



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

*Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos*

PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO
Nº 10

JANEIRO A JUNHO DE 2019



1.1 Descrição Geral do Projeto	3
1.1.1 Obra (construção/reforma/adequação/ampliação).....	3
1.1.1 a) Requisitos Mínimos E Essenciais Aplicados Na Infraestrutura E Premissas Construtivas.....	4
1.1.2 Operação.....	14
1.1.2 a) Gestão Integrada.....	14
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada	15
1.1.2 c) Gestão Da Qualidade.....	15
1.1.2 d) Gestão De Pessoas.....	16
1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação.....	17
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital	17
1.1.2 g) Gestão Do Atendimento.....	17
1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação	18
1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados.....	18
2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO.....	19
3. MECANISMO DE PAGAMENTO	20
4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP.	22
4.1 Fiscalização e Monitoramento.....	22
4.2 Acompanhamento	22
5. RISCOS.....	24
5.1 Matriz de Riscos.....	24
6. EXECUÇÃO DO PROJETO	31
6.1 Obra	31
6.2 Operação.....	31
6.2.1 Serviços Realizados	32
6.2.2 Instrumentos Legais	70
6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2018.2.....	71
6.2.4 Perfil Dos Beneficiários	86
7. DESEMPENHO DA PPP	91
7.1 Indicadores de Desempenho da Operação.....	91
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	91
7.1.2 Multas e/ou penalidades	97
7.2. Gestão de Riscos	97
7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....	104
8. DADOS FINANCEIROS.....	117
8.1 Receita Anual da SPE	117
8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE	118
8.3 Receita Poder Concedente	124
9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP.....	126

ANEXO

Modelo de Convênio

Ofício 3588/2016 – GS – SEJUS



PARTE I
INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O PROJETO

1.1 Descrição Geral do Projeto

A Parceria Público-Privada Vapt Vupt tem como objeto a construção, implantação, operação, manutenção e gestão de 05 unidades centrais de serviços e 01 Central Administrativa, sendo 03 unidades localizadas no município de Fortaleza (Centro, Messejana e Antônio Bezerra), 01 localizada no município de Juazeiro do Norte e 01 localizada no município de Sobral.

1.1.1 Obra (construção/reforma/adequação/ampliação)

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

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

Tabela 1 : Previsão de Unidade de Atendimento

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

Com relação as áreas projetadas para as unidades

Tabela 2: Previsão das Áreas das unidades

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

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

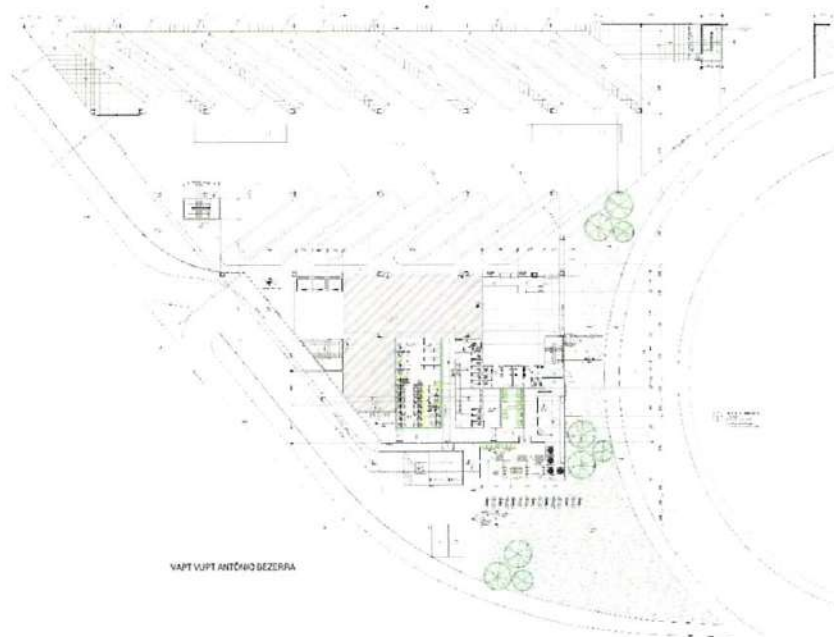
Durante a implantação das Unidades de Atendimento VAPT VUPT a Concessionária tem disponível uma equipe constituída por profissionais com experiência em implantação e operação de instalações similares, especificamente nas áreas de Arquitetura, Engenharia, Manutenção, Gestão de Projetos, Comunicação Visual,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

Premissas básicas para a implantação do projeto:

- Para elaboração do cronograma tomou-se como data marco a data de emissão das Ordens de Serviços expedidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS atual Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos;
- 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 (atual Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS) definir o local para a realização dos trabalhos iniciais de planejamento do projeto, imediatamente após a assinatura do contrato;
- Os treinamentos das equipes das Unidades ocorrem independentes da construção ou adaptação de cada Unidade;

- Os testes dos sistemas dos Órgãos Parceiros são realizados imediatamente após a instalação das ferramentas de acesso aos respectivos sistemas nas estações de trabalho de cada Unidade;
O projeto arquitetônico interno das Unidades considera dois grupos funcionais distintos:
- Áreas Administrativas compostas por salas e ambientes onde são desenvolvidas as atividades dedicadas a operação; e
- Áreas de Atendimento compostas pelos ambientes de prestação de serviços e de informações aos usuários.
- **Plantas**

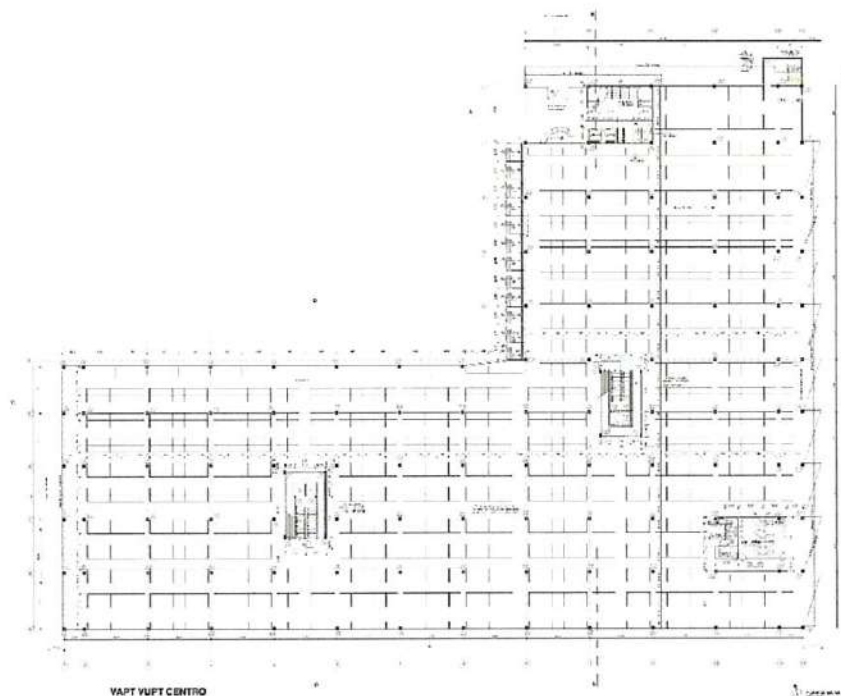
Unidade Antônio Bezerra – Planta Térreo



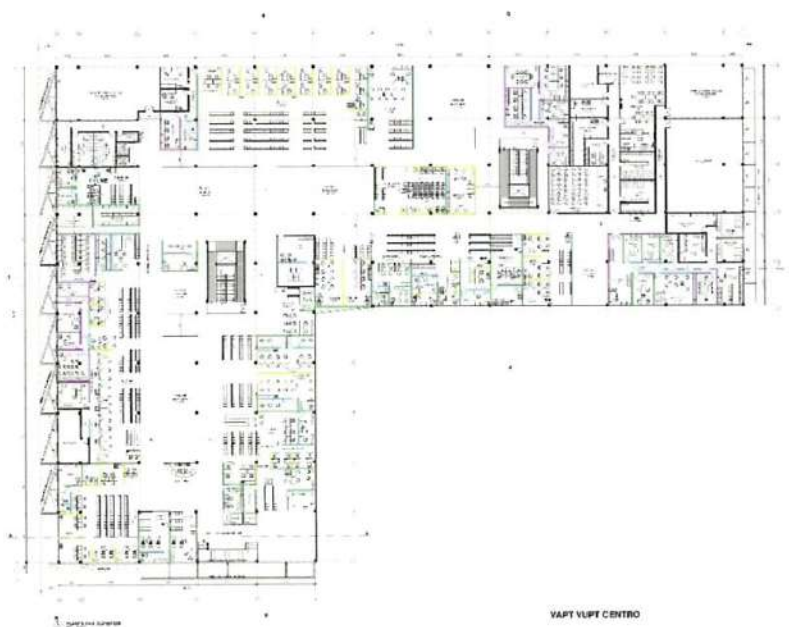
Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior



Unidade Centro – Planta Térreo

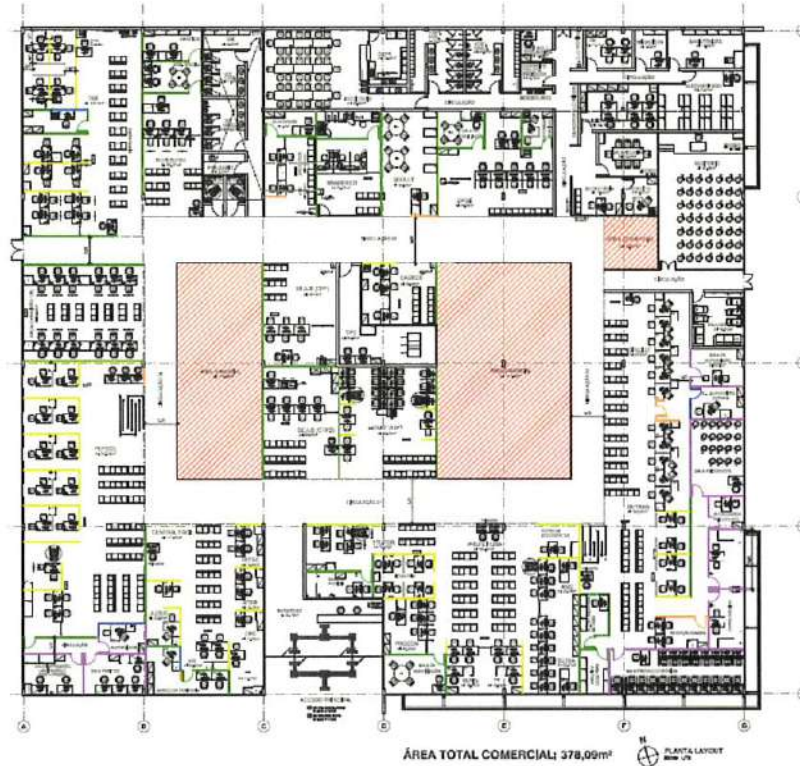


Unidade Centro – Planta Superior

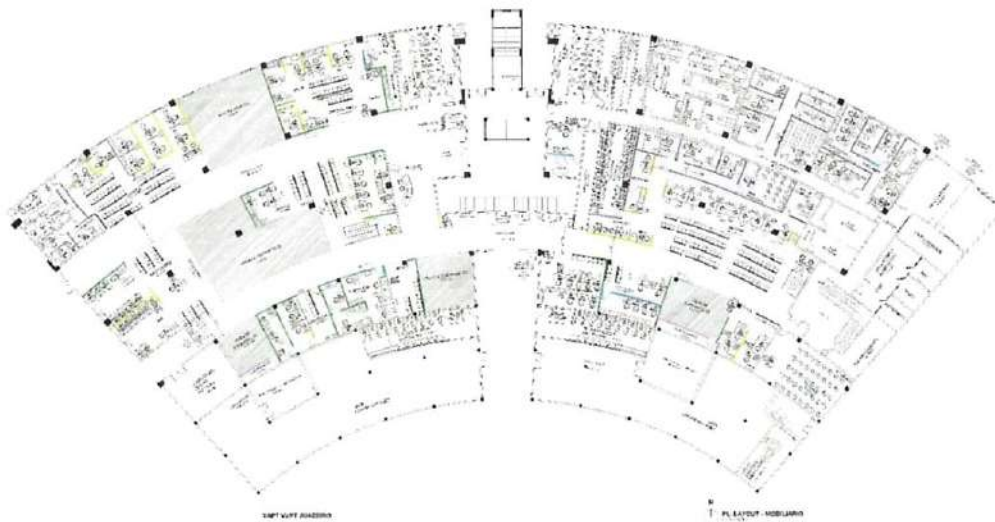




Unidade Messejana

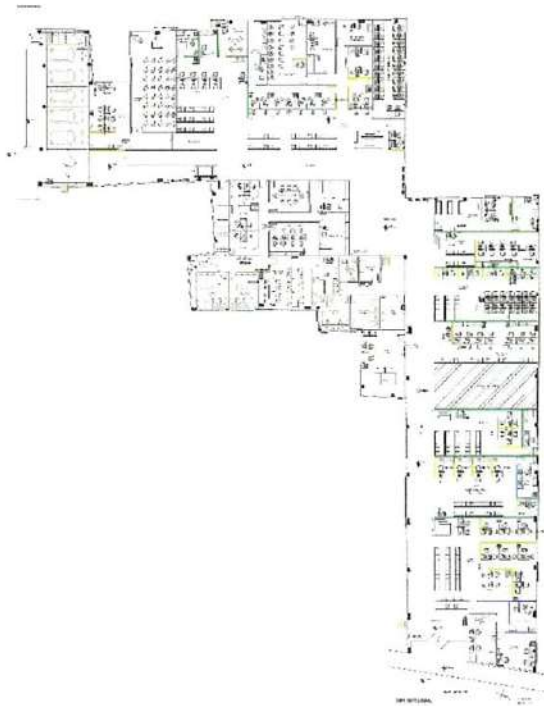


Unidade Juazeiro do Norte





Unidade Sobral





- Perspectivas
- Antônio Bezerra





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

- Centro



- **Messejana**





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos



- Juazeiro do Norte





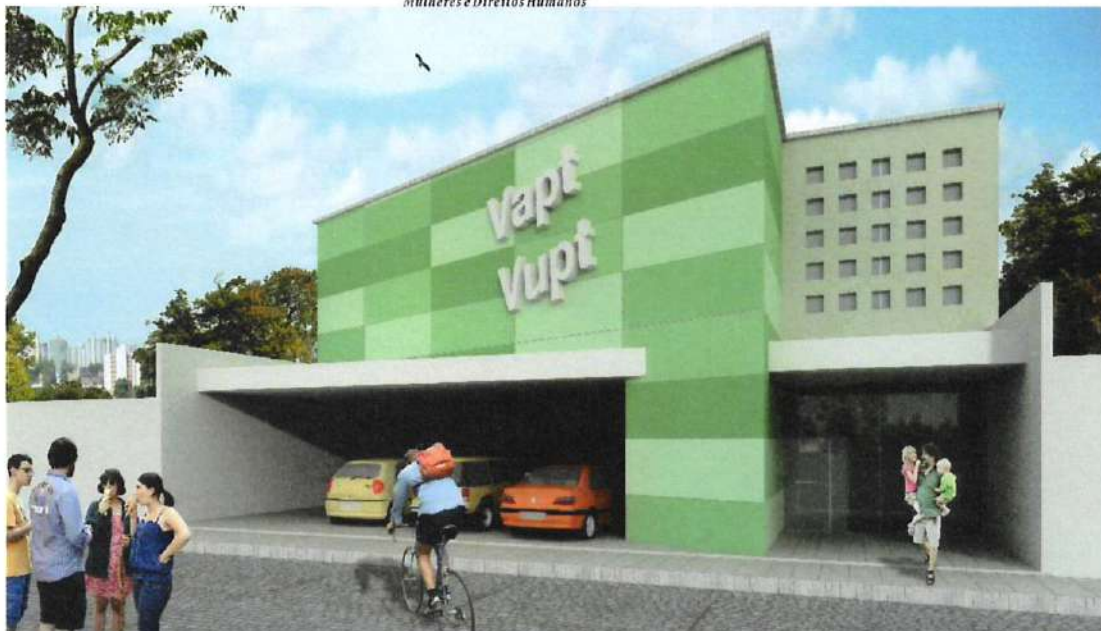
GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos



- 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 (atual Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS), 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



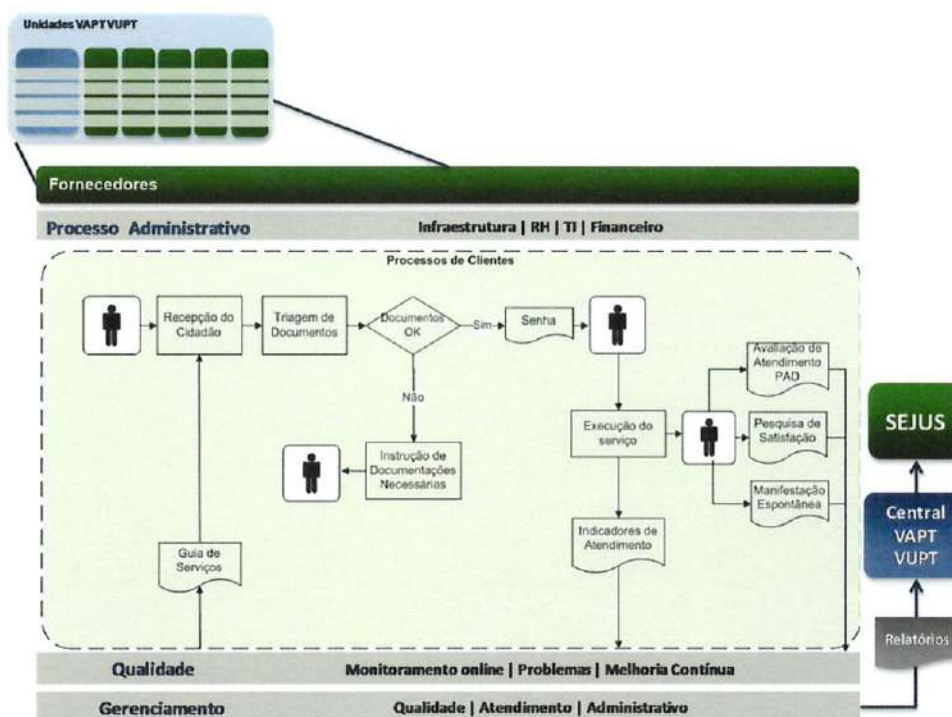
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

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 (atual SPS), 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



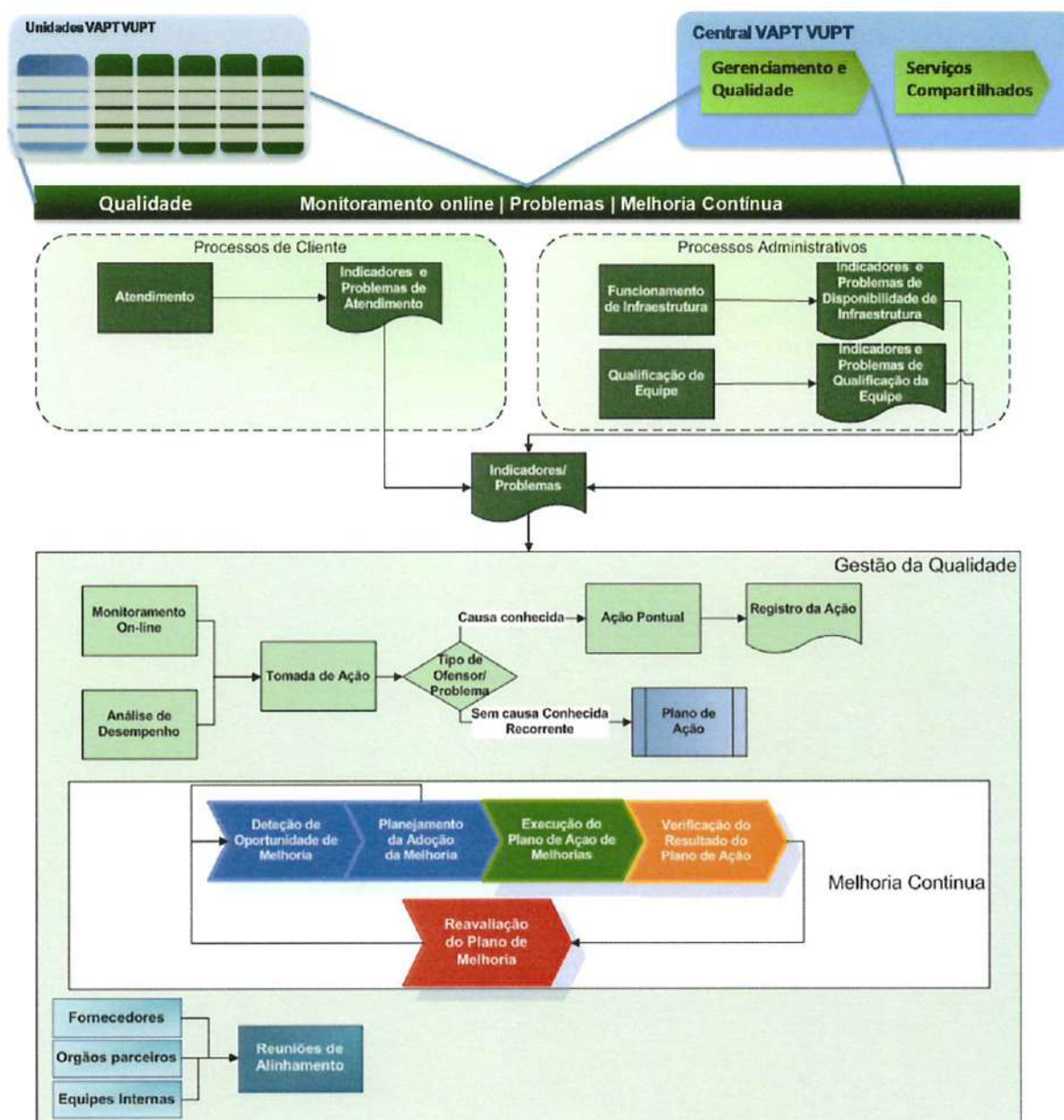
1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

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.

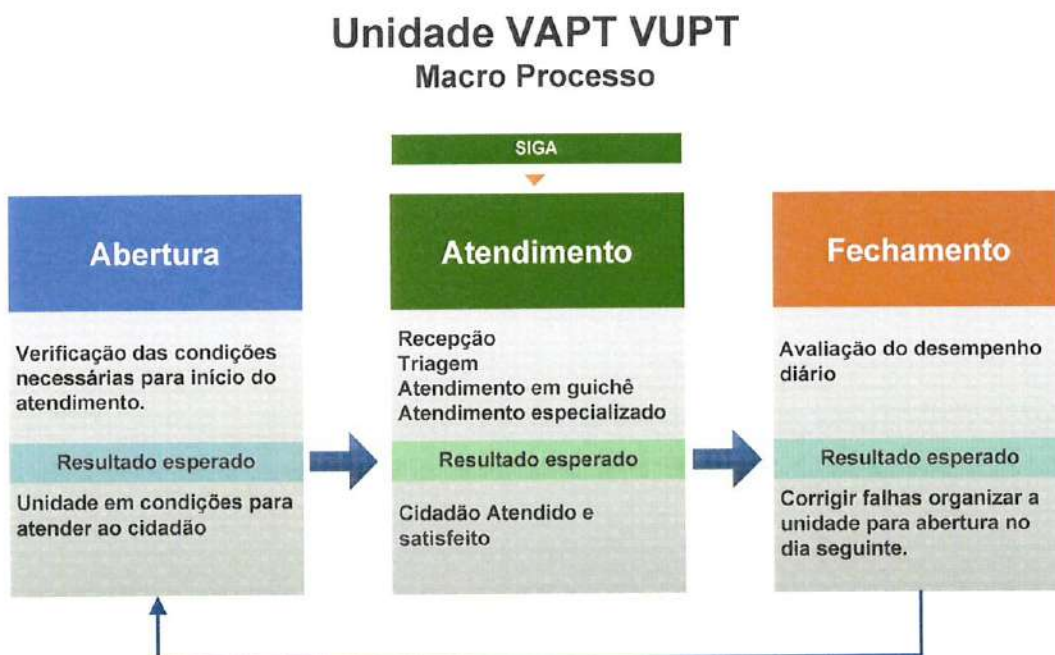
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

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 (atual Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS) 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:

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

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

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

10.8. O relatório referente ao índice de desempenho, juntamente com a fatura pela prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT emitida pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser por ela enviados ao PODER CONCEDENTE até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao mês avaliado/vencido.

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

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

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

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

4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP

4.1 Fiscalização e Monitoramento

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

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA através das UNIDADES VAPT VUPT estão especificados no ANEXO VII do EDITAL. Estes índices serão aferidos pela Comissão da SEJUS (atual SPS), 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 092/2019 da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS, publicada no DOE de 22/04/2019 vigorando desde 10/04/2019, onde instituiu-se a Comissão Interna da SPS afim de atestar processos de pagamentos das contraprestações pecuniárias referentes ao contrato da PPP do Vapt Vupt. São membros desta Comissão:

- LIA FERREIRA GOMES – SECRETÁRIA EXECUTIVA DA CIDADANIA E DIREITOS HUMANOS
- SANDRO CAMILO CARVALHO – SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
- IRENE DANTAS DE MEDEIROS – COORDENADORA DA CIDADANIA
- FRANCISCO PAULO PIMENTA DA SILVEIRA – COORDENADOR FINANCEIRO
- SEBASTIÃO LOPES ARAÚJO – COORDENADOR DE PLANEJAMENTO

4.2 Acompanhamento

O acompanhamento é realizado pelo núcleo Vapt Vupt por meio de pasta compartilhada 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

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





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





5. RISCOS

5.1 Matriz de Riscos

Tabela 7: Matriz de Riscos

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



Matriz de Identificação dos Riscos

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



Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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





PARTE II – ESPECÍFICA

6. EXECUÇÃO DO PROJETO

6.1 Obra

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

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

Tabela 8: Entregas Realizadas no Período

UNIDADE	Data ORDEM DE SERVIÇO	No. ORDEM DE SERVIÇO	PRORROGAÇÃO	OBSERVAÇÕES
CENTRO	29/07/2014	05/2014	Solicitado em 11/11/2014 a interrupção do prazo da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	Termo de Embargo n.8667 autuado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 26/06/2014. Novos estudos de viabilidade técnica e financeira, foram solicitados para a Concessionária, como exemplo: Hotel Lord, Shopping Rio Mar e Shopping Parangaba, como forma de substituir a referida Unidade, considerando esgotada as possibilidades de imóveis disponíveis na Região previamente estabelecida. Solicitado também estudo de viabilidade de Modernização do processo de emissão do RG. Atualmente encontra-se em análise com a Procuradoria Geral do Estado a análise jurídica das Unidades de menor porte (Rio Mar e Papicu).

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

Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	4	2
	AE - Denúncia		
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
AUTO ESCOLA	AT - Atendimento Suporte Autoescola	1	1
BRADESCO	BR - Conta de Consumo	8	8
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)		
	BR - Transferência entre contas Bradesco		
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR ? Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	CX - 2ª via de boletos (Empréstimos, Habitação, Habitação MCMV, Minha Casa Melhor)	21	19
	CX - Aditamento FIES		
	CX - Atribuição de abono PIS		
	CX - Cadastro de Senha e IP		
	CX - Consulta Bolsa Família		
	CX - Consulta Extrato PIS Ativo		
	CX - Consulta FGTS Inativo		
	CX - Consulta Seguro Desemprego		
	CX - Consulta Seguro Safra		
	CX - Contratação FIES		
	CX - Entrega de cartão		
	CX - Liberação FGTS Aposentados		



Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CX - Liberação FGTS com Alvará		
	CX - Liberação FGTS Inativo		
	CX - Liberação FGTS Morte Trabalhador		
	CX - Liberação FGTS Rescisão Contrato		
	CX - Liberação Saldo Quotas PIS por Aposentadoria		
	CX - Liberação Salto Quotas PIS por morte Trabalhador		
	CX - Regularização de cadastro PIS		
	CX - Renegociação de dívidas FIES		
	CX - Solicitação 2ª via de cartão		
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	CC - Constituição Empresarial	6	6
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual		
	CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa		
	CC - Prestação de Contas de DECORE		
	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores		
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	87	98
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Análise e Aprovação Projeto Água		
	CG - Análise e Aprovação Projeto Esgoto		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta não Cobrada de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto Vazamento Cavalete		
CG - Conserto vazamento ligação predial			





Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CG - Consumo não Cobrado de Água		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Corte Solicitado		
	CG - Descarga Rede Água		
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Deslocamento Hidrômetro/Cavalete		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
	CG - Desobstrução Rede Água		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Devolução de valores		
	CG - Emissão de 2ª via de fatura		
	CG - Emissão de carta de anuência		
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo		
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto		
	CG - Estudo Viabilidade Técnica Projeto Água		
	CG - Financiamento de Serviços		
	CG - Injetamento Rede Água		
	CG - Instalação de Hidrante		
	CG - Instalação de Hidrômetro		
	CG - Instalação Eliminador de ar		
	CG - Interligação esgoto Cagece		
	CG - Laudo/Parecer Técnico		
	CG - Leitura informada pelo cliente		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida		
	CG - Ligação de esgoto		
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Limpeza Poço de Visita		
	CG - Medição Pressão/Vazão Rede Água		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água		
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto		





Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CG - Reativação de débito - CADIN		
	CG - Reativação Faturamento Esgoto		
	CG - Recebimento Antecipado		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Recuperação do Pavimento		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Registro de Documento Apresentado		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Retirada eliminador de Ar		
	CG - Retorno		
	CG - Selagem do Hidrômetro		
	CG - Solicitação de Transferência de Débito-CADIN		
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante		
	CG - Sondagem campo rede água		
	CG - Sondagem campo rede esgoto		
	CG - Substituição Caixa do Hidrômetro		
	CG - Substituição de Hidrômetro		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Substituição de Registro Geral		
	CG - Substituição Kit Cavalete		
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro		
	CG - Substituição Ligação Esgoto com Alteração Diâmetro		
	CG - Supressão de Ramal Predial		
	CG - Supressão para Ligação Cortada		
	CG - Supressão para Ligação Suprimida		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Tamponamento Ligação Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		





Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CG - Vencimentos Opcionais		
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Verificação consumo medido		
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto		
	CG - Verificação de Baixa Pressão		
	CG - Verificação de Consumo Elevado		
	CG - Verificação de dados cadastrais		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento		
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete		
	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 - Verificação de Serviço solicitado e não executado		
	CG - Verificação interligação esgoto		
	CG - Verificação irregularidade na ligação		
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água		
	SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis		
CP - Formalização do MEI			
CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato			
CP - Validação de Certificação Digital			
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª Guia de CNH	22	20
	DH - 2ª Via de CNH		
	DH - Adição de categoria		
	DH - Atualização de histórico		
	DH - Averbação		
	DH - Captura Digital/Foto		
	DH - Consulta a processos		
	DH - Emissão da CNH definitiva		
	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		





Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
E-VAPT VUPT	IN - Cursos Interativos	4	4
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Solicitação de Serviços Web		
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual	10	10
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	JC - Enquadramento de microempresa		
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC		
	JC - Extinção de Empresário Individual		
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI		
	JC - Inscrição de Empresário Individual		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	11	10
	PC - 1ª Via de Identidade via web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade via web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados		
	PC - Devolução de Taxa		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
	SECULT - Secretaria da Cultura		
SC - Disponibilização de Publicações para Leitura			
SC - Divulgação e Promoção de Encontros de Formação			





Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	44	15
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
	SZ - ICMS- Restituição		
	SZ - Impugnação de auto de infração		
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)		
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		
	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 débito inscrito na dívida ativa			
SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE			





Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SZ - Retificação de DAEs		
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha		
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas		
	SZ - Solicitação de regime especial		
	SZ - Solicitação de termo de acordo		
	SZ - Substituição de contador		
	SZ - Transferência de créditos fiscais		
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	SJ - Emissão de 1ª via do CPF	3	2
	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		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - 1ª via de CTPS	8	4
	ST - 2ª via de CTPS		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	21	4
	RF - CAFIR ? Consulta situação cadastral do imóvel rural		
	RF - Cálculo e Emissão de DARF		
	RF - Cálculo e Emissão de GPS (casos específicos que podem ser atendidos no auto-atendimento)		
	RF - Consulta a restituição do IRPF		
	RF - Consulta andamento de processo		
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral		
	RF - CPF ? Regularização da situação cadastral via web		
	RF - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC		
	RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio		
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)		
	RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via)		
	RF - Emissão de DARF para pagamentos das cotas de IRPF		
	RF - Emissão de DAS-MEI		
RF - Extrato de processamento da declaração IRPF			



Juazeiro do Norte

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	RF - Parcelamento SIMPLES Nacional		
	RF - Parcelamento simplificado PGFN		
	RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)		
	RF - Pedido PER/DCOMP		
	RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)		
INSS - Instituto Nacional de Seguridade Social	IS - Acerto de Vínculo com o SINE	18	10
	IS - Agendamento de Atendimento Presencial		
	IS - Atendimento ao Contribuinte Individual		
	IS - Cadastro Pessoas Física		
	IS - Cadsenha		
	IS - Carta de Concessão e Memoria de Calculo		
	IS - DRS-CL		
	IS - Emissão de Certidão Para PIS/PASEP		
	IS - Emissão de GPS		
	IS - Encerramento de Atividades		
	IS - Extrato CNIS		
	IS - Extrato do Imposto de Renda		
	IS - Historicos: HISCRE, HISCNS e Extrato de Passagem		
	IS - Inclusão de Atividades		
	IS - Informações: Situação do Benefício		
	IS - Manutenção de Atividades		
IS - Orientação e Informação			
IS - Recurso e Revisão (Consulta de Situação)			
COELCE	CO - Atendimento Coelce	1	0
TOTAL DE SERVIÇOS		276	217

Houve alteração na quantidade de serviço em razão das necessidades dos órgãos.

Messejana

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

Órgão	Messejana		
	Atividade	2018.2	2019.1
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		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	AM - Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial)		
	AM - Solicitação de Baixa de Pagamento		
	AM - Solicitação de Nada Consta		
	AM - Solicitações Gerais		
SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico	SD - Abertura e extrato de conta corrente	16	9
	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		
	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			
CRC – Conselho Regional de Contabilidade	CC - Constituição Empresarial	0	0
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual		
	CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa		
	CC - Prestação de Contas de DECORE		
	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores		
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE – Consulta	4	2
	AE – Informação		
	AE – Denúncia		
	AE – Reclamação		
BRADESCO	BR - Conta de Consumo	8	8
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	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 - Alteração de Titularidade	87	81
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Corte Solicitado		
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Devolução de valores		
	CG - Emissão de 2ª via de fatura		
	CG - Emissão de carta de anuência		
	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 - Leitura informada pelo cliente			



Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida		
	CG - Ligação de esgoto		
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	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		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Recuperação do Pavimento		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Retirada eliminador de Ar		
	CG - Retorno		
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante		
	CG - Sondagem campo rede água		
	CG - Sondagem campo rede esgoto		
	CG - Substituição de Hidrômetro		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Substituição de Registro Geral		
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro		
	CG - Supressão de Ramal Predial		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CG - Vencimentos Opcionais		
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Verificação consumo medido		
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculo		
	CG - Verificação de Consumo Elevado		
	CG - Verificação de dados cadastrais		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento		
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete		
	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 - Verificação de Serviço solicitado e não executado		
	CG - Verificação interligação esgoto		
	CG - Verificação irregularidade na ligação		
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água		
	CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas		
CD - Consulta SPC/SERASA			
CD - Exclusão de consultas/passagem			
CD - Inclusão/Exclusão de alertas			
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano	28	28
	BU - Entrega do cartão Bilhete Único Metropolitano		
	BU - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal		
	BU - Passe Livre Intermunicipal		
	BU - Reativação de Cartão		
	BU - Restituição Estudantil		
	DH - 1ª Guia de CNH		
	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			





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
	DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará		
DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição			
DG - Realização de Audiência de Conciliação			
DG - Solicitação de Informações Gerais			
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	EN - Entrega de Documentos	14	16
	ET - Bicicleta Integrada		
	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 (65 anos)		
	ET - Entrega de Cartão Avulso		
	ET - Entrega de Cartão do idoso		
	ET - Entrega de Cartão VT		
	ET - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal		
	ET - Reativação de Cartão		
ET - Restituição Estudantil			
E-VAPT VUPT	IN - Solicitação de Serviços Web	4	4
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Entrega de Certificados		
	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	10	8
	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social	IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário		
	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI		
	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 - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual		
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de certidões		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	JC - Enquadramento de microempresa		
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC	16	7
	JC - Extinção de Empresário Individual		
	JC - Informações		
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI		
	JC - Inscrição de Empresário Individual		
	JC - Outros		
	JC - Recebimento de processos		
	JC - Registro de balanço		
JC - Registro de livros			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade		
	PC - 1ª Via de Identidade via web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade via web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados	11	12
	PC - Devolução de Taxa		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	8	9
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Denúcia		
	PR - Orientação Jurídica		
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Simples consulta		
	PR - Vista dos Autos		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	45	27
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
	SZ - ICMS- Restituição		
	SZ - Impugnação de auto de infração		
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)		
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		
	SZ - IPVA- Isenção taxista		
SZ - ITCD- Inclusão da Guia			
SZ - ITCD- Liberação da Guia			
SZ - ITCD- Reavaliação			





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SZ - ITCD- Restituição		
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão		
	SZ - Outros		
	SZ - Parcelamento de ICMS		
	SZ - Parcelamento de ITCD		
	SZ - Reativação cadastral - FAC		
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de JULHO		
	SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa		
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE		
	SZ - Retificação de DAEs		
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha		
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas		
	SZ - Solicitação de regime especial		
	SZ - Solicitação de termo de acordo		
	SZ - Substituição de contador		
	SZ - Transferência de créditos fiscais		
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de endereço no cadastro do IPTU	31	25
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU		
	SF - Cancelamento da Guia de ITBI		
	SF - Cancelamento de inscrição do ISS		
	SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária		
	SF - Consulta de Habilitação no Simples Nacional		
	SF - Consulta Declaração Certidão ITBI		
	SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária		
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito		
	SF - Emissão de DAM de IPTU, ISS e ITBI		
	SF - Emissão de Guia Complementar de ITBI		
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa		
	SF - Imunidade de IPTU		
	SF - Inscrição de Alteração de dados da Inscrição do ISS		
	SF - Inscrição de IPTU		
	SF - Isenção de ISS		
	SF - Isenção do IPTU		
	SF - Parcelamento de débito de débitos municipais		
	SF - Pedido de não incidência de ITBI		
	SF - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SF - Restituição de valores		
	SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida		
	SF - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI		
	SF - SEFIM		
	SF - Solicitação de Avaliação de ITBI		
	SF - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI		
	SF - Solicitação de Imunidade de ITBI		
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros		
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal		
	SF - Solicitação de Reavaliação de 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			
NC - Renovação do Cartão de Visitas			
SJ - Emissão de 1ª via do CPF			
SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência - CRAVV			
SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP			
SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome	SE - Consulta Cadastral	4	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		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - 1ª via de CTPS	9	9
	ST - 2ª via de CTPS		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Emissão da Carteira de Trabalho		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
ST - Seguro Desemprego			
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	21	12
	RF - CAFIR ? Consulta situação cadastral do imóvel rural		
	RF - Cálculo e Emissão de DARF		





Messejana			
Orgão	Atividade	2018.2	2019.1
	RF - Cálculo e Emissão de GPS (casos específicos que podem ser atendidos no auto-atendimento)		
	RF - Consulta a restituição do IRPF		
	RF - Consulta andamento de processo		
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral		
	RF - CPF ? Regularização da situação cadastral via web		
	RF - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC		
	RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio		
	RF - Emissão de certidão negativa de débito (sem pendências)		
	RF - Emissão de certidão previdenciária (2ª via)		
	RF - Emissão de DARF para pagamentos das cotas de IRPF		
	RF - Emissão de DAS-MEI		
	RF - Extrato de processamento da declaração IRPF		
	RF - Parcelamento SIMPLES Nacional		
	RF - Parcelamento simplificado PGFN		
	RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)		
	RF - Pedido PER/DCOMP		
	RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)		
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	12	13
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário		
	TR - Consulta da Situação Eleitoral		
	TR - Correção		
	TR - Declaração		
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor		
	TR - Entrega de Documentos		
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais		
	TR - Justificativa Eleitoral		
	TR - Multa Eleitoral		
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos		
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos		
COELCE	CO - Atendimento Coelce	1	0
SESA - SECRETARIA DA SAUDE	SS - Orientação Nutricional	4	4
	SS - Pressão Arterial		
	SS - Teste de Glicemia		





Messejana			
Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SS - Vacinação		
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente	SA - Alvará de construção automático	0	0
	SA - Auxílio na emissão de documentos on line		
	SA - Consulta de Adequabilidade Locacional		
	SA - Disponibilização da legislação Urbanística e Ambiental/Pré Análise		
	SA - Emissão de taxas		
	SA - Isenção de Licenciamento Ambiental para Atividade		
	SA - Licença Sanitária e isenção		
	SA - Recebimento de defesa de autos		
	SA - Recebimento de Denúncias		
TOTAL DE SERVIÇOS		357	301

Houve alteração de nome do órgão: **SETRA – Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome** para **SDHDS – Secretaria dos Direitos Humanos e Desenvolvimento**. O órgão da **SESA** esteve inoperante no período de Fevereiro retornando as atividades em Junho.

Sobral

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Sobral

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	MA - 2ª Via de Licença Emitida	7	7
	MA - Anuência Prévia		
	MA - Autorização ambiental		
	MA - Cadastro Técnico de Pessoa Física		
	MA - Consulta Prévia		
	MA - Declaração de Isenção		
	MA - Mudança de Titularidade		
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	4	2
	AE - Denúncia		
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
BRADESCO	BR - Conta de Consumo	8	8
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)		
	BR - Transferência entre contas Bradesco		



SOBRAL

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR ? Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	CC - Constituição Empresarial	6	0
	CC - Declaração de Imposto de Renda - Pessoa Física e Jurídica		
	CC - Formalização / Registro de Funcionário para Empreendedor Individual		
	CC - Migração da Condição de MEI para outro tipo de empresa		
	CC - Prestação de Contas de DECORE		
	CC - Registro Provisório/Originário de Contadores		
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	CS - Cadastro, alteração e baixa do Empreendedor Individual	-	0
	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 - Desenquadramento da Condição de MEI	4	4
	CP - Formalização do MEI		
	CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato		
	CP - Validação de Certificação Digital		
CMT - Coordenadoria Municipal de Trânsito	CM - Credenciamento de Deficiente	5	5
	CM - Credenciamento de Idoso		
	CM - Defesa Prévia		
	CM - Identificação de Infrator		
	CM - Recurso a JARI		
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	DG - Abertura de Processo	4	4
	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição		
	DG - Realização de Audiência de Conciliação		
	DG - Solicitação de Informações Gerais		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª Guia de CNH	22	16
	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		





SOBRAL

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
	E-VAPT VUPT		
IN - Entrega de Certificados			
IN - Matrícula nos Cursos Interativos			
IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
IN - Solicitação de Serviços Web			
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual	10	9
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	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		
JUNTA MILITAR	JM - 2ª Via de Comprovante de Alistamento	4	6
	JM - Alistamento militar		
	JM - Carimbo Exército		
	JM - Declaração de Desobrigação do Exército		
	JM - Emissão de Taxas/Multas		
	JM - Entrega de certificados militares		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	11	10
	PC - 1ª Via de Identidade via web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade via web		
	PC - Consulta de RG		



SOBRAL

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	PC - Correção de dados		
	PC - Devolução de Taxa		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SE - Aferição de hidrômetro	15	15
	SE - Análise de Água		
	SE - Atualização Cadastral		
	SE - Cadastramento de economias		
	SE - Comunicação de Vazamentos		
	SE - Cortes e Religação de água		
	SE - Deslocamento de cavalete		
	SE - Desobstrução de esgoto		
	SE - Emissão de 2ª via de documentos		
	SE - Emissão de Ordem de Serviço		
	SE - Falta de Água		
	SE - Limpeza de Fossa		
	SE - Negociação de Débitos		
	SE - Pedido de Ligação de água / esgoto		
SE - Transferência de Titularidade			
SECOMP - Secretaria de Obras, Mobilidade e Serviços Públicos	SO - Declaração	7	7
	SO - Licença Médica		
	SO - Renovação Licença Transporte Distrital e Táxi		
	SO - Solicitação Criação Linha Transporte Distrital		
	SO - Solicitação Isenção IPVA / IPI / ICMS		
	SO - Solicitação Mudança de Veículos		
	SO - Solicitação Renovação Emplacamento		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	44	15
	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		

SOBRAL

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
	SZ - ICMS- Restituição		
	SZ - Impugnação de auto de infração		
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)		
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		
	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 débito inscrito na dívida ativa		
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE		
	SZ - Retificação de DAEs		
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha		
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas		
	SZ - Solicitação de regime especial		
	SZ - Solicitação de termo de acordo		
	SZ - Substituição de contador		
	SZ - Transferência de créditos fiscais		
SEFIN - Secretária Municipal das Finanças	SF - Emissão de BCI (Boletim de Cadastro Imobiliário)		
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito	6	6
	SF - Emissão de DAM (diversos)		





SOBRAL

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SF - Emissão de ISSQN de Pessoa Jurídica		
	SF - Emissão de ITBI e 2ª via de IPTU		
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa		
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	SJ - 1ª via de CTPS	7	5
	SJ - 2ª via de CTPS		
	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		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Atualização de PIS	5	5
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente	SA - Alteração de Alvará de Funcionamento	21	21
	SA - Alteração de Projeto		
	SA - Alvará de Funcionamento Simplificado		
	SA - Aprovação Definição de Loteamento		
	SA - Autenticação de Plantas e Projetos		
	SA - Autorizações (Comércio Ambulante / Outdoors e Letreiros / Som Volante)		
	SA - Autorizações Diversas		
	SA - Cancelamento de Embargo ou Notificações		
	SA - Certidão de Remembramento ou Desmembramento		
	SA - Concessão Alvará Construção		
	SA - Concessão de Alvará de Funcionamento Regular		
	SA - Defesa de Auto Infração		
	SA - Habite-se		
	SA - Mudança de Titularidade		
	SA - Reforma com Acréscimo		
	SA - Regularização Obra Construída		
	SA - Renovação Alvará Construção		
	SA - Renovação de Alvará de Funcionamento Regular		
	SA - Renovação de Alvará de Funcionamento Simplificado		
SA - Retificação de Área			
SA - Vistoria para Ligação de Água			



SOBRAL

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	22	9
	RF - Atendimento Malha Fiscal IRPF		
	RF - CAFIR ? Consulta situação cadastral do imóvel rural		
	RF - Cálculo e Emissão de DARF		
	RF - Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral no CNPJ		
	RF - Consulta a restituição do IRPF		
	RF - Consulta andamento de processo		
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral		
	RF - CPF ? Regularização da situação cadastral via web		
	RF - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC		
	RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio		
	RF - Emissão DARF/PGFN		
	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 SIMPLES Nacional		
	RF - Parcelamento simplificado PGFN		
RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)			
RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)			
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico	SD - Consulta/Orientação MEI	3	3
	SD - Emissão de Boletos MEI		
	SD - Formalização / Alteração MEI		
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	13	13
	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS		
	IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário		
	IS - Consulta de Situação de Benefício		
	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI		
	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual ? DRSCI		
	IS - Emitir Extrato de Pagamento de Benefício		
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial		

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	IS - Requerimento de Benefícios: Salário-Maternidade e Pensão por Morte (Precedida)		
	IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
COELCE	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária	1	0
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	VS - Consulta e Orientação	3	3
	VS - Denúncia		
	VS - Requisição de Alvará Sanitário		
TOTAL DE SERVIÇOS		236	177

O órgão SECOMP - Secretaria de Obras, Mobilidade e Serviços Públicos mudou de nome para SESEP – Secretaria de Serviços Públicos.

Antônio Bezerra

Tabela 12: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

Antônio Bezerra			
Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	12	10
	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		
SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico	SD - Abertura e extrato de conta corrente	16	1
	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		
	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		



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

Antônio Bezerra

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SD - MEI		
	SD - Organização de feiras de produtos locais		
	SD - Orientação para o Microcrédito		
	SD - Saque avulso através do celular		
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	4	2
	AE - Denúncia		
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
BRADESCO	BR - Conta de Consumo	9	8
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)		
	BR - Transferência entre contas Bradesco		
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR ? Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	87	80
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Corte Solicitado		
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Devolução de valores		
	CG - Emissão de 2ª via de fatura		
CG - Emissão de carta de anuência			





Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	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 - Leitura informada pelo cliente		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida		
	CG - Ligação de esgoto		
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	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		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Recuperação do Pavimento		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Retirada eliminador de Ar		
	CG - Retorno		
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante		
	CG - Sondagem campo rede água		
	CG - Sondagem campo rede esgoto		
	CG - Substituição de Hidrômetro		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Substituição de Registro Geral		
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro		
	CG - Supressão de Ramal Predial		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		
	CG - Vencimentos Opcionais		





Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Verificação consumo medido		
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto		
	CG - Verificação de Consumo Elevado		
	CG - Verificação de dados cadastrais		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento		
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete		
	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 - Verificação de Serviço solicitado e não executado		
	CG - Verificação interligação esgoto		
	CG - Verificação irregularidade na ligação		
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água		
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis	CP - Desenquadramento da Condição de MEI		
	CP - Formalização do MEI		
	CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato	4	4
	CP - Validação de Certificação Digital		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano		
	BU - Entrega do cartão Bilhete Único Metropolitano		
	BU - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal		
	DH - 1ª Guia de CNH		
	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	25	15
	DH - Emissão de Declaração de Residência		
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Psicotécnico		
DH - Recebimento de Ressalva			
DH - Recepção/Digital			



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

Antônio Bezerra

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	EN - Entrega de Documentos	15	14
	ET - Bicicleta Integrada		
	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 (65 anos)		
	ET - Entrega de Cartão Avulso		
	ET - Entrega de Cartão do idoso		
	ET - Entrega de Cartão VT		
	ET - Gratuidade do Bilhete Único Urbano para Guarda Municipal		
	ET - Reativação de Cartão		
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso		
ET - Restituição Estudantil			
E-VAPT VUPT	IN - Cursos Interativos	4	4
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Solicitação de Serviços Web		
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	10	7
	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS		
	IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário		
	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI		
	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 - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	11	10
	PC - 1ª Via de Identidade via web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade via web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados		





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

Antônio Bezerra

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	PC - Devolução de Taxa		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	16	9
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Consultoria técnica empresarial		
	PR - Denúcia		
	PR - Depósito em conta corrente		
	PR - Fortalecimento da organização comunitária		
	PR - Inclusão financeira e bancária através de uma plataforma móvel (e-dinheiro), gratuita para a população		
	PR - Mapeamentos socioprodutivos		
	PR - Organização de feiras de produtos locais		
	PR - Orientação Jurídica		
	PR - Orientação para o Microcrédito		
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Saque avulso através do celular		
	PR - Simples consulta		
	PR - Vista dos Autos		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	44	2
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
	SZ - ICMS- Restituição		
	SZ - Impugnação de auto de infração		
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)		
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

Antônio Bezerra

Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	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 débito inscrito na dívida ativa		
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE		
	SZ - Retificação de DAES		
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha		
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas		
	SZ - Solicitação de regime especial		
	SZ - Solicitação de termo de acordo		
	SZ - Substituição de contador		
SZ - Transferência de créditos fiscais			
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de endereço no cadastro do IPTU		
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU		
	SF - Cancelamento da Guia de ITBI		
	SF - Cancelamento de inscrição do ISS		
	SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária		
	SF - Consulta de Habilitação no Simples Nacional		
	SF - Consulta Declaração Certidão ITBI		
	SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária		
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito		
	SF - Emissão de DAM de IPTU, ISS e ITBI		
	SF - Emissão de Guia Complementar de ITBI		
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa		
	SF - Imunidade de IPTU		
	SF - Inscrição de Alteração de dados da Inscrição do ISS		
	SF - Inscrição de IPTU		
	SF - Isenção de ISS		
	SF - Isenção do IPTU		
	SF - Parcelamento de débito de débitos municipais		
	SF - Pedido de não incidência de ITBI		
	SF - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica		
	SF - Restituição de valores		
	SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida		
	SF - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI		
SF - SEFIM			





Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	SF - Solicitação de Avaliação de ITBI		
	SF - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI		
	SF - Solicitação de Imunidade de ITBI		
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros		
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal		
	SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI		
	SF - Solicitação de Restituição de ITBI		
SEJUS - Secretaria da Justiça e Cidadania	NC - 2ª via Cartão de Visitante	8	8
	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		
	SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Vítima de Violência - CRAVV		
	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP		
SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome	SE - Consulta Cadastral	4	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		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - 1ª via de CTPS	9	8
	ST - 2ª via de CTPS		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Emissão da Carteira de Trabalho		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	21	9
	RF - CAFIR ? Consulta situação cadastral do imóvel rural		
	RF - Cálculo e Emissão de DARF		
	RF - Cálculo e Emissão de GPS (casos específicos que podem ser atendidos no auto-atendimento)		
	RF - Consulta a restituição do IRPF		
	RF - Consulta andamento de processo		
	RF - CPF - Solicitação de Emissão		
	RF - CPF ? Consulta a autenticidade de Inscrição e Situação Cadastral		
	RF - CPF ? Regularização da situação cadastral via web		
	RF - Criação de código de Acesso para o Portal e-CAC		
	RF - Demonstração sobre serviços disponibilizados no e-CAC e/ou no sítio		





Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	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 SIMPLES Nacional		
	RF - Parcelamento simplificado PGFN		
	RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)		
	RF - Pedido PER/DCOMP		
	RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)		
COELCE	CO - Atendimento Coelce	1	0
SESA - SECRETARIA DA SAUDE	SS - Orientação Nutricional	4	4
	SS - Pressão Arterial		
	SS - Teste de Glicemia		
	SS - Vacinação		
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual	15	6
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de certidões		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	JC - Enquadramento de microempresa		
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC		
	JC - Extinção de Empresário Individual		
	JC - Informações		
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI		
	JC - Inscrição de Empresário Individual		
	JC - Recebimento de processos		
	JC - Registro de balanço		
JC - Registro de livros			
TRE- Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	12	13
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário		
	TR - Consulta da Situação Eleitoral		
	TR - Correção		
	TR - Declaração		
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor		
	TR - Entrega de Documentos		
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais		
	TR - Justificativa Eleitoral		
	TR - Multa Eleitoral		
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos		





Órgão	Atividade	2018.2	2019.1
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos		
TOTAL ANTONIO BEZERRA		362	249

Houve alteração de nome do órgão: SETRA – Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome para SDHDS – Secretaria dos Direitos Humanos e Desenvolvimento. O órgão da SESA esteve inoperante no período de Fevereiro retornando as atividades em Junho.

Projeções

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

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
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000	932	13				1.600	1.088	35
ARCE - Agência Reguladora do Ceará		2									1	
BRADESCO		5.686	92		6.577			4.936	456		5.708	142
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	4.203	95	8.160	10.344	203	2.000				9.736	40
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000			3.000					
CENTRAL FÁCIL	3.012											
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis		25	15					75	12		43	
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado								2				
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	85											
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	1.960			1.759	634	3	1.480	313	5	2.814	373	1





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

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
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	136		1.578	490	5	2.080	1.139	12	2.520		
SER - Secretaria Executiva Regional												
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75	6										
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	651	10	1.079	142		216	256	4	1.732	60	
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social												
EDEL	5.600			2.000			5.000			4.400		
CORREIOS - Companhia Brasileira de Correios e Telégrafos	2.000			2.000			1.800			2.600		
DECON - Defesa do Consumidor do Ceará				450						720		
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	15.302	74	3.464	11.803	25	2.685	4.901	74	6.062	6.202	593
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	872		640	43	7	3.500		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					5.515	79					5.897	309
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300		
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000		27	2.200		25	1.000		93	3.600		78
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social		416			6.510	27		764	90		103	8
JUNTA MILITAR				325				702	180	254		
OI												
OUVIDORIA	150			150			150			150		





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos

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
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	4.061	1.051	5.560	10.897	2.412	4.000	6.685	318	8.900	14.720	2.498
POLÍCIA FEDERAL	1.100											
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					723	14					768	91
SRF - Secretaria da Receita Federal	900	496	59	600	980	75	800	664	8	780	205	221
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432			1.091	6.437	50	317			1.745	5.158	41
SCSP - Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos												
SECULT - Secretaria da Cultura												
SEJUS - Secretaria de Justiça	1.320	436	13	990	3.088	10	1.364	2.643	67	1.100	3.114	25
SERASA Experian				994						1.590		
SETRA - Secretaria Municipal do Trabalho Desenvolvimento Social e Combate a Fome					2.598	59					3.612	43
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	4.435	192	1.649	5.144	1.157	479	5.855	203	2.638	8.051	424
DRT - Delegacia Regional do Trabalho				1.102						1.763		
CEF - Caixa Econômica Federal	2.000	2.817	315	2.727			2.000			4.363		
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico					612						67	
SESA - Secretaria da Saúde					611						385	





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
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente								416	16			
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente								5				
SECOMP - Secretaria de Obras, Mobilidade e Serviços Públicos												
CMT - Coordenadoria Municipal de Trânsito								75	13			
VIGILÂNCIA SANITÁRIA								50	9			
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico								453	31			
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto								155	20			

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.

Os cidadãos foram dispensados sob os seguintes motivos: Sistema inoperante, Falta de material, Queda de link, Falta de Capacidade operacional e Ausência de Servidor

6.2.2 Instrumentos Legais

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

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

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



indireta de distintos entes federados no âmbito das unidades é de responsabilidade do Poder Concedente.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2018.2

Ação: Janeiro - Doação de Sangue. Unidade de Messejana. Realizado dia 11/01/2019



Ação: Fevereiro - Carnaval. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 28/02/2019



Ação: Fevereiro - Carnaval. Unidade de Sobral. Realizado dia 28/02/2019



Ação: Março - Carnaval. Unidade de Messejana. Realizado dia 01/03/2019



Ação: Março - Carnaval. Unidade de Messejana. Realizado dia 01/03/2019



Ação: Março - Dia da Mulher. Unidade de Messejana. Realizado dia 08/03/2019





Ação: Março - Dia da Mulher. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 08/03/2019



Ação: Março - Dia da Mulher. Unidade de Sobral. Realizado dia 08/03/2019



Ação: Março - Dia do Consumidor. Unidade de Messejana. Realizado dia 15/03/2019





Ação: Março - Dia do consumidor. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 15/03/2019



Ação: Março - Dia do consumidor. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 15/03/2019



Ação: Março - Dia do consumidor. Unidade de Sobral. Realizado de 11 à 15/03/2019





GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça,
Mulheres e Direitos Humanos



Ação: Março - Dia da Síndrome de Down. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 26/03/2019



Ação: Março - Dia da Síndrome de Down. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 21/03/2019



Ação: Março - Dia da Síndrome de Down. Unidade de Sobral. Realizado dia 21/03/2019





Ação: Abril Dia da Síndrome de Down. Unidade de Messejana. Realizado dia 24/04/2019



Ação: Março - 08 milhões de Atendimentos. Unidade de Messejana. Realizado dia 18/03/2019



Ação: Março - 08 milhões de Atendimentos. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 18/03/2019





Ação: Março - 08 milhões de Atendimentos. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 18/03/2019



Ação: Março - 08 milhões de Atendimentos. Unidade de Sobral. Realizado dia 18/03/2019



Ação: Março - Doação de Sangue. Unidade de Messejana. Realizado dia 11 à 15/03/2019





Ação: Abril - Dia da Prevenção e Combate a Hipertensão. Unidade de Messejana. Realizado dia 26/04/2019



Ação: Abril - Dia da Prevenção e Combate a Hipertensão. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 26/04/2019



Ação: Abril - Dia da Prevenção e Combate a Hipertensão. Unidade de Sobral. Realizado dia 26/04/2019



Ação: Maio - Dia da Prevenção e Combate a Hipertensão. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 02/05/2019



Ação: Abril - Dia do Trabalhador. Unidade de Messejana. Realizado dia 30/04/2019



Ação: Abril - Dia do Trabalhador. Unidade de Sobral. Realizado dia 30/04/2019



Ação: Maio - Dia do Trabalhador. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 02/05/2019



Ação: Maio - Dia do Trabalhador. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 02/05/2019



Ação: Maio - Dia das Mães. Unidade de Messejana. Realizado dia 10/05/2019



Ação: Maio - Dia das Mães. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 10/05/2019





Ação: Maio - Dia das Mães. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 10/05/2019



Ação: Maio - Dia das Mães. Unidade de Sobral. Realizado dia 10/05/2019



Ação: Maio Amarelo. Unidade de Messejana. Realizado dia 17/05/2019





Ação: Maio Amarelo. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 17/05/2019



Ação: Maio Amarelo. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 24/05/2019



Ação: Maio Amarelo. Unidade de Sobral. Realizado dia 23/05/2019

④



Ação: 2 Milhões de Atendimentos. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 09/05/2019



Ação: 3 Milhões de Atendimentos. Unidade de Messejana. Realizado dia 16/05/2019



Ação: Semana do Meio Ambiente. Unidade de Messejana. Realizado dia 03 à 06/06/2019





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos

Ação: Semana do Meio Ambiente. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 03 à 07/06/2019



Ação: Semana do Meio Ambiente. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 03/06/2019



Ação: Semana do Meio Ambiente. Unidade de Sobral. Realizado dia 06/06/2019



Ação: Junho Vermelho. Unidade de Messejana. Realizado dia 03 à 04/06/2019





Ação: Junho Vermelho. Unidade de Antonio Bezerra. Realizado dia 19/06/2019



Ação: Junho Vermelho. Unidade de Juazeiro do Norte. Realizado dia 10 à 11/06/2019



Ação: Junho Vermelho. Unidade de Sobral. Realizado dia 06/06/2019

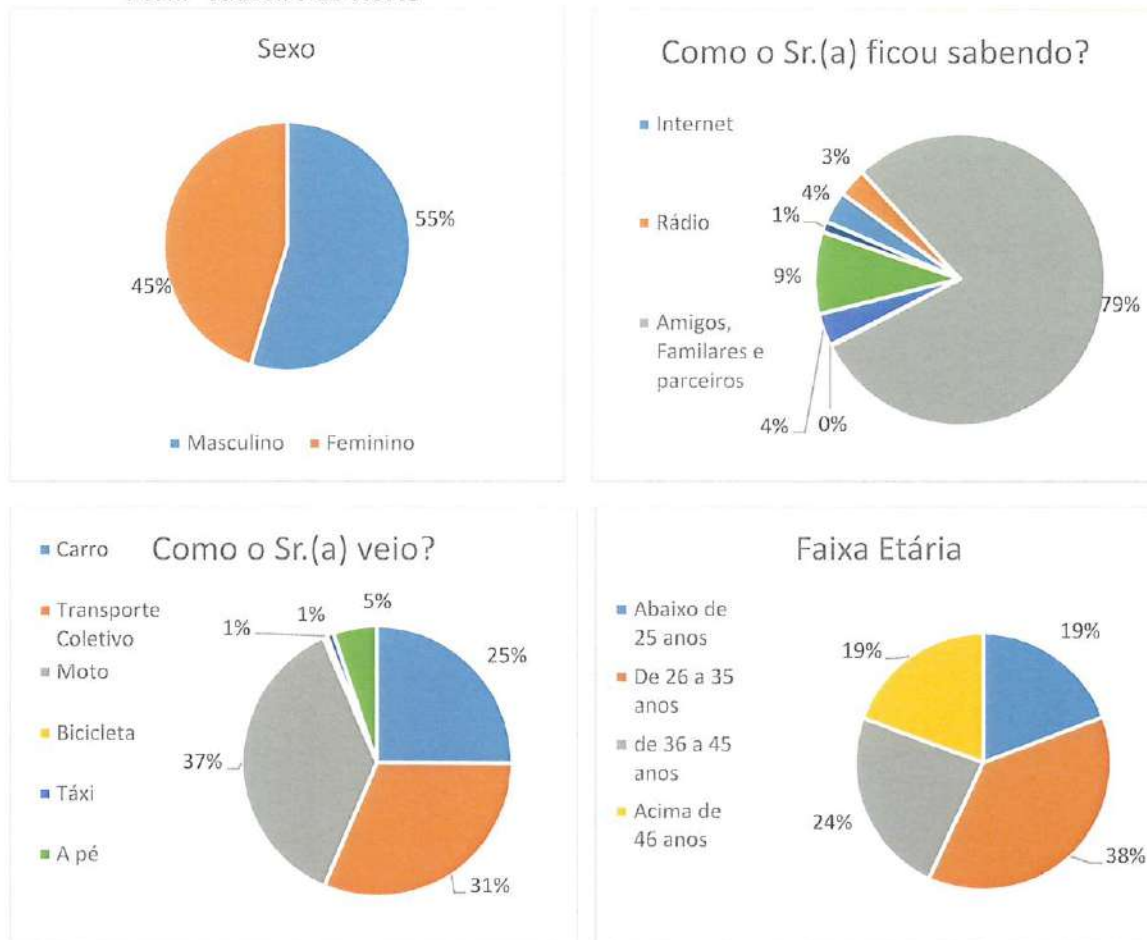


6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2019, 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



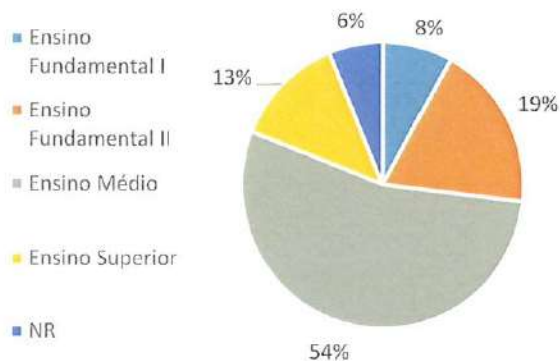


O Público de Juazeiro do Norte é em sua maioria masculino(55%), com faixa etária entre 26 e 35 anos (38%), com ensino médio completo(57%) e com renda de R\$ 938,00 a R\$ 1.500,00 (54%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros(79%) e chegam na unidade através de motocicleta (37%).

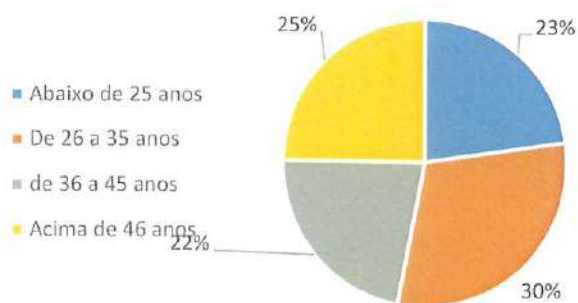
Perfil - Mesejana



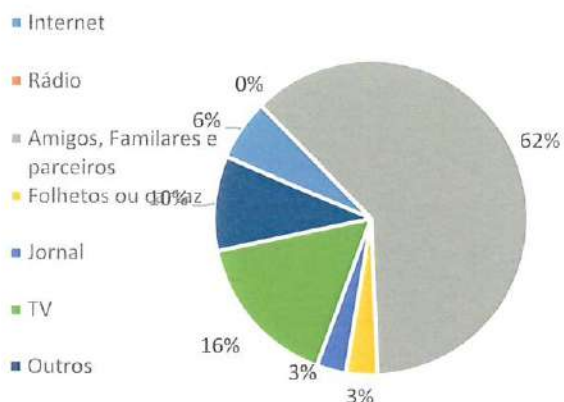
Escolaridade



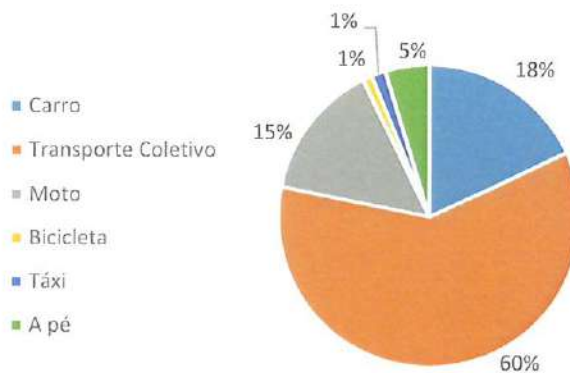
Faixa Etária



Como o Sr.(a) ficou sabendo?



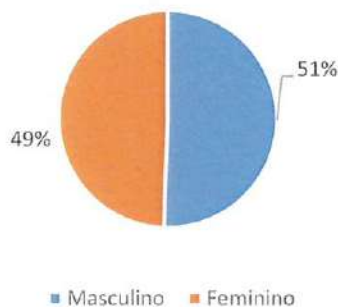
Como o Sr.(a) veio?



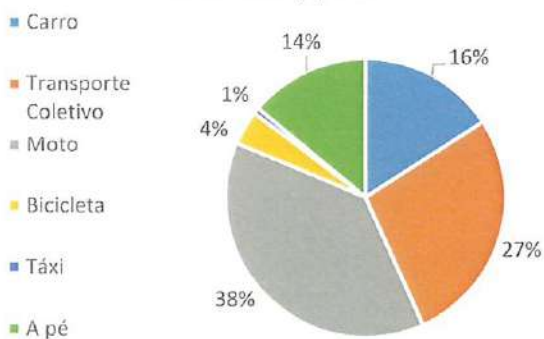
O Público de Messejana é em sua maioria feminino(63%), com faixa etária de 26 a 35 anos(30%), com ensino médio completo(54%) e com renda de R\$ 938,00 a R\$1.500,00 (38%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (62%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (63%).

Perfil - Sobral

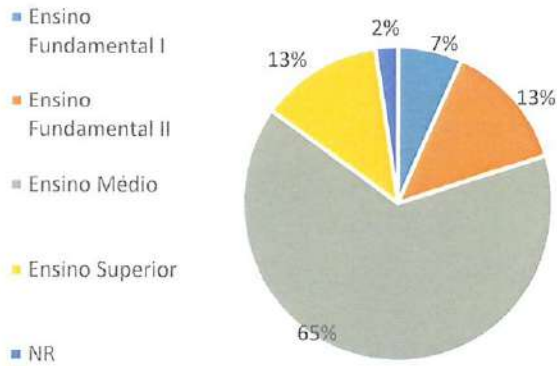
Sexo



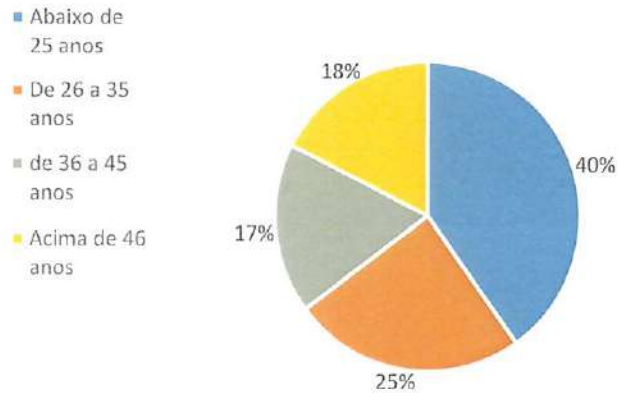
Como o Sr.(a) veio?



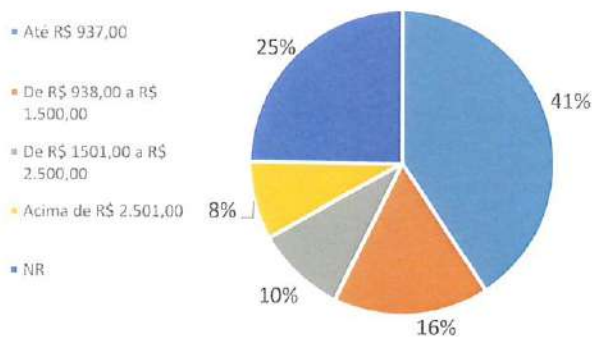
Escolaridade



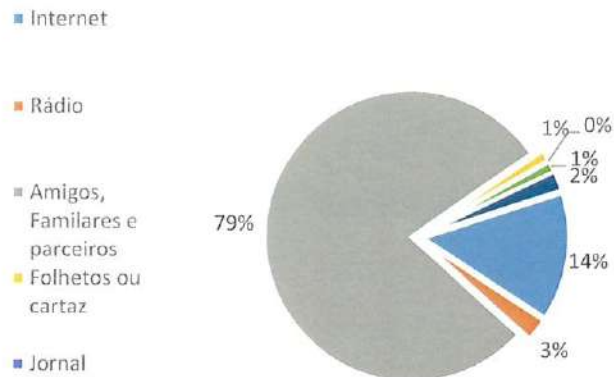
Faixa Etária



Faixa Salarial



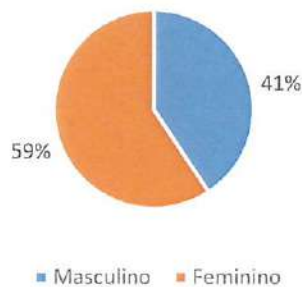
Como o Sr.(a) ficou sabendo?



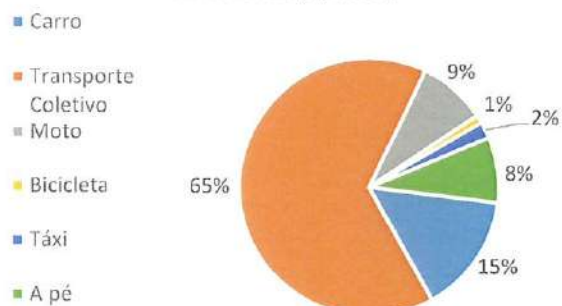
O Público de Sobral é em sua maioria masculino (51%), abaixo de 25 anos (40%), com ensino médio completo (63%) e com renda até R\$ 937,00 (41%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (79%) e chegam na unidade através de motocicleta (38%).

Perfil - Antônio Bezerra

Sexo

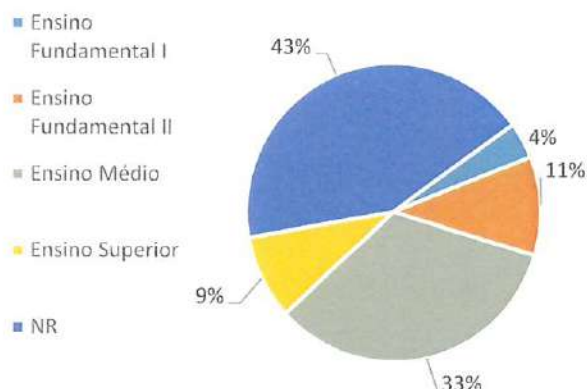


Como o Sr.(a) veio?

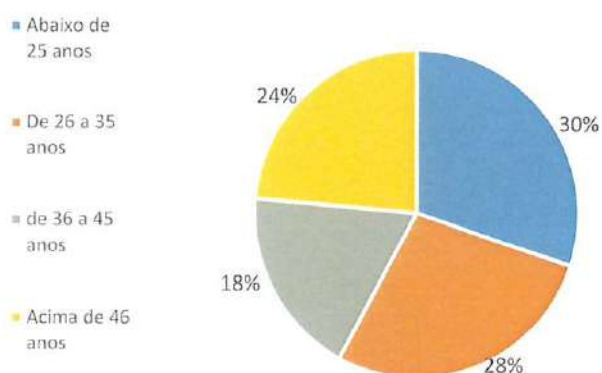




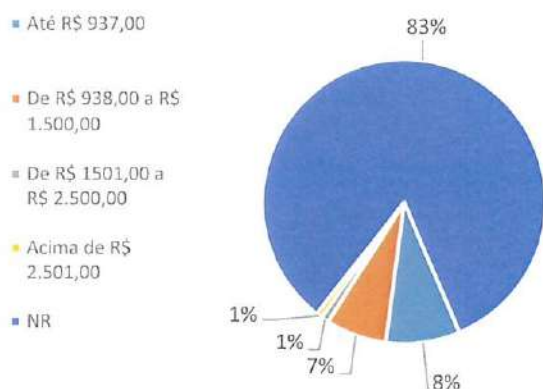
Escolaridade



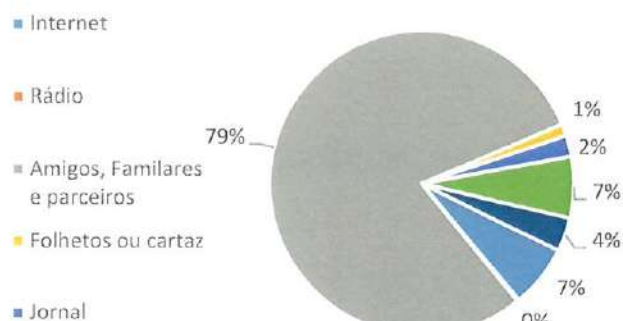
Faixa Etária



Faixa Salarial



Como o Sr.(a) ficou sabendo?



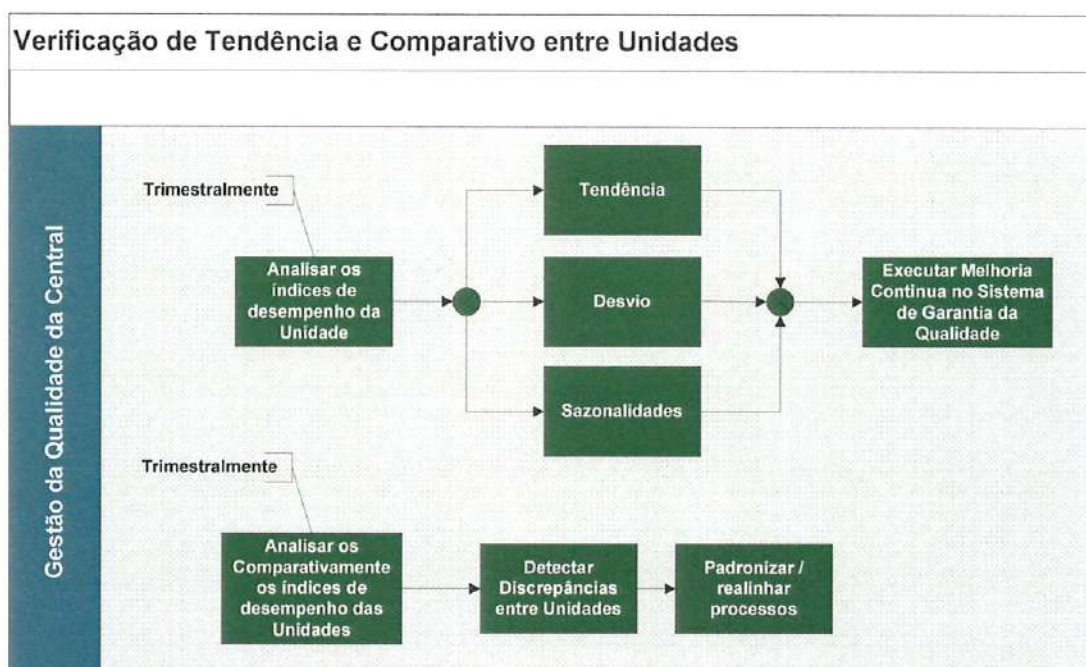
O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (59%), abaixo de 25 anos (26%), com ensino médio completo(33%) e não responderam a faixa salarial (83%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (79%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (65%).

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 2019, com as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Antônio Bezerra e Sobral em operação, o valor mensal pago pelo Poder Concedente à Concessionária foi realizado da seguinte forma:

Tabela 14: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Contraprestação Cheia Janeiro a Julho
Juazeiro do Norte	R\$ 849.048,28
Central	R\$ 524.103,45
Messejana	R\$ 931.381,67
Sobral	R\$ 757.976,74
Antônio Bezerra	R\$ 1.053.988,33
Total:	R\$ 4.116.498,47

As tabelas acima demonstram o valor da contraprestação pecuniária cheia antes do reajuste (Janeiro a Junho).

II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Janeiro/19

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/19:

$$CP_{\text{Janeiro}/2019} = \text{Contraprestação de Janeiro}/2019$$

$CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}$ = 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/2019, é obtido como segue:

$$CP_{\text{Janeiro}/2019} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} = R\$ 3.592.395,02$$

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

$$CCVV = R\$ 524.103,45$$

Temos:

$CP_{\text{Janeiro}/2019} = (R\$ 3.592.395,02 - R\$ 0,00) + R\$ 524.103,45$

$CP_{\text{Janeiro}/2019} = R\$ 4.116.498,47$

III – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Fevereiro/19

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 Fevereiro/19:

$CP_{\text{fevereiro}/2019} = \text{Contraprestação de Fevereiro}/2019$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Fevereiro/2019, é obtido como segue:

$CP_{\text{fevereiro}/2019} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$

Com:

$CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 3.592.395,02$

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

$CCVV = R\$ 524.103,45$

Temos:

$CP_{\text{fevereiro}/2019} = (R\$ 3.592.395,02 - R\$ 0,00) + R\$ 524.103,45$

$CP_{\text{fevereiro}/2019} = R\$ 4.116.498,47$

V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Março/2019

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 Março/19:

CP_{março/2019} = Contraprestação de Março/2019

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Março/2019, é obtido como segue:

CP_{março/2019} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} – PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV

Com:

CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} = R\$ 3.592.395,02

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

CCVV = R\$ 524.103,45

Temos:

CP_{março/2019} = (R\$ 3.592.395,02 – R\$ 0,00) + R\$ 524.103,45

CP_{março/2019} = R\$ 4.116.498,47

VI - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Abril/2019

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/19:

CP_{abril/2019} = Contraprestação de Abril/2019

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Abril/2019, é obtido como segue:

CP_{abril/2019} = (CP_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra} – PEN_{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}) + CCVV

Com:

CP Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra = R\$ 3.592.395,02

PEN Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra = 0

CCVV = R\$ 524.103,45

Temos:

CP abril/2019 = (R\$ 3.592.395,02 – R\$ 0,00) + R\$ 524.103,45

CP abril/2019 = R\$ 4.116.498,47

VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Maio/2019

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 Maio/19:

CP maio/2019 = Contraprestação de Maio/2019

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Maio/2019, é obtido como segue:

CP maio/2019 = (CP Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra – PEN Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra)
+ CCVV

Com:

CP Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra = R\$ 3.592.395,02

PEN Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra = 0

CCVV = R\$ 524.103,45

Temos:

CP maio/2019 = (R\$ 3.592.395,02 – R\$ 0,00) + R\$ 524.103,45

CP maio/2019 = R\$ 4.116.498,47

VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Junho/2019

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/19:

$CP_{\text{junho}/2019} = \text{Contraprestação de Junho}/2019$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Junho/2019, é obtido como segue:

$$CP_{\text{junho}/2019} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}) + CCVV$$

Com:

$$CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} = \text{R\$ } 3.592.395,02$$

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

$$CCVV = \text{R\$ } 524.103,45$$

Temos:

$$CP_{\text{junho}/2019} = (\text{R\$ } 3.592.395,02 - \text{R\$ } 0,00) + \text{R\$ } 524.103,45$$

$$CP_{\text{junho}/2019} = \text{R\$ } 4.116.498,47$$



7.1.2 Multas e/ou penalidades

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

7.2. Gestão de Riscos

Tabela 15. Avaliação dos riscos previstos

Matriz de Identificação dos Riscos			
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Status Atual
Desenho, Construção e Comissionamento			
Desenho	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erros	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	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	Recebimento dos serviços em acordo com os projetos executivos, especificações constantes no edital. Melhorias de experiências de execução das unidades anteriores aplicadas: Ex. Estrutura de Painéis de Senha, Descidas de Alimentação Elétricas e Dados etc. Acompanhamento de cronograma semanal (Planejamento de curto prazo) com equipe de implantação in loco.



Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Financeiro				
Taxa de Juros	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Médio	Os relatórios do Comitê de Política Monetária – COPOM demonstram uma estabilização nos juros e economia em recuperação para 2019.
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Médio	Financiamento em andamento normal.
Recursos Adicionais	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Baixo	Projetos de complexidade moderada e detalhamento suficiente para garantir bons resultados. Contratação criteriosa de executores. Sem registros de exceções.
Benefícios de Refinanciamento	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Baixo	As condições estabelecidas pelos agentes financiadores costumam ser estáveis, a concessionária atualmente está utilizando recursos do BNDES.
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	Há uma análise minuciosa de crédito para avaliar o locatário, a fim de mitigar os riscos de atraso no pagamento. Até o momento não há atraso dos locatários, com exceção de processo litigioso com relação a um locatário.
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 governamentais.





Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Operacional				
Desenho, Construção e Comissionamento				
Insumos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo garantindo quantidade e qualidade e penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	Médio	Procedimento adotado para aquisição de insumos, com 3 cotações, para aprovação do melhor preço e qualidade. Principais insumos (ex: equipamentos de TI) realizados com fornecedores qualificados e reconhecidos no mercado (ex: HX representante DELL).
Acidentes/ Tumultos	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Médio	Realizado acompanhamento in loco pelo técnico de segurança do trabalho, garantindo o correto uso dos EPIs e EPCs, assim como NRS. Para o caso de acidente 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	Até o momento não há formalização da mudança do objeto do contrato.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Operacional				
Desenho, Construção e Comissionamento				
Falha de Operação	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações	Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA	Médio	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. 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.
Caducidade Técnica	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Baixo	Anualmente são revistas todas as necessidades de atualização tecnológica do parque de equipamentos e softwares. Estas revisões são baseadas no orçamento corporativo para investimentos e consideram as especificações fornecidas pelos órgãos parceiros.



Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Sponsor (Patrocinador)				
Patrocinador	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Alto	Devido ao prazo diluído no tempo de Contrato, para pagamento do investimento realizado pela SPE para implantação das Unidades em Operação (Juazeiro, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra) A concessionária encontra-se utilizando financiamento do BNDES.
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração.
Mercado				
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro/2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos.
Mudanças Demográficas	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação.	Médio	Informado diariamente pela SPE à comissão de fiscalização através de relatório de Atendimento, a demanda diária por Unidade, Órgãos e esfera (Federal, Estadual e Municipal). Acompanhamento diário.
Inflação	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Baixo	A previsão do IPCA para o ano de 2019 é de 3,84%. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Formula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + 8% do IPCA.



Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Relações Industriais				
Relações Industriais e Comoção civil	Risco de greves ou outra comoção civil, riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado	Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados	Baixo	Tramita projeto de lei 375/18 que define o direito de greve dos funcionários público, ainda em tramitação na CCI.
Política Legislativa e Governamental				
Aprovações	Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas	Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações	Baixo	Alvarás de funcionamento e Registros Sanitários de todas as unidades em operação dentro do período de validade.
Mudança em lei e/ou política	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	Poder concedente deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	Baixo	O contrato prevê compartilhamento de riscos, e as partes deverão buscar soluções comuns, em caso de alteração de legislação que impacte o equilíbrio do contrato.
Interferências Governamentais	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Baixo	Mantidos os cenários político e econômico, o risco é baixo.
Força Maior				
Força Maior	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência.	Baixo	Os seguros e garantias previstos estão disponíveis, pode haver ocorrências porém com baixa probabilidade de produzir efeito.



Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
Propriedade do ativo				
Caducidade Técnica	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Baixo	Os equipamentos utilizados são commodities nacionais e importados. Aqueles fornecidos pela Concessionária são contratados com garantia de reparo e substituição por obsolescência. Alguns acessórios fornecidos pelos órgãos parceiros possuem restrições de marca / modelo no mercado.
Término Prematuro	Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadiplência 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	0,8	0,6	0,2	0	
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS										
1	Grau de Satisfação Geral %	GSG	%	Cliente/ Usuário	100 >= X >= 85	85 > X >= 75	75 > X >= 65	65 >= X > 50	X < 50	30%
2	Tempo Médio de Espera Minutos	TME	Minutos	Avaliador	30 >= X >= 0	45 >= X >	30 >= X >	45 >= X > 60	X > 75	10%
3	Tempo Médio de Atendimento Minutos	TMA	Minutos	Avaliador	30 >= X >= 0	45 >= X >	30 >= X >	45 >= X > 60	X > 75	10%
4	Eficiência de Atendimento %	EFA	%	Avaliador	100 >= X >= 95	95 > X >= 85	85 > X >= 75	75 >= X > 60	X < 60	5%
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES										
5	Respostas das Manifestações %	REM	%	Avaliador	100 >= X >= 95	95 > X >= 85	85 > X >= 75	75 >= X > 60	X < 60	5%
SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS										
6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Avaliador	100 >= X >= 95	95 > X >= 85	85 > X >= 75	75 >= X > 60	X < 60	8%
7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	DSA	Horas	Avaliador	100 >= X >= 95	95 > X >= 85	85 > X >= 75	75 >= X > 60	X < 60	3%
8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Recê Acesso Local)	DSR	Minutos	Avaliador	100 >= X >= 97	97 > X >= 94	94 > X >= 92	92 >= X > 90	X < 90	8%
CHECK LIST										
9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	NCL	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5 < X <= 8	8 < X <= 12	12 < X <= 16	X > 16	3%
10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	NCE	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5 < X <= 8	8 < X <= 12	12 < X <= 16	X > 16	3%
CONTROLE DE TREINAMENTO										
11	Percentual de treinamento	PTF	%	Avaliador	100 >= X >= 95	95 > X >= 85	85 > X >= 75	75 >= X > 60	X < 60	5%
PESQUISA COM CIDADÃO										
12	Qualidade de Serviço de Atendimento	OSA	%	Cliente/ Usuário	100 >= X >= 85	85 > X >= 75	75 > X >= 65	65 >= X > 50	X < 50	5%
13	Qualidade de Serviço de Orientação	OSO	%	Cliente/ Usuário	100 >= X >= 85	85 > X >= 75	75 > X >= 65	65 >= X > 50	X < 50	5%



Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 17: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	58.397	52.088	42.428	49.349	52.784	45.150
BOM	5.340	4.786	3.840	4.840	5.580	4.602
REGULAR	174	144	133	236	246	179
RUIM	55	43	38	88	73	50
GSG	97,25%	97,26%	97,27%	96,93%	96,78%	96,93%

JUAZEIRO DO NORTE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	40.352	32.431	26.129	30.632	30.289	26.175
BOM	3.237	2.712	2.290	2.540	2.661	2.392
REGULAR	89	98	93	80	115	88
RUIM	24	29	27	38	38	33
GSG	97,60%	97,45%	97,31%	97,46%	97,27%	97,21%

SOBRAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	35.444	29.382	21.946	25.603	27.525	22.130
BOM	3.405	2.681	1.923	2.329	2.571	2.008
REGULAR	43	45	42	56	49	41
RUIM	13	9	12	11	17	4
GSG	97,27%	97,38%	97,43%	97,34%	97,29%	97,39%

ANTÔNIO BEZERRA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	58.700	53.255	40.165	51.142	56.544	46.358
BOM	4.408	3.933	3.262	4.733	5.584	4.619
REGULAR	97	66	53	117	127	91
RUIM	23	19	16	59	32	31
GSG	97,78%	97,84%	97,64%	97,24%	97,14%	97,12%

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	00:11:33	00:09:14	00:10:55	00:10:06	00:11:48	00:12:00
MESSEJANA	00:13:20	00:14:37	00:14:23	00:14:08	00:16:02	00:16:37
SOBRAL	00:08:25	00:07:14	00:10:22	00:08:29	00:08:56	00:09:35
ANTÔNIO BEZERRA	00:14:19	00:13:25	00:14:39	00:14:37	00:13:53	00:13:31

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	00:03:22	00:03:44	00:03:50	00:03:50	00:03:43	00:03:38
MESSEJANA	00:04:45	00:04:57	00:04:51	00:04:48	00:04:39	00:04:41
SOBRAL	00:03:45	00:03:39	00:03:51	00:03:58	00:03:50	00:03:56
ANTÔNIO BEZERRA	00:05:07	00:05:05	00:05:00	00:05:01	00:05:05	00:05:04

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

JUAZEIRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	36.570	36.990	98,86%
AGOSTO	29.860	30.300	98,55%
SETEMBRO	24.672	25.210	97,87%
OUTUBRO	28.726	29.426	97,62%
NOVEMBRO	28.236	28.947	97,54%
DEZEMBRO	23.712	24.233	97,85%

MESSEJANA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	66.874	68.301	97,91%
AGOSTO	62.041	63.084	98,35%
SETEMBRO	49.199	49.961	98,47%
OUTUBRO	59.935	61.432	97,56%
NOVEMBRO	65.556	67.433	97,22%
DEZEMBRO	54.960	56.598	97,11%



SOBRAL			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	34.619	35.129	98,63%
AGOSTO	29.736	30.154	98,66%
SETEMBRO	22.460	22.853	98,36%
OUTUBRO	27.092	27.690	97,95%
NOVEMBRO	28.428	28.973	98,22%
DEZEMBRO	22.599	22.934	98,61%

ANTONIO BEZERRA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	64.436	66.047	97,56%
AGOSTO	58.831	60.000	98,05%
SETEMBRO	45.294	46.230	97,98%
OUTUBRO	57.349	59.075	97,08%
NOVEMBRO	64.912	66.847	97,11%
DEZEMBRO	52.757	53.965	97,76%

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.

Respostas às Manifestações (REM):

Tabela 21: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	JANEIRO					FEVEREIRO			
Reclamações	2	19	11	20	Reclamações	2	11	3	25
Sugestões	2	6	6	10	Sugestões	0	8	3	11
Elogios	4	121	7	29	Elogios	2	34	7	26
Dúvidas	0	0	.0	0	Dúvidas	0	0	0	0
Total	8	146	24	59	Total	4	53	13	62
Respondidas no prazo	8	146	24	59	Respondidas no prazo	4	53	13	62
REM	100%	100%	100%	100%	REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	MARÇO			
Reclamações	8	22	8	17
Sugestões	0	4	11	2
Elogios	4	24	7	13
Dúvidas	0	0	0	0
Total	12	50	26	32
Respondidas no prazo	12	50	26	32
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	ABRIL			
Reclamações	5	29	8	18
Sugestões	8	2	9	6
Elogios	4	29	21	24
Dúvidas	0	0	0	0
Total	17	60	38	48
Respondidas no prazo	17	60	38	48
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	MAIO			
Reclamações	6	22	5	11
Sugestões	4	0	6	2
Elogios	3	29	19	38
Dúvidas	0	0	0	0
Total	13	51	30	51
Respondidas no prazo	13	51	30	51
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	JUNHO			
Reclamações	5	20	6	12
Sugestões	1	4	9	4
Elogios	13	44	8	19
Dúvidas	0	0	0	0
Total	19	68	23	35
Respondidas no prazo	19	68	23	35
REM	100%	100%	100%	100%

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
JUAZEIRO	99,89%	100%	99,99%	99,99%	99,99%	99,99%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SOBRAL	100%	100%	99,99%	100%	97,47%	100%
ANT. BEZERRA	99,99%	100%	100%	100%	100%	99,99%

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 16.

Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA)

Tabela 23: Resultados no período para DSA

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	97,73%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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.

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]”.**



Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)

Tabela 24: Resultados no período para DSR

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
JUAZEIRO	100%	99,99%	100%	100%	100%	99,99%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	99,99%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	97,47%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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
JUAZEIRO	0	0	0	0	0	0
MESSEJANA	0	0	0	0	3	0
SOBRAL	0	1	1	1	0	0
ANT. BEZERRA	0	0	0	0	0	0

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	1	2	2	2	2	2
MESSEJANA	0	2	3	0	1	0
SOBRAL	0	0	0	0	0	0
ANT. BEZERRA	2	2	3	3	4	3

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%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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 16.

Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA):

Tabela 28: Resultados no período para QSA

JUAZEIRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	85	92	49	66	42	33
BOM	25	15	31	34	65	50
REGULAR	0	0	0	0	0	2
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100%	100%	100%	100%	100%	97,64%

MESSEJANA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	73	64	32	31	40	50
BOM	30	15	7	3	16	25
REGULAR	1	2	1	0	0	1
RUIM	0	0	0	0	0	1
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	99%	97%	97,5%	100%	100%	97,4%

SOBRAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	96	83	68	90	91	86
BOM	13	16	14	9	16	4
REGULAR	1	1	1	1	0	0
RUIM	0	1	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	99,09%	98,02%	98,80%	99,00%	100%	100%

ANTONIO BEZERRA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	67	53	63	74	92	47
BOM	41	38	19	28	15	33
REGULAR	2	1	1	0	0	1
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	98,18%	98,91%	98,80%	100,00%	100,00%	98,77%

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 16.

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

JUAZEIRO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	66	92	49	66	44	31
BOM	44	15	31	34	63	54
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100%	100%	100%	100%	100%	100%

MESSEJANA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
OTIMO	71	53	27	29	26	43
BOM	31	27	13	5	24	32
REGULAR	3	2	0	0	4	0
RUIM	0	0	0	0	0	2
PÉSSIMO	0	0	0	0	1	0
QSO	97%	97%	100%	100%	90%	97,4%



SOBRAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
ÓTIMO	96	82	63	78	90	84
BOM	13	18	20	20	17	06
REGULAR	1	1	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	1	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	1	0	0
QSO	99,09%	99,01%	100%	98%	100%	100%

ANTONIO BEZERRA	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
ÓTIMO	72	43	50	60	79	47
BOM	37	48	33	40	27	34
REGULAR	0	1	0	2	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0
QSO	99,09%	98,91%	100,00%	98,04%	99,07%	100,00%

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 16.

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

CARIRI

18100002.14.422.005.22420.01.33678300.1.00.00.0.30-3336
 18100002.14.422.005.22420.01.44678300.1.00.00.0.30-3338
 18100002.14.422.005.22420.01.33678300.1.01.00.0.30-17429
 18100002.14.422.005.22420.01.44678300.1.01.00.0.30-17428

GRANDE FORTALEZA

18100002.14.422.005.22420.03.33678300.1.00.00.0.30-3340
 18100002.14.422.005.22420.03.44678300.1.00.00.0.30-3342
 18100002.14.422.005.22420.03.33678300.1.01.00.0.30-17427
 18100002.14.422.005.22420.03.44678300.1.01.00.0.30-17426

SERTÃO DE SOBRAL

18100002.14.422.005.22420.11.33678300.1.00.00.0.30-3344

18100002.14.422.005.22420.11.44678300.1.00.00.0.30-3346

18100002.14.422.005.22420.11.33678300.1.01.00.0.30-17425

18100002.14.422.005.22420.11.44678300.1.01.00.0.30-17424

JUAZEIRO

47100001.14.422.005.22420.01.336783.10000.0

47100001.14.422.005.22420.01.446783.10000.0

FORTALEZA

47100001.14.422.005.22420.03.336783.10000.0

47100001.14.422.005.22420.03.446783.10000.0

SOBRAL

47100001.14.422.005.22420.11.336783.10000.0

47100001.14.422.005.22420.11.446783.10000.0

- MECANISMO DE GARANTIA

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

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

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



GARANTIA deverá ser acompanhada de cópia autenticada da notificação do PODER CONCEDENTE, com recebimento.

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

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

- MECANISMO DE REAJUSTE

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

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

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

Onde:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 30: Histórico dos Ajustes Anuais

ALOCÇÃO DOS RECURSOS	Proposta Comercial	Ajuste 2014	Ajuste 2015	Ajuste 2016	Ajuste 2017	Ajuste 2018
Central VAPT VUPT	347.499	400.122	439.291	482.630	505.214	524.103
Unidade Centro	903.808	1.040.675	1.142.550	1.255.500	1.314.251	1.363.389
Unidade Antonio Bezerra	747.689	860.915	945.193	970.583	1.016.001	1.053.988
Unidade Messejana	617.424	710.923	780.518	857.679	897.813	931.382
Unidade Sobral	502.472	578.564	635.201	697.996	730.658	757.977
Unidade Juazeiro	562.845	648.078	711.521	781.861	818.447	849.048
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	3.681.737	4.239.277	4.654.273	5.046.248	5.282.385	5.479.887

Salientamos que em 2016 o valor inicial de contraprestação da Unidade de Bezerra foi de R\$ 883.264,96 que refere-se ao valor líquido após desconto concedido conforme ofício GS/SEJUS Nº 3.588/2016 (em anexo), no valor de R\$ 61.927,71, da Contraprestação Cheia inicial para esta unidade no valor de R\$ 945.192,67.

A unidade Centro não foi implantada portanto não houve pagamento de contraprestação pecuniária referente.

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

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

(i) advertência;

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

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

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



8. DADOS FINANCEIROS

8.1 Receita Anual da SPE

Para a composição dos valores previstos para os meses de Julho a dezembro/2018 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 2019 foi de:

Tabela 31: Contraprestação Pecuniária por Unidade

RECEITA ANUAL - ANO 2019		
1º Semestre 2019	PREVISTO	REALIZADO
Receita Bruta	ANO 7	ANO 7
Receita Operacional	32.879.327	24.698.991
Receita Acessoria	-	221.461
Receita Total	32.879.327	24.920.452
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS		
	ANO 7	ANO 7
Central VAPT VUPT	3.144.621	3.144.621
Unidade Centro	8.180.336	-
Unidade Antonio Bezerra	6.323.930	6.323.930
Unidade Messejana	5.588.290	5.588.290
Unidade Sobral	4.547.860	4.547.860
Unidade Juazeiro	5.094.290	5.094.290
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	32.879.327	24.698.991

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, em 16 de Novembro de 2017 Ofício 157/2017 e protocolo de nº 8185140/2017 e em 19 de novembro de 2018, Ofício 185/2018 e protocolo de nº 9808500/2018.

8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE

Os custos e despesas da SPE para o período referente ao 1º semestre de 2019, contemplam despesas de unidades em operação conforme demonstrado nas tabelas abaixo.

Tabela 32: Consolidado Custos e Despesas

Central, Unidades em Operação + Centros Comerciais

Custos e Despesas	Real		Real		Real		Real		Real		Real
	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	2019				
Custos e Despesas	2.720.605	2.632.798	2.753.782	2.834.221	2.675.035	2.946.689	16.463.129				
Custos e Despesas	2.720.605	2.632.798	2.753.782	2.834.221	2.675.035	2.946.689	16.463.129				
Salários e Encargos	1.340.255	1.292.323	1.345.911	1.418.686	1.321.695	1.448.115	8.166.992				
Despesas Gerais e Administrativas	1.023.531	983.502	1.050.795	1.058.197	996.131	1.041.133	6.153.289				
Depreciação	356.819	356.966	357.076	357.338	357.210	357.441	2.142.949				

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\$ 490.942,16.

Tabela 33: CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA POR UNIDADE - 1ºsem/2019

RECEITA MENSAL - ANO 2019	jan/19		fev/19		mar/19		abr/19		mai/19		jun/19	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta												
Receita Operacional	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498
Receita Acessoria		35.762		35.762		35.762		35.955		35.890		42.410
Receita Total	5.479.888	4.152.260	5.479.888	4.152.260	5.479.888	4.152.260	5.479.888	4.152.453	5.479.888	4.152.388	5.479.888	4.158.908
ALOCÇÃO DOS RECURSOS	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Central VAPT VUPT	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103
Unidade Centro	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-
Unidade Bezerra de Menezes	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988
Unidade Messajana	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382
Unidade Sobral	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977
Unidade Juazeiro	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048
Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498



Tabela 34: Geral

Central, Unidades em Operação e Centros Comerciais	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (= A1 + A2)	4.152.260	4.152.260	4.152.260	4.152.453	4.152.309	4.158.909	24.920.452
Receita de Contraprestação (A1)	4.116.498	4.116.498	4.116.498	4.116.498	4.116.498	4.116.498	24.696.991
Receita Acessória / Adicional (A2)	35.762	35.762	35.762	35.955	35.810	42.410	221.461
(B) Impostos e Outras Deduções	597.427	597.427	597.427	597.531	597.472	604.558	3.591.941
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	574.148	574.148	574.148	574.152	574.165	574.651	3.445.412
Repasse pf Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	23.279	23.279	23.279	23.379	23.307	29.907	116.429
(C) Receita Líquida = (A - B)	3.554.834	3.554.834	3.554.834	3.554.922	3.554.837	3.554.350	21.328.611
(D) Custo das Vendas e Serviços	2.029.964	1.941.876	2.062.650	2.142.590	1.993.649	2.151.967	12.312.695
(E) Lucro Bruto (C - D)	1.524.870	1.612.958	1.492.184	1.412.332	1.571.188	1.402.383	9.015.915
(F) Despesas Operacionais	684.954	620.407	733.709	642.060	650.171	667.280	4.006.582
(G) Resultado (E - F)	839.916	994.551	758.475	770.272	921.017	735.103	5.009.334

Tabela 35: Central

Central	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (= A1 + A2)	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	3.144.621
Receita de Contraprestação (A1)	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	3.144.621
Receita Acessória / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	74.685	74.685	74.685	74.717	74.685	74.685	448.141
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	74.685	74.685	74.685	74.717	74.685	74.685	448.141
(C) Receita Líquida = (A - B)	449.419	449.419	449.419	449.386	449.419	449.419	2.696.480
(D) Custo das Vendas e Serviços	407.985	395.011	452.467	439.238	482.415	532.998	2.710.114
(E) Lucro Bruto (C - D)	41.434	54.408	(3.048)	10.148	(32.996)	(83.579)	(13.634)
(F) Despesas Operacionais	354.795	290.248	403.472	311.594	319.849	333.872	2.021.829
(G) Resultado (E - F)	(313.361)	(243.840)	(406.520)	(301.446)	(352.845)	(417.451)	(2.035.463)

Tabela 36: Antônio Bezerra

Antonio Bezerra	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (= A1 + A2)	1.066.248	1.066.248	1.066.248	1.066.296	1.066.260	1.072.860	6.404.161
Receita de Contraprestação (A1)	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	6.323.930
Receita Acessória / Adicional (A2)	12.260	12.260	12.260	12.308	12.272	18.872	80.231
(B) Impostos e Outras Deduções	153.350	153.350	153.350	153.353	153.357	155.053	921.813
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	151.121	151.121	151.121	151.122	151.125	151.622	907.233
Repasse pf Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	2.229	2.229	2.229	2.231	2.231	3.431	14.581
(C) Receita Líquida = (A - B)	912.898	912.898	912.898	912.943	912.903	917.807	5.482.347
(D) Custo das Vendas e Serviços	510.707	510.247	532.723	584.850	462.612	502.838	3.106.978
(E) Lucro Bruto (C - D)	402.191	399.650	380.174	328.093	450.291	414.969	2.375.369
(F) Despesas Operacionais	130.920	130.920	130.920	131.112	130.815	133.710	788.397
(G) Resultado (E - F)	271.271	268.730	249.255	196.981	319.476	281.259	1.586.973

Tabela 37: Messejana

Messejana	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (= A1 + A2)	941.827	941.827	941.827	941.875	941.839	941.839	5.651.031
Receita de Contraprestação (A1)	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	5.588.290
Receita Acessoria / Adicional (A2)	10.445	10.445	10.445	10.493	10.457	10.457	62.741
(B) Impostos	135.411	135.411	135.411	135.415	135.418	135.415	812.491
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	133.512	133.512	133.512	133.513	133.517	133.513	801.080
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	1.899	1.899	1.899	1.901	1.901	1.901	11.401
(C) Receita Líquida = (A - B)	806.415	806.415	806.415	806.460	806.421	806.424	4.838.550
(D) Custo das Vendas e Serviços	517.544	439.124	454.828	480.169	402.642	465.538	2.753.845
(E) Lucro Bruto (C - D)	288.871	367.291	351.587	326.291	403.779	340.886	2.078.705
(F) Despesas Operacionais	85.107	85.107	85.167	85.204	85.255	85.288	511.128
(G) Resultado (E - F)	203.764	282.185	266.420	241.087	318.523	255.598	1.567.577

Tabela 38: Sobral

Sobral	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (= A1 + A2)	762.789	762.789	762.789	762.838	762.801	762.801	4.576.899
Receita de Contraprestação (A1)	757.377	757.377	757.377	757.377	757.377	757.377	4.547.860
Receita Acessoria / Adicional (A2)	4.813	4.813	4.813	4.861	4.825	4.825	28.949
(B) Impostos	94.091	94.091	94.091	94.062	94.098	94.095	564.529
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	93.216	93.216	93.216	93.165	93.221	93.217	559.272
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	875	875	875	877	877	877	5.257
(C) Receita Líquida = (A - B)	668.698	668.698	668.698	668.775	668.704	668.707	4.012.280
(D) Custo das Vendas e Serviços	285.073	278.731	285.373	306.376	297.447	307.825	1.760.824
(E) Lucro Bruto (C - D)	383.625	389.967	383.325	362.400	371.257	360.882	2.251.456
(F) Despesas Operacionais	64.683	64.683	64.683	64.683	64.711	64.711	388.155
(G) Resultado (E - F)	318.941	325.284	318.642	297.717	306.546	296.171	1.863.300

Tabela 39: Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jan/19	fev/19	mar/19	abr/19	mai/19	jun/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (= A1 + A2)	857.293	857.293	857.293	857.341	857.305	857.305	5.143.838
Receita de Contraprestação (A1)	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	5.094.230
Receita Acessoria / Adicional (A2)	8.245	8.245	8.245	8.293	8.257	8.257	49.541
(B) Impostos	123.112	123.112	123.112	123.116	123.119	123.116	738.687
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	121.613	121.613	121.613	121.614	121.618	121.614	729.686
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	1.499	1.499	1.499	1.501	1.501	1.501	9.001
(C) Receita Líquida = (A - B)	734.181	734.181	734.181	734.226	734.186	734.190	4.405.143
(D) Custo das Vendas e Serviços	308.654	315.762	337.259	331.958	338.533	342.768	1.974.934
(E) Lucro Bruto (C - D)	425.527	418.418	396.922	402.268	395.653	391.421	2.430.209
(F) Despesas Operacionais	49.449	49.449	49.467	49.467	49.540	49.700	297.072
(G) Resultado (E - F)	376.078	368.969	347.455	352.801	346.113	341.722	2.133.136

Em se tratando de receitas acessórias considera-se como fonte de receita o aluguel de espaços para prestadores de serviço integrantes da iniciativa privada. De acordo com o contrato a previsão que 20% da receita seja repassada para o Governo do Estado do Ceará.

Tabela 40: Discriminação das Atividades das Receitas Acessórias

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A01.429.285/0001-43		JUAZEIRO	Agencia Bradesco
Marcus Pontes Ogrady ME	06.302.585/0001-80	JUAZEIRO	Xerox
Marcus Pontes Ogrady ME	06.302.585/0001-80	JUAZEIRO	Alimentação
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	JUAZEIRO	Laboratório
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	MESSEJANA	Alimentação
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	MESSEJANA	Copiadora
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A01.429.285/0001-43		MESSEJANA	Agencia Bradesco
Companhia Enegetica do Ceará	07.047.251/0001-70	MESSEJANA	Toten p/ Atendimento
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	MESSEJANA	Laboratório

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A01.429.285/0001-43		SOBRAL	Agencia Bradesco
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	SOBRAL	Laboratório
Iara Lopes de Freitas Queiroz	25.347.965/0001-86	SOBRAL	Copiadora
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	Estacionamento
J Gurgel de Almeida Ltda	11.273.736/0001-50	ANT BEZERRA	Alimentação
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	ANT BEZERRA	Laboratório
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	ANT BEZERRA	Copiadora
Pague Menos Gerenciadora de Serviços S/A01.429.285/0001-43		ANT BEZERRA	Agencia Bradesco
Companhia Enegetica do Ceará	07.047.251/0001-70	ANT BEZERRA	Toten p/ Atendimento

Em se tratando dos Resultados da SPE, vale ressaltar que os valores da Proposta Comercial contemplam a operação das 5 unidades (mais a Central).

Em relação as ações de prospecção de novas receitas acessórias, a concessionária elaborou um estudo detalhado de negócios com características afins ao programa. Destaca-se portanto, o êxito obtido nos laboratórios de exames toxicológicos, porém, devido a crescente demanda e inserção de novos órgãos ao programa por exemplo (CEF, CAGECE, Prefeitura de Sobral, PF), o espaço destinado as receitas acessórias praticamente se extinguiram, com exceção da Unidade de Antonio Bezerra onde as ações de prospecção continuam, vale salientar que inclusive foi aberta negociação com outros tipos de mídias, porém ainda sem sucesso.



Tabela 41: Custos e Despesas em Média Mensal

2019					
Custos e Despesas em Média Mensal		PROPOSTA COMERCIAL		Janeiro a Junho	
	Proposta Comercial		Janeiro a Junho/2019		
Despesas Operacionais	R\$	1.998.116,09	R\$	2.028.951,22	
Despesas Com Pessoal	R\$	1.269.903,24	R\$	1.361.165,27	67%
Despesas Administrativas	R\$	728.212,85	R\$	667.785,96	33%
Despesas de Depreciação/Amortização	R\$	494.943,56	R\$	357.141,53	

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 2019. Salientando que todos os valores dispostos estão com os impostos descontados pois são retidos na fonte.

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

Tabela 42: Receita Mensal 2019

RECEITA MENSAL - ANO 2019	jan/19		fev/19		mar/19		abr/19		mai/19		jun/19	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta												
Receita Operacional	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498
Receita Acessória		35.762		35.762		35.762		35.995		35.810		42.410
Receita Total	5.479.888	4.152.260	5.479.888	4.152.260	5.479.888	4.152.260	5.479.888	4.152.453	5.479.888	4.152.308	5.479.888	4.158.908
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Central VAPT VUIPT	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103	524.103
Unidade Centro	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-
Unidade Bezerra de Menezes	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988
Unidade Messejana	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382
Unidade Sobral	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977
Unidade Juazeiro	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048
Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498

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 43: Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados

*Os valores apresentados na tabela abaixo correspondem ao faturamento, e os impostos dedutíveis são Imposto de Renda Retido e ISS Retido.

Pagamentos previstos e executados - CENTRAL						
MÊS	Vr Faturamento Bruto Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/19	R\$ 524.103,45	R\$ 34.066,72	R\$ 490.036,73	25/02/2019	17/07/2019	R\$ 376.106,08
					17/07/2019	R\$ 77.033,77
fev/19	R\$ 524.103,45	R\$ 34.066,72	R\$ 490.036,73	25/03/2019	17/04/2019	R\$ 83.306,24
					17/04/2019	R\$ 406.730,49
mar/19	R\$ 524.103,45	R\$ 34.066,72	R\$ 490.036,73	25/04/2019	17/04/2019	R\$ 83.306,24
					17/04/2019	R\$ 406.730,49
abr/19	R\$ 524.103,45	R\$ 34.066,72	R\$ 490.036,73	25/05/2019	19/06/2019	R\$ 83.306,24
					19/06/2019	R\$ 406.730,49
mai/19	R\$ 524.103,45	R\$ 34.066,72	R\$ 490.036,73	25/06/2019	17/07/2019	R\$ 376.106,08
					17/07/2019	R\$ 77.033,77
jun/19	R\$ 524.103,45	R\$ 34.066,72	R\$ 490.036,73	25/07/2019		

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE						
MÊS	Vr Faturamento Bruto Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/19	R\$ 849.048,28	R\$ 12.735,72	R\$ 836.312,56	25/02/2019	24/07/2019	R\$ 644.527,84
					24/07/2019	R\$ 132.011,72
fev/19	R\$ 849.048,28	R\$ 12.735,72	R\$ 836.312,56	25/03/2019	17/04/2019	R\$ 142.173,13
					17/04/2019	R\$ 694.139,43
mar/19	R\$ 849.048,28	R\$ 12.735,72	R\$ 836.312,56	25/04/2019	17/04/2019	R\$ 142.173,13
					17/04/2019	R\$ 694.139,43
abr/19	R\$ 849.048,28	R\$ 12.735,72	R\$ 836.312,56	25/05/2019	19/06/2019	R\$ 694.139,43
					19/06/2019	R\$ 142.173,13
mai/19	R\$ 849.048,28	R\$ 12.735,72	R\$ 836.312,56	25/06/2019	17/07/2019	R\$ 132.011,72
jun/19	R\$ 849.048,28	R\$ 12.735,72	R\$ 836.312,56	25/07/2019		

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Faturamento Bruto Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/19	R\$ 931.381,67	R\$ 60.539,81	R\$ 870.841,86	25/02/2019	24/07/2019	R\$ 641.443,49
					24/07/2019	R\$ 136.896,33
fev/19	R\$ 931.381,67	R\$ 60.539,81	R\$ 870.841,86	25/03/2019	17/04/2019	R\$ 148.043,11
					17/04/2019	R\$ 722.798,75
mar/19	R\$ 931.381,67	R\$ 60.539,81	R\$ 870.841,86	25/04/2019	17/04/2019	R\$ 148.043,11
					17/04/2019	R\$ 722.798,75
abr/19	R\$ 931.381,67	R\$ 60.539,81	R\$ 870.841,86	25/05/2019	19/06/2019	R\$ 722.798,75
					19/06/2019	R\$ 148.043,11
mai/19	R\$ 931.381,67	R\$ 60.539,81	R\$ 870.841,86	25/06/2019	17/07/2019	R\$ 136.896,34
jun/19	R\$ 931.381,67	R\$ 60.539,81	R\$ 870.841,86	25/07/2019		

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Faturamento Bruto Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/19	R\$ 757.976,74	R\$ 11.369,65	R\$ 746.607,09	25/02/2019	24/07/2019	R\$ 575.393,78
					24/07/2019	R\$ 117.851,74
fev/19	R\$ 757.976,74	R\$ 11.369,65	R\$ 746.607,09	25/03/2019	17/04/2019	R\$ 126.923,21
					17/04/2019	R\$ 619.683,88
mar/19	R\$ 757.976,74	R\$ 11.369,65	R\$ 746.607,09	25/04/2019	17/04/2019	R\$ 126.923,21
					17/04/2019	R\$ 619.683,88
abr/19	R\$ 757.976,74	R\$ 11.369,65	R\$ 746.607,09	25/05/2019	19/06/2019	R\$ 126.923,21
					19/06/2019	R\$ 619.683,88
mai/19	R\$ 757.976,74	R\$ 11.369,65	R\$ 746.607,09	25/06/2019	17/07/2019	R\$ 575.393,79
					17/07/2019	R\$ 117.851,75
jun/19	R\$ 757.976,74	R\$ 11.369,65	R\$ 746.607,09	25/07/2019		

Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA						
MÊS	Vr Faturamento Bruto Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 68.509,24	R\$ 985.479,09	25/02/2019	24/07/2019	R\$ 756.360,99
					24/07/2019	R\$ 154.917,32
fev/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 68.509,24	R\$ 985.479,09	25/03/2019	17/04/2019	R\$ 167.531,45
					17/04/2019	R\$ 817.947,64
mar/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 68.509,24	R\$ 985.479,09	25/04/2019	17/04/2019	R\$ 167.531,45
					17/04/2019	R\$ 817.947,64
abr/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 68.509,24	R\$ 985.479,09	25/05/2019	19/06/2019	R\$ 167.531,45
					19/06/2019	R\$ 817.947,64
mai/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 68.509,24	R\$ 985.479,09	25/06/2019	17/07/2019	R\$ 756.361,00
					17/07/2019	R\$ 154.917,32
jun/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 68.509,24	R\$ 985.479,09	25/07/2019		

Obs: Saliendo 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.

8.3 Receita Poder Concedente

A tabela abaixo discrimina os valores repassados ao Governo do Estado do Ceará referente aos 20% das receitas acessórias.

Tabela 44: Valor repassado das receitas acessórias do semestre

20% Receitas Poder Concedente (Janeiro a Junho/2019)	
Juazeiro do Norte	R\$ 9.000,81
Messejana	R\$ 11.400,93
Sobral	R\$ 5.256,81
Antonio Bezerra	R\$ 14.580,81
Total:	R\$ 40.239,30

Na tabela acima é considerado o valor bruto do aluguel. Não faz parte da base de cálculo da Receita repassada ao poder concedente, o valor de 10% de condomínio cobrado.

Observação: Na DRE (tabelas 34 a 39) os valores correspondentes aos repasses ao Poder Concedente referentes aos alugueis dos quiosques (Receitas Adicionais) estão classificados no item **(B) Impostos e Outras Deduções**.

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.



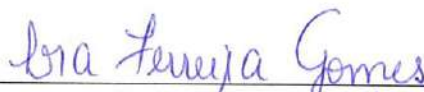
9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP

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 2018 a concessionária logrou êxito em suas atividades, atendendo de forma profícua as cláusulas contratuais e índices de desempenho.


O Contrato 107/2013 que trata esse relatório, anteriormente era administrado pela Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará, tendo sido sub-rogado para a Secretaria de Proteção Social Justiça Mulheres e Direito Humanos.

CARGO	NOME RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE
Secretária Executiva de Cidadania e Direitos Humanos	Lia Ferreira Gomes		(85) 98127-2828
Secretario Executivo de Planejamento e Gestão Interna	Sandro Camilo Carvalho	sandro.carvalho@sps.ce.gov.br	(85) 98563.2401
Coordenadora de Cidadania	Irene Dantas de Medeiros Alves		(85) 99975-9092



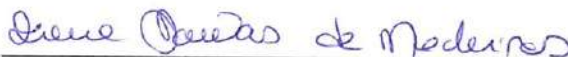
Lia Ferreira Gomes

Secretária Executiva de Cidadania e Direitos Humanos



Sandro Camilo Carvalho

Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna



Irene Dantas de Medeiros Alves

Coordenadora de Cidadania

ANEXOS