



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

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

PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO
Nº 11

JULHO A DEZEMBRO 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.....	16
1.1.2 d) Gestão De Pessoas	17
1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação	18
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital	18
1.1.2 g) Gestão Do Atendimento.....	18
1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação	19
1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados	19
2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO	20
3. MECANISMO DE PAGAMENTO	21
4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP .	23
4.1 Fiscalização e Monitoramento	23
4.2 Acompanhamento	23
5. RISCOS	25
5.1 Matriz de Riscos	25
6. EXECUÇÃO DO PROJETO	32
6.1 Obra	32
6.2 Operação	32
6.2.1 Serviços Realizados	33
6.2.2 Instrumentos Legais	71
6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2019.2.....	72
6.2.4 Perfil Dos Beneficiários	84
7. DESEMPENHO DA PPP	90
7.1 Indicadores de Desempenho da Operação	90
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	90
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	116
8.1 Receita Anual da SPE	116
8.3 Receita Poder Concedente	124
9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP	125

ANEXO

Modelo de Convênio

Ofício 3588/2016 – GS – SEJUS

Contrato BNDES

Balancete 2019

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

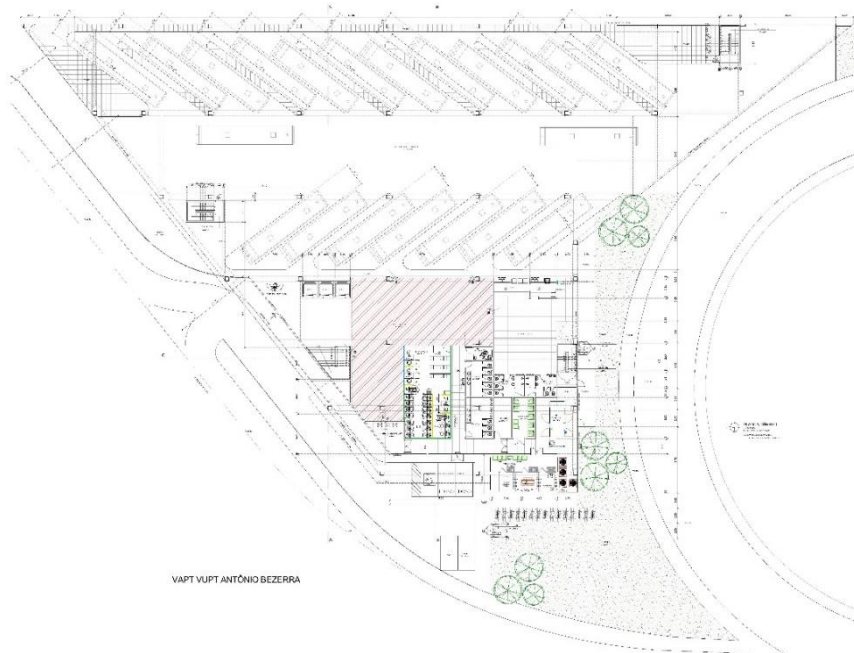
Durante a implantação das Unidades de Atendimento VAPT VUPT a Concessionária tem disponível uma equipe constituída por profissionais com experiência em implantação e operação de instalações similares, especificamente nas áreas de Arquitetura, Engenharia, Manutenção, Gestão de Projetos, Comunicação Visual, 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**

