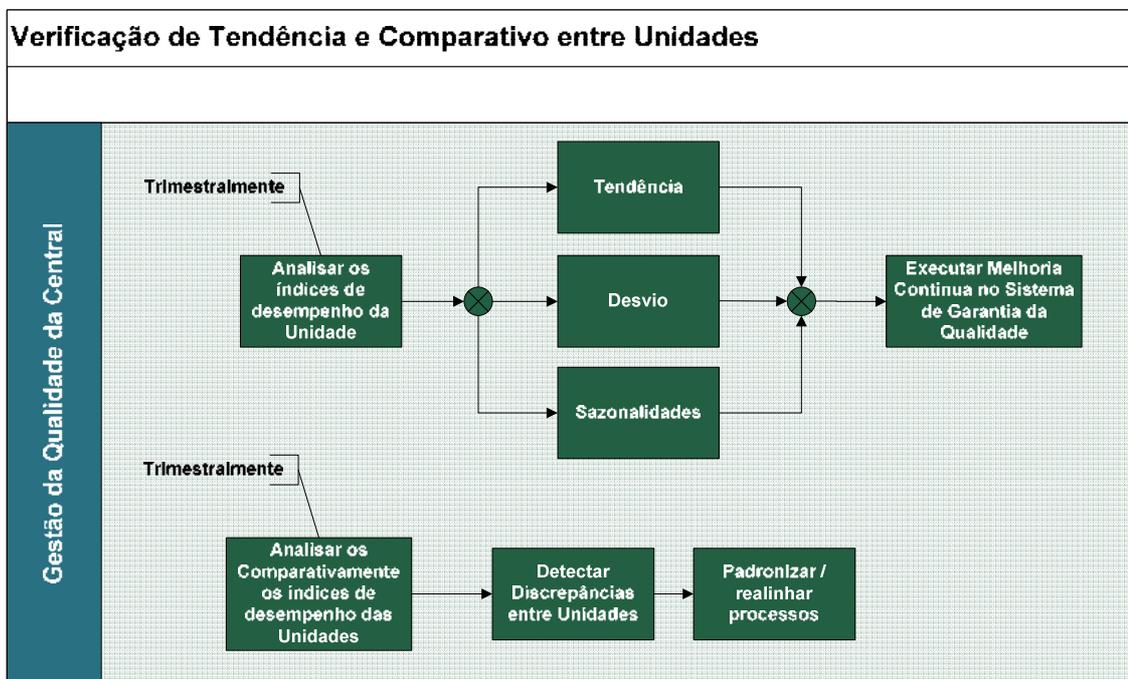


7. DESEMPENHO DA PPP

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), permitindo desta maneira, maior 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 2016, com as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Antônio Bezerra e Sobral em operação, o valor mensal pago pelo Poder Concedente à Concessionária foi realizado da seguinte forma:

Tabela 14: Valor da Contraprestação Pecuniária

| Unidade | Contraprestação Cheia Julho a Outubro |
|-------------------|--|
| Juazeiro do Norte | R\$ 711.520,77 |
| Central | R\$ 439.209,99 |
| Messejana | R\$ 780.517,93 |
| Sobral | R\$ 635.200,85 |
| Antônio Bezerra | R\$ 883.264,96* |
| Total: | R\$ 3.449.714,50 |

*Valor Contraprestação da Unidade de Antônio Bezerra para o mês de agosto foi de R\$ 441.632,48, tendo como base a data de início da operação em 16 de Agosto de 2016.

Conforme previsto em contrato, cláusula 10.15, o reajuste contratual foi 9,89% calculado conforme contrato de concessão, as contraprestações serão reajustadas por uma cesta de índices, conforme segue:

- Reajuste salarial da categoria profissional predominante no SEEACONCE (sindicato de asseio e conservação do estado do Ceará). Como o reajuste vem de nov/15 a out/16, o valor corresponde a 11,67% ;
- IPCA (índice de preços ao consumidor ampliado) de nov/15 a out/16, que dá 7,8739%;
- Esses dois índices estão sendo ponderados segundo a participação das despesas de folha e das despesas administrativas nos custos totais da SPE, referente ao período de nov/15 a out/16, utilizando a proporção de participação em 53% para folha e 47% para despesas administrativas.

A fórmula de cálculo do índice de reajuste é:

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.

Sendo:

A% = 53%

B% = (100% - A%) = 47%, temos:

Índice = [(A%)*(reajuste folhanov15-out16) + (B%)*(IPCA nov15-out16)]

Índice= [(53%)*(1+11,67%)] + [(47%)*(1+7,8739%)]

Índice= 1,0989 ou 9,8858%

Assim o cálculo dos novos valores:

O valor do contrato será reajustado em 9,8858% sobre as contraprestações tendo por base a referência do último reajustamento do mesmo período. Portanto, os novos valores por localidade, ficam da seguinte forma:

Tabela 15: Valor da Contraprestação pecuniária com reajuste anual previsto

| Unidade | Valor do Reajuste contratual | Contraprestação Cheia Novembro e Dezembro |
|-------------------|------------------------------|---|
| Juazeiro do Norte | 9,8858% | R\$ 781.860,53 |
| Central | | R\$ 482.629,56 |
| Messejana | | R\$ 857.678,63 |
| Sobral | | R\$ 697.995,75 |
| Antônio Bezerra | | R\$ 970.583,06 |
| Total: | | R\$ 3.790.747,53 |

Salientamos que o valor de “ Receita Antiga” da Unidade de Bezerra de R\$ 883.264,96 refere-se a valor líquido após desconto concedido conforme ofício GS/SEJUS Nº 3.588/2016, no valor de R\$ 61.927,71, da Contraprestação Cheia para esta unidade no valor de R\$ 945.192,67.

II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Julho/16

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

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

Em Julho/16:

$$CP_{jul/16} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana+Sobral} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana+Sobral}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{jul/16} = \text{Contraprestação de Jul/16}$$

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

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral}}$ = 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/16, é obtido como segue:

$$CP_{\text{Jul/16}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral}} = R\$ 2.127.239,55$$

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

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

Temos:

$$CP_{\text{Jul/16}} = (R\$ 2.127.239,55 - 0) + R\$ 439.209,99$$

$$CP_{\text{Jul}} = R\$ 2.564.107,99$$

III - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Agosto/2016

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 Agosto:

$$CP_{\text{ago/16}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{\text{ago/16}} = \text{Contraprestação de Ago/16}$$

$CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}$ = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}$ = 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 Agosto/16, é obtido como segue:

$$CP_{\text{ago/16}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 2.568.872,03$$

$$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = 0$$

CCVV = R\$ 439.209,99

Temos:

$CP_{ago/16} = (R\$ 2.568.872,03 - 0) + R\$ 439.209,99$

$CP_{ago} = R\$ 3.008.082,02$

IV – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Setembro/2016

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/16:

$CP_{set/16} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV$

Onde:

$CP_{set/16}$ = Contraprestação de Set/16

$CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}$ = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra.

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Setembro/16, é obtido como segue:

$CP_{set/16} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV$

Com:

$CP_{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral + Antônio Bezerra} = R\$ 3.010.504,51$

$PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} = 0$

CCVV = R\$ 439.209,99

Temos:

$CP_{set/16} = (R\$ 3.010.504,51 - 0) + R\$ 439.209,99$

$CP_{set/16} = R\$ 3.449.714,50$

V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Outubro/2016

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

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

Em Outubro/16:

$$CP_{out/16} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{out/16} = \text{Contraprestação de Out/16}$$

$CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}$ = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra.

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Outubro/16, é obtido como segue:

$$CP_{out/16} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral + Antônio Bezerra} = R\$ 3.010.504,51$$

$$PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} = 0$$

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

Temos:

$$CP_{out/16} = (R\$ 3.010.504,51 - 0) + R\$ 439.209,99$$

$$CP_{out/16} = R\$ 3.449.714,50$$

VI - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Novembro/2016

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

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

Em Novembro/16:

$$CP_{nov/16} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} - PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{nov/16} = \text{Contraprestação de Nov/16}$$

$CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}$ = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra.

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Novembro/16, é obtido como segue:

$$CP_{\text{nov/16}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 3.308.117,97$$

$$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = 0$$

$$CCVV = R\$ 482.629,56$$

Temos:

$$CP_{\text{nov/16}} = (R\$ 3.308.117,97 - 0) + R\$ 482.629,56$$

$$CP_{\text{nov/16}} = R\$ 3.790.747,53$$

VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Dezembro/2016

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

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

Em Dezembro/16:

$$CP_{\text{dez/16}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Onde:

$$CP_{\text{dez/16}} = \text{Contraprestação de Dez/16}$$

$CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}$ = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra.

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Dezembro/16, é obtido como segue:

$$CP_{\text{dez/16}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte + messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 3.308.117,97$$

$$PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = 0$$

CCVV = R\$ 482.629,56

Temos:

$CP_{dez/16} = (R\$ 3.308.117,97 - 0) + R\$ 482.629,56$

$CP_{dez/16} = R\$ 3.790.747,53$

Ressalvando-se que a partir do mês de dezembro/2016, conforme ofícios de contraprestação mensal OF-CEN 001/2017 – Juazeiro do Norte sob o SPU 0143023/2017, OF-CEN 002/2017 – Messejana sob o SPU 0143090/2017, OF-CEN 003/2017 – Sobral sob o SPU 0142965/2017 e OF-CEN 004/2017 – Sobral sob o SPU 0143279/2017 enviados em 06/01/2017 o indicador 7. **Disponibilidade Geral do Sistema de Ar Condicionado** teve a variação dos seus limites de umidade relativa ar alterados para o intervalo entre 35% a 65%, haja vista que no Termo de Referência do Edital , item 8.3.4 Sistema de Ar condicionado, os limites estabelecidos para umidade relativa do ar estão no intervalo de 50% a 70%. Porém, os limites estabelecidos na resolução da ANVISA RE Nº 9 de 16 de Janeiro de 2003 recomenda, conforme inciso IV do seu anexo de orientação técnica:

“3. Os valores recomendáveis para os parâmetros físicos de temperatura, umidade, velocidade e taxa de renovação de ar e de grau de pureza de ar, deverão estar de acordo com a NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para conforto – Parâmetros básicos de projetos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

...

3.2 A faixa recomendável de operação da umidade relativa, nas condições internas para o verão deve variar de 40 a 65%, com exceção de ambientes de arte que deve operar entre 40 e 55% todo ano. O valor máximo de operação deve ser de 65% com exceção de áreas de acesso que poderão operar até 70%. A seleção da faixa depende da finalidade e do local da instalação. **Para condições internas a faixa recomendada de operação deve variar de 35 a 65% [nosso destaque]”.**

7.1.2 Multas e/ou penalidades

A Concessionária obteve todos os índices de desempenho dentro dos intervalos de pontuação máxima, portanto não houveram 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

Tabela16. Avaliação dos riscos previstos

| Matriz de Identificação dos Riscos | | | | |
|--|---|--|---------------|--|
| Categoria dos Riscos | Descrição | Mitigação/Ações de Controle | Grau de Risco | Status Atual |
| Desenho, Construção e Comissionamento | | | | |
| Desenho | Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto | Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erros | Médio | Unidade de Antônio Bezerra em operação, aguardando posicionamento do Poder concedente sobre a quinta unidade para revisão de projetos conforme metodologia de mitigação |
| Construção & Instalação | Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto | Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos | Médio | Unidade de Antônio Bezerra em operação, aguardando posicionamento do Poder concedente sobre a quinta unidade para revisão de projetos conforme metodologia de mitigação |
| Comissionamento | Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços | Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto | Baixo | Recebimento dos serviços em acordo com os projetos executivos, especificações constantes no edital. Melhorias de experiências de execução das unidades anteriores aplicadas: Ex. Estrutura de Painéis de Senha, Descidas de Alimentação Elétricas e Dados etc. Acompanhamento de cronograma semanal (Planejamento de curto prazo) com equipe de implantação in loco. |

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Mitigação/Ações de Controle | Grau de Risco | Status Atual |
|--|--|--|---------------|--|
| Operacional | | | | |
| Desenho, Construção e Comissionamento | | | | |
| Falha de Operação | Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações | Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA | Médio | <p>A fiscalização realizada pelo Poder Concedente dos serviços prestados é feita através dos dados do sistema Siga Manager (Gestão de Filas), visitas periódicas no local e auditoria dos dados no banco de dados do referido sistema.</p> <p>O acompanhamento também é realizado pelo Poder Concedente por meio de sistema em nuvem com validação de senha onde estão disponibilizadas as evidências pela concessionária além de checagem por amostragem.</p> |
| Caducidade Técnica | Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica | Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho | Baixo | Anualmente são revistas todas as necessidades de atualização tecnológica do parque de equipamentos e softwares. Estas revisões são baseadas no orçamento corporativo para investimentos e consideram as especificações fornecidas pelos órgãos parceiros. |

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Mitigação/Ações de Controle | Grau de Risco | Status Atual |
|----------------------------------|---|--|---------------|---|
| Sponsor (Patrocinador) | | | | |
| Patrocinador | Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira | Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho | Alto | Devido ao prazo diluído no tempo de Contrato, para pagamento do investimento realizado pela SPE para implantação das Unidades em Operação (Juazeiro, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra) a mesma encontra-se em prospecção de fontes de financiamento. |
| Mudança de Propriedade | Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto | O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais. | Baixo | Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração. |
| Mercado | | | | |
| Concorrência / Substituto | Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado | Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação. | Baixo | Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro/2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos. |
| Mudanças Demográficas | Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda | Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação. | Médio | Informado diariamente pela SPE à comissão de fiscalização através de relatório de Atendimento, a demanda diária por Unidade, Órgãos e esfera (Federal, Estadual e Municipal). Acompanhamento diário. |
| Inflação | Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação | Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato. | Baixo | O IPCA acumulou em 2016.2 alta de 6,28%. 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 | | | | |
|---|--|---|---------------|---|
| Categoria dos Riscos | Descrição | Mitigação/Ações de Controle | Grau de Risco | Status Atual |
| Relações Industriais | | | | |
| Relações Industriais e Comoção civil | Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado | Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados | Baixo | Regulamentação pendente no período |
| Política Legislativa e Governamental | | | | |
| Aprovações | Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas | Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações | Baixo | Alvarás de funcionamento e Registros Sanitários de todas as unidade em operação dentro do período de validade. |
| Mudança em lei e/ou política | Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato | Poder concedente deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências | Baixo | O contrato prevê compartilhamento de riscos, e as partes deverão buscar soluções comuns, em caso de alteração de legislação que impacte o equilíbrio do contrato. |
| Interferências Governamentais | Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas | A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços. | Baixo | Mantidos os cenários político e econômico, o risco é baixo. |
| Força Maior | | | | |
| Força Maior | Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior | Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência. | Baixo | Os seguros e garantias previstos estão disponíveis, pode haver ocorrências porém com baixa probabilidade de produzir efeito. |

Matriz de Identificação dos Riscos

| Categoria dos Riscos | Descrição | Mitigação/Ações de Controle | Grau de Risco | Status Atual |
|---|---|---|----------------------|---|
| Propriedade do ativo | | | | |
| Caducidade Técnica | Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento | Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço. | Baixo | Os equipamentos utilizados são commodities nacionais e importados. Aqueles fornecidos pela Concessionária são contratados com garantia de reparo e substituição por obsolescência. Alguns acessórios fornecidos pelos órgãos parceiros possuem restrições de marca / modelo no mercado. |
| Término Prematuro | Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente | Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais. | Baixo | Os indicadores de desempenho apresentam estabilidade operacional e o contrato prevê garantias contratuais para contratado e contratante. |
| Transferência de Valor Residual para o Governo | Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir | Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares | Baixo | Bens serão atualizados conforme contrato. |

7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

Tabela 17: 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 | | | |
| SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Grau de Satisfação Geral % | GSG | % | Cliente/ Usuário | 100 >= x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 > x >= 65 | 65 >= x > 50 | x < 50 | | 30% | |
| 2 | Tempo Médio de Espera Minutos | TME | Minutos | Avaliador | 30 >= x >= 0 | 45 >= x > 30 | 60 >= x > 45 | 75 >= x > 60 | x > 75 | | 10% | |
| 3 | Tempo Médio de Atendimento Minutos | TMA | Minutos | Avaliador | 30 >= x >= 0 | 45 >= x > 30 | 60 >= x > 45 | 75 >= x > 60 | x > 75 | | 10% | |
| 4 | Efetividade de Atendimento % | EFA | % | Avaliador | 100 >= x >= 95 | 95 > x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 >= x > 60 | x < 60 | | 5% | |
| SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Respostas das Manifestações % | REM | % | Avaliador | 100 >= x >= 95 | 95 > x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 >= x > 60 | x < 60 | | 5% | |
| SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Disponibilidade de Equipamentos de Informática | DEI | % | Avaliador | 100 >= x >= 95 | 95 > x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 >= x > 60 | x < 60 | | 8% | |
| 7 | Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado) | DSA | Horas | Avaliador | 100 >= x >= 95 | 95 > x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 >= x > 60 | x < 60 | | 3% | |
| 8 | Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local) | DSR | Minutos | Avaliador | 100 >= x >= 97 | 97 > x >= 94 | 94 > x >= 92 | 92 >= x > 90 | x < 90 | | 8% | |
| CHECK LIST | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros | NCL | Quantidade | Avaliador | Até 5 NC | 5 < x <= 8 | 8 < x <= 12 | 12 < x <= 16 | x > 16 | | 3% | |
| 10 | Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações | NCE | Quantidade | Avaliador | Até 5 NC | 5 < x <= 8 | 8 < x <= 12 | 12 < x <= 16 | x > 16 | | 3% | |
| CONTROLE DE TREINAMENTO | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Percentual de treinamento | PTR | % | Avaliador | 100 >= x >= 95 | 95 > x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 >= x > 60 | x < 60 | | 5% | |
| PESQUISA COM CIDADÃO | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Qualidade de Serviço de Atendimento | QSA | % | Cliente/ Usuário | 100 >= x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 > x >= 65 | 65 >= x > 50 | x < 50 | | 5% | |
| 13 | Qualidade de Serviço de Orientação | QSO | % | Cliente/ Usuário | 100 >= x >= 85 | 85 > x >= 75 | 75 > x >= 65 | 65 >= x > 50 | x < 50 | | 5% | |

Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 18: Resultados no período para GSG

| MESSEJANA | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| OTIMO | 34.388 | 33.167 | 31.935 | 30.601 | 33.371 | 31.299 |
| BOM | 3.320 | 3.405 | 3.029 | 3.434 | 3.186 | 2.707 |
| REGULAR | 91 | 74 | 108 | 96 | 112 | 122 |
| RUIM | 23 | 28 | 39 | 29 | 43 | 39 |
| GSG | 99,70% | 99,72% | 99,58% | 99,63% | 99,58% | 99,53% |

| JUAZEIRO DO NORTE | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|-------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| OTIMO | 19.837 | 20.999 | 19.836 | 16.107 | 14.028 | 15.662 |
| BOM | 1.590 | 1.665 | 1.324 | 1.157 | 1.050 | 930 |
| REGULAR | 25 | 22 | 13 | 14 | 13 | 15 |
| RUIM | 5 | 8 | 1 | 4 | 8 | 2 |
| GSG | 99,86% | 99,87% | 99,93% | 99,90% | 99,86% | 99,90% |

| SOBRAL | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| OTIMO | 14.730 | 14.258 | 14.024 | 14.408 | 16.350 | 18.599 |
| BOM | 1.428 | 1.529 | 1.362 | 1.405 | 1.659 | 1.820 |
| REGULAR | 8 | 24 | 17 | 13 | 16 | 26 |
| RUIM | 2 | 2 | 4 | 6 | 10 | 4 |
| GSG | 99,94% | 99,84% | 99,86% | 99,88% | 99,86% | 99,85% |

| ANTÔNIO BEZERRA | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| OTIMO | 6.842 | 20.889 | 22.048 | 26.908 | 34.988 |
| BOM | 819 | 2.185 | 2.340 | 2.700 | 2.845 |
| REGULAR | 42 | 55 | 42 | 66 | 84 |
| RUIM | 7 | 6 | 10 | 11 | 30 |
| GSG | 99,36% | 99,74% | 99,79% | 99,74% | 99,70% |

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 é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 17.

Tempo Médio de Espera – TME

Tabela 19: Resultados no período para TME

| Unidade | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|-------------------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|
| ANTÔNIO BEZERRA | | 00:07:48 | 00:08:02 | 00:20:56 | 00:09:59 | 00:10:24 |
| JUAZEIRO DO NORTE | 00:08:34 | 00:07:33 | 00:09:50 | 00:09:59 | 00:08:34 | 00:08:19 |
| MESSEJANA | 00:10:21 | 00:11:52 | 00:11:20 | 00:12:09 | 00:11:19 | 00:13:47 |
| SOBRAL | 0,005891 | 0,0072338 | 00:09:21 | 00:13:14 | 00:13:17 | 00:11:47 |

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 17.

Tempo Médio de Atendimento (TMA):

Tabela 20: Resultados no período para TMA

| Unidade | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro |
|-------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| ANTÔNIO BEZERRA | | 00:08:28 | 00:07:02 | 00:07:30 | 00:07:03 | 00:06:29 |
| JUAZEIRO DO NORTE | 00:03:40 | 00:03:48 | 00:03:23 | 00:03:19 | 00:03:13 | 00:03:04 |
| MESSEJANA | 00:05:06 | 00:05:24 | 00:04:44 | 00:04:45 | 00:04:48 | 00:04:46 |
| SOBRAL | 00:05:52 | 00:05:07 | 00:04:29 | 00:04:29 | 00:04:22 | 00:04:45 |

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Tempo Médio de Atendimento é no máximo 30 minutos conforme tabela 17.

Efetividade de Atendimento (EFA)

Tabela 21: Resultados no período para EFA

| JUAZEIRO | | | |
|----------|------------------|-----------------|---------------|
| MÊS | Senhas Atendidas | Senhas Emitidas | Efetividade |
| JULHO | 40.452 | 40.593 | 99,65% |
| AGOSTO | 43.589 | 43.667 | 99,82% |
| SETEMBRO | 38.755 | 38.918 | 99,58% |
| OUTUBRO | 37.220 | 37.611 | 98,96% |
| NOVEMBRO | 34.023 | 34.228 | 99,40% |
| DEZEMBRO | 38.000 | 38.169 | 99,56% |

| SOBRAL | | | |
|---------------|-------------------------|------------------------|--------------------|
| MÊS | Senhas Atendidas | Senhas Emitidas | Efetividade |
| JULHO | 19.424 | 19.431 | 99,96% |
| AGOSTO | 23.825 | 23.898 | 99,69% |
| SETEMBRO | 24.550 | 24.655 | 99,57% |
| OUTUBRO | 24.733 | 25.198 | 98,15% |
| NOVEMBRO | 27.956 | 28.256 | 98,94% |
| DEZEMBRO | 31.030 | 31.447 | 98,67% |

| MESSEJANA | | | |
|------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|
| MÊS | Senhas Atendidas | Senhas Emitidas | Efetividade |
| JULHO | 57.213 | 57.569 | 99,38% |
| AGOSTO | 56.842 | 57.375 | 99,07% |
| SETEMBRO | 56.444 | 56.719 | 99,52% |
| OUTUBRO | 56.668 | 56.892 | 99,61% |
| NOVEMBRO | 62.105 | 62.445 | 99,46% |
| DEZEMBRO | 61.253 | 61.516 | 99,57% |

| ANTÔNIO BEZERRA | | | |
|------------------------|-------------------------|------------------------|--------------------|
| MÊS | Senhas Atendidas | Senhas Emitidas | Efetividade |
| AGOSTO | 8.563 | 8.590 | 99,69% |
| SETEMBRO | 25.463 | 25.490 | 99,89% |
| OUTUBRO | 27.315 | 27.621 | 98,89% |
| NOVEMBRO | 33.917 | 34.054 | 99,60% |
| DEZEMBRO | 44.322 | 44.741 | 99,06% |

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 17.

Respostas às Manifestações (REM):

Tabela 22: Resultados no período para REM

| REM | JUAZEIRO | MESSEJANA | SOBRAL | ANT. BEZERRA |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | JULHO | | | |
| Reclamações | 0 | 0 | 0 | |
| Sugestões | 2 | 11 | 16 | |
| Elogios | 5 | 10 | 2 | |
| Dúvidas | 0 | 5 | 2 | |
| Total | 7 | 26 | 20 | |
| Respondidas no prazo | 7 | 26 | 20 | |
| REM | 100% | 100% | 100% | |

| REM | JUAZEIRO | MESSEJANA | SOBRAL | ANT. BEZERRA |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | AGOSTO | | | |
| Reclamações | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugestões | 1 | 4 | 12 | 7 |
| Elogios | 2 | 3 | 2 | 2 |
| Dúvidas | 1 | 7 | 8 | 10 |
| Total | 4 | 14 | 22 | 19 |
| Respondidas no prazo | 4 | 14 | 22 | 19 |
| REM | 100% | 100% | 100% | 100% |

| REM | JUAZEIRO | MESSEJANA | SOBRAL | ANT. BEZERRA |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | SETEMBRO | | | |
| Reclamações | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Sugestões | 7 | 16 | 6 | 57 |
| Elogios | 2 | 9 | 2 | 7 |
| Dúvidas | 1 | 1 | 6 | 6 |
| Total | 10 | 26 | 15 | 70 |
| Respondidas no prazo | 10 | 26 | 15 | 70 |
| REM | 100% | 100% | 100% | 100% |

| REM | JUAZEIRO | MESSEJANA | SOBRAL | ANT. BEZERRA |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | OUTUBRO | | | |
| Reclamações | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugestões | 4 | 8 | 2 | 44 |
| Elogios | 6 | 5 | 2 | 12 |
| Dúvidas | 5 | 5 | 8 | 7 |
| Total | 15 | 18 | 12 | 63 |
| Respondidas no prazo | 15 | 18 | 12 | 63 |
| REM | 100% | 100% | 100% | 100% |

| REM | JUAZEIRO | MESSEJANA | SOBRAL | ANT. BEZERRA |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | NOVEMBRO | | | |
| Reclamações | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugestões | 8 | 5 | 5 | 41 |
| Elogios | 5 | 9 | 1 | 11 |
| Dúvidas | 3 | 3 | 3 | 9 |
| Total | 16 | 17 | 9 | 61 |
| Respondidas no prazo | 16 | 17 | 9 | 61 |
| REM | 100% | 100% | 100% | 100% |

| REM | JUAZEIRO | MESSEJANA | SOBRAL | ANT. BEZERRA |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------------|
| | DEZEMBRO | | | |
| Reclamações | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sugestões | 3 | 20 | 14 | 41 |
| Elogios | 4 | 9 | 3 | 12 |
| Dúvidas | 0 | 4 | 14 | 2 |
| Total | 7 | 33 | 31 | 55 |
| Respondidas no prazo | 7 | 33 | 31 | 55 |
| REM | 100% | 100% | 100% | 100% |

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento máximo para o indicador Resposta as Manifestações é de no mínimo 95% das fichas de manifestação devidamente respondidas no prazo máximo de 10 dias conforme tabela 17.

Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Tabela 23: Resultados no período para DEI

| | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|---------------------|--------|--------|----------|---------|----------|----------|
| JUAZEIRO | 99,99% | 100% | 99,98% | 99,97% | 99,91% | 99,99% |
| MESSEJANA | 99,95% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,99% |
| SOBRAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,90% |
| ANT. BEZERRA | | 99,92% | 99,99% | 100% | 99,98 % | 99,97% |

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 17.

Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA)

Tabela 24: Resultados no período para DSA

| | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|---------------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| JUAZEIRO | 100% | 100% | 100% | 100% | 95,00% | 100% |
| MESSEJANA | 100% | 98% | 100% | 100% | 97,50% | 100% |
| SOBRAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ANT. BEZERRA | | 100% | 100% | 100% | 100% | 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 (DSA) é de no mínimo 95% dos equipamentos em pleno funcionamento durante o horário de atendimento conforme tabela 17.

Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)

Tabela 25: Resultados no período para DSR

| | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|---------------------|--------|--------|----------|---------|----------|----------|
| JUAZEIRO | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,39% | 100% |
| MESSEJANA | 99,97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SOBRAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ANT. BEZERRA | | 100% | 100% | 100% | 100% | 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 17.

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

Tabela 26: Resultados no período para NCL

| | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|--------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| JUAZEIRO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MESSEJANA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| SOBRAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ANT. BEZERRA | | 0 | 0 | 0 | 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 17.

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

Tabela 27: Resultados no período para NCE

| | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|--------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| JUAZEIRO | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| MESSEJANA | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| SOBRAL | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| ANT. BEZERRA | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

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 17.

Percentual de Treinamento (PTR)

Tabela 28: Resultados no período para PTR

| | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|--------------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| JUAZEIRO | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| MESSEJANA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| SOBRAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| ANT. BEZERRA | | 100% | 100% | 100% | 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 17.

Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA):

Tabela 29: Resultados no período para QSA

| JUAZEIRO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|--------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| OTIMO | 95 | 111 | 100 | 94 | 98 | 102 |
| BOM | 5 | 4 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| REGULAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RUIM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSA | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| MESSEJANA | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| OTIMO | 82 | 97 | 101 | 85 | 93 | 104 |
| BOM | 20 | 8 | 4 | 7 | 6 | 1 |
| REGULAR | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| RUIM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSA | 100,00% | 98,10% | 100,00% | 98,92% | 99,00% | 99,10% |
| SOBRAL | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| OTIMO | 97 | 114 | 101 | 90 | 96 | 97 |
| BOM | 2 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 |
| REGULAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| RUIM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSA | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ANT. BEZERRA | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| OTIMO | | 51 | 101 | 93 | 95 | 101 |
| BOM | | 6 | 3 | 1 | 5 | 4 |
| REGULAR | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RUIM | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QSA | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,1% |

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 17.

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 30: Resultados no período para QSO

| JUAZEIRO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
|---------------------|---------------|---------------|-----------------|----------------|-----------------|-----------------|
| OTIMO | 90 | 106 | 96 | 94 | 95 | 105 |
| BOM | 10 | 9 | 4 | 0 | 5 | 1 |
| REGULAR | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RUIM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSO | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,1% |
| MESSEJANA | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| OTIMO | 79 | 94 | 92 | 82 | 89 | 100 |
| BOM | 21 | 13 | 12 | 11 | 11 | 6 |
| REGULAR | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| RUIM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSO | 98,0% | 100,0% | 99,0% | 100,0% | 100,0% | 99,1% |
| SOBRAL | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| OTIMO | 95 | 109 | 102 | 81 | 96 | 98 |
| BOM | 4 | 5 | 1 | 14 | 3 | 0 |
| REGULAR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RUIM | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSO | 100,0% | 99,1% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ANT. BEZERRA | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| OTIMO | | 50 | 101 | 92 | 97 | 98 |
| BOM | | 7 | 3 | 2 | 3 | 7 |
| REGULAR | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| RUIM | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PÉSSIMO | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| QSO | | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,1% |

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 17.

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

2016

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

Sobral

18100002.14.422.005.22420.11.4.4678300.1.01.00.0.30-22943
18100002.14.422.005.22420.11.3.3678300.1.01.00.0.30-229845

Antônio Bezerra

18100002.14.422.005.22420.03.3.3678300.1.00.00.0.30-3324
18100002.14.422.005.22420.03.4.4678300.1.00.00.0.30-3326

- 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 irrevogável 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/2016 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 2016 foi de:

| RECEITA ANUAL - ANO 2016 2º Semestre 2016 | PREVISTO | REALIZADO |
|--|-------------------|-------------------|
| Receita Bruta | ANO 4 | ANO 4 |
| Receita Operacional | 28.846.472 | 20.055.456 |
| Receita Adicional | - | 79.092 |
| Receita Total | 28.846.472 | 20.134.548 |

| ALOCAÇÃO DOS RECURSOS | ANO 4 | ANO 4 |
|---|-------------------|-------------------|
| Central YAPT VUPT | 2.722.099 | 2.722.099 |
| Unidade Centro | 7.081.199 | - |
| Unidade Antonio Bezerra | 5.859.146 | 4.149.329 |
| Unidade Messejana | 4.837.429 | 4.837.429 |
| Unidade Sobral | 3.936.795 | 3.936.795 |
| Unidade Juazeiro | 4.409.804 | 4.409.804 |
| Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP (R\$) | 28.846.472 | 20.055.456 |

Salientamos que do valor previsto mensal de R\$ 945.192,67 para unidade de Antônio Bezerra, foi efetuado desconto de R\$ 61.927,71, conforme relatado nos ofícios OF-CEN 91/2016, sob SPU 5141891/2016 e OF-CEN 100/2016, sob SPU 6441252/2016 que tratam da amortização do terreno da Unidade de Antônio Bezerra.

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. Essa informação foi entregue a Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUS em 13/11/2014, conforme ofício OF-CEN 001/2014 sob o SPU 7381860/2014 em 08 de Dezembro de 2015 e em 07 de dezembro de 2016 através do ofício OF-CEN 127/2016- SPU 7805328/2015.

8.2 Receitas, Custos e 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 2016, contemplam 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 conforme demonstrado nas tabelas abaixo.

Unidades em implantação e operação

Custos e Despesas

| | Real 7-2016 | Real 8-2016 | Real 9-2016 | Real 10-2016 | Real 11-2016 | Real 12-2016 | Real 2016 |
|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Custos e Despesas | 1.769.800 | 2.024.282 | 2.154.991 | 2.177.399 | 2.150.418 | 2.231.342 | 12.508.231 |
| Custos e Despesas | 1.769.800 | 2.024.282 | 2.154.991 | 2.177.399 | 2.150.418 | 2.231.342 | 12.508.231 |
| Salários e Encargos | 998.293 | 1.109.513 | 1.034.872 | 1.141.012 | 1.080.534 | 1.094.246 | 6.458.470 |
| Despesas Administrativas | 595.082 | 676.007 | 814.693 | 729.372 | 734.894 | 800.147 | 4.350.194 |
| Depreciação | 176.425 | 238.762 | 305.426 | 307.015 | 334.991 | 336.949 | 1.699.567 |

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - CENTRAL ADM.
CNPJ - 18.778.783/0002-85
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO DE 2016
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|---|---------------|---------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|
| Receita Líquida | 388.537 | 386.876 | 401.353 | 390.705 | 425.045 | 424.881 |
| Custo das vendas e serviços | (345.730) | (355.901) | (484.951) | (424.921) | (350.606) | (353.565) |
| LUCRO BRUTO | 42.867 | 30.976 | (83.597) | (34.216) | 74.439 | 71.316 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | (3.204) | (3.204) | (3.204) | (3.204) | (11.587) | (3.204) |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS | 39.664 | 27.772 | (86.801) | (37.420) | 62.852 | 68.112 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | 39.664 | 27.772 | (86.801) | (37.420) | 62.852 | 68.112 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | 39.664 | 27.772 | (86.801) | (37.420) | 62.852 | 68.112 |

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE.
CNPJ - 18.778.783/0002-85
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Receita Líquida | 622.566 | 621.582 | 621.747 | 624.325 | 684.331 | 684.475 |
| Custo das vendas e serviços | (289.480) | (284.550) | (274.352) | (308.113) | (324.671) | (314.937) |
| LUCRO BRUTO | 333.086 | 337.033 | 347.395 | 316.212 | 359.660 | 369.537 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | (48.433) | (48.365) | (48.372) | (48.440) | (52.241) | (52.873) |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS | 284.653 | 288.668 | 299.023 | 267.772 | 307.419 | 316.664 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | 284.653 | 288.668 | 299.023 | 267.772 | 307.419 | 316.664 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | 284.653 | 288.668 | 299.023 | 267.772 | 307.419 | 316.664 |



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Justiça e Cidadania

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA.
CNPJ - 18.778.783/0007-90
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Receita Líquida | 687.324 | 687.689 | 687.954 | 688.743 | 754.468 | 755.638 |
| Custo das vendas e serviços | (374.362) | (388.009) | (401.017) | (400.419) | (399.849) | (414.785) |
| LUCRO BRUTO | 312.962 | 299.679 | 286.937 | 288.324 | 354.619 | 340.853 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | (82.542) | (82.881) | (84.332) | (85.074) | (92.063) | (92.342) |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS | 230.420 | 216.798 | 202.606 | 203.249 | 262.556 | 248.511 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | 230.420 | 216.798 | 202.606 | 203.249 | 262.556 | 248.511 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | 230.420 | 216.798 | 202.606 | 203.249 | 262.556 | 248.511 |

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE SOBRAL
CNPJ - 18.778.783/0003-66
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Receita Líquida | 568.484 | 568.490 | 568.870 | 569.441 | 625.096 | 628.006 |
| Custo das vendas e serviços | (259.371) | (261.121) | (262.164) | (268.281) | (273.911) | (331.518) |
| LUCRO BRUTO | 309.113 | 307.369 | 306.706 | 301.160 | 351.185 | 296.487 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | (46.412) | (48.053) | (48.053) | (48.280) | (52.949) | (53.302) |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS | 262.700 | 259.315 | 258.653 | 252.881 | 298.236 | 243.185 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | 262.700 | 259.315 | 258.653 | 252.881 | 298.236 | 243.185 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | 262.700 | 259.315 | 258.653 | 252.881 | 298.236 | 243.185 |

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE ANTONIO BEZERRA
CNPJ - 18.778.783/0006-09
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|--|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Receita Líquida | - | 385.155 | 781.669 | 784.616 | 858.256 | 859.241 |
| Custo das vendas e serviços | - | (128.099) | (412.426) | (459.119) | (452.972) | (476.160) |
| LUCRO BRUTO | - | 257.056 | 369.243 | 325.497 | 405.284 | 383.081 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | - | (63.927) | (129.189) | (129.640) | (141.098) | (141.790) |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS | - | 193.129 | 240.054 | 195.857 | 264.186 | 241.291 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | - | 193.129 | 240.054 | 195.857 | 264.186 | 241.291 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | - | 193.129 | 240.054 | 195.857 | 264.186 | 241.291 |

Em se tratando de receitas acessórias considera-se como fonte de receita o aluguel de espaços para prestadores de serviço integrantes da iniciativa privada.

| RAZÃO SOCIAL | CNPJ | UNIDADE | ATIVIDADE |
|--|--------------------|----------|----------------------|
| J Gurgel Comércio de Alimentos Ltda | 11.273.736/0001-50 | JUAZEIRO | Alimentação |
| PAGUE MENOS GERENCIADORA DE SERVIÇOS S/A | 01.429.285/0001-43 | JUAZEIRO | Agencia Bradesco |
| Companhia energética do Ceará | 07.047.251/0001-70 | JUAZEIRO | Toten p/ Atendimento |

| RAZÃO SOCIAL | CNPJ | UNIDADE | ATIVIDADE |
|--|--------------------|-----------|------------------------------------|
| J Gurgel Comércio de Alimentos Ltda | 11.273.736/0001-50 | MESSEJANA | Alimentação |
| Mariza Silva Tavares | 22.306.495/0001-14 | MESSEJANA | Copiadora |
| Câmara de Dirigentes Logistas de Fortaleza | 07.293.038/0001-49 | MESSEJANA | Consulta banco de dados SPC Brasil |
| PAGUE MENOS GERENCIADORA DE SERVIÇOS S/A | 01.429.285/0001-43 | MESSEJANA | Agencia Bradesco |
| Companhia energética do Ceará | 07.047.251/0001-70 | MESSEJANA | Toten p/ Atendimento |

| RAZÃO SOCIAL | CNPJ | UNIDADE | ATIVIDADE |
|--|--------------------|---------|----------------------|
| PAGUE MENOS GERENCIADORA DE SERVIÇOS S/A | 01.429.285/0001-43 | SOBRAL | Agencia Bradesco |
| Companhia energética do Ceará | 07.047.251/0001-70 | SOBRAL | Toten p/ Atendimento |

| RAZÃO SOCIAL | CNPJ | UNIDADE | ATIVIDADE |
|--|--------------------|-------------|------------------------------------|
| JG EMPREENDIMENTOS IMOBILIÁRIOS | 18.901.046/0001-47 | ANT BEZERRA | Estacionamento |
| Câmara de Dirigentes Logistas de Fortaleza | 07.293.038/0001-49 | ANT BEZERRA | Consulta banco de dados SPC Brasil |
| PAGUE MENOS GERENCIADORA DE SERVIÇOS S/A | 01.429.285/0001-43 | ANT BEZERRA | Agencia Bradesco |
| Companhia energética do Ceará | 07.047.251/0001-70 | ANT BEZERRA | Toten p/ Atendimento |

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE - RECEITAS ADICIONAIS.
CNPJ - 18.778.783/0002-85
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Receita Líquida | 1.485 | 2.642 | 2.918 | 3.018 | 3.018 | 3.018 |
| Custo das vendas e serviços | - | (272) | - | - | - | - |
| LUCRO BRUTO | 1.485 | 2.369 | 2.918 | 3.018 | 3.018 | 3.018 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | - | - | - | - | - | - |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS/(DESPESAS) FINANCEIRAS | 1.485 | 2.369 | 2.918 | 3.018 | 3.018 | 3.018 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | 1.485 | 2.369 | 2.918 | 3.018 | 3.018 | 3.018 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | 1.485 | 2.369 | 2.918 | 3.018 | 3.018 | 3.018 |

*Receita Líquida corresponde ao valor das faturas já deduzidos 20% devido a SEJUS, conforme contrato

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA - RECEITAS ADICIONAIS
CNPJ - 18.778.783/0007-90
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Receita Líquida | 6.814 | 5.834 | 5.884 | 5.884 | 5.884 | 5.884 |
| Custo das vendas e serviços | - | - | - | - | - | - |
| LUCRO BRUTO | 6.814 | 5.834 | 5.884 | 5.884 | 5.884 | 5.884 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | - | - | - | - | - | - |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS/(DESPESAS) FINANCEIRAS | 6.814 | 5.834 | 5.884 | 5.884 | 5.884 | 5.884 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | 6.814 | 5.834 | 5.884 | 5.884 | 5.884 | 5.884 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | 6.814 | 5.834 | 5.884 | 5.884 | 5.884 | 5.884 |

*Receita Líquida corresponde ao valor das faturas já deduzidos 20% devido a SEJUS, conforme contrato

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE SOBRAL - RECEITAS ADICIONAIS
CNPJ - 18.778.783/0003-66
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Receita Líquida | - | 1.312 | 1.793 | 1.793 | 1.793 | 1.793 |
| Custo das vendas e serviços | - | - | - | - | - | - |
| LUCRO BRUTO | - | 1.312 | 1.793 | 1.793 | 1.793 | 1.793 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | - | - | - | - | - | - |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS | - | 1.312 | 1.793 | 1.793 | 1.793 | 1.793 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | - | 1.312 | 1.793 | 1.793 | 1.793 | 1.793 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | - | 1.312 | 1.793 | 1.793 | 1.793 | 1.793 |

*Receita Líquida corresponde ao valor das faturas já deduzidos 20% devido a SEJUS, conforme contrato

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE ANTONIO BEZERRA - RECEITAS ADICIONAIS
CNPJ - 18.778.783/0006-09
DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JULHO A DEZEMBRO/16
(Em reais - R\$)

| | JUL/16 | AGO/16 | SET/16 | OUT/16 | NOV/16 | DEZ/16 |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Receita Líquida | - | 868 | 2.535 | 2.535 | 2.535 | 2.535 |
| Custo das vendas e serviços | - | - | - | - | - | - |
| LUCRO BRUTO | - | 868 | 2.535 | 2.535 | 2.535 | 2.535 |
| DESPESAS OPERACIONAIS | | | | | | |
| Gerais e Administrativas | - | - | - | - | - | - |
| RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS | - | 868 | 2.535 | 2.535 | 2.535 | 2.535 |
| LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL | - | 868 | 2.535 | 2.535 | 2.535 | 2.535 |
| RESULTADO DO EXERCÍCIO | - | 868 | 2.535 | 2.535 | 2.535 | 2.535 |

*Receita Líquida corresponde ao valor das faturas já deduzidos 20% devido a SEJUS, conforme contrato

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 e Agosto/2016 contemplaram a operação de apenas três unidades (Messejana, Juazeiro do Norte e Sobral) e a Central, sendo, a partir da 2ª quinzena de agosto que iniciaram-se as atividades da quarta unidade, Antônio Bezerra.

| Custos e Despesas em Média Mensal | 2016 (julho a dezembro) | |
|--|----------------------------|----------------------------------|
| | PROPOSTA COMERCIAL | |
| | Proposta Comercial | Julho a Dezembro/16 |
| Despesas Operacionais | R\$ 1.998.116,09 | R\$ 1.685.199,84 |
| Despesas Com Pessoal | R\$ 1.269.903,24 | R\$ 980.652,58 58% |
| Despesas Administrativas | R\$ 728.212,85 | R\$ 704.547,26 42% |
| Despesas de Depreciação/Amortização | R\$ 494.943,56 | R\$ 283.285,55 |

Salientamos que no Resultado apresentado não foram considerados custos financeiros vinculados a empréstimos com terceiros e resultado decorrente das vendas de bens do ativo.

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

| RECEITA MENSAL - ANO 2016 | jul/16 | | ago/16 | | set/16 | | out/16 | | nov/16 | | dez/16 | |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Receita Bruta | PREVISTO | REAL |
| Receita Operacional | 4.654.358 | 2.566.450 | 4.654.358 | 3.008.082 | 4.654.358 | 3.449.715 | 4.654.358 | 3.449.715 | 5.114.520 | 3.790.748 | 5.114.520 | 3.790.748 |
| Receita Adicional | 11.177 | 11.177 | 14.351 | 14.351 | 17.709 | 17.709 | 17.819 | 17.819 | 17.819 | 19.879 | 17.819 | 25.467 |
| Receita Total | 4.665.535 | | 4.668.709 | 3.022.433 | 4.672.067 | 3.467.423 | 4.672.177 | 3.467.533 | 5.132.338 | 3.810.626 | 5.132.338 | 3.816.214 |
| ALOCAÇÃO DOS RECURSOS | PREVISTO | REAL |
| Central VAPT VUPT | 439.210 | 439.210 | 439.210 | 439.210 | 439.210 | 439.210 | 439.210 | 439.210 | 482.630 | 482.630 | 482.630 | 482.630 |
| Unidade Centro | 1.142.550 | - | 1.142.550 | - | 1.142.550 | - | 1.142.550 | - | 1.255.500 | - | 1.255.500 | - |
| Unidade Bezerra de Menezes | 945.359 | - | 945.359 | 441.632 | 945.359 | 883.265 | 945.359 | 883.265 | 1.038.855 | 970.583 | 1.038.855 | 970.583 |
| Unidade Messejana | 780.518 | 780.518 | 780.518 | 780.518 | 780.518 | 780.518 | 780.518 | 780.518 | 857.679 | 857.679 | 857.679 | 857.679 |
| Unidade Sobral | 635.201 | 635.201 | 635.201 | 635.201 | 635.201 | 635.201 | 635.201 | 635.201 | 697.996 | 697.996 | 697.996 | 697.996 |
| Unidade Juazeiro | 711.521 | 711.521 | 711.521 | 711.521 | 711.521 | 711.521 | 711.521 | 711.521 | 781.861 | 781.861 | 781.861 | 781.861 |
| Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP (R\$) | 4.654.358 | 2.566.450 | 4.654.358 | 3.008.082 | 4.654.358 | 3.449.715 | 4.654.358 | 3.449.715 | 5.114.520 | 3.790.748 | 5.114.520 | 3.790.748 |

Segue abaixo tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 2º semestre de 2016. Salientando que todos os valores dispostos estão com os impostos descontados pois são retidos na fonte.

Para a unidade de Juazeiro do Norte não é feita a retenção na fonte do ISS (Imposto Sobre Serviço) sendo o recolhimento realizado diretamente pela concessionária.

Em relação a unidade de Sobral a alíquota do ISS é 3% conforme legislação do município, para as demais unidades (Antônio Bezerra, Messejana, Central e Juazeiro) a alíquota é de 5%.

Tabela 31: 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/16 | R\$ 439.209,99 | R\$ 28.548,65 | R\$ 410.661,34 | 25/08/2016 | 24/08/2016 | R\$ 69.812,42 |
| | | | | | 24/08/2016 | R\$ 189.966,62 |
| | | | | | 21/09/2016 | R\$ 150.882,30 |
| ago/16 | R\$ 439.209,99 | R\$ 28.548,65 | R\$ 410.661,34 | 25/09/2016 | 21/09/2016 | R\$ 119.773,67 |
| | | | | | 21/09/2016 | R\$ 69.812,42 |
| | | | | | 26/10/2016 | R\$ 221.075,24 |
| set/16 | R\$ 439.209,99 | R\$ 28.548,65 | R\$ 410.661,34 | 25/10/2016 | 04/11/2016 | R\$ 50.242,08 |
| | | | | | 23/11/2016 | R\$ 69.812,43 |
| | | | | | 23/11/2016 | R\$ 290.606,84 |
| out/16 | R\$ 439.209,99 | R\$ 28.548,65 | R\$ 410.661,34 | 25/11/2016 | 23/11/2016 | R\$ 49.200,20 |
| | | | | | 09/12/2016 | R\$ 20.612,22 |
| | | | | | 16/12/2016 | R\$ 319.856,17 |
| nov/16 | R\$ 482.629,56 | R\$ 31.370,92 | R\$ 451.258,64 | 25/12/2016 | | |
| dez/16 | R\$ 482.629,56 | R\$ 31.370,92 | R\$ 451.258,64 | 25/01/2017 | | |

| 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/16 | R\$ 711.520,77 | R\$ 10.672,81 | R\$ 700.847,96 | 25/08/2016 | 25/08/2016 | R\$ 206.921,43 |
| | | | | | 21/09/2016 | R\$ 380.489,72 |
| | | | | | 19/10/2016 | R\$ 119.144,15 |
| ago/16 | R\$ 711.520,77 | R\$ 10.672,81 | R\$ 700.847,96 | 25/09/2016 | 21/09/2016 | R\$ 179.409,93 |
| | | | | | 19/10/2016 | R\$ 119.144,15 |
| | | | | | 26/10/2016 | R\$ 244.409,05 |
| | | | | | 23/11/2016 | R\$ 152.177,48 |
| set/16 | R\$ 711.520,77 | R\$ 10.672,81 | R\$ 700.847,96 | 25/10/2016 | 23/11/2016 | R\$ 459.728,98 |
| | | | | | 09/12/2016 | R\$ 121.974,83 |
| | | | | | 09/12/2016 | R\$ 119.144,15 |
| out/16 | R\$ 711.520,77 | R\$ 10.672,81 | R\$ 700.847,96 | 25/11/2016 | 09/12/2016 | R\$ 191.238,03 |
| | | | | | 09/12/2016 | R\$ 119.144,15 |
| nov/16 | R\$ 781.860,53 | R\$ 11.727,91 | R\$ 770.132,62 | 25/12/2016 | | |
| dez/16 | R\$ 781.860,53 | R\$ 11.727,91 | R\$ 770.132,62 | 25/01/2017 | | |

* Desconto valor R\$ 5.707,35 correspondente ao IR s/ nota fiscal de julho/2016

| 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/16 | R\$ 780.517,93 | R\$ 50.733,67 | R\$ 729.784,26 | 25/08/2016 | 24/08/2016 | R\$ 605.720,94 |
| | | | | | 24/08/2016 | R\$ 124.063,33 |
| ago/16 | R\$ 780.517,93 | R\$ 50.733,67 | R\$ 729.784,26 | 25/09/2016 | 21/09/2016 | R\$ 64.747,30 |
| | | | | | 21/09/2016 | R\$ 209.816,87 |
| | | | | | 21/09/2016 | R\$ 50.242,08 |
| | | | | | 26/10/2016 | R\$ 59.316,03 |
| | | | | | 26/10/2016 | R\$ 345.661,99 |
| set/16 | R\$ 780.517,93 | R\$ 50.733,67 | R\$ 729.784,26 | 25/10/2016 | 23/11/2016 | R\$ 124.063,33 |
| | | | | | 23/11/2016 | R\$ 605.720,94 |
| out/16 | R\$ 780.517,93 | R\$ 50.733,67 | R\$ 729.784,26 | 25/11/2016 | 02/12/2016 | R\$ 124.063,33 |
| | | | | | 02/12/2016 | R\$ 605.720,94 |
| nov/16 | R\$ 857.678,63 | R\$ 55.749,11 | R\$ 801.929,52 | 25/12/2016 | 27/12/2016 | R\$ 665.601,50 |
| dez/16 | R\$ 857.678,63 | R\$ 55.749,11 | R\$ 801.929,52 | 25/01/2017 | | |

| Pagamentos previstos e executados - SOBRAL | | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| MÊS | Vr Prestação Bruta Prevista | Vr Impostos | Vr Prestação Líquida Prevista | Data Previsão Pgto | Data Execução Pgto | Vr executado |
| jul/16 | R\$ 635.200,85 | R\$ 28.584,04 | R\$ 606.616,81 | 25/08/2016 | 24/08/2016 | R\$ 103.124,85 |
| | | | | | 01/09/2016 | R\$ 503.491,96 |
| ago/16 | R\$ 635.200,85 | R\$ 28.584,04 | R\$ 606.616,81 | 25/09/2016 | 26/10/2016 | R\$ 103.124,85 |
| | | | | | 26/10/2016 | R\$ 503.491,96 |
| set/16 | R\$ 635.200,85 | R\$ 28.584,04 | R\$ 606.616,81 | 25/10/2016 | 23/11/2016 | R\$ 503.491,96 |
| | | | | | 23/11/2016 | R\$ 103.124,85 |
| out/16 | R\$ 635.200,85 | R\$ 28.584,04 | R\$ 606.616,81 | 25/11/2016 | 02/12/2016 | R\$ 103.124,85 |
| | | | | | 02/12/2016 | R\$ 503.491,96 |
| nov/16 | R\$ 697.995,75 | R\$ 31.409,81 | R\$ 666.585,94 | 25/12/2016 | 28/12/2016 | R\$ 553.266,33 |
| | | | | | 26/12/2016 | R\$ 113.319,61 |
| dez/16 | R\$ 697.995,75 | R\$ 31.409,81 | R\$ 666.585,94 | 25/01/2017 | | |

| Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA | | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|----------------|
| MÊS | Vr Prestação Bruta Prevista | Vr Impostos | Vr Prestação Líquida Prevista | Data Previsão Pgto | Data Execução Pgto | Vr executado |
| ago/16 | R\$ 441.632,48 | R\$ 28.706,11 | R\$ 412.926,37 | 25/09/2016 | 22/12/2016 | R\$ 70.197,48 |
| | | | | | 22/12/2016 | R\$ 342.728,89 |
| set/16 | R\$ 883.264,96 | R\$ 57.412,22 | R\$ 825.852,74 | 25/10/2016 | 22/12/2016 | R\$ 140.394,96 |
| | | | | | 22/12/2016 | R\$ 685.457,78 |
| out/16 | R\$ 883.264,96 | R\$ 57.412,22 | R\$ 825.852,74 | 25/11/2016 | 22/12/2016 | R\$ 140.394,96 |
| | | | | | 23/12/2016 | R\$ 685.457,78 |
| nov/16 | R\$ 970.583,06 | R\$ 63.087,90 | R\$ 907.495,16 | 25/12/2016 | 23/12/2016 | R\$ 753.220,98 |
| | | | | | 23/12/2016 | R\$ 154.274,18 |
| dez/16 | R\$ 970.583,06 | R\$ 63.087,90 | R\$ 907.495,16 | 25/01/2017 | | |

Obs: Salientando que estão expostos nas tabelas acima apenas os pagamentos previstos e executados no período de apuração desse relatório.

8.4 Demonstrações financeiras legais

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

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

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

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

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

Obs.1: A empresa ainda não realizou processo de auditoria externa (conforme Lei das S/A o prazo para registro e publicação de balanços é até 30 de Abril do ano subsequente) com isso, os valores podem vir a sofrer alterações, conforme solicitação e ou orientação.

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 julho a dezembro de 2016 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