

# PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO  
Nº 06

JANEIRO A JUNHO DE 2017



## Sumário

<b>1.1 Descrição Geral do Projeto</b> .....	<b>4</b>
1.1.1 Obra (construção/reforma/adequação/ampliação) .....	4
1.1.1 a) Requisitos Mínimos E Essenciais Aplicados Na Infraestrutura E Premissas Construtivas .....	5
1.1.2 Operação .....	15
1.1.2 a) Gestão Integrada .....	15
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada .....	16
1.1.2 c) Gestão Da Qualidade .....	16
1.1.2 d) Gestão De Pessoas .....	17
1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação .....	18
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital .....	18
1.1.2 g) Gestão Do Atendimento .....	18
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
<b>2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO</b> .....	<b>20</b>
<b>3. MECANISMO DE PAGAMENTO</b> .....	<b>21</b>
<b>4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP</b> .....	<b>23</b>
4.1 Fiscalização e Monitoramento .....	23
4.2 Acompanhamento .....	23
<b>5. RISCOS</b> .....	<b>25</b>
5.1 Matriz de Riscos .....	25
<b>6. EXECUÇÃO DO PROJETO</b> .....	<b>32</b>
6.1 Obra .....	32
6.2 Operação .....	32
6.2.1 Serviços Realizados .....	32
6.2.2 Instrumentos Legais .....	68
6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2017.1 .....	69
6.2.4 Perfil Dos Beneficiários .....	81
<b>7. DESEMPENHO DA PPP</b> .....	<b>85</b>

<b>7.1 Indicadores de Desempenho da Operação.....</b>	<b>85</b>
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	85
7.1.2 Multas e/ou penalidades .....	94
<b>7.2. Gestão de Riscos.....</b>	<b>94</b>
<b>7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....</b>	<b>101</b>
<b>8. DADOS FINANCEIROS .....</b>	<b>114</b>
8.1 Receita Anual da SPE.....	114
8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE.....	114
<b>9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP .....</b>	<b>124</b>

**ANEXO**

**Modelo de Convênio**



<b>7.1 Indicadores de Desempenho da Operação.....</b>	<b>85</b>
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	85
7.1.2 Multas e/ou penalidades .....	94
<b>7.2. Gestão de Riscos.....</b>	<b>94</b>
<b>7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem .....</b>	<b>101</b>
<b>8. DADOS FINANCEIROS .....</b>	<b>114</b>
8.1 Receita Anual da SPE.....	114
8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE.....	114
<b>9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP .....</b>	<b>124</b>

**ANEXO**

**Modelo de Convênio**

**Relatório de Auditoria Externa Exercício 2016**



**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

<b>Unidade</b>	<b>Previsto em Edital</b>	<b>Endereço Atual</b>
<b>Centro</b>	"entre as ruas Vinte e Quatro de Maio, São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves ou Av. Duque de Caxias, entre Rua Solon Pinheiro e Av Tristão Gonçalves. Tem um terreno marcado no antigo Depósito da Paraiso que hoje é um Estacionamento"	Sem previsão
<b>Messejana</b>	"Av. Jorn. Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana"	Av. Jorn. Thomas Coelho, Nº 408, ao lado do Terminal da Messejana"
<b>Antônio Bezerra</b>	Perímetro entre "Av. Bezerra de Menezes, entre Mercado São Sebastião e Av. Humberto Monte. O terreno vizinho à SDA foi descartado."	Rua Demétrio Menezes, Nº 3750 – ao lado do terminal de Antônio Bezerra
<b>Juazeiro do Norte</b>	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE."	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE."
<b>Sobral</b>	Perímetro entre as ruas Cel. Ernesto Dioclesiano, Rua Oriano Mendes, Rua Paulo Aragão e Rua Viriato de Medeiros	Rua Coronel José Silvestre Nº 201 – Sobral - 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 <sup>2</sup>	Não Projetado
Messejana	2.500 m <sup>2</sup>	Área Total – 2.902,02 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 2.316,39 m <sup>2</sup>
Antônio Bezerra	3.200 m <sup>2</sup>	Área Total – 4.319,85 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 2.912,52 m <sup>2</sup>
Juazeiro do Norte	2.000 m <sup>2</sup>	Área Total – 2.574,68 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 1.747,60 m <sup>2</sup>
Sobral	1.800 m <sup>2</sup>	Área Total – 1.715,37 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 1.418,65 m <sup>2</sup>

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

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

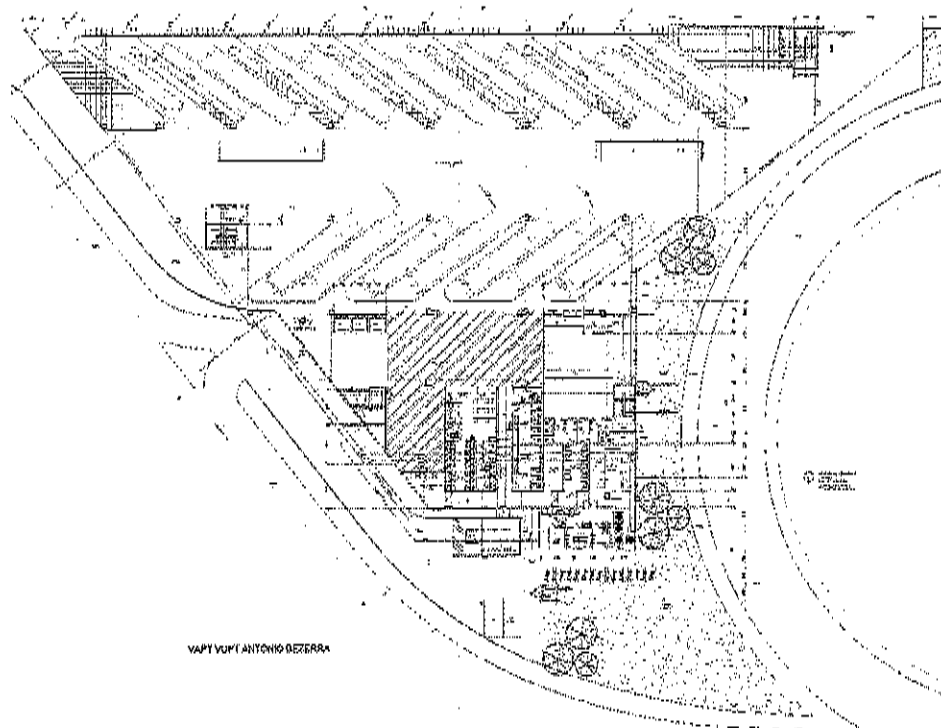
Premissas básicas para a implantação do projeto:

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

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

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

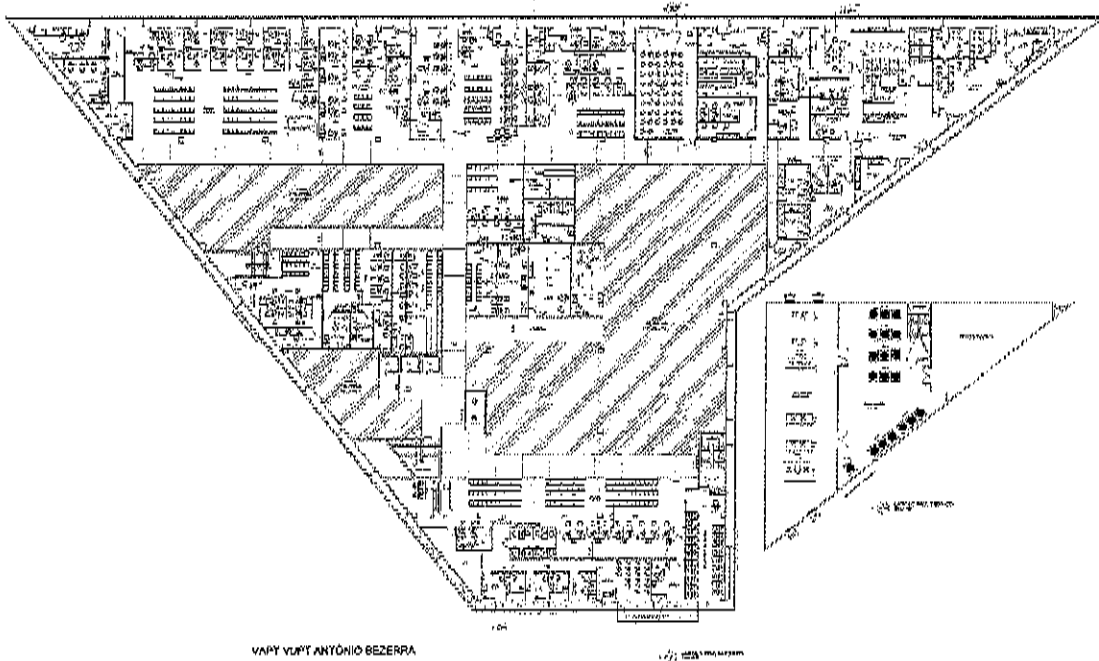
Unidade Antônio Bezerra – Planta Térreo



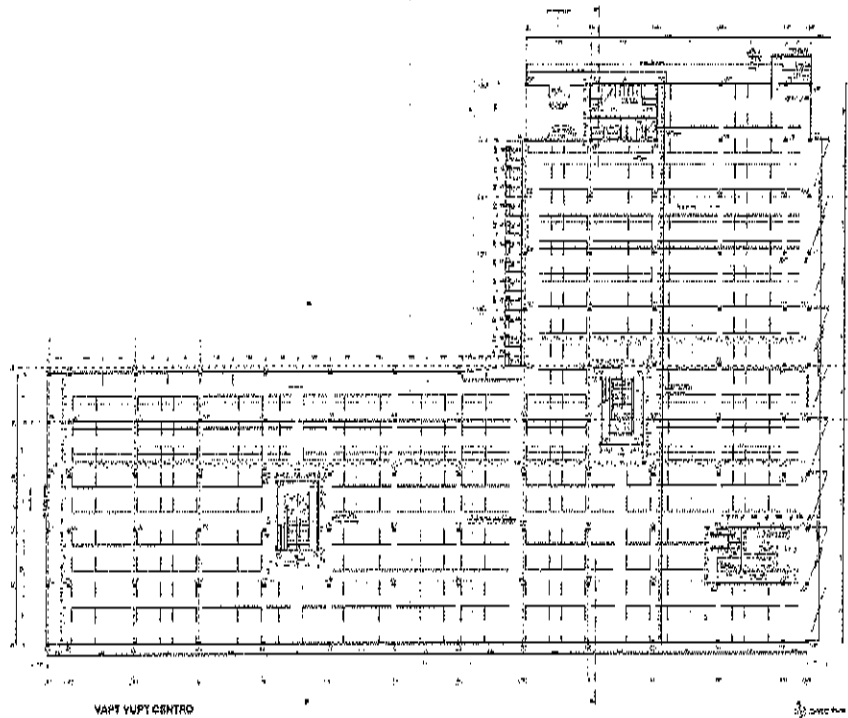
*[Handwritten signature]*



Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior



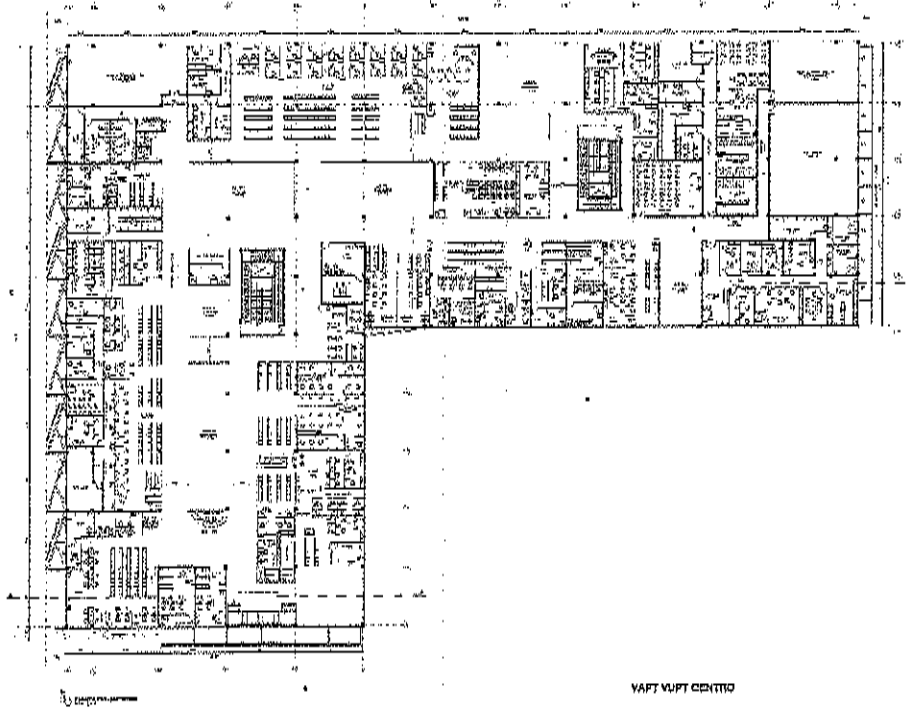
Unidade Centro – Planta Térreo



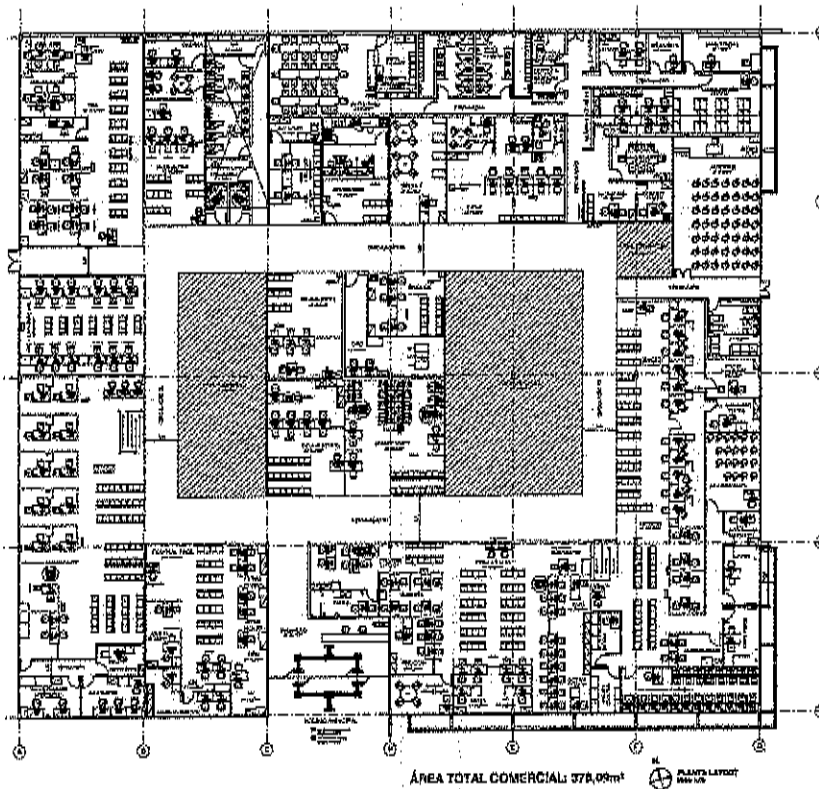
A

Q

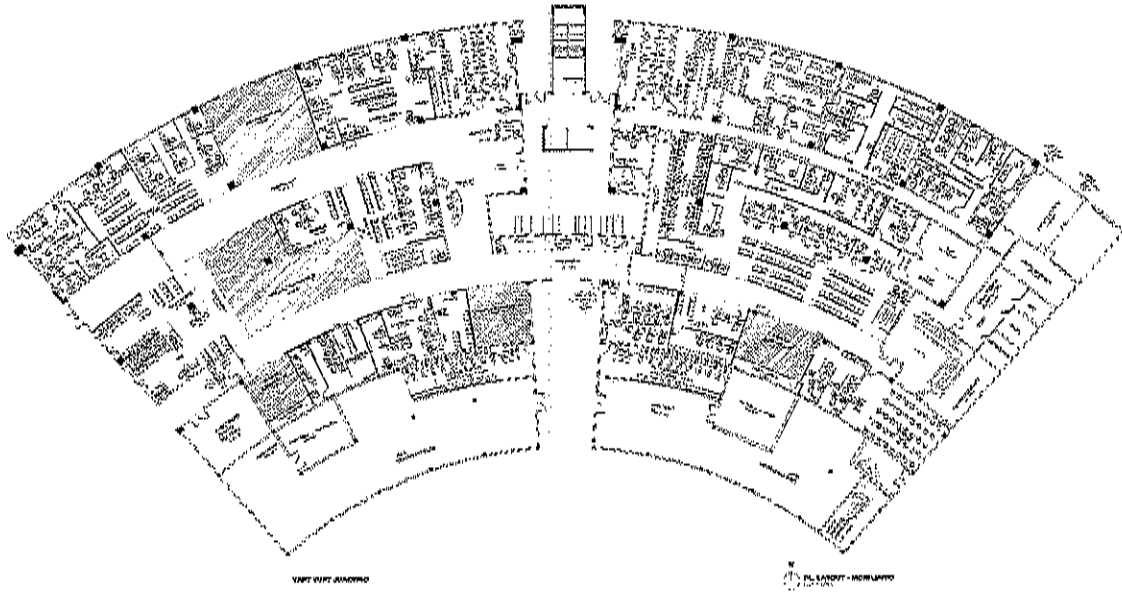
Unidade Centro – Planta Superior



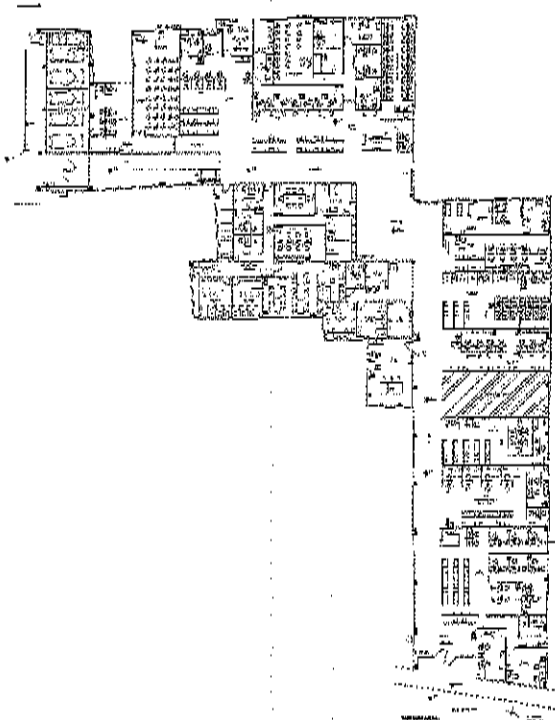
Unidade Messejana



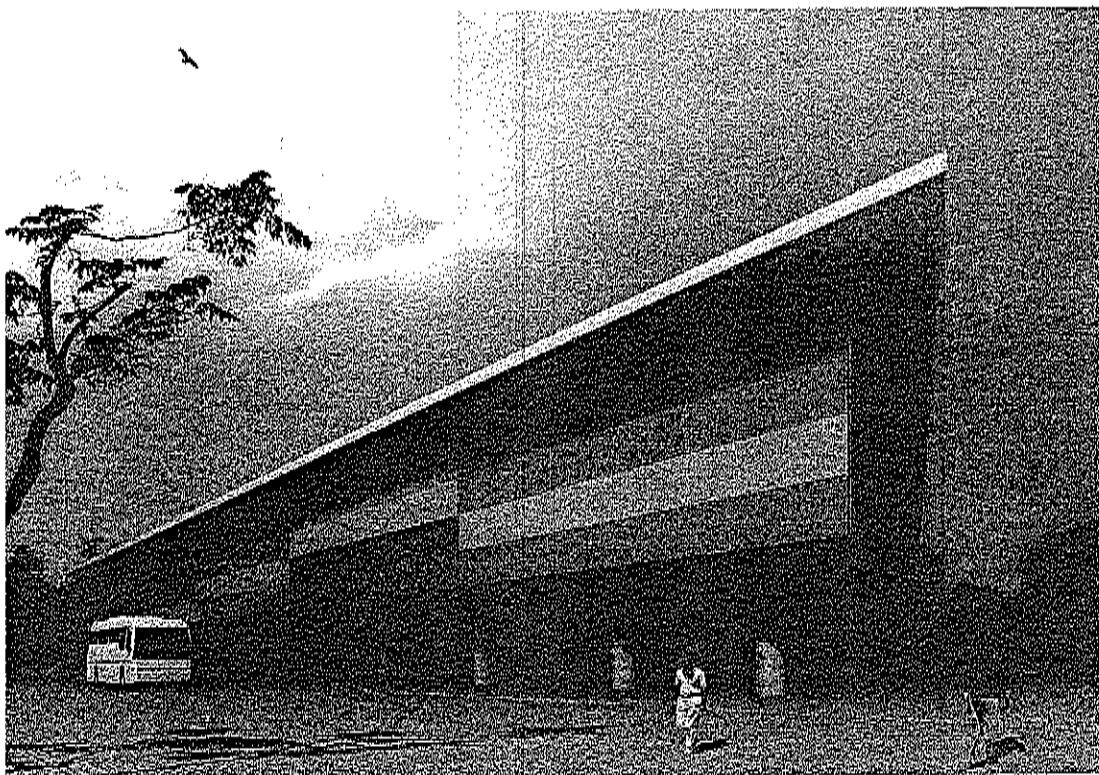
Unidade Juazeiro do Norte



Unidade Sobral

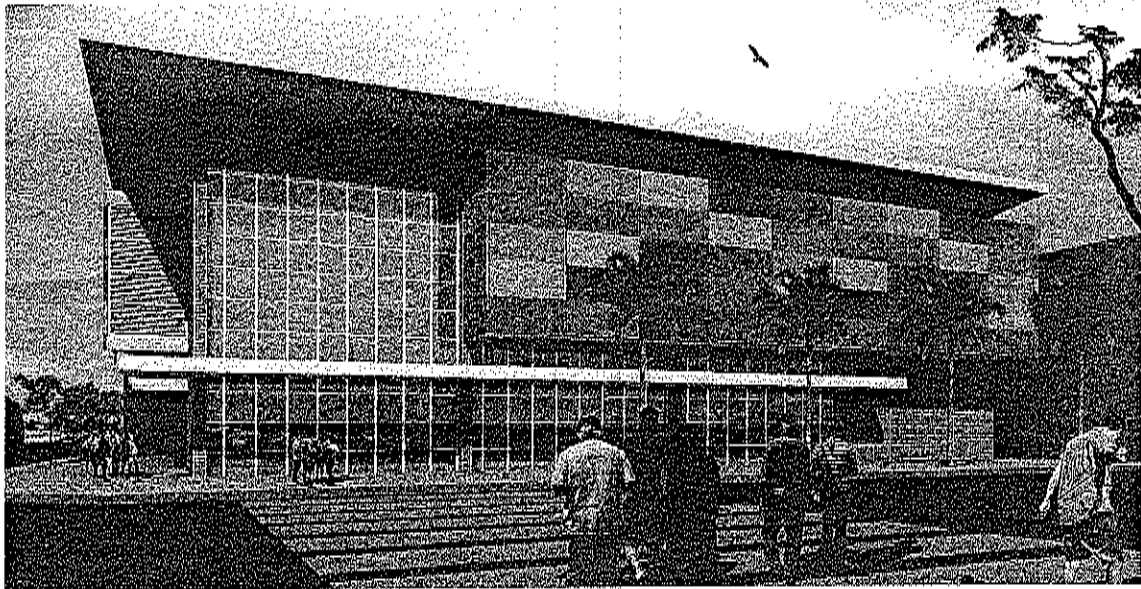
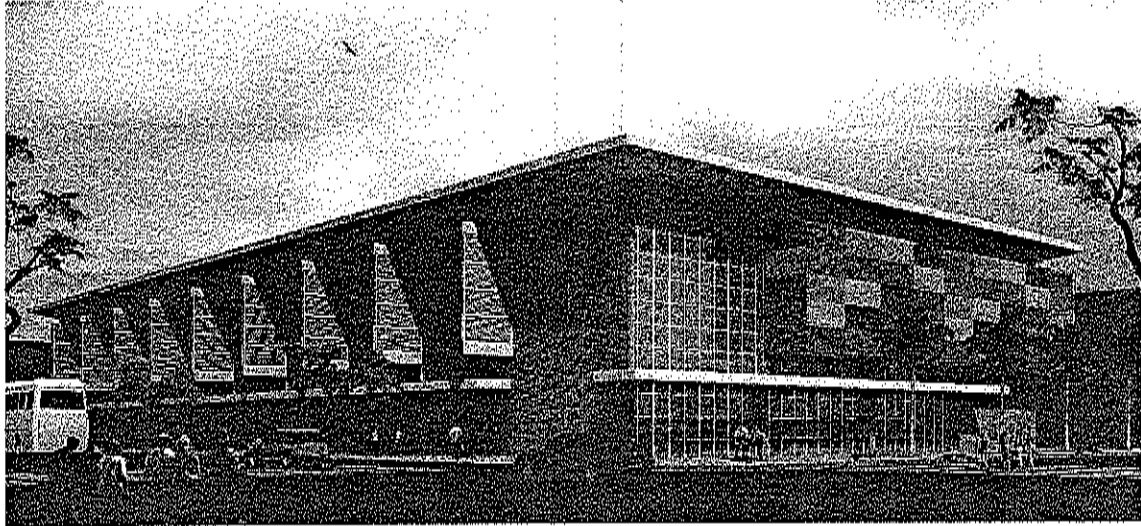


- Perspectivas
- Antônio Bezerra



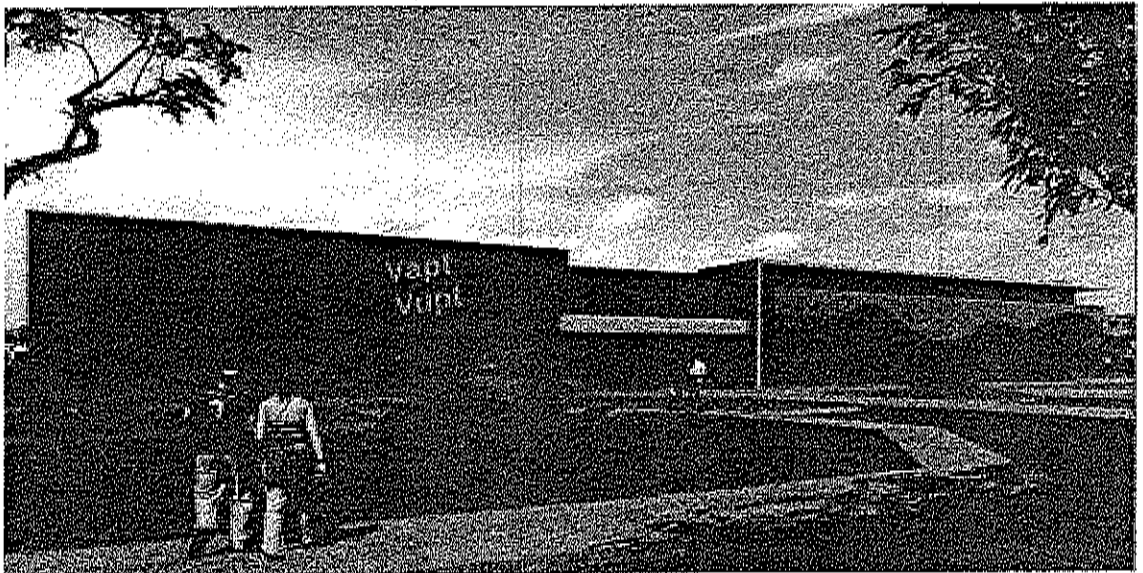
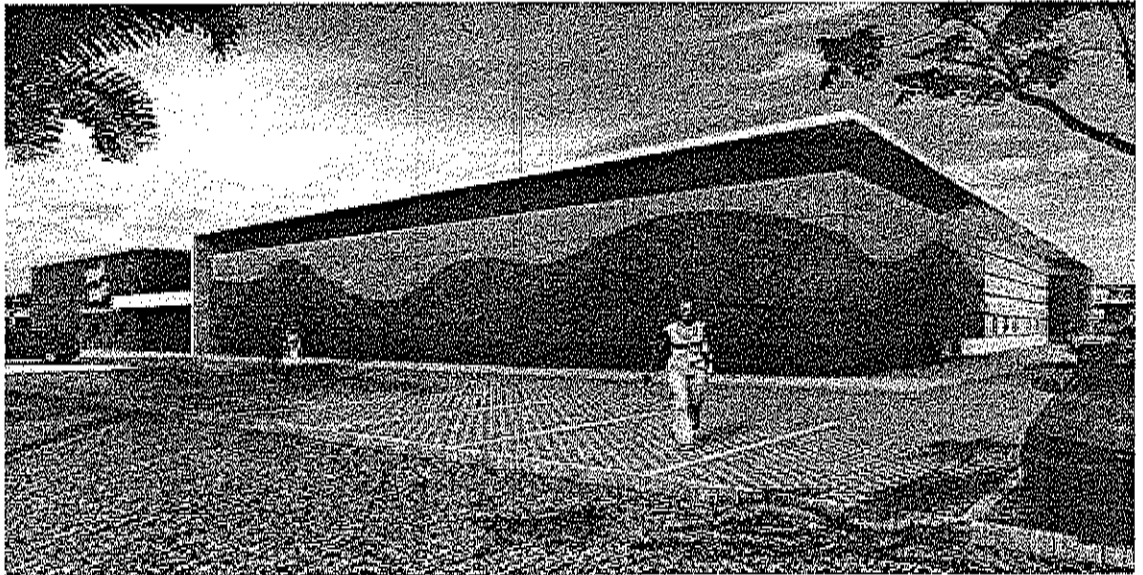


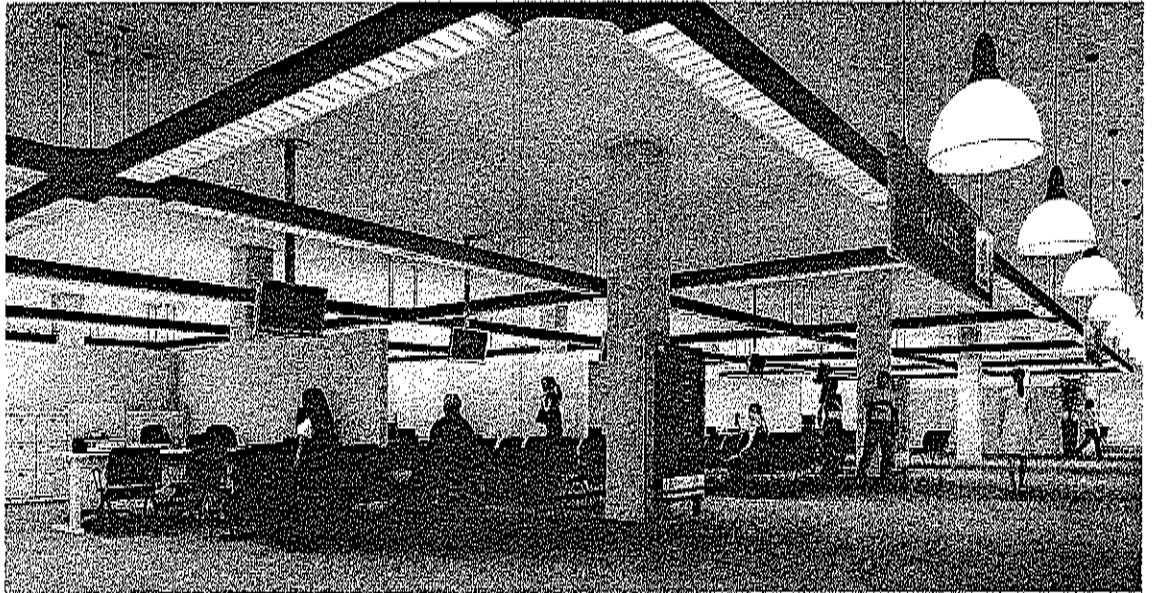
- **Centro**





- 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



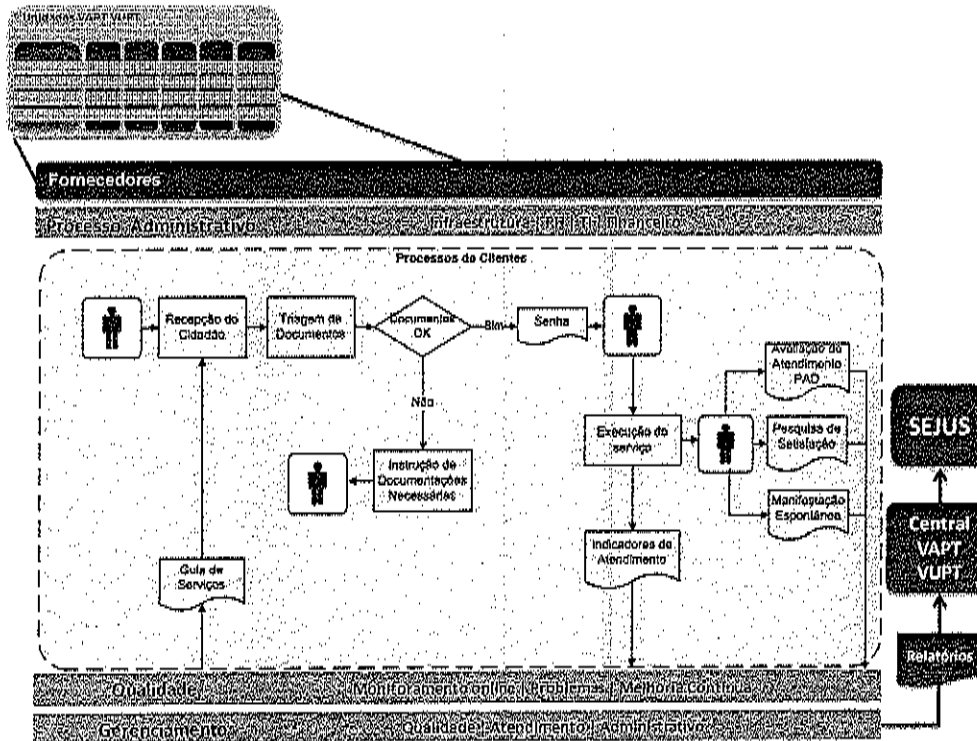
### 1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

#### 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

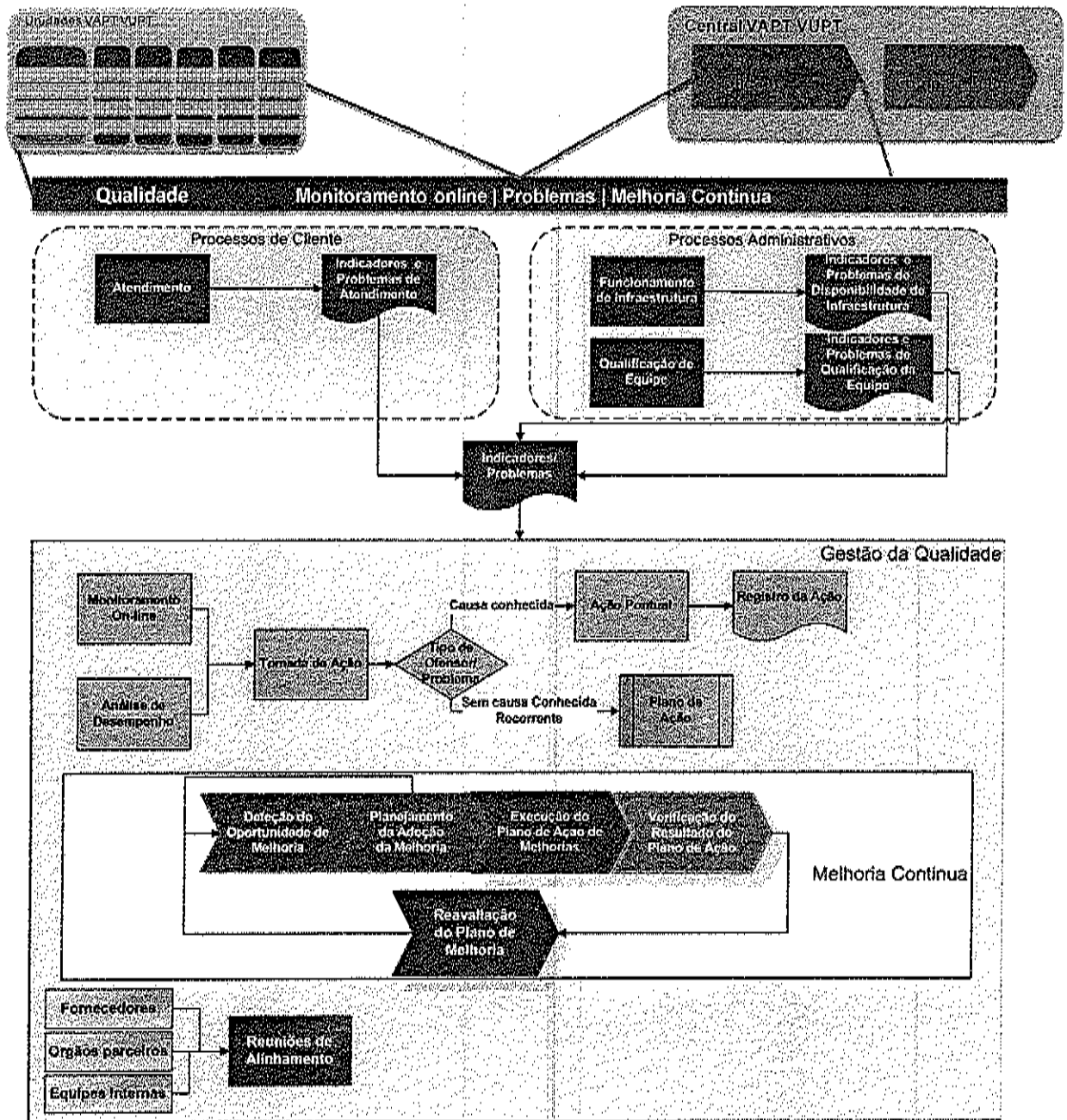


### 1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

#### 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.

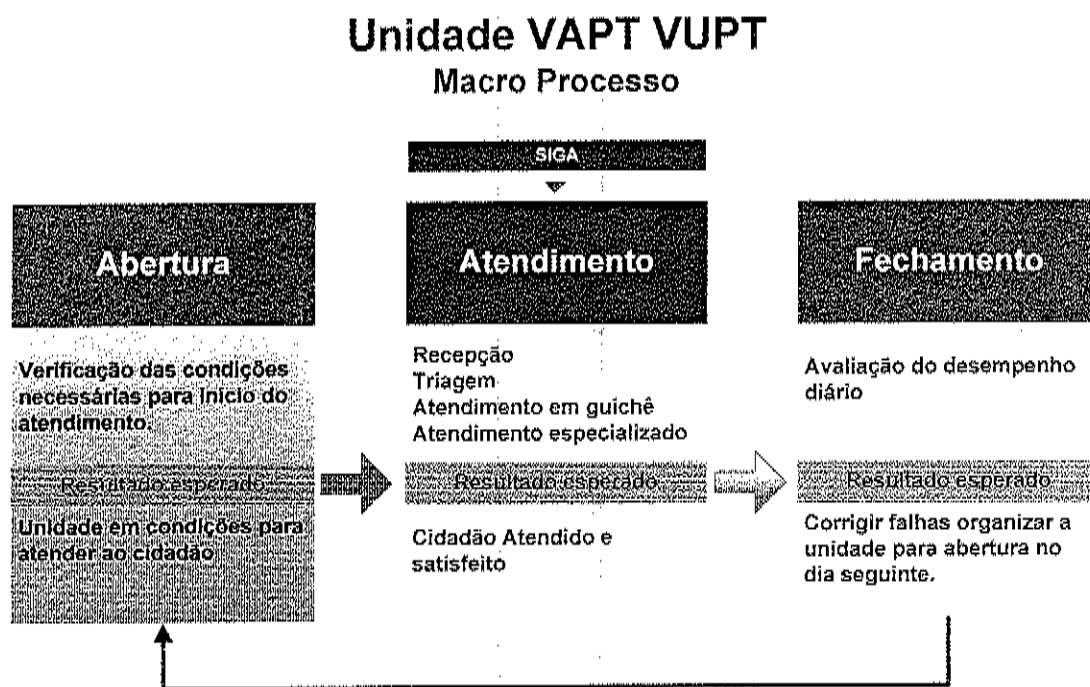
#### 1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

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.



- **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 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:

$$COEF = GSA + QI + QP;$$

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário;

QI = Qualidade da Infraestrutura;

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões:

$$GSA = GSC * 0,3 + TME * 0,1 + TMA * 0,1 + EFA * 0,05 + REM * 0,05$$

$$QI = DEI * 0,08 + DSA * 0,03 + DSR * 0,08 + NCL * 0,03 + NCE * 0,03$$

$$QP = PTR * 0,05 + QSA * 0,05 + QSO * 0,05$$



Tabela 5: Parâmetros dos Indicadores de Desempenho

Característico de Qualidade	Nº	Indicador de Desempenho	Unidade	Como Medir
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
	5	Respostas das Manifestações	%	Quantidade respostas enviadas no prazo / Quantidade mensal de manifestações
Condição 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
	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
Qualificação da Equipe	11	Percentual de treinamento	%	Quantidade de colaboradores treinados / Quantidade de colaboradores prevista para treinamento
	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 pasta compartilha em rede 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

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

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



## 5. RISCOS

### 5.1 Matriz de Riscos

Tabela 7: Matriz de Riscos

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
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 erros	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
<b>Financeiro</b>				
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 quantidade 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 incluídos 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)	Paralização do serviço	Exigência de garantias contratuais	Público
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas acessórias	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas acessórias	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**

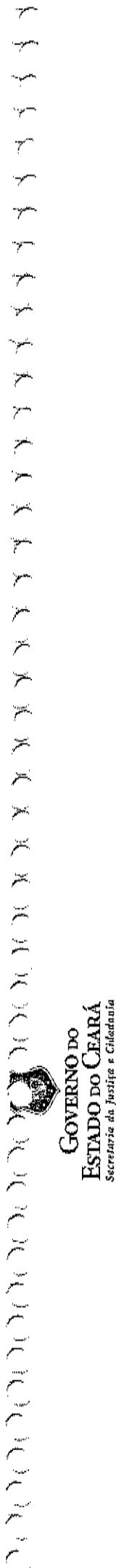
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
<b>Operacional</b>				
Insusmos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Aumento/redução 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, renegotiando os valores contratuais.	Público
Falha de Operação	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhare 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
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
<b>Patrocinador</b>	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Cessão de serviços para o governo e possível perda de investimento pelos provedores de equity	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Público
<b>Mudança de Propriedade</b>	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	Descrédito pelo governo da situação financeira do privado, e outros riscos não-financeiros que podem ser também inaceitáveis pelo governo	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Público, consequência adversa de uma mudança, caso ela de fato ocorra. Privado, objetivos comerciais inibidos por requisito restritivo feito pelo governo, como consentimento para uma mudança.



Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
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
<b>Relações Industriais</b>				
Relações Industriais e Condição cível	Risco de greves ou outra condição cível; 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
<b>Política Legislativa e Governamental</b>				
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
<b>Força Maior</b>				
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
<b>Propriedade do ativo</b>				
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 (m<sup>2</sup>), 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.

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.”

#### 6.2 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

<b>Juazeiro do Norte</b>			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	3	3
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
<b>AUTO ESCOLA</b>	AT - Atendimento Suporte Autoescola	1	1
<b>BRADESCO</b>	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		
<b>CRC - Conselho Regional de Contabilidade</b>	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores	5	3
	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		
<b>CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará</b>	CG - Alteração de Titularidade	46	46
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braille		
	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			



Juazeiro do Norte		2016.2	2017.1
Orgão	Atividade		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida		
	CG - Ligação de esgoto		
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões/ Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Outros Serviços		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	CG - Reclamação de falta D. água		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Substituição de Registro Geral		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		
	CG - Vencimentos Opcionais		
	CG - Verificação consumo medido		
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto		
	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		



Juazeiro do Norte		2016.2	2017.1
Órgão	Atividade		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro		
	CG - Supressão de Ramal Predial		
	CG - Venda Agente a granel - C.Fipa		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		
	CG - Verificação de Fonte próprio abastecimento		
	CG - Verificação de ligação executada não faturada		
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada		
	CG - Verificação de não recebimento de fatura		
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto		
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Desobstrução ligação do Esgoto		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Devolução de valores		
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo		
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto		
	CG - Instalação de Hidrante		
	CG - Instalação de Hidrômetro		
	CG - Instalação Eliminador de ar		
	CG - Interligação esgoto Cagece		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		
	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	CS - Desenquadramento da Condição de MEI	3	3
	CS - Representação da Classe Contábil - Sindicato		






Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
Serviços Contábeis	CS - Formalização do MEI		
	CS - Validação de Certificação Digital		
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 - 2ª Via de CNH	17	17
	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 - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
DH - Solicitação Trans. Estrangeiro			
E-VAPT VUPT	IN - Cursos Interativos	5	5
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Solicitação de Serviços Web		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Enquadramento de microempresa	10	10
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI		
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Alteração de Empresário Individual		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		

Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
	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	8	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	2	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		
	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			

Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
	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 a Víctima de Violência - CRAVV		
	SJ - Emissão de 1º via do CPF	3	3
	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		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Atualização de PIS	4	7
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Cálculo e Emissão de DARF		
	RF - Consulta a restituição do IRPF		
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF - Consulta a autenticidade de inscrição e Situação Cadastral	5	7
	RF - CPF Regularização da situação cadastral via web		
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)		
COELCE	CO - Atendimento Coelce	1	1

Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
INSS - Instituto Nacional de Seguridade Social	IS - Acerto de Vinculo com o SINE	16	16
	IS - Agendamento de Atendimento Presencial		
	IS - Atendimento ao Contribuinte Individual		
	IS - Cadastro Pessoas Fisica		
	IS - Carta de Concessão e Memória de Calculo		
	IS - Emissão de Certidão Para PIS/PASEP		
	IS - Emissão de GPS		
	IS - Encerramento de Atividades		
	IS - Extrato CNIS		
	IS - Extrato do Impósto de Renda		
	IS - Históricos: HISCRE, HISCNS e Extrato de Passagem		
	IS - Inclusão de Atividades		
	IS - Informações: Situação do Beneficio		
	IS - Manutenção de Atividades		
IS - Orientação e Informação			
IS - Recurso e Revisão (Consulta de Situação)			
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		<b>173</b>	<b>175</b>

Houve alteração na quantidade de serviço por solicitação dos órgãos em razão de ajustes operacionais tais como fluxo de demanda e viabilidade técnica.

### Messejana

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

Messejana			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	12	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		




<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	AM - Solicitação de Nada Consta		
	AM - Solicitações Gerais		
<b>SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico</b>	SD - Abertura e extrato de conta corrente		
	SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais		
	SD - Apoio na comercialização de produtos		
	SD - Campanhas de valorização do consumo local		
	SD - Capacitação em gestão de negócios		
	SD - Capacitação profissional para jovens e adultos		
	SD - Capacitações em Economia Solidária		
	SD - Consultoria técnica empresarial	10	16
	SD - Depósito em conta corrente		
	SD - Fortalecimento da organização comunitária		
	SD - Inclusão financeira e bancária através de uma plataforma móvel (e-dinheiro), gratuita para a população		
	SD - Mapeamentos socioprodutivos		
	SD - Organização de feiras de produtos locais		
	SD - Orientação para o Microcrédito		
SD - Outros			
SD - Saque avulso através do celular			
<b>CRC – Conselho Regional de Contabilidade</b>	CC - Constituição Empresarial		
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual	2	6
	CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa		
	CC - Prestação de Contas de DECORE		
CC - Registro Provisório/Originário de Contadores			
<b>ARCE - Agência Reguladora do Ceará</b>	AE - Consulta	4	4




Messejana		2016.2	2017.1
Seção	Atividade		
	AE - Informação		
	AE - Denúncia		
	AE - Reclamação		
BRADESCO	BR - Conta de Consumo		
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil	8	8
	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		
	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	87	87
	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		






Messejana		2016.2	2017.1
Seção	Atividade		
	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 Braille		
	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		




<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água		
	CG -Verificação de ligação executada não faturada		
	CG -Verificação irregularidade na ligação		
	CG -Vencimentos Opcionais		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Religação de Água		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto		
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo		
	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		

<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Instalação Eliminador de ar		
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água		
	CG - Reativação de débito – CADIN		
	CG - Substituição de Hidrômetro		
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Cadastramento de Imóvel/cliente		
	CG - Interligação esgoto Cagece		
	CG - Emissão de 2ª via de fatura		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Instalação de Hidrômetro		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Leitura informada pelo cliente		
	CG - Desobstrução da Rede de Esgoto		
<b>CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas</b>	CD - Inclusão/Exclusão de alertas	4	4
	CD - Cadastro Positivo		




<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	CD - Consulta SPC/SERASA		
	CD - Exclusão de consultas/passagem		
<b>STDS – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social</b>	CT - Inscrição e realização de cursos, palestras e treinamentos	0	1
<b>DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito</b>	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	23	23
	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			

<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
<b>DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará</b>	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição	4	4
	DG - Solicitação de Informações Gerais		
	DG - Realização de Audiência de Conciliação		
	DG - Abertura de Processo		
<b>ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza</b>	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		
<b>E-VAPT/VUPT</b>	IN - Solicitação de Serviços Web	5	5
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Entrega de Certificados		
<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro Social</b>	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS	8	9
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		

<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial		
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda		
	IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário		
	IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)		
	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado		
<b>JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará</b>	JC - Extinção de Empresário Individual	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			
<b>PEFOCE - Perícia Forense do Ceará</b>	PC - 1ª Via de Identidade	8	8
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - Consulta de RG		





<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	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		
<b>PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor</b>	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	7	8
	PR - Denúncia		
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Simples consulta		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Vista dos Autos		
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Orientação Jurídica		
<b>SEFAZ - Secretaria da Fazenda</b>	SZ - Alteração cadastral eletrônica	25	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		




<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	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		
<b>SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças</b>	SF - Restituição de valores		
	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	22	22
	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			

Messejana			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	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		
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares		
	NC - Entrega do Cartão de Visitas	7	7
	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		




<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP		
<b>SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho, Desenvolvimento Social e Combate a Fome</b>	SE - Consulta Cadastral	4	4
	SE - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único		
	SE - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família		
	SE - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - Emissão da Carteira de Trabalho	4	5
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Seguro Desemprego		
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - Agendamento de Serviços na RFB	11	14
	RF - CAFIR ? Consulta situação cadastral do imóvel rural		
	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 - Cálculo e Emissão de DARF		
	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 DAS-MEI		
	RF - Extrato de processamento da declaração IRPF		
RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)			
<b>TRE - Tribunal Regional Eleitoral</b>	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	11	12




<b>Messejana</b>			
Seção	Atividade	2016.2	2017.1
	TR - Cadastro 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		
<b>COELCE</b>	CO - Atendimento Coelce	1	1
<b>SESA - SECRETARIA DA SAUDE</b>	SS - Orientação Nutricional		
	SS - Vacinação	2	2
<b>SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente</b>	SA - Alvará de construção automático		
	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	9	9
	SA - Isenção de Licenciamento Ambiental para Atividade		
	SA - Licença Sanitária e isenção		
	SA - Recebimento de defesa de autos		
	SA - Recebimento de Denúncias		
<b>TOTAL MESSEJANA</b>		<b>301</b>	<b>319</b>

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

O órgão STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social, que compõe a Central Fácil, teve suas atividades retomadas no período de referência desse relatório.

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Sobral

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Informação	3	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	4	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	2	2
	CP - Validação de Certificação Digital		
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	DH - 1ª Guia de CNH	18	18






<b>SOBRAL</b>			
Orgão	Atividade	2016.2	2017.1
<b>Estadual de Trânsito</b>	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 Ressaiva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
DH - Transferência de pontuação			
<b>E-VAPT VUPT</b>	IN - Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Entrega de Certificados	5	5
	IN - Solicitação de Serviços Web		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
<b>JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará</b>	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)	10	10
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		




<b>SOBRAL</b>			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
	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		
<b>PEFOCE - Perícia Forense do Ceará</b>	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)	8	8
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
<b>SEFAZ - Secretaria da Fazenda</b>	SZ - Cadastro de empresas manual		
	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	7	7
	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		
<b>SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania</b>	SJ - 1ª via de CTPS	8	7
	SJ - 2ª via de CTPS		

<b>SOBRAL</b>			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
	SJ - Alteração de Dados Cadastrais		
	SJ - Emissão de 1ª via do CPF		
	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		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - Atualização de PIS	2	5
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - CAFIR Consulta situação cadastral do imóvel rural	8	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)			
<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro</b>	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	7	9




<b>SOBRAL</b>			
Órgão	Atividade	2016.2	2017.1
<b>Social</b>	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS		
	IS - Consulta de Situação de Benefício		
	IS - Emitir Extrato de Pagamento de Benefício		
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		
<b>BRADESCO</b>	BR - Conta de Consumo		
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)	8	8
	BR - Transferência entre contas Bradesco		
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
<b>COELCE</b>	CO - Atendimento Coelce	1	1
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		96	101

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

Tabela 12: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

<b>Antônio Bezerra</b>		<b>2016.2</b>	<b>2017.1</b>
<b>Seção</b>			
<b>AMC – Autarquia Municipal de Trânsito</b>	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 (normal e judicial)		
	AM - Solicitação de Baixa de Pagamento		
	AM - Solicitação de Nada Consta		
	AM - Solicitações Gerais		
<b>SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico</b>	SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais	4	4
	SD - Consultoria técnica empresarial		
	SD - MEI		
	SD - Orientação para o Microcrédito		
<b>CRC – Conselho Regional de Contabilidade</b>	CC - Constituição Empresarial	4	4
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual		
	CC - Prestação de Contas da DECORE		
<b>ARCE – Agência Reguladora do Ceará</b>	AE - Consulta	3	3
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
<b>BRANDESCO</b>	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		
<b>CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará</b>	CG - Conserto caixa hidrômetro	87	87
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Outros Serviços		

**Antônio Bezerra**

Seção	2016.2	2017.1
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 - 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		






**Antônio Bezerra**

Seção	2016.2	2017.1
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		



<b>Antônio Bezerra</b>			
Seção		2016-2	2017-1
	CG - Instalação de Hidrômetro		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Leitura informada pelo cliente		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
<b>CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas</b>	CD - Inclusão/Exclusão de alertas		
	CD - Cadastro Positivo		
	CD - Consulta SPC/SERASA	4	4
	CD - Exclusão de consultas/passagem		
<b>SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis</b>	CP - Desenquadramento da Condição de MEI		
	CP - Formalização do MEI		
	CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato	2	4
	CP - Validação de Certificação Digital		
<b>DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito</b>	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	12	13
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Renovação de CNH		
<b>ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza</b>	EN - Entrega de Documentos		
	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 - Entrega de Cartão Avulso	10	10
	ET - Entrega de Cartão VT		
	ET - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal		
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso		
	ET - Restituição Estudantil		
<b>E-VAPT VUPT</b>	IN - Solicitação de Serviços Web	5	5

<b>Antônio Bezerra</b>		<b>2016.2</b>	<b>2017.1</b>
<b>Seção</b>			
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Entrega de Certificados		
<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro Social</b>	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social		
	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)	6	6
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
<b>PEFOCE - Perícia Forense do Ceará</b>	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)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas	8	8
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
	PB - 1ª Via de Identidade - Retaguarda		
	PB - 2ª Via de Identidade - Retaguarda		
	PB - Emissão de DAE - Taxas - Retaguarda		
<b>PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor</b>	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	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)	7	7
	PR - Orientação Jurídica		
<b>SEFAZ - Secretaria da Fazenda</b>	SZ - Alteração cadastral eletrônica		
	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	25	25
	SZ - Certificado de regularidade		




<b>Antônio Bezerra</b>			
Seção	2016.2	2017.1	
	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		
<b>SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças</b>	SF - Restituição de valores		
	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	22	22
	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			





<b>Antônio Bezerra</b>		<b>2016.2</b>	<b>2017.1</b>
<b>Seção</b>			
	SF - Solicitação de Avaliação de ITBI		
	SF - Inscrição de IPTU		
	SF - Consulta de Habilitação no Simples Nacional		
	SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI		
	SF - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica		
	SF - Emissão de Guia Complementar de ITBI		
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU		
	SF - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI		
	SF - Isenção de ISS		
	SF - Consulta Declaração Certidão ITBI		
	SF - Solicitação de Restituição de ITBI		
<b>SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania</b>	NC - Alternativa Penal		
	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	7	7
	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			
<b>SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome</b>	SE - Consulta Cadastral		
	SE - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único	4	4
	SE - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família		
	SE - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Entrega de CTPS	4	6
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - Agendamento de Serviços na RFB		
	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	11	11
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral		
	RF - CPF ? Regularização da situação cadastral via web		

<b>Antônio Bezerra</b>			
Seção		2016.2	2017.1
	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)		
<b>COELCE</b>	CO - Atendimento Coelce	1	1
<b>SESA - SECRETARIA DA SAUDE</b>	SS - Orientação Nutricional	2	2
	SS - Vacinação		
<b>SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente</b>	SA - Alvará de construção automático		
	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	9	9
	SA - Isenção de Licenciamento Ambiental para Atividade		
	SA - Licença Sanitária e isenção		
	SA - Recebimento de defesa de autos		
	SA - Recebimento de Denúncias		
<b>JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará</b>	JC - Alteração de Empresário Individual		
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Emissão de certidões		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte	0	7
	JC - Extinção de Empresário Individual		
	JC - Inscrição de Empresário Individual		
	JC - Recebimento de processos		
<b>TOTAL ANTONIO BEZERRA</b>		<b>256</b>	<b>269</b>

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

No período de apuração deste relatório entrou em operação na unidade de Antônio Bezerra a Junta Comercial do Estado do Ceará.

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			ANTONIO BEZERRA		
	MÉDIA SEMESTRE									PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA
PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO			
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000	980	2				1600	957	3
ARCE - Agência Reguladora do Ceará		0	0		10			0			1	
BRADESCO		5887	28		7860	4		4699	196		5562	
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	126	12	8.160	1165	12	2000			2850	952	19
CIDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000	821	13	3000			2600	837	4
CENTRAL FÁCIL	3.012											
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis		134	3					184	6		126	7
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado												
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	85							431	5			
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	1.960			1.759	673	5	1480			2814	235	2
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	282	1	1.578	414	22	2080	724	9	2520	29	
SÉR - Secretaria Executiva Regional												
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75	27			2			4				
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	2096	57	1.079	298	3	216	930	2	1732	99	
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social					103							
COELCE - Companhia Energética do Ceará	5.600	1		2.000	1		5000	11	1	4400	1	
CORREIOS - Companhia Brasileira de	2.000			2.000			1800			2600		



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSIANA			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	PROJETADO			
Correios e Telégrafos												
DECON - Defesa do Consumidor de Ceará				450						720		
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	14849	24	3.464	12618	29	2685	5950	70	6062	3625	282
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870	348	2	2.200	907	2	640	407		3500		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					3321	46					4375	185
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300		
INOCENTRO - E - Vapt	1.000	1898	1	2.200	3318	15	1000	4332	81	3600	3288	118
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social		608	12		448	6		41	1		91	1
JUNTA MILITAR				325						254		
OI												
OUVIDORIA	150			150			150			150		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	4523	1366	5.560	10949	790	4.000	6296	9	8900	21786	400
POLÍCIA FEDERAL	1.100											
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					776	9					534	
SRF - Secretaria da Receita Federal	900	510	9	600	1299	56	800	240	8	780	669	53
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432	0		1.091	5177	360	317			1745	3233	171
SCSP - Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos												
SECULT - Secretaria da Cultura		164										
SEJUS - Secretaria de Justiça	1.320	532	3	990	3704	74	1364	3772	35	1100	4306	87
SERASA Experian				994						1590		




ÓRGÃO	IUAZÉIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA		
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA
SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate à Fome					1873	255					2869	123
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	3.926	1372	1.649	5263	5177	479	6855	628	2638	8013	1926
DRT - Delegacia Regional do Trabalho				1.102						1763		
CRF - Caixa Econômica Federal	2.000			2.727			2000			4363		
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico					345	17					30	2
SBSA - Secretaria da Saúde					649	130					527	432
SÉUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente					44	1					60	

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 1.1 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 2017.1**

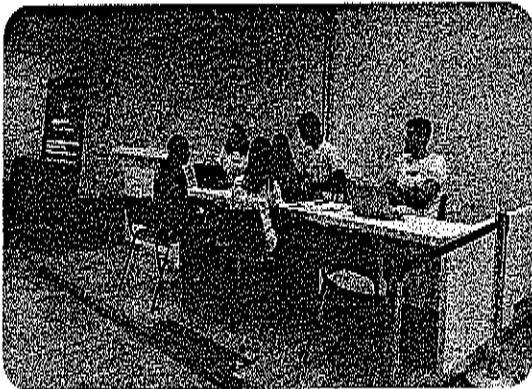
Ação: Carnaval. Unidade Sobral. Fevereiro de 2017



Ação: Dia da Mulher. Unidade Sobral. Março de 2017



Ação: Dia do Consumidor. Unidade Sobral. Março de 2017



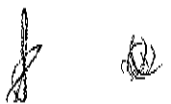
Ação: Dia do Trabalhador. Unidade Sobral. Maio de 2017



Ação: Maio Amarelo. Unidade Sobral. Maio de 2017

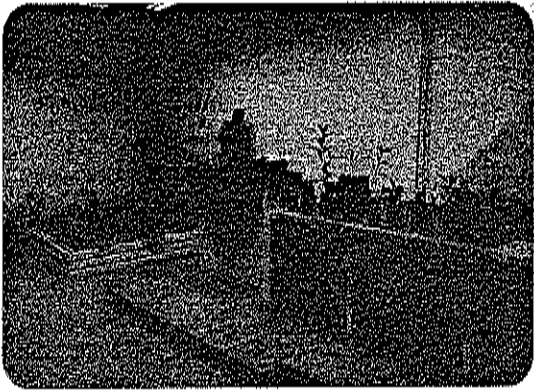


Ação: Dia das Mães. Unidade Sobral. Maio de 2017

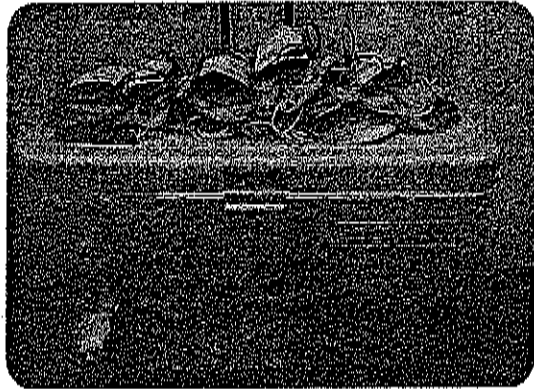




Ação: Semana do Meio Ambiente. Unidade Sobral. Junho de 2017



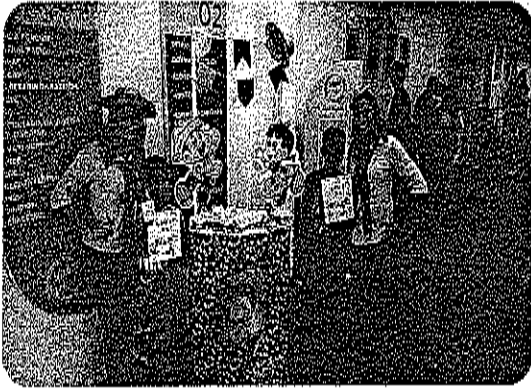
Ação: Campanha Junho Vermelho. Unidade Sobral. Junho de 2017



Ação: São João. Unidade Sobral. Junho de 2017



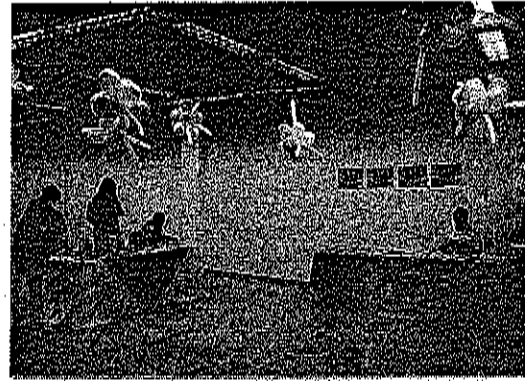




Ação: Carnaval. Unidade Juazeiro do Norte. Fevereiro de 2017.



Ação: Dia da Mulher. Unidade Juazeiro do Norte. Maio de 2017



Ação: Páscoa. Unidade Juazeiro do Norte. Abril de 2017.



Ação: Maio Amarelo. Unidade Juazeiro do Norte. Maio de 2017

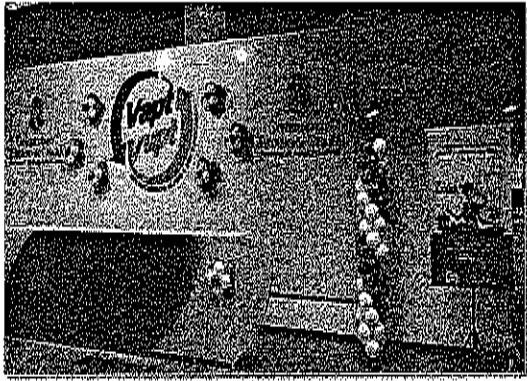


Ação: Dia do Trabalhador. Unidade Juazeiro do Norte. Maio de 2017



Ação: Dia das Mães. Unidade Juazeiro do Norte. Maio de 2017





Ação: Semana Mundial do Meio Ambiente. Unidade de Juazeiro do Norte. Junho de 2017.



Ação: Junho Vermelho. Unidade Juazeiro do Norte. Junho de 2017



Ação: São João. Unidade Juazeiro do Norte. Junho de 2017



Ação: Carnaval. Unidade de Messejana. Fevereiro de 2017



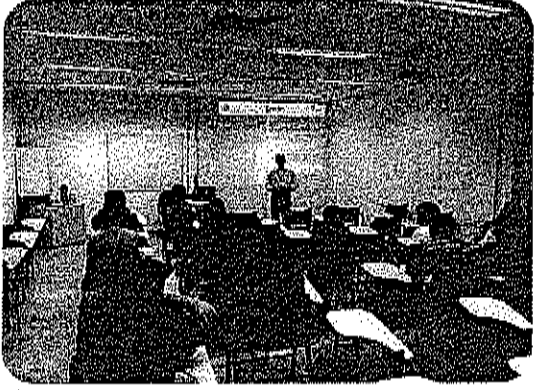
Ação: Dia da Mulher. Unidade de Messejana. Março de 2017



Ação: Páscoa. Unidade de Messejana. Março de 2017.



Ação: Dia do Trabalhador. Unidade Messejana. Março de 2017.



Ação: Dia das Mães. Unidade Messejana. Maio de 2017.



Ação: Dia Mundial do Combate a Hepatite. Unidade Messejana. Maio de 2017.



Ação: Maio Amarelo. Unidade Messejana. Maio de 2017.



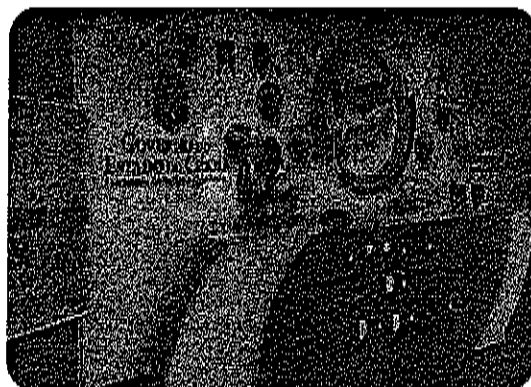




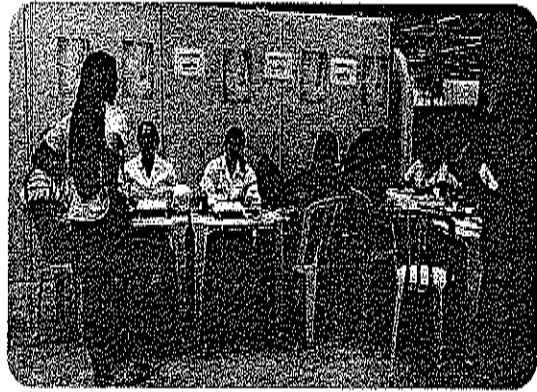
Ação: Semana do Meio Ambiente. Unidade Messejana. Junho de 2017



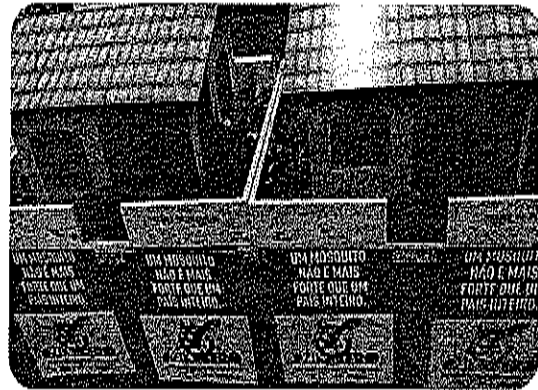
Ação: São João. Unidade Messejana. Junho de 2017



Ação: Junho Vermelho. Unidade de Messejana. Junho de 2017



Ação: Brigada Contra a Dengue. Unidade Antônio Bezerra. Janeiro de 2017



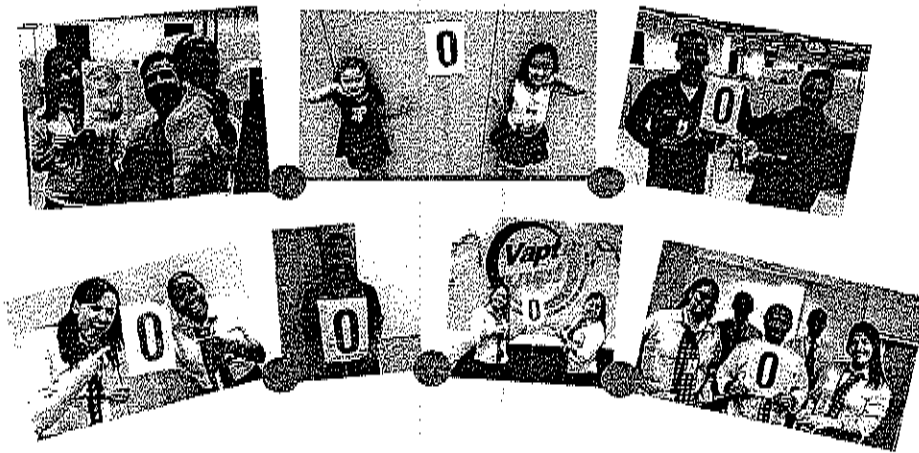
Ação: Palestra sobre Hanseníase. Unidade Antônio Bezerra. Janeiro de 2017



Ação: Carnaval. Unidade Antônio Bezerra. Fevereiro de 2017



Ação: 300.000 atendimentos. Unidade Antônio Bezerra. Fevereiro de 2017



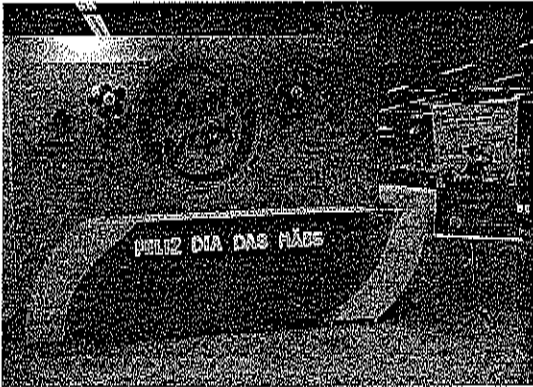
Ação: Dia da Mulher. Unidade Antônio Bezerra. Março de 2017



Ação: Páscoa. Unidade Antônio Bezerra. Abril de 2017.



Ação: Dia das Mães. Unidade de Antônio Bezerra. Maio de 2016.



Ação: Dia do Trabalhador. Unidade Antônio Bezerra. Maio de 2017.



Ação: Semana do Meio Ambiente Unidade Antônio Bezerra. Junho de 2017





Ação: São João Unidade Antônio Bezerra. Junho de 2017

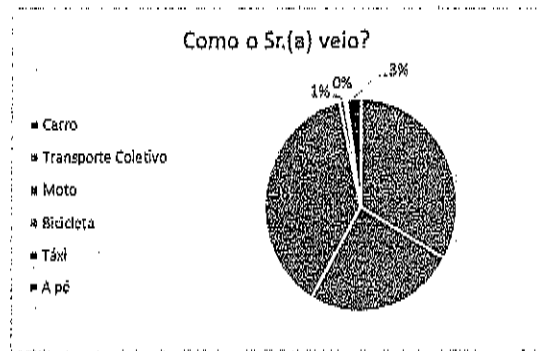
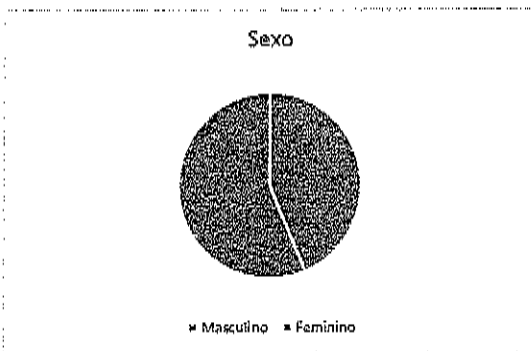


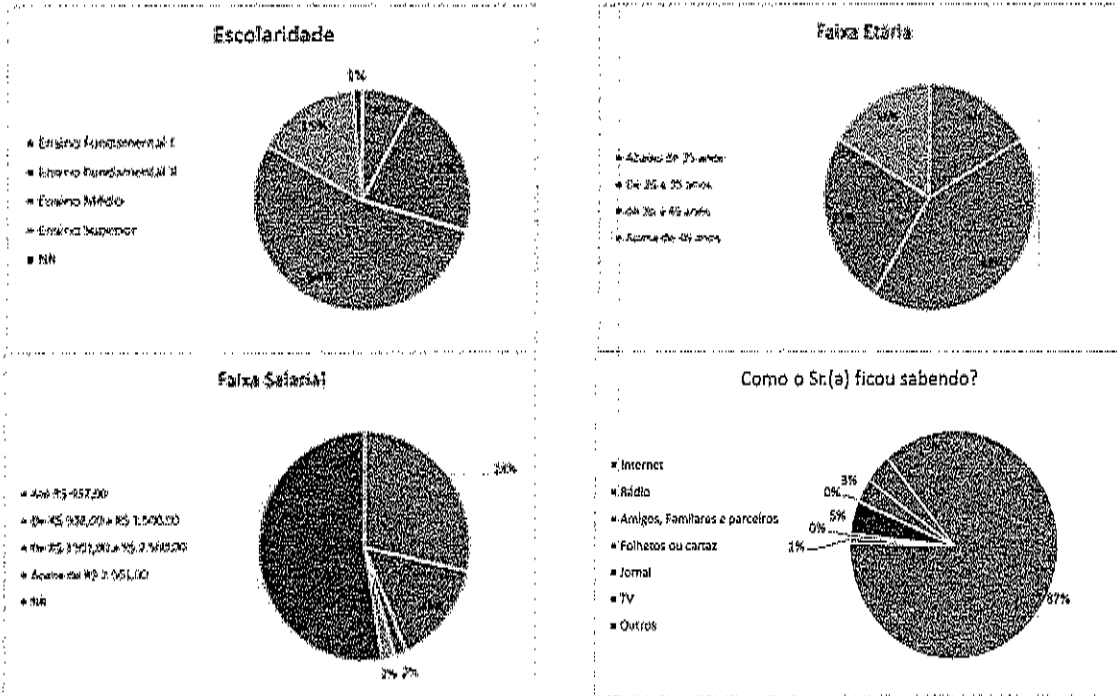
#### 6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 02 de Janeiro a 30 de Junho de 2017, 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.

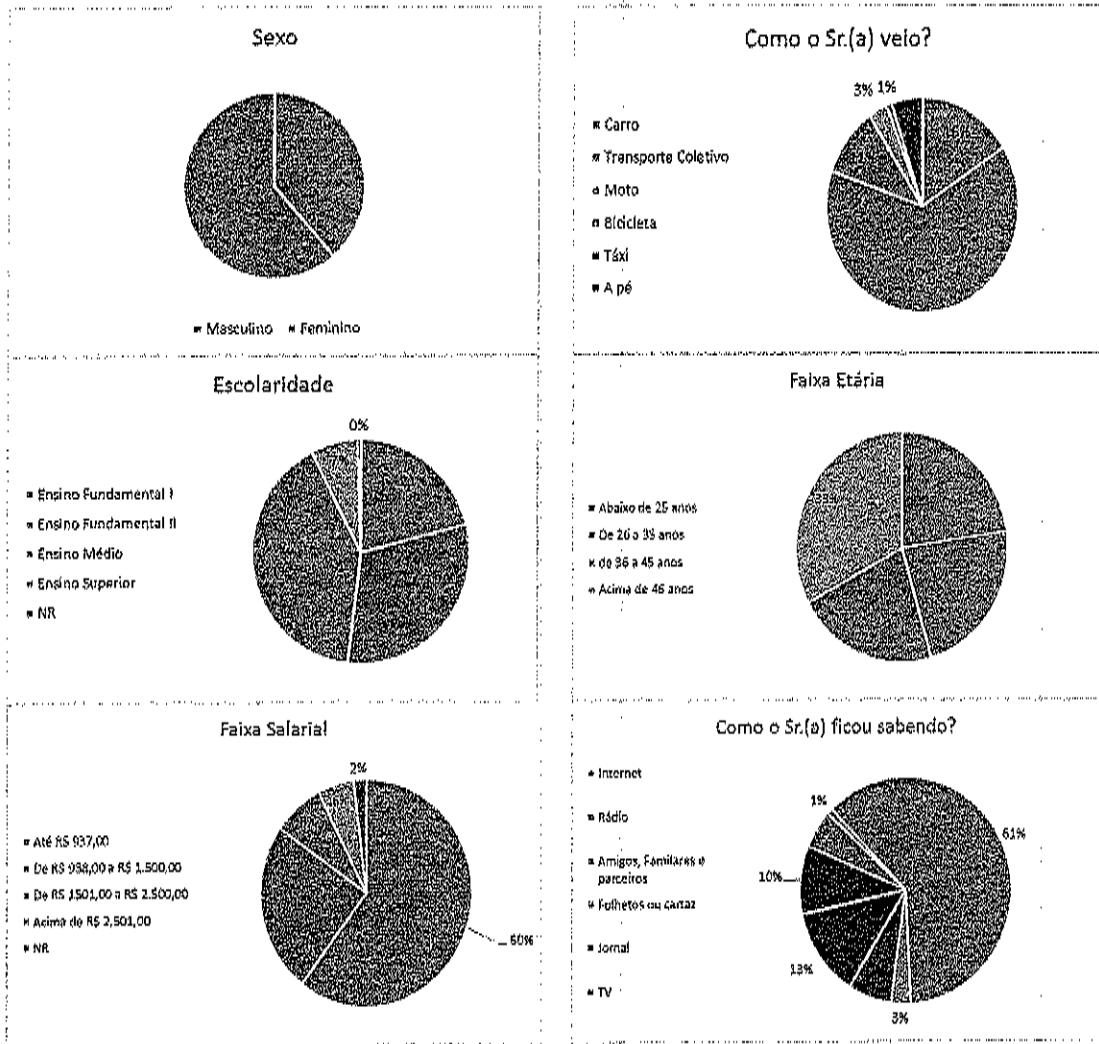
O sistema utilizado para a coleta de dados foi o SURVIO.

#### Perfil - Juazeiro do Norte

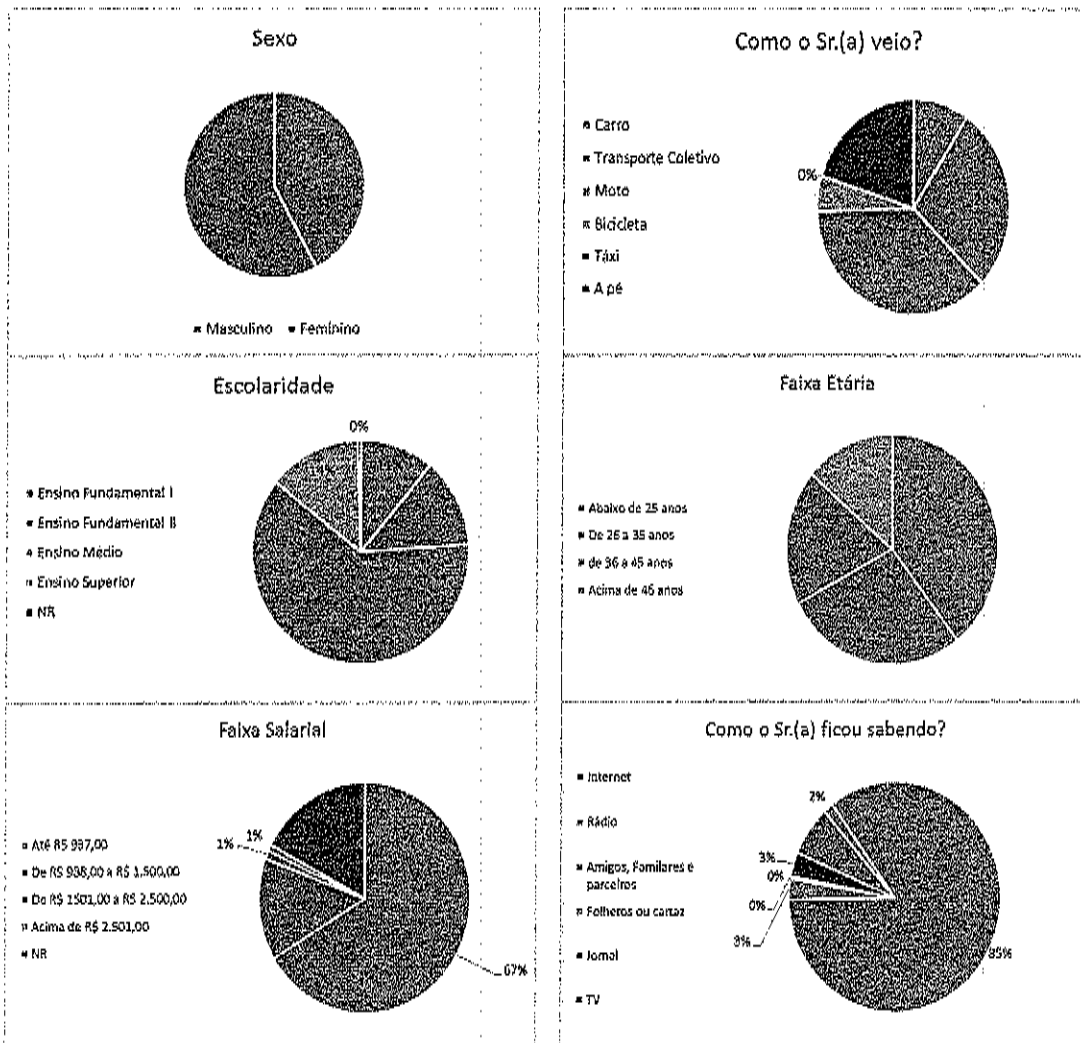




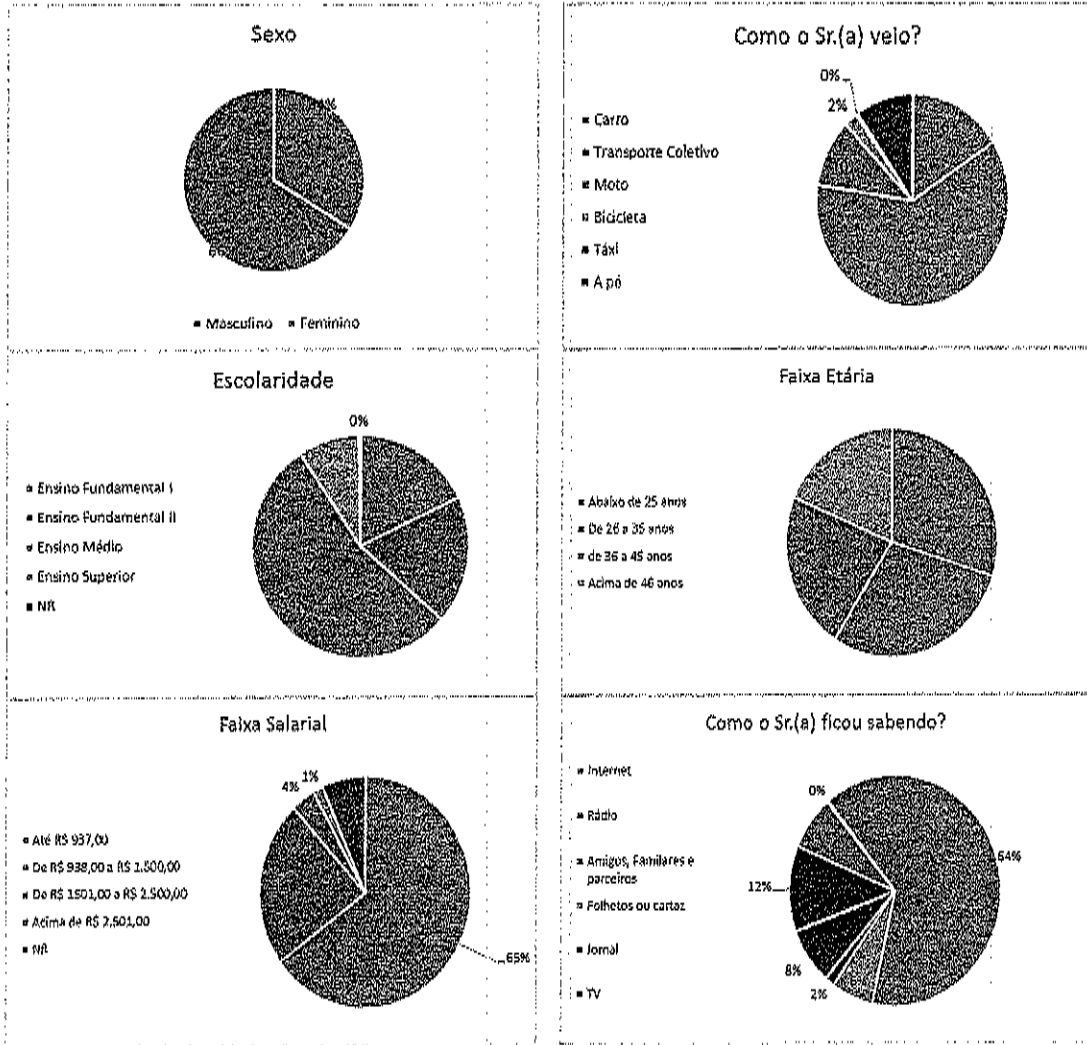
## Perfil – Messejana





**Unidade Sobral**



**Unidade Antônio Bezerra**



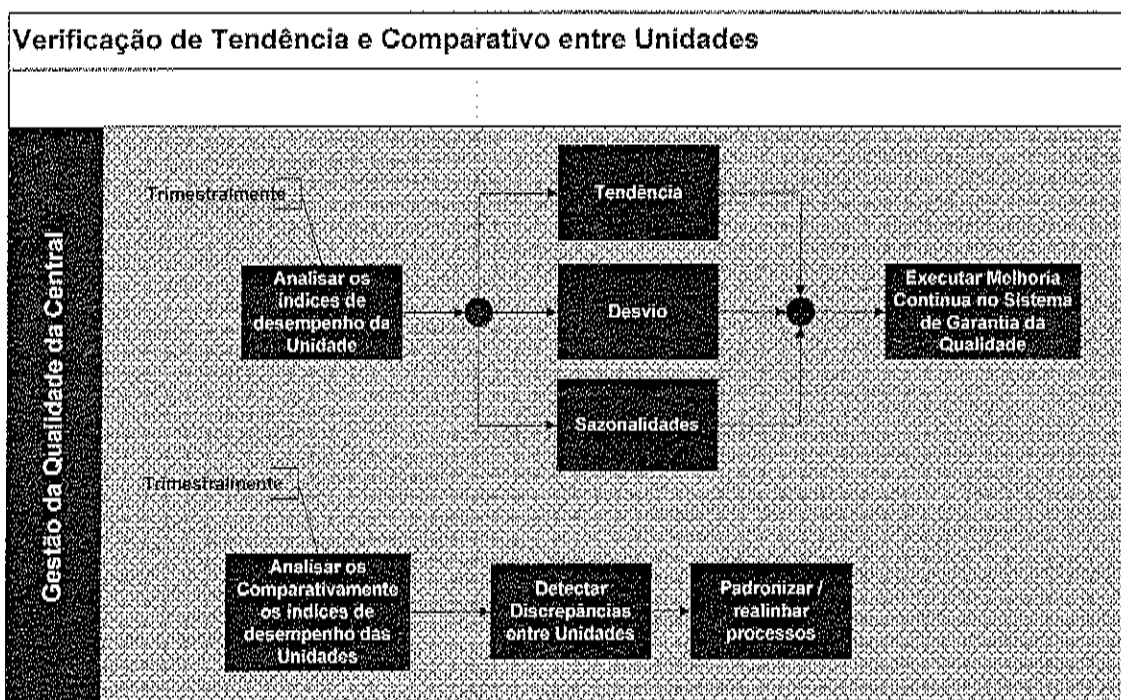



## 7. DESEMPENHO DA PPP

### 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 da pasta compartilhada via rede, 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 1º Semestre de 2017, com as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Antônio Bezerra e Sobral em operação, o valor mensal estimado pago pelo Poder Concedente à Concessionária foi realizado da seguinte forma:

Tabela 14: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Contraprestação Cheia Janeiro a Junho
Juazeiro do Norte	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
<b>Total:</b>	<b>R\$ 3.790.747,53*</b>

\*Valor da contraprestação pecuniária cheia (sem desconto das penalidades do semestre)

### II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Janeiro/17

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 janeiro/17:

$$CP_{janeiro/2017} = CCVV$$

Onde:

$$CP_{janeiro/2017} = \text{Contraprestação de janeiro/2017}$$

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

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}$  = 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 janeiro/2017, é obtido como segue:

$$CP_{janeiro/2017} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

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

$$PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} = \text{R\$ } 2.093,99$$




CCVV = R\$ 482.629,56

Temos:

$CP_{\text{janeiro}/2017} = (R\$ 3.308.117,97 - R\$ 2.093,99) + R\$ 482.629,56$

$CP_{\text{janeiro}/2017} = R\$ 3.788.653,54$

Cálculo da Penalidade com base nos indicadores de desempenho:

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

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

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário (Composto pelo somatório do atingimento dos indicadores: GSC, TME, TMA, EFA e REM)

QI = Qualidade da Infraestrutura (Composto pelo somatório do atingimento dos indicadores: DEI, DSA, DSR, NCL e NCE)

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões (Composto pelo somatório do atingimento dos indicadores: PTR, QSA e QSO)

$$\text{GSA} = \text{GSC} * 0,3 + \text{TME} * 0,1 + \text{TMA} * 0,1 + \text{EFA} * 0,05 + \text{REM} * 0,05 \Rightarrow 0,60$$

$$\text{QI} = \text{DEI} * 0,08 + \text{DSA} * 0,03 + \text{DSR} * 0,08 + \text{NCL} * 0,03 + \text{NCE} * 0,03 \Rightarrow 0,25$$

$$\text{QP} = \text{PTR} * 0,05 + \text{QSA} * 0,05 + \text{QSO} * 0,05 \Rightarrow 0,15$$

Para cálculo da penalidade Sobral Janeiro de 2017:

$$\text{GSA} = 1 * 0,3 + 1 * 0,1 + 1 * 0,1 + 0,8 * 0,05 + 1 * 0,05 \Rightarrow 0,59$$

$$\text{QI} = 1 * 0,08 + 1 * 0,03 + 1 * 0,08 + 1 * 0,03 + 1 * 0,03 \Rightarrow 0,25$$

$$\text{QP} = 1 * 0,05 + 1 * 0,05 + 1 * 0,05 \Rightarrow 0,15$$

COEF:  $0,59 + 0,25 + 0,15 = 0,99$

Sendo:

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

Onde 0,30 corresponde ao fator variável da contraprestação pecuniária cheia.

Logo:

$$\text{PEN}_{\text{sobral}} = 0,30 \times \text{CP}_{\text{sobral cheia}} \times (1 - 0,99)$$

$$\text{PEN}_{\text{sobral}} = 0,30 \times R\$ 697.995,75 \times (1 - 0,99)$$

$$\text{PEN}_{\text{sobral}} = 2.093,99$$





### III - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Fevereiro/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 fevereiro/17:

$$CP_{\text{fevereiro}/2017} = CCVV$$

Onde:

$$CP_{\text{fevereiro}/2017} = \text{Contraprestação de fevereiro}/2017$$

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

$PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}$  = 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 fevereiro/2017, é obtido como segue:

$$CP_{\text{fevereiro}/2017} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

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

$$PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} = \text{R\$ } 2.093,99$$

$$CCVV = \text{R\$ } 482.629,56$$

Temos:

$$CP_{\text{fevereiro}/2017} = (\text{R\$ } 3.308.117,97 - \text{R\$ } 2.093,99) + \text{R\$ } 482.629,56$$

$$CP_{\text{fevereiro}/2017} = \text{R\$ } 3.788.653,54$$

Cálculo da Penalidade com base nos indicadores de desempenho:

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

$$COEF = GSA + QI + QP;$$

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário (Composto pelo somatório do atingimento dos indicadores: GSC, TME, TMA, EFA e REM)

QI = Qualidade da Infraestrutura (Composto pelo somatório do atingimento dos indicadores: DEI, DSA, DSR, NCL e NCE)

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões (Composto pelo somatório do atingimento dos indicadores: PTR, QSA e QSO)

$$GSA = GSC*0,3 + TME*0,1 + TMA*0,1 + EFA*0,05 + REM*0,05 \Rightarrow 0,60$$

$$QI = DEI*0,08 + DSA*0,03 + DSR*0,08 + NCL*0,03 + NCE*0,03 \Rightarrow 0,25$$

$$QP = PTR*0,05 + QSA*0,05 + QSO*0,05 \Rightarrow 0,15$$

Para cálculo da penalidade Sobral Fevereiro de 2017:

$$GSA = 1*0,3 + 1*0,1 + 1*0,1 + 1*0,05 + 1*0,05 \Rightarrow 0,60$$

$$QI = 1*0,08 + 0,8*0,03 + 1*0,08 + 1*0,03 + 1*0,03 \Rightarrow 0,24$$

$$QP = 1*0,05 + 1*0,05 + 1*0,05 \Rightarrow 0,15$$

$$\text{COEF: } 0,60 + 0,24 + 0,15 = 0,99$$

Sendo:

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

Onde 0,30 corresponde ao fator variável da contraprestação pecuniária cheia.

Logo:

$$\text{PEN}_{\text{sobral}} = 0,30 \times \text{CP}_{\text{sobral cheia}} \times (1 - 0,99)$$

$$\text{PEN}_{\text{sobral}} = 0,30 \times \text{R\$ } 697.995,75 \times (1 - 0,99)$$

$$\text{PEN}_{\text{sobral}} = 2.093,99$$

#### IV - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Março/2016

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

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

Em março/17:

$$\text{CP}_{\text{março/2017}} = \text{CCVV}$$

Onde:



CP<sub>março/2017</sub> = Contraprestação de março/2017

CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra

PEN<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> = 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 março/2017, é obtido como segue:

CP<sub>março/2017</sub> = (CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> – PEN<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub>) + CCVV

Com:

CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> = R\$ 3.308.117,97

PEN<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> = 0

CCVV = R\$ 482.629,56

Temos:

CP<sub>março/2017</sub> = ( R\$ 3.308.117,97 – 0 ) + R\$ 482.629,56

**CP<sub>março/2017</sub> = R\$ 3.790.747,53**

#### V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Abril/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 abril/17:

CP<sub>abril/2017</sub> = CCVV

Onde:

CP<sub>abril/2017</sub> = Contraprestação de abril/2017.

CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> = Contraprestação das Unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra

PEN<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> = 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 abril/2017, é obtido como segue:

CP<sub>abril/2017</sub> = (CP<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub> – PEN<sub>Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra</sub>) + 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:

$CP_{\text{abril/2017}} = (R\$ 3.308.117,97 - 0) + R\$ 482.629,56$

$CP_{\text{abril/2017}} = R\$ 3.790.747,53$

#### VI - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Maio/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 maio/17:

$CP_{\text{maio/2017}} = CCVV$

Onde:

$CP_{\text{maio/2017}} = \text{Contraprestação de maio/2017}$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de maio/2017, é obtido como segue:

$CP_{\text{maio/2017}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$

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:

$CP_{\text{maio/2017}} = (R\$ 3.308.117,97 - 0) + R\$ 482.629,56$

$CP_{\text{maio/2017}} = R\$ 3.790.747,53$

## VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Junho/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 junho/17:

$$CP_{\text{junho}/2017} = CCVV$$

Onde:

$$CP_{\text{junho}/2017} = \text{Contraprestação de junho/2017}$$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de junho/2017, é obtido como segue:

$$CP_{\text{junho}/2017} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

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

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

$$CCVV = \text{R\$ } 482.629,56$$

Temos:

$$CP_{\text{junho}/2017} = (\text{R\$ } 3.308.117,97 - 0) + \text{R\$ } 482.629,56$$

$$CP_{\text{junho}/2017} = \text{R\$ } 3.790.747,53$$

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

Tabela 15. Avaliação dos riscos previstos

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
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	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	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 Senta, Descidas de Alimentação Elétricas e Dados etc. Acompanhamento de cronograma semanal (Planejamento de curto prazo) com equipe de implantação in loco.





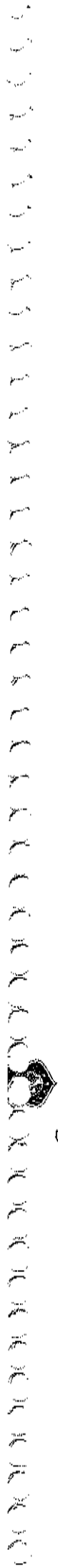
### Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Financeiro</b>				
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 queda nos juros seguidos por estabilização ou um aumento da retração no 2º semestre.
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantidade 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 incluídos 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 acessórias	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas acessórias	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 acessórias 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
<b>Operacional</b>				
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
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 de 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
<b>Operacional</b>				
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
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 garante a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Baixo	<p>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.</p>

**Matriz de Identificação dos Riscos**

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
<b>Patrocinador</b>	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a prestação 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.
<b>Mudança de Propriedade</b>	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração.
<b> Mercado</b>				
<b>Concorrência / Substituto</b>	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado da possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro/2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos.
<b>Mudanças Demográficas</b>	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação.	Médio	Informado diariamente pela SPE a comissão de fiscalização através de relatório de Atendimento, a demanda diária por Unidade, Órgãos e esfera (Federal, Estadual e Municipal). Acompanhamento diário.
<b>Inflação</b>	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Baixo	O IPCA acumulou em 2017.1 alta de 1,18%. O Contrato prevê reajuste anual da Contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Fórmula do reajuste: AX do índice de reajuste salarial do SEEA/CONCE + 8% do IPCA.

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

<b>Matriz de Identificação dos Riscos</b>			
<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Relações Industriais</b>			
<b>Relações Industriais e Condição civil</b>	Risco de greves ou outra condição 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	Regulamentação pendente no período
<b>Política Legislativa e Governamental</b>			
<b>Aprovações</b>	Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas	Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações	Alvarás de funcionamento e Registros Sanitários de todas as unidades em operação dentro do período de validade.
<b>Mudança em lei e/ou política</b>	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	Poder concedente deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	O contrato prevê compartilhamento de riscos, e as partes deverão buscar soluções comuns, em caso de alteração de legislação que impacte o equilíbrio do contrato.
<b>Interferências Governamentais</b>	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Mantidos os cenários político e econômico, o risco é baixo.
<b>Força Maior</b>			
<b>Força Maior</b>	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência.	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
<b>Propriedade do ativo</b>				
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 16: Tabela de parâmetros de indicadores de desempenho

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





**Grau de Satisfação Geral (GSG)**

Tabela 17: Resultados no período para GSG

<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
ÓTIMO	18.667	15.295	15.731	12.551	16.840	14.882
BOM	1.190	1.024	1.128	966	1.236	1063
REGULAR	14	17	26	20	24	22
RUIM	3	9	10	4	15	7
<b>GSG</b>	<b>99,91%</b>	<b>99,84%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,82%</b>	<b>99,78%</b>	<b>99,82%</b>
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

<b>MESSEJANA</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
ÓTIMO	40.355	30.054	33.277	23.548	32.601	31.692
BOM	4.158	3.256	3.059	2.587	3.002	3.129
REGULAR	128	103	93	73	100	67
RUIM	51	23	32	24	29	26
<b>GSG</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,70%</b>
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

<b>SOBRAL</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
ÓTIMO	25.208	19.716	22.397	18.023	21.590	20.847
BOM	2.690	2.286	2.454	1.942	2.335	2.235
REGULAR	32	18	23	29	29	49
RUIM	8	7	12	5	4	15
<b>GSG</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,80%</b>	<b>99,90%</b>	<b>99,70%</b>
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

<b>ANTÔNIO BEZERRA</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
ÓTIMO	50.138	36.282	45.803	32.313	45.128	44.635
BOM	5.235	4.310	5.319	3.586	4.592	4.510
REGULAR	111	107	146	108	125	128
RUIM	34	37	48	47	47	34
<b>GSG</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,70%</b>	<b>99,67%</b>
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador Grau de Satisfação Geral é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 16.

### Tempo Médio de Espera – TME

Tabela 18: Resultados no período para TME

Unidade	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO DO NORTE	00:09:48	00:07:24	00:07:45	00:08:03	00:08:13	00:09:17
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
MESSEJANA	00:14:15	00:14:02	00:15:37	00:15:55	00:14:31	00:14:32
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
SOBRAL	00:14:05	00:14:47	00:12:48	00:13:34	00:14:06	00:10:13
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
ANTÔNIO BEZERRA	00:22:28	00:21:31	00:21:50	00:20:42	00:17:32	00:17:43
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Tempo Médio de Espera é no máximo 30 minutos conforme tabela 16.

### Tempo Médio de Atendimento (TMA):

Tabela 19: Resultados no período para TMA

Unidade	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO DO NORTE	00:03:29	00:03:42	00:04:00	00:04:15	00:04:26	00:04:11
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
MESSEJANA	00:04:55	00:05:14	00:05:17	00:05:34	00:05:59	00:05:40
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
SOBRAL	00:04:44	00:04:49	00:04:51	00:04:46	00:04:52	00:04:32
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
ANTÔNIO BEZERRA	00:06:10	00:06:15	00:06:12	00:06:17	00:06:20	00:06:15
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Tempo Médio de Atendimento é no máximo 30 minutos conforme tabela 16.

**Efetividade de Atendimento (EFA)**

Tabela 20: Resultados no período para EFA

<b>JUAZEIRO</b>				
MES	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade	Valor X Pontuação
JANEIRO	27.837	28.008	99,39%	1
FEVEREIRO	22.586	22.872	98,75%	1
MARÇO	26.035	26.471	98,35%	1
ABRIL	20.100	20.466	98,21%	1
MAIO	26.422	27.005	97,84%	1
JUNHO	23.725	24.091	98,48%	1

<b>MESSEJANA</b>				
MES	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade	Valor X Pontuação
JANEIRO	58.419	60.459	96,63%	1
FEVEREIRO	46.436	48.508	95,73%	1
MARÇO	54.932	56.747	96,80%	1
ABRIL	42.055	43.549	96,57%	1
MAIO	58.601	60.231	97,29%	1
JUNHO	53.743	54.884	97,92%	1

<b>SOBRAL</b>				
MES	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade	Valor X Pontuação
JANEIRO	31.364	32.566	96,31%	1
FEVEREIRO	25.468	26.860	94,82%	0,8
MARÇO	28.928	29.921	96,68%	1
ABRIL	23.283	23.915	97,36%	1
MAIO	27.979	28.495	98,19%	1
JUNHO	25.771	26.268	98,11%	1

<b>ANTONIO BEZERRA</b>				
MES	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade	Valor X Pontuação
JANEIRO	58.616	60.848	96,33%	1
FEVEREIRO	45.993	47.928	95,96%	1
MARÇO	59.785	61.406	97,36%	1
ABRIL	43.197	44.338	97,43%	1

<b>ANTONIO BEZERRA</b>				
MAIO	59.106	60.769	97,26%	1
JUNHO	55.481	56.909	97,49%	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Efetividade de Atendimento é de no mínimo 95% das senhas efetivamente atendidas conforme tabela 16.

Em fevereiro de 2017 na unidade de Sobral, não foi atingido alcance máximo do indicador efetividade do atendimento gerando penalidade conforme descrito no item 7.1.1.

**Respostas às Manifestações (REM):**

Tabela 21: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	JANEIRO			
Reclamações	2	22	15	44
Sugestões	2	20	16	32
Elogios	5	32	18	34
Dúvidas	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>74</b>	<b>49</b>	<b>110</b>
Respondidas no prazo	9	74	49	110
REM	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	FEVEREIRO			
Reclamações	3	9	6	14
Sugestões	1	5	3	5
Elogios	6	11	10	14
Dúvidas	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>33</b>
Respondidas no prazo	10	25	19	33
REM	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	MARÇO			
Reclamações	9	10	5	29
Sugestões	1	6	6	9
Elogios	3	13	9	16
Dúvidas	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>54</b>
Respondidas no prazo	13	29	20	54
REM	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	ABRIL			
Reclamações	4	13	5	26
Sugestões	1	3	3	5
Elogios	4	7	6	35
Dúvidas	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>66</b>
Respondidas no prazo	9	23	14	66
REM	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	MAIO			
Reclamações	2	14	3	22
Sugestões	0	9	2	4
Elogios	4	12	6	29

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	JUNHO			
Reclamações	1	16	4	25
Sugestões	0	2	1	3
Elogios	1	16	3	17


REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	MAIO			
Dúvidas	0	0	0	0
Total	6	35	11	55
Respondidas no prazo	6	35	11	55
REM	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	JUNHO			
Dúvidas	0	0	0	0
Total	2	34	8	45
Respondidas no prazo	2	34	8	45
REM	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 16.

### Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Tabela 22: Resultados no período para DEI

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	99,98%	100%	99,99%	99,99%	99,99%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%	99,99%	99,97%	99,98%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>SOBRAL</b>	99,90%	99,90%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>ANT. BEZERRA</b>	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	99,99%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>SOBRAL</b>	90,9%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	0,8	1	1	1	1	1
<b>ANT. BEZERRA</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 16.

Em Janeiro de 2017 na unidade Sobral o indicador DSA não foi atingido completamente gerando penalidade conforme item 7.1.1.

#### Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)

Tabela 24: Resultados no período para DSR

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	99,99%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>MESSEJANA</b>	99,99%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>SOBRAL</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>ANT. BEZERRA</b>	100%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 16.

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

Tabela 25: Resultados no período para NCL

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
<b>JUAZEIRO</b>	0	0	0	0	0	0
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>MESSEJANA</b>	1	0	3	4	3	4
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>SOBRAL</b>	0	0	0	0	0	0
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
<b>ANT. BEZERRA</b>	0	2	1	1	4	2
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 16.




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

Tabela 26: Resultados no período para NCE

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO	2	2	3	0	1	1
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
MESSEJANA	1	3	3	2	1	1
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
SOBRAL	2	4	4	4	2	3
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
ANT. BEZERRA	0	2	1	2	3	1
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 16.

**Percentual de Treinamento (PTR)**

Tabela 27: Resultados no período para PTR

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 28: Resultados no período para QSA

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO	108	87	97	80	102	98
ÓTIMO	108	87	97	80	102	98
BOM	0	0	0	1	0	1
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1




MESSEJANA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
ÓTIMO	104	87	105	80	104	97
BOM	4	3	7	1	9	1
REGULAR	1	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	99,10%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

SOBRAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
ÓTIMO	102	79	96	73	102	95
BOM	2	9	8	8	8	3
REGULAR	1	1	0	1	0	2
RUIM	1	1	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	98,10%	100,00%	100,00%	98,80%	100,00%	98,00%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

ANTONIO BEZERRA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
ÓTIMO	94	71	102	84	104	92
BOM	16	14	10	0	2	4
REGULAR	0	1	1	1	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100,00%	98,80%	99,10%	98,80%	99,10%	100,00%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo 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 29: Resultados no período para QSO

<b>JUAZEIRO</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
OTIMO	107	87	97	80	102	97
BOM	1	0	0	1	0	2
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

<b>MESSEJANA</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
OTIMO	101	84	103	80	101	97
BOM	7	6	9	0	12	1
REGULAR	1	0	0	1	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	99,10%	100%	100%	99%	100%	100%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

<b>SOBRAL</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
OTIMO	99	71	87	63	85	90
BOM	6	16	17	19	24	10
REGULAR	1	0	0	0	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	99,10%	100%	100%	100%	99,10%	100,00%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1

<b>ANTONIO BEZERRA</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>
OTIMO	82	62	97	78	103	91
BOM	26	23	16	4	4	5
REGULAR	2	1	0	3	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PESSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	98,20%	98,80%	100,00%	96,50%	100,00%	100,00%
Valor X Pontuação	1	1	1	1	1	1



De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo 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:

2017

**CARIRI**

1800002.14.422.005.22420.01.33678300.1.00.00.0.30-3320  
1800002.14.422.005.22420.01.33679200.1.00.00.0.30-3321  
1800002.14.422.005.22420.01.44678300.1.00.00.0.30-3322  
1800002.14.422.005.22420.01.44679200.1.00.00.0.30-3323

**GRANDE FORTALEZA**

18100002.14.422.005.22420.03.33678300.1.00.00.0.30-3324  
18100002.14.422.005.22420.03.33679200.1.00.00.0.30-3325  
18100002.14.422.005.22420.03.44678300.1.00.00.0.30-3326  
18100002.14.422.005.22420.03.44679200.1.00.00.0.30-3327

**SERTÃO DE SOBRAL**

18100002.14.422.005.22420.11.33678300.1.00.00.0.30-3328  
18100002.14.422.005.22420.11.33679200.1.00.00.0.30-3329  
18100002.14.422.005.22420.11.44678300.1.00.00.0.30-3330  
18100002.14.422.005.22420.11.44679200.1.00.00.0.30-3331

• 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 irajustável 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"*

Dessa forma segue abaixo tabela com o histórico dos reajustes anuais.

Tabela 30: Histórico dos Ajustes Anuais

ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	Proposta Comercial	Ajuste 2014	Ajuste 2015	Ajuste 2016
Central VAPT VUPT	347.499	400.122	439.291	439.291
Unidade Centro	903.808	1.040.675	1.142.550	1.142.550
Unidade Antonio Bezerra	747.689	860.915	945.193	945.193
Unidade Messejana	617.424	710.923	780.518	780.518
Unidade Sobral	502.472	578.564	635.201	635.201
Unidade Juazeiro	562.845	648.078	711.521	711.521
<b>Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA CPP (R\$)</b>	<b>3.681.737</b>	<b>4.239.277</b>	<b>4.654.273</b>	<b>4.654.273</b>

\*Aumentos realizados em 2014 de 15,1434%, em 2015 de 9,7883% e em 2016 de 9,8858%.

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 Janeiro a Junho/2017 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 1º Semestre de 2017 foi de:

Tabela 31: Contraprestação Pecuniária por Unidade

RECEITA ANUAL - ANO 2017		PREVISTO	REALIZADO
1º Semestre 2017			
Receita Bruta		ANO 5	ANO 5
Receita Operacional		30.277.486	22.740.297
Receita Adicional		-	133.052
<b>Receita Total</b>		<b>30.277.486</b>	<b>22.873.349</b>

ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	ANO 5	ANO 5
Central VAPT VUPT	2.895.777	2.895.777
Unidade Centro	7.533.001	-
Unidade Antonio Bezerra	5.823.498	5.823.498
Unidade Messejana	5.148.072	5.148.072
Unidade Sobral	4.187.875	4.183.787
Unidade Juazeiro	4.691.163	4.691.163
<b>Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP (R\$)</b>	<b>30.277.486</b>	<b>22.740.297</b>

Conforme Cláusula 10.15 do Contrato nº 107/2013, onde fica estabelecido que a contraprestação pecuniária devida a concessionária será reajustada anualmente, tomando como parâmetro a data de assinatura do contrato, os valores aqui apresentados estão em conformidade com a mencionada cláusula. 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 1º semestre de 2017, 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.

Tabela 32: Consolidado Custos e Despesas

*Unidades em operação + centros comerciais*

<b>Custos e Despesas</b>	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real
	1-2017	2-2017	3-2017	4-2017	5-2017	6-2017	2017
Custos e Despesas	2.090.662	2.249.728	2.152.804	2.216.996	2.359.344	2.259.465	13.534.399
Salários e Encargos	1.037.348	1.181.809	1.122.850	1.158.543	1.184.995	1.277.107	6.962.653
Despesas Administrativas	715.620	726.982	691.743	719.646	869.261	868.180	4.901.433
Depreciação	337.694	339.937	339.210	338.210	339.088	339.175	2.030.313

No demonstrativo de custos e despesas não foram considerados lançamentos de créditos de PIS (1,65%) e COFINS (7,6%) sobre despesas, os quais a empresa tem direito na apuração dos referidos impostos conforme legislação federal vigente. Este crédito totaliza o valor de R\$ 498.446,00.

Tabela 33: DRE Central Administrativa

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - CENTRAL ADM. CNPJ - 18.778.783/0002-85 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017 (Em reais - R\$)						
	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAY/17	JUN/17
Receita Líquida	413.855	413.855	413.855	413.855	413.855	413.855
Custo das vendas e serviços	(293.190)	(381.530)	(277.221)	(358.297)	(424.809)	(458.536)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>120.665</b>	<b>32.325</b>	<b>136.634</b>	<b>55.558</b>	<b>(10.954)</b>	<b>(44.681)</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(2.907)	(2.907)	(2.907)	(24.709)	(10.709)	(27.825)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>117.758</b>	<b>29.418</b>	<b>133.727</b>	<b>29.849</b>	<b>(21.664)</b>	<b>(72.506)</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>117.758</b>	<b>29.418</b>	<b>133.727</b>	<b>29.849</b>	<b>(21.664)</b>	<b>(72.506)</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>117.758</b>	<b>29.418</b>	<b>133.727</b>	<b>29.849</b>	<b>(21.664)</b>	<b>(72.506)</b>

Não foram consideradas despesas bancárias no resultado do exercício da Central Administrativa, totalizando um valor de R\$ 14.895,58.

Tabela 34: DRE Juazeiro do Norte

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE. CNPJ - 18.778.783/0002-85 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017 (Em reais - R\$)						
	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAY/17	JUN/17
Receita Líquida	670.445	670.445	670.445	670.445	670.445	670.445
Custo das vendas e serviços	(394.257)	(290.955)	(309.460)	(282.399)	(361.267)	(313.990)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>376.188</b>	<b>379.491</b>	<b>360.986</b>	<b>388.046</b>	<b>309.178</b>	<b>356.455</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(48.071)	(48.126)	(48.124)	(48.124)	(48.226)	(48.226)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>328.117</b>	<b>322.371</b>	<b>312.862</b>	<b>339.922</b>	<b>260.952</b>	<b>308.229</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>328.117</b>	<b>322.371</b>	<b>312.862</b>	<b>339.922</b>	<b>260.952</b>	<b>308.229</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>328.117</b>	<b>322.371</b>	<b>312.862</b>	<b>339.922</b>	<b>260.952</b>	<b>308.229</b>



Tabela 35: DRE Messejana

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA,  
 CNPJ - 18.778.783/0007-90  
**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017**  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	735.459	735.459	735.459	735.459	735.459	735.459
Custo das vendas e serviços	(384.037)	(419.087)	(400.586)	(387.279)	(426.297)	(437.007)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>351.423</b>	<b>316.372</b>	<b>334.873</b>	<b>348.181</b>	<b>309.162</b>	<b>298.452</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(83.849)	(83.876)	(83.876)	(83.876)	(83.876)	(83.876)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>267.574</b>	<b>232.497</b>	<b>250.997</b>	<b>264.305</b>	<b>225.286</b>	<b>194.577</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>267.574</b>	<b>232.497</b>	<b>250.997</b>	<b>264.305</b>	<b>225.286</b>	<b>194.577</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>267.574</b>	<b>232.497</b>	<b>250.997</b>	<b>264.305</b>	<b>225.286</b>	<b>194.577</b>

Tabela 36: DRE Sobral

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE SOBRAL  
 CNPJ - 18.778.783/0003-66  
**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017**  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	610.654	610.654	612.491	612.491	612.491	612.491
Custo das vendas e serviços	(267.487)	(282.775)	(285.183)	(300.130)	(302.448)	(316.358)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>343.167</b>	<b>327.879</b>	<b>327.309</b>	<b>312.361</b>	<b>310.043</b>	<b>296.134</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(48.642)	(48.682)	(48.918)	(48.918)	(49.266)	(49.266)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>294.525</b>	<b>279.197</b>	<b>278.390</b>	<b>263.442</b>	<b>260.777</b>	<b>246.868</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>294.525</b>	<b>279.197</b>	<b>278.390</b>	<b>263.442</b>	<b>260.777</b>	<b>246.868</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>294.525</b>	<b>279.197</b>	<b>278.390</b>	<b>263.442</b>	<b>260.777</b>	<b>246.868</b>

Tabela 36: DRE Antônio Bezerra

CEARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE ANTONIO BEZERRA  
 CNPJ - 18.778.783/0006-09  
**DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017**  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	832.275	832.275	832.275	832.275	832.275	832.275
Custo das vendas e serviços	(453.737)	(469.873)	(477.420)	(469.909)	(466.412)	(513.164)
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>378.538</b>	<b>362.402</b>	<b>354.855</b>	<b>362.366</b>	<b>365.863</b>	<b>319.111</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	(128.943)	(129.043)	(129.057)	(129.057)	(129.403)	(129.403)
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>249.594</b>	<b>233.354</b>	<b>225.798</b>	<b>233.310</b>	<b>236.460</b>	<b>189.708</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>249.594</b>	<b>233.354</b>	<b>225.798</b>	<b>233.310</b>	<b>236.460</b>	<b>189.708</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>249.594</b>	<b>233.354</b>	<b>225.798</b>	<b>233.310</b>	<b>236.460</b>	<b>189.708</b>

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

Tabela 37: Discriminação das Atividades das Receitas Acessórias

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
J Gurgel de Almeida Ltda	11.273.736/0001-50	JUAZEIRO	Alimentação
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A	01.429.285/0001-43	JUAZEIRO	Agencia Bradesco
Companhia Enegetica do Ceará	07.047.251/0001-70	JUAZEIRO	Toten p/ Atendimento
RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
J Gurgel de Almeida Ltda	11.273.736/0001-50	MESEJANA	Alimentação
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	MESEJANA	Copiadora
Câmara de Dirigentes Logistas de Fortaleza	07.293.038/0001-49	MESEJANA	Consulta Banco de Dados SPC Brasil
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A	01.429.285/0001-43	MESEJANA	Agencia Bradesco
Companhia Enegetica do Ceará	07.047.251/0001-70	MESEJANA	Toten p/ Atendimento
RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A	01.429.285/0001-43	SOBRAL	Agencia Bradesco
Companhia Enegetica 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	
J Gurgel de Almeida Ltda	11.273.736/0001-50	ANT BEZERRA	Alimentação
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	ANT BEZERRA	Copiadora
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 Enegetica do Ceará	07.047.251/0001-70	ANT BEZERRA	Toten p/ Atendimento

Tabela 38: DRE Receitas Acessórias Juazeiro do Norte

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE JUAZEIRO DO NORTE - RECEITAS ACESSÓRIAS  
 CNPJ - 18.773.733/0002-85  
 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	3.018	3.018	3.043	3.018	3.018	3.018
Costo das vendas e serviços	-	-	(75)	-	-	-
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>2.768</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>
DESPESAS OPERACIONAIS Gerais e Administrativas	-	-	-	-	-	-
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPESAS) FINANCEIRAS</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>2.768</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>2.768</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>2.768</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>	<b>3.018</b>

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

Tabela 39: DRE Receitas Acessórias Messejana

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE MESSEJANA - RECEITAS ACESSÓRIAS  
 CNPJ - 18.778.783/0007-80  
 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO 2017  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	6.002	5.934	5.961	5.934	5.934	5.934
Custo das vendas e serviços	-	-	(295)	-	-	-
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>6.002</b>	<b>5.934</b>	<b>5.667</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	-	-	-	-	-	-
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>6.002</b>	<b>5.934</b>	<b>5.667</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>6.002</b>	<b>5.934</b>	<b>5.667</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>6.002</b>	<b>5.934</b>	<b>5.667</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>	<b>5.934</b>

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

Tabela 40: DRE Receitas Acessórias Sobral

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE SÓBRAL - RECEITAS ACESSÓRIAS  
 CNPJ - 18.778.783/0003-68  
 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO 2017  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	1.793	1.793	1.793	1.793	1.793	1.793
Custo das vendas e serviços	-	-	-	-	-	-
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	-	-	-	-	-	-
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>	<b>1.793</b>

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

Tabela 41: DRE Receitas Acessórias Antônio Bezerra

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - UNIDADE DE ANTONIO BEZERRA - RECEITAS ACESSÓRIAS  
 CNPJ - 18.778.783/0006-09  
 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO 2017  
 (Em reais - R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	2.813	5.073	5.924	5.587	5.587	7.813
Custo das vendas e serviços	(1.717)	(175)	(806)	-	-	-
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>1.096</b>	<b>4.897</b>	<b>5.118</b>	<b>5.587</b>	<b>5.587</b>	<b>7.813</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	-	-	-	-	-	-
<b>RESULTADO ANTES DAS RECEITAS(DESPEAS) FINANCEIRAS</b>	<b>1.096</b>	<b>4.897</b>	<b>5.118</b>	<b>5.587</b>	<b>5.587</b>	<b>7.813</b>
<b>LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL</b>	<b>1.096</b>	<b>4.897</b>	<b>5.118</b>	<b>5.587</b>	<b>5.587</b>	<b>7.813</b>
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>1.096</b>	<b>4.897</b>	<b>5.118</b>	<b>5.587</b>	<b>5.587</b>	<b>7.813</b>

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

Tabela 42: DRE Receitas Acessórias Consolidado Unidades

CRARA SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A - CONSOLIDADO - RECEITAS ACESSÓRIAS  
 CNPJ - 18.778.783/0006-09  
 DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE JANEIRO A JUNHO/2017  
 (Em mil e R\$)

	JAN/17	FEV/17	MAR/17	ABR/17	MAI/17	JUN/17
Receita Líquida	13.626	15.817	16.723	16.312	16.312	18.558
Custo das Vendas e serviços	(1.717)	(175)	(1.377)	-	-	-
<b>LUCRO BRUTO</b>	<b>11.909</b>	<b>15.642</b>	<b>15.344</b>	<b>16.312</b>	<b>16.312</b>	<b>18.558</b>
<b>DESPESAS OPERACIONAIS</b>						
Gerais e Administrativas	-	-	-	-	-	-
RESULTADO ANTES DAS RECEITAS (DESPESAS) FINANCEIRAS	11.909	15.642	15.344	16.312	16.312	18.558
LUCRO ANTES DO IMPOSTO DE RENDA E DA CONTRIBUIÇÃO SOCIAL	11.909	15.642	15.344	16.312	16.312	18.558
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>11.909</b>	<b>15.642</b>	<b>15.344</b>	<b>16.312</b>	<b>16.312</b>	<b>18.558</b>

\*Receita Líquida corresponde ao valor das faturas já deduzidos 20% devido a STPJIS, 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).

Tabela 43: Custos e Despesas em Média Mensal

Custos e Despesas em Média Mensal	2017	
	PROPOSTA COMERCIAL	Janeiro a Junho
	Proposta Comercial	Janeiro a Junho/2017
<b>Despesas Operacionais</b>	<b>R\$ 1.998.116,09</b>	<b>R\$ 1.925.680,88</b>
<b>Despesas Com Pessoal</b>	<b>R\$ 1.269.903,24</b>	<b>R\$ 1.160.442,12</b> 60%
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>R\$ 728.212,85</b>	<b>R\$ 766.238,77</b> 40%
<b>Despesas de Depreciação/Amortização</b>	<b>R\$ 494.943,56</b>	<b>R\$ 338.385,57</b>

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.

Segue abaixo tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 1º semestre de 2017. Salientando que todos os valores dispostos estão com os impostos descontados pois são retidos na fonte.

Tabela 44: Receita Mensal 2017

RECEITA MENSAL - ANO 2017												
	Jan/17		Fev/17		Mar/17		Abr/17		Mai/17		Jun/17	
Receita Bruta	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Operacional	5.048.248	3.788.654	5.048.248	3.788.654	5.048.248	3.790.748	5.048.248	3.790.748	5.048.248	3.790.748	5.048.248	3.790.748
Receita Adicional	18.090	18.080	21.281	21.281	22.395	22.395	21.969	21.969	21.969	21.969	24.994	24.994
<b>Receita Total</b>	<b>5.066.338</b>	<b>3.806.734</b>	<b>5.069.529</b>	<b>3.809.935</b>	<b>5.070.643</b>	<b>3.813.143</b>	<b>5.070.217</b>	<b>3.812.718</b>	<b>5.070.217</b>	<b>3.812.718</b>	<b>5.073.242</b>	<b>3.815.742</b>
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS												
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Central VAPT VUPT	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630	482.630
Unidade Centro	1.255.500	-	1.255.500	-	1.255.500	-	1.255.500	-	1.255.500	-	1.255.500	-
Unidade Bezerra de Menezes	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583	970.583
Unidade Messejana	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678	857.678
Unidade Sobral	697.996	695.902	697.996	695.902	697.996	697.996	697.996	697.996	697.996	697.996	697.996	697.996
Unidade Juazeiro	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861	701.861
<b>Valor de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP - (R\$)</b>	<b>5.048.248</b>	<b>3.788.654</b>	<b>5.048.248</b>	<b>3.788.654</b>	<b>5.048.248</b>	<b>3.790.748</b>	<b>5.048.248</b>	<b>3.790.748</b>	<b>5.048.248</b>	<b>3.790.748</b>	<b>5.048.248</b>	<b>3.790.748</b>

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 45: 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
jan/17	R\$ 482.629,56	R\$ 31.370,92	R\$ 451.258,64	25/02/2017	22/02/2017	R\$ 374.544,67
					22/02/2017	R\$ 76.713,97
fev/17	R\$ 482.629,56	R\$ 31.370,92	R\$ 451.258,64	25/03/2017	22/03/2017	R\$ 374.544,67
					22/03/2017	R\$ 76.713,97
mar/17	R\$ 482.629,56	R\$ 31.370,92	R\$ 451.258,64	25/04/2017	26/04/2017	R\$ 374.544,67
					26/04/2017	R\$ 76.713,97
abr/17	R\$ 482.629,56	R\$ 31.370,92	R\$ 451.258,64	25/05/2017	14/06/2017	R\$ 374.544,67
					14/06/2017	R\$ 76.713,97
mai/17	R\$ 482.629,56	R\$ 31.370,92	R\$ 451.258,64	25/06/2017	21/06/2017	R\$ 374.544,67
jun/17	R\$ 482.629,56	R\$ 31.370,92	R\$ 451.258,64	25/07/2017		

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
jan/17	R\$ 781.860,53	R\$ 11.727,91	R\$ 770.132,62	25/02/2017	22/02/2017	R\$ 130.922,55
					22/02/2017	R\$ 639.210,08
fev/17	R\$ 781.860,53	R\$ 11.727,91	R\$ 770.132,62	25/03/2017	29/03/2017	R\$ 130.922,55
					29/03/2017	R\$ 639.210,08
mar/17	R\$ 781.860,53	R\$ 11.727,91	R\$ 770.132,62	25/04/2017	26/04/2017	R\$ 130.922,55
					26/04/2017	R\$ 639.210,08
abr/17	R\$ 781.860,53	R\$ 11.727,91	R\$ 770.132,62	25/05/2017	24/05/2017	R\$ 639.210,08
					24/05/2017	R\$ 57.783,22
mai/17	R\$ 781.860,53	R\$ 11.727,91	R\$ 770.132,62	25/06/2017	28/06/2017	R\$ 73.139,32
					28/06/2017	R\$ 528.338,91
					13/07/2017	R\$ 110.871,17
jun/17	R\$ 781.860,53	R\$ 11.727,91	R\$ 770.132,62	25/07/2017		

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Prestação Bruta Prevista	Vr Impostos	Vr Prestação Líquida Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/17	R\$ 857.678,63	R\$ 55.749,11	R\$ 801.929,52	25/02/2017	22/02/2017	R\$ 136.328,02
					22/02/2017	R\$ 665.601,50
fev/17	R\$ 857.678,63	R\$ 55.749,11	R\$ 801.929,52	25/03/2017	22/03/2017	R\$ 23.469,86
					22/03/2017	R\$ 665.601,50
					26/04/2017	R\$ 112.858,17
mar/17	R\$ 857.678,63	R\$ 55.749,11	R\$ 801.929,52	25/04/2017	26/04/2017	R\$ 136.328,02
					26/04/2017	R\$ 665.601,50
abr/17	R\$ 857.678,63	R\$ 55.749,11	R\$ 801.929,52	25/05/2017	24/05/2017	R\$ 136.328,02
					24/05/2017	R\$ 665.601,50
mai/17	R\$ 857.678,63	R\$ 55.749,11	R\$ 801.929,52	25/06/2017	28/06/2017	R\$ 665.601,50
jun/17	R\$ 857.678,63	R\$ 55.749,11	R\$ 801.929,52	25/07/2017		




Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Prestação Bruta Prevista	Vr Impostos	Vr Prestação Líquida Prevista	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/17	R\$ 697.995,75	R\$ 31.409,81	R\$ 666.585,94	25/02/2017	22/02/2017	R\$ 113.319,61
					22/02/2017	R\$ 553.266,33
fev/17	R\$ 693.807,77	R\$ 31.221,35	R\$ 662.586,42	25/03/2017	29/03/2017	R\$ 112.639,69
					29/03/2017	R\$ 549.946,73
mar/17	R\$ 697.995,75	R\$ 31.409,81	R\$ 666.585,94	25/04/2017	26/04/2017	R\$ 113.319,61
					26/04/2017	R\$ 553.266,33
abr/17	R\$ 697.995,75	R\$ 31.409,81	R\$ 666.585,94	25/05/2017	24/05/2017	R\$ 113.319,61
					24/05/2017	R\$ 553.266,33
mai/17	R\$ 697.995,75	R\$ 31.409,81	R\$ 666.585,94	25/06/2017	28/06/2017	R\$ 95.160,04
					28/06/2017	R\$ 553.266,33
jun/17	R\$ 697.995,75	R\$ 31.409,81	R\$ 666.585,94	25/07/2017		

Obs: O valor bruto de fevereiro foi reduzido devido a penalidades sofridas em Janeiro e Fevereiro., O desconto foi realizado somente em fevereiro. Valor da Penalidade por mês: R\$ 2.093,89.

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
jan/17	R\$ 970.583,06	R\$ 63.087,90	R\$ 907.495,16	25/02/2017	22/02/2017	R\$ 154.274,18
					22/02/2017	R\$ 753.220,98
jan/17	R\$ 970.583,06	R\$ 63.087,90	R\$ 907.495,16	25/03/2017	22/03/2017	R\$ 154.274,18
					26/04/2017	R\$ 753.220,98
mar/17	R\$ 970.583,06	R\$ 63.087,90	R\$ 907.495,16	25/04/2017	26/04/2017	R\$ 154.274,18
					26/04/2017	R\$ 753.220,98
abr/17	R\$ 970.583,06	R\$ 63.087,90	R\$ 907.495,16	25/05/2017	24/05/2017	R\$ 154.274,18
					24/05/2017	R\$ 753.220,98
mai/17	R\$ 970.583,06	R\$ 63.087,90	R\$ 907.495,16	25/06/2017	28/06/2017	R\$ 753.220,99
jun/17	R\$ 970.583,06	R\$ 63.087,90	R\$ 907.495,16	25/07/2017		

Obs: Salientando que estão expostos nas tabelas acima apenas os pagamentos previstos e executados no período de apuração desse relatório. Os pagamentos não constantes nesta tabela estão em processamento por esta secretaria, os mesmos serão apresentados no relatório seguinte.

#### 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.





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

Obs.<sup>1</sup>: 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. A conclusão da auditoria externa para o exercício 2017 está prevista para 30 de abril de 2018

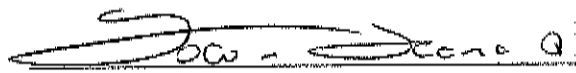
Obs.<sup>2</sup>: A auditoria externa referente ao ano 2016 foi realizada por empresa autorizada para este fim, o relatório de auditoria do exercício consta em anexo.

**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 Janeiro a Junho de 2017 a concessionária logrou êxito em suas atividades, atendendo de forma profícua as cláusulas contratuais e índices de desempenho.

CARGO	NOME RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE
Secretária da Justiça e Cidadania	Maria do Perpetuo Socorro França Pinto	socorro.frança@sejus.ce.gov.br	(85)996297600
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

  
 Maria do Perpetuo Socorro França Pinto

**Secretária de Justiça e Cidadania**

  
 Sandro Camilo Carvalho

**Gestor do Contrato**

João Tadeu Lustosa de B. Júnior  
 Coordenador da Cidadania - COCID  
 Secretaria da Justiça e Cidadania

João Tadeu Lustosa de B. Júnior

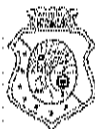
**Responsável Técnico 1**

  
 Irene Dantas de Medeiros Alves

Irene Dantas de Medeiros Alves

**Responsável Técnico 2**

ANEXOS



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Justiça e Cidadania

PROCESSO Nº. XXXXX /2015

CONVÊNIO Nº XX/2015, QUE ENTRE SI CELEBRAM, DE UM LADO, O GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, ATRAVÉS DA SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS, E, DO OUTRO, A \_\_\_\_\_, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA:

O GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, por intermédio da SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SEJUS, doravante denominada **CONVENIENTE**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.954.530/0001-18, com endereço na Rua Tenente Benévolo, nº 1055, bairro Meireles, CEP 60.160-041, nesta Capital, neste ato representada pelo Secretário da Justiça e Cidadania XXXXXXXX, portador do CPF/MF nº. XXXXXX e do RG nº. XXXXXX SSP/CE, e a XXXXXXXX, simplesmente denominado **CONVENIADA**, inscrita no CNPJ sob nº XXXXX, com sede XXXXX, nº XXXXX, CEP: XXXXXX, Fortaleza-CE, neste ato representada pelo XXXXXXXX, portador do CPF nº XXXXX e do RG nº XXXXX, resolvem firmar o presente **CONVÊNIO**, em conformidade com a legislação específica e fundamento na Lei nº 8.666 de 21.06.1993, com suas alterações, e demais normas jurídicas aplicáveis mediante as seguintes cláusulas e condições:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:**

1.1. O convênio tem por objetivo a implantação e regulação de postos de atendimento da \_\_\_\_\_, no âmbito das atividades desenvolvidas na(s) **Unidade(s) VAPT VUPT**, consoante o disciplinado no Contrato nº 107/2013, firmado entre o Governo do Estado do Ceará através da Secretaria da Justiça e Cidadania - SEJUS, e, a Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A .

**CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DIRETRIZES**

2.1. Constituem diretrizes principais desde convenio:

- a) Promover a otimização da qualidade de atendimento dos serviços públicos prestados à comunidade, concentrando no mesmo espaço físico, representações de diversos órgãos e entidades, públicas e privadas, concessionários e permissionários, de todas as esferas governamentais, a fim de facilitar o atendimento da demanda da sociedade por esses serviços;
- b) Implementar todos os meios necessários à facilitação do acesso às informações referentes aos serviços prestados, incorporando no seu desempenho o uso de recursos da informática, visando a economia de tempo e custos, associada à eficiência e eficácia na prestação desses serviços, com maior conforto e comodidade à população;

**CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS**

3.1. Compete à SEJUS:



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Justiça e Cidadania

- a) Coordenar, planejar, acompanhar, promover e avaliar as atividades necessárias à implantação, funcionamento e manutenção das Unidades do VAPT VUPT;
- b) Supervisionar as Unidades de Atendimento, no que diz respeito aos procedimentos adotados na operacionalização dos serviços;
- c) Articular com a concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A para colocar à disposição da CONVENIADA o espaço físico necessário ao pleno desenvolvimento dos Serviços que serão prestados pela CONVENIADA, bem como proceder ao seu redimensionamento, quando necessário;
- d) Definir e deliberar junto à CONVENIADA e a concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A sobre estratégias, prioridades e critérios para a implantação e localização dos pontos de atendimento ao Cidadão;
- e) Fiscalizar as instalações físicas das Unidades, onde serão desenvolvidos os serviços, objetivando a adoção de medidas necessárias à prevenção ou à correção de falhas, de modo a assegurar o seu permanente e pleno funcionamento;
- f) Disponibilizar, através da Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A, os uniformes e crachás, que serão utilizados pelos funcionários.
- e) Disponibilizar, através da Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A os equipamentos de T.I., quando não fornecidos pela CONVENTE, que serão utilizados na recepção, triagem e atendimento presencial das demandas, indispensáveis à prestação dos serviços, incluindo sua manutenção e substituição, quando necessário.

3.2. Compete à **CONVENIADA**:

- a) Disponibilizar os serviços de \_\_\_\_\_, dando encaminhamento às suas demandas.
- b) Realizar treinamento, fornecer instruções e material informativo, quando necessário, aos empregados da concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A responsáveis pela operacionalização, recepção, triagem e atendimento presencial das demandas feitas aos cidadãos nas Unidades Vapt Vupt, deixando-os sempre atualizados;
- c) Ceder recursos humanos, quando necessário, para exercer as atividades essenciais à implantação, operacionalização e adequado funcionamento aos Postos de Atendimento ao Cidadão do Órgão;
- d) Treinar, capacitar e credenciar, quando do fornecimento de equipe própria, responsável pelo atendimento nas unidades VAPT VUPT;
- e) Fornecer todo o material próprio, necessário ao atendimento dos serviços prestados;
- f) Supervisionar as operações da equipe de atendimento da concessionária zelando pelo atendimento prestativo e eficiente, solucionando as eventuais reclamações formuladas;



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Justiça e Cidadania

- g) Comunicar a SEJUS, para efeito de controle de atividades, as alterações na execução dos serviços prestados nas Unidades Vapt Vupt, bem como a possibilidade de disponibilização de novos serviços a serem aprovados;
- h) Promover a permanente supervisão, revisão e fiscalização de suas atividades típicas dentro das unidades;
- i) Satisfazer aos pontos de atendimentos, necessários a atender a projeção por tipo de serviço contido no Apêndice I – RELAÇÃO DE SERVIÇOS E DEMANDA PROJETADA;

**CLÁUSULA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

4.1. Aos prestadores dos serviços de atendimento ao cidadão, sejam integrantes de equipe própria da CONVENIADA, sejam cedidos pela concessionária e sob a gestão da CONVENIADA se obrigam a manter o sigilo com relação às informações obtidas e registradas em função da prestação do serviço de atendimento.

**CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

- 5.1. O presente Convênio terá o prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.
- 5.2. O presente convênio poderá ser alterado, assim convindo as partes, mediante a celebração de termo aditivo;
- 5.3. A inclusão, exclusão ou a modificação dos serviços próprios e atinentes à competência institucional da CONVENIADA, independem da celebração de termo aditivo, bastando a prévia comunicação formal à SEJUS;

**CLÁUSULA SEXTA – DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO**

6.1. Este Convênio poderá ser denunciado por iniciativa de qualquer dos partícipes, mediante aviso por escrito, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias. Poderá, ainda, ser rescindido, por descumprimento de qualquer uma das cláusulas, respeitados, todavia, os projetos em andamento e as obrigações assumidas com terceiros ou pendentes de cumprimento.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE**

7.1. A CONVENIADA será responsável por danos ou prejuízos decorrentes da prática de atos comissivos ou omissivos, com dolo ou culpa, que causarem à SEJUS ou a terceiros, praticados por si, seus responsáveis, representantes, funcionários, prepostos ou contratados, não excluída esta pela eventual presença de fiscalização ou acompanhamento da execução do convenio.

**Parágrafo único:** Fica expressamente ressalvado o direito de regresso em favor da SEJUS, caso venha a ser demandada ou responsabilizada pelos atos mencionados no caput desta cláusula.



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
Secretaria da Justiça e Cidadania

**CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICIDADE**

8.1. O presente instrumento deverá ser publicado, pela SEJUS, no Diário Oficial do Estado do Ceará, nos termos da Lei nº 8.666 de 21.06.1993.

**CLÁUSULA NONA – CASOS OMISSOS**

9.1. Os casos não previstos neste convênio serão resolvidos de comum acordo entre as partes.

**CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO**

10.1. As partes elegem o Foro de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento, que não forem possíveis de resolver por via administrativa.

E, assim, por estarem justos e acordados, firmam o presente Convênio em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, juntamente com as testemunhas abaixo:

Fortaleza-CE, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

XXXXXXXXXXXX

SECRETÁRIO DA JUSTIÇA E CIDADANIA

XXXXXXXXXXXX

COORDENADORIA DA CIDADANIA – GESTOR DO CONVÊNIO

XXXXXXXXXXXX

CONVENIADA

**VISTO:**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

COORDENADOR DA ASSESSORIA JURÍDICA

**TESTEMUNHAS:**

1. \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_



**REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**MINISTÉRIO DA SAÚDE**  
**SECRETARIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA**  
**SANITÁRIA**

**JOSEANE FERREIRA DOS SANTOS**  
 NOME


Doc. Saúde / Doc. Passarife /  
 4139480 / MT/PS

CPF: 055.808.603-90 / DATA NASCIMENTO: 21/11/1991

MUNICÍPIO: JOSER FERREIRA DOS SANTOS  
 ENDEREÇO: ANA CELIA FERREIRA DOS SANTOS

Município:  Fortaleza  ACC  CELEIA  E

Nº Inscrição: 05583198471 / DATA: 14/07/2022 / INSCRIÇÃO: 01/09/2012

Foto: 

Assinatura do Titular: *Joseane Ferreira dos Santos*

LOCAL: FORTALEZA, CE / DATA EMISSÃO: 24/07/2017

Nº de Controle: 87266416300 / CE: 16048859

ESTADO: CEARÁ

PROIBIDO PLASTIFICAR

1494125243

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

1494125243