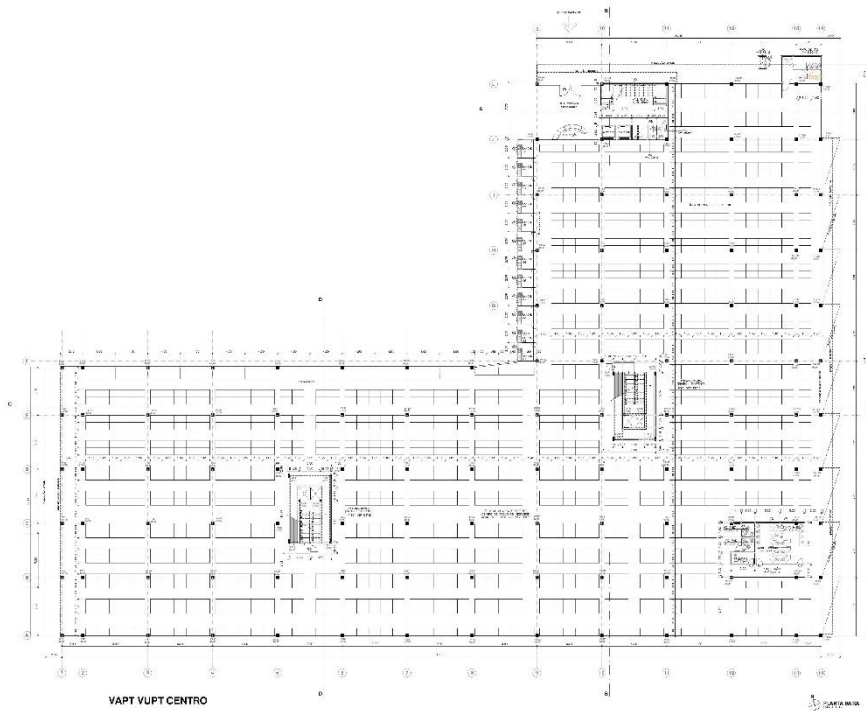
Unidade Antônio Bezerra – Planta Térreo



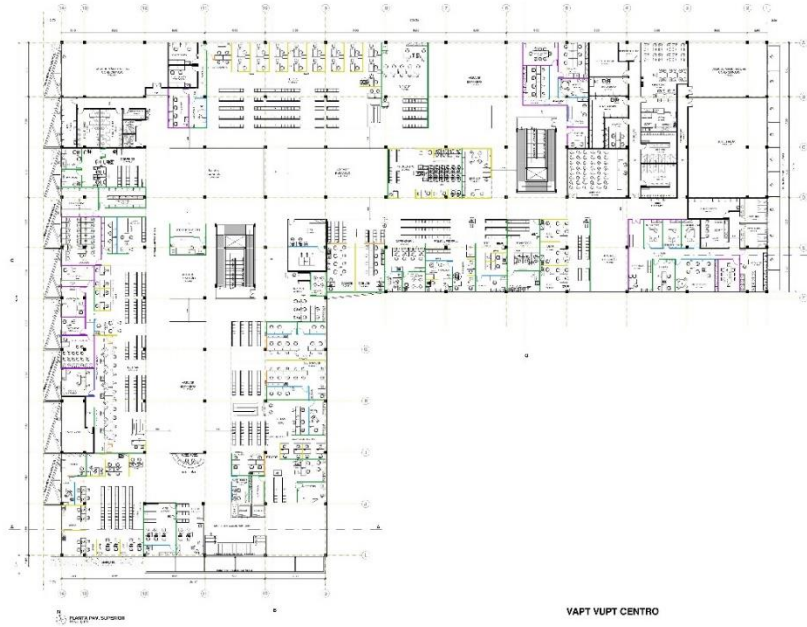
Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior



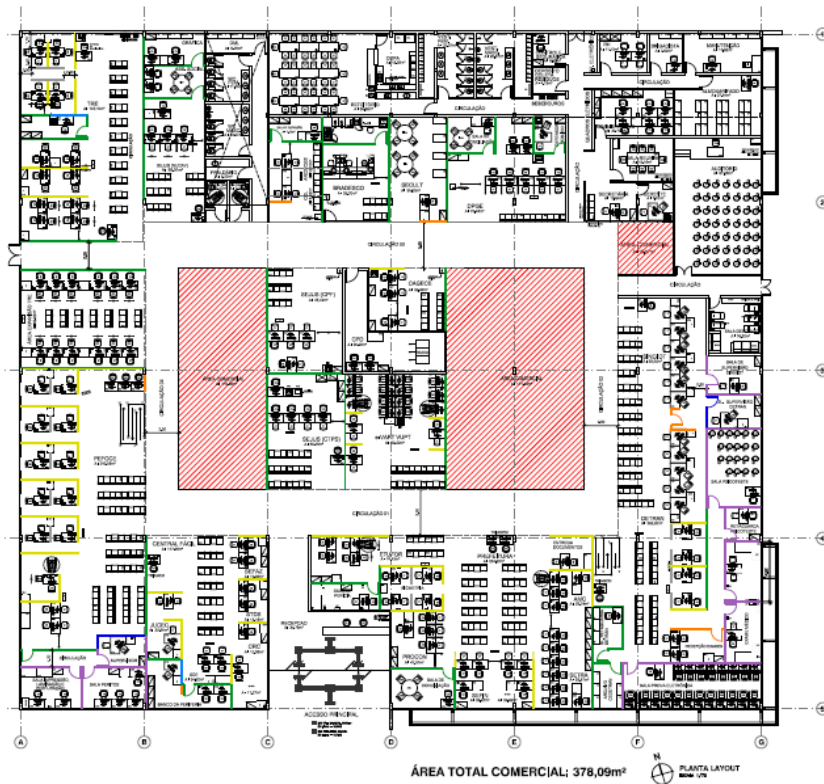
Unidade Centro – Planta Térreo



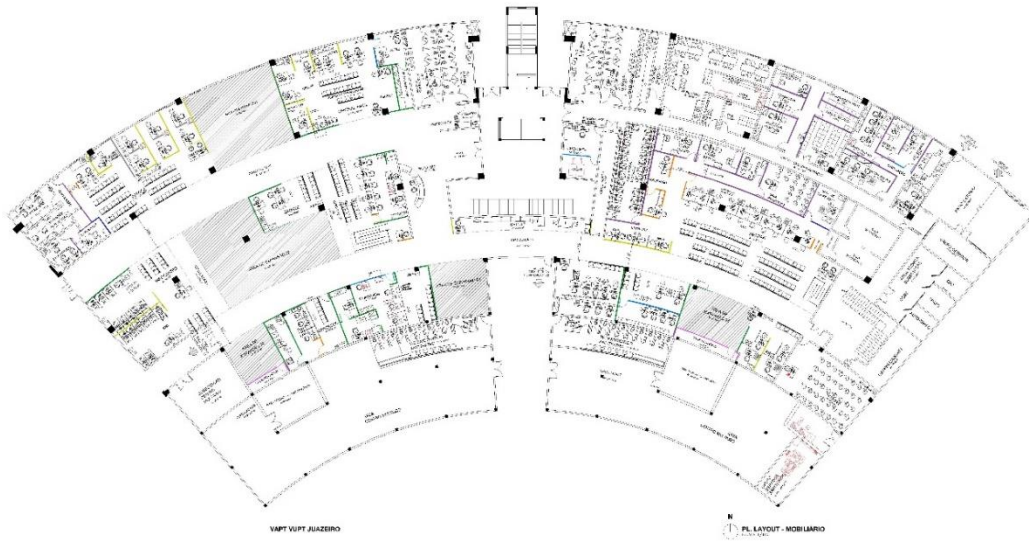
Unidade Centro – Planta Superior



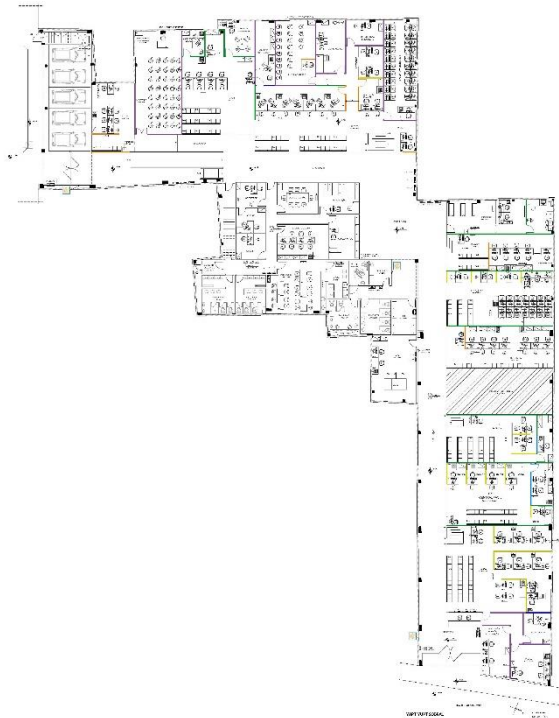
Unidade Messejana



Unidade Juazeiro do Norte



Unidade Sobral



- **Perspectivas**
- **Antônio Bezerra**





- **Centro**





- **Messejana**



- **Juazeiro do Norte**



- **Sobral**



1.1.2 Operação

1.1.2 a) Gestão Integrada

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

A constituição desta Rede requer uma formalização dos seus integrantes, mediante convênio ou contratos celebrados com a SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA DO ESTADO DO CEARÁ – SEJUS (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

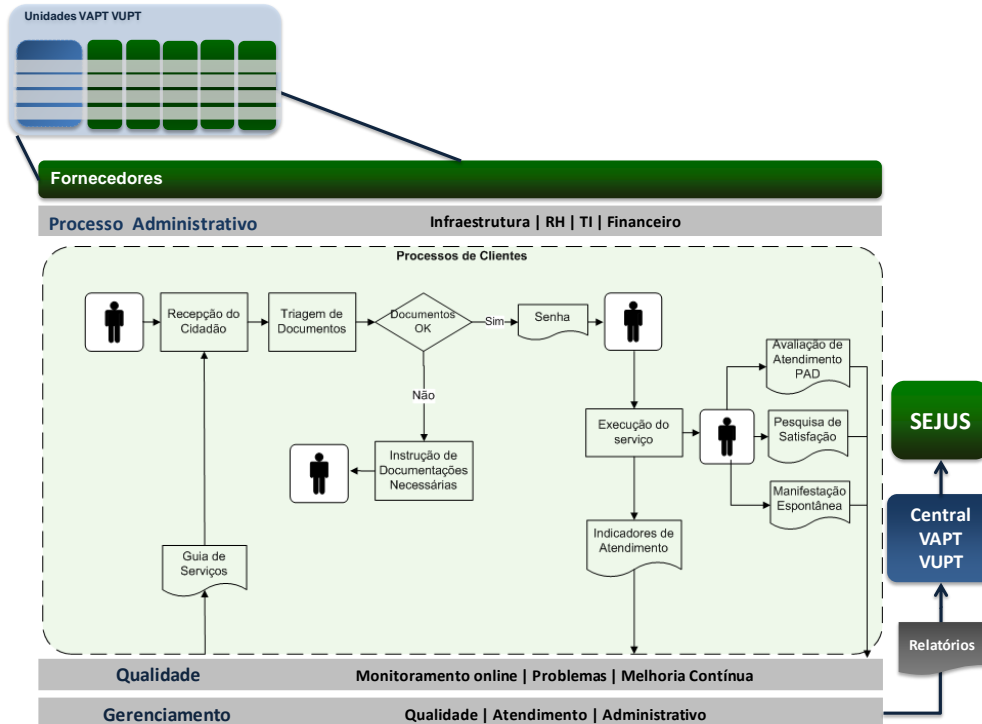
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

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

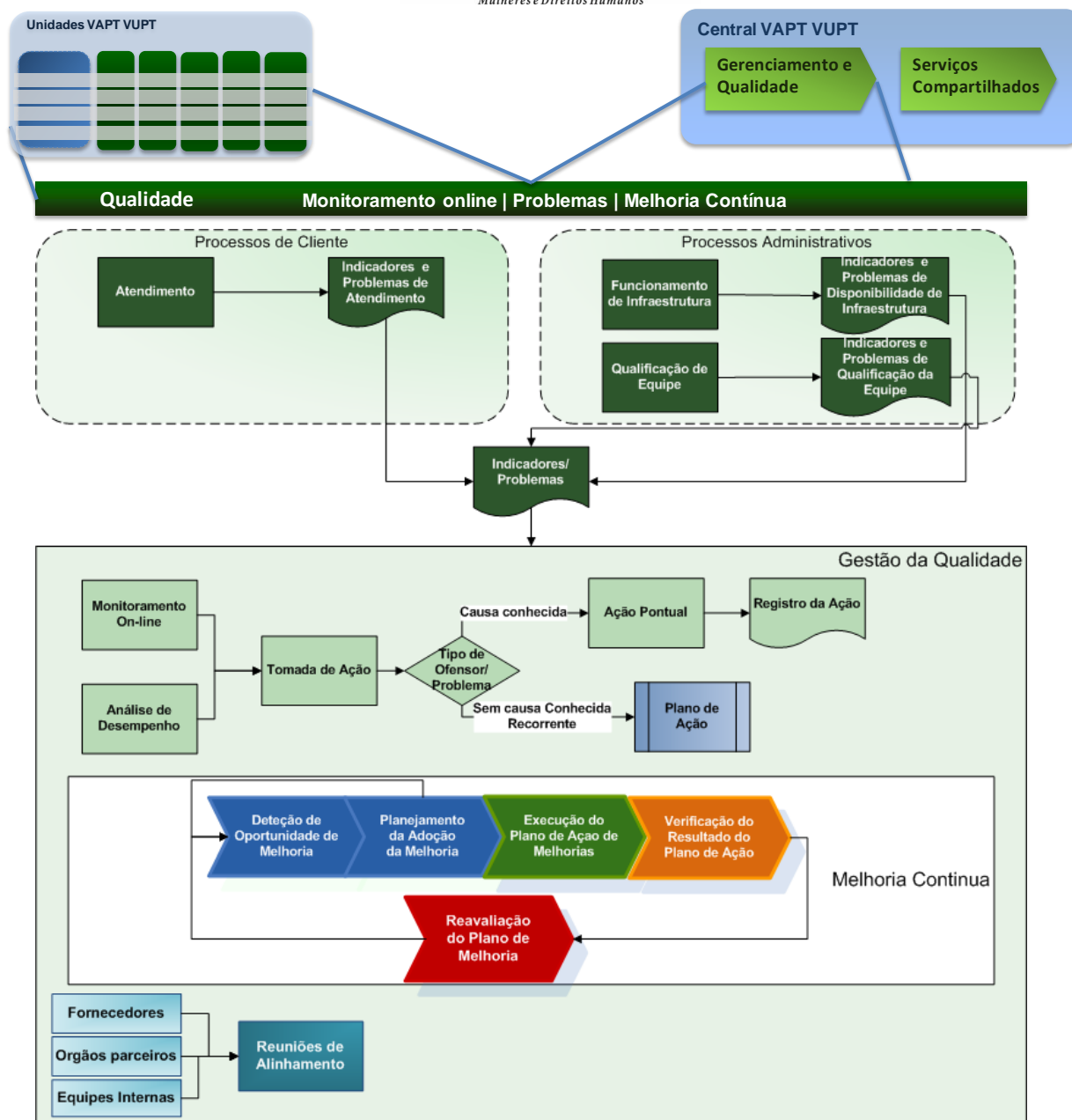


1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

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.

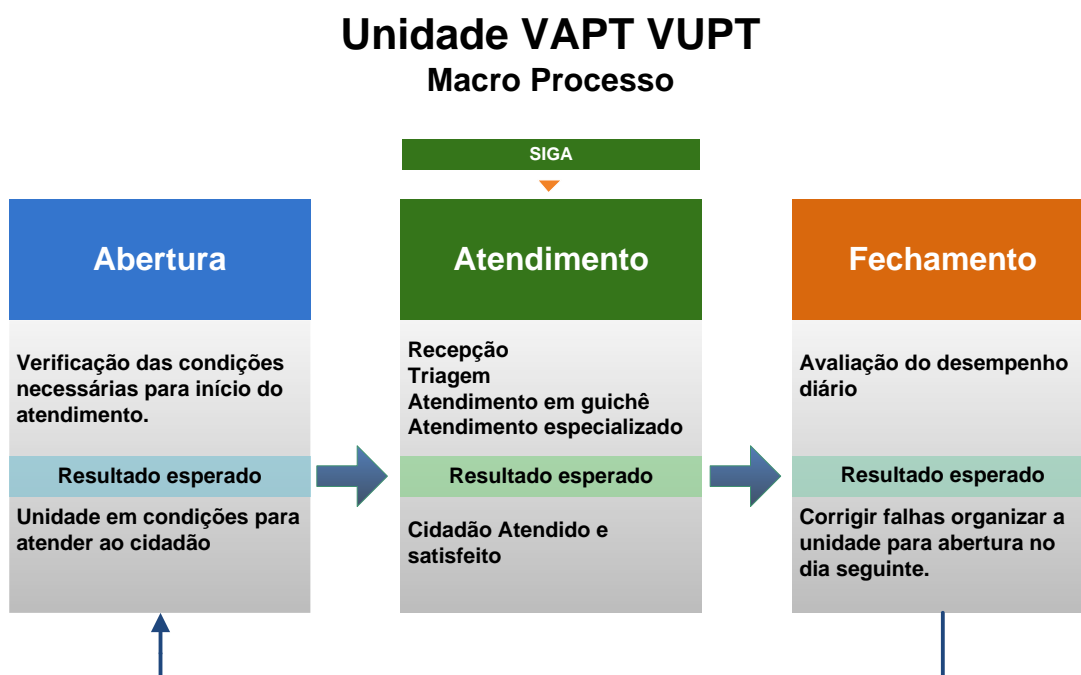
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

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:

Coefficiente de Eficiência (COEF):

O **COEFICIENTE DE EFICIÊNCIA – COEF** é calculado com base nos indicadores que serão descritos no item 7.1 de Indicadores de Desempenho e aplicado no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA como forma de associar o desempenho da CONCESSIONÁRIA à sua remuneração.

- Periodicidade: Mensal.

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

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

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário;

QI = Qualidade da Infraestrutura;

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões:

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

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

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

Tabela 5: Parâmetros dos Indicadores de Desempenho

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

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

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

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

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

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

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

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

4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP

4.1 Fiscalização e Monitoramento

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

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA através das UNIDADES VAPT VUPT estão especificados no ANEXO VII do EDITAL. Estes índices serão aferidos pela Comissão da SEJUS (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 SPS.

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 erro	Privado
Construção & Instalação	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Atraso na construção e aumento dos custos de construção e operacionais	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Privado
Comissionamento	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Gastos com reinvestimento e aumento de custos operacionais	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Privado

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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



PARTE II – ESPECÍFICA

6. EXECUÇÃO DO PROJETO

6.1 Obra

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

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

Tabela 8: Entregas Realizadas no Período

UNIDADE	Data 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 atuado 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	2019.1	2019.2
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	2	4
	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		
	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)	19	0
	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		
	CX - Liberação FGTS com Alvará		



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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	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		
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	98	113
	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			
CG - Consumo não Cobrado de Água			



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	CG - Reativação de débito - CADIN		



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	CG - Vencimentos Opcionais		



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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 - Desenquadramento da Condição de MEI	4	0
	CP - Formalização do MEI		
	CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato		
	CP - Validação de Certificação Digital		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	AT - Atendimento Suporte Auto Escola	20	23
	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		
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
DH - Prova Eletrônica			



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
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	10	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 - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
	PC - Correção de Dados com Biometria		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	15	44
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		



Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	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		



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	SZ - Transferência de créditos fiscais		
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SJ - Emissão de 1ª via do CPF	2	3
	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	4	9
	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		
	ST - Seguro Justiça		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	4	22
	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 - Alteração de Dados Cadastrais		
	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			



Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)		
INSS - Instituto Nacional de Seguridade Social	IS - Acerto de Vinculo com o SINE	10	0
	IS - Agendamento de Atendimento Presencial		
	IS - Atendimento ao Contribuinte Individual		
	IS - Cadastro Pessoas Fisica		
	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 Impósto 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)		
PF - Polícia Federal	PF - Alteração do Certificados de Registro Cadastral	0	25
	PF - Autorização Especial		
	PF - Autorização para compra de armas		
	PF - Autorização para empresas especializadas em segurança		
	PF - Autorização Prévia		
	PF - Certificado de Licença de Funcionamento		
	PF - Certificado de Registro de Produtos Químicos		
	PF - Certificado de Vistoria de Carro Forte		
	PF - Comunicação de Ocorrência com Arma de Fogo		
	PF - Controle Migratório Internacional		
	PF - Credenciamento de Instrutor para Escola de Formação de Vigilantes		
	PF - Denúncia de Irregularidade no Serviço de Segurança		
	PF - Emissão de Antecedentes Criminais		
	PF - Emissão de Carteira Nacional de Vigilante		
	PF - Emissão de Passaporte		
	PF - Entrega de Passaporte		
	PF - Guia de Trânsito para Arma de Fogo		
	PF - Guia de Transporte de Armas, Munições e Coletes		
PF - Plano de Segurança Bancário			

Juazeiro do Norte			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	PF - Porte de Arma de Fogo		
	PF - Registro de Armas de Fogo		
	PF - Registro do Certificado de Vigilante		
	PF - Renovação de Registro de Arma de Fogo		
	PF - Transferência de Arma de fogo		
	PF - Validação de Antecedentes Criminais		
TOTAL DE SERVIÇOS		216	265

Durante o período de julho a dezembro de 2019 os órgãos:

- Caixa Econômica Federal – CEF;
- Conselho Regional de Contabilidade – CRC;
- Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis e das Empresas de Assessoramento, Perícias, Informações e Pesquisas do Estado do Ceará - SESCAP;
- Instituto Nacional de Seguro Social – INSS;

encerraram as suas atividades e o órgão Polícia Federal iniciou as atividades no mesmo período.

Para os demais órgãos, houveram alteração na quantidade de serviço em razão das necessidades apresentadas pelos mesmos.

Messejana

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

Messejana			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	12	12
	AM - Defesa de Autuação		
	AM - Emissão de Credencial para Idoso e Deficiente para uso de vaga especial		
	AM - Indicação de Condutor		
	AM - Prescrição de Multa		
	AM - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância		
	AM - Recurso de Multa - JARI		
	AM - Ressarcimento		
	AM - Retirada de Efeito Suspensivo (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	9	16
	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE – Consulta	2	4
	AE – Informação		
	AE – Denúncia		
	AE – Reclamação		
BRADESCO	BR - Conta de Consumo	8	8
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil		
	BR - Saque (com cartão de débito Bradesco)		
	BR - Transferência entre contas Bradesco		
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR ? Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	81	87
	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
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		
	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 - Abertura de Processo	4	6
	DG - Consultas Processuais		
	DG - Emissão de ofício para isenção		
	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	16	17
	ET - Bicicleta Integrada		
	ET - Bolsa de Empregos		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	ET - Consulta		
	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 - Reativação de Cartão		
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso		
	ET - Restituição Estudantil		
	ET - Vistoria de Aplicativos		
	ET - Vistoria de plataformas digitais		
	E-VAPT VUPT		
IN - Agendamento INSS			
IN - Agendamento Ministério do Trabalho			
IN - Alteração de dados CPF			
IN - Antecedentes criminais - Polícia Civil			
IN - Antecedentes criminais da Justiça Estadual			
IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal			
IN - Boleto 2ª via de RG			
IN - Cursos Interativos			
IN - Entrega de Certificados			
IN - Impressão 2ª via CPF			
IN - Internet Livre			
IN - Matrícula nos Cursos Interativos			
IN - Situação Cadastral CPF			
IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	8	10
	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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	7	0
	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 - Outros		
	JC - Recebimento de processos		
	JC - Registro de balanço		
JC - Registro de livros			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	12	12
	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 - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
	PC - Correção de Dados com Biometria		
	PC - Correção de Dados Retaguarda		
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	9	11
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Denúcia		
	PR - Linha Direta		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	PR - Mutirão		
	PR - Mutirão Renegociação		
	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	27	45
	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 - Outros			



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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 IPTU ISS PROC ADM GPM			
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		25	29
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 - 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			
	SF - Solicitação de Avaliação de ITBI		

Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	NC - 2ª via Cartão de Visitante	7	8
	NC - Alternativa Penal		
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares		
	NC - Entrega do Cartão de Visitas		
	NC - Renovação do Cartão de Visitas		
	SP - Emissão de 1ª via do CPF		
	SP - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Vítima de Violência - CRAVV		
SP - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP			
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Consulta Cadastral	4	4
	SH - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único		
	SH - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família		
	SH - 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	11
	ST - 2ª via de CTPS		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Carteira de Trabalho via web		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
	ST - Seguro desemprego via web		
	ST - Seguro Justiça		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	12	22
	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		

Messejana			
Orgão	Atividade	2019.1	2019.2
	RF - CPF - Alteração de Dados Cadastrais		
	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	13	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 - Retorno pagamento		
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos		
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos		
SESA - SECRETARIA DA SAUDE	SS - Orientação Nutricional	4	4
	SS - Pressão Arterial		
	SS - Teste de Glicemia		
	SS - Vacinação		
TOTAL DE SERVIÇOS		301	362

O órgão Junta Comercial – JUCEC encerrou as suas atividades durante o período desse relatório, para os demais órgãos houveram alteração de disponibilidade de serviços conforme demanda dos próprios órgãos.

Sobral

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Sobral

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
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	2	4
	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		
	BR - Tributos (Federais, Estaduais e Municipais) com código de barras		
	BR ? Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis	CP - Desenquadramento da Condição de MEI	4	0
	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		
	DG - Abertura de Processo	4	0



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
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		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	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		
	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			
		16	22
E-VAPT VUPT	IN - Cursos Interativos		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - Solicitação de Serviços Web		
		4	4
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual		
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	JC - Enquadramento de microempresa		
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC		
		9	10



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	JC - Extinção de Empresário Individual		
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI		
	JC - Inscrição de Empresário Individual		
JUNTA MILITAR	JM - 2º Via de Comprovante de Alistamento	6	6
	JM - Alistamento militar		
	JM - Carimbo Exercito		
	JM - Declaração de Desobrigação do Exercito		
	JM - Emissão de Taxas/Multas		
	JM - Entrega de certificados militares		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	10	9
	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 - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2º 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		
SESEP - Secretaria de Serviços Públicos	SO - Declaração	7	7
	SO - Licença Médica		
	SO - Renovação Licença Transporte Distrital e Táxi		
	SO - Solicitação Criação Linha Transporte Distrital		



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	SO - Solicitação Isenção IPVA / IPI / ICMS		
	SO - Solicitação Mudança de Veículos		
	SO - Solicitação Renovação Emplacamento		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	15	50
	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 - Cadastro Emissor NFA		
	SZ - Cadastro no ambiente seguro		
	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 DAE		
	SZ - IPVA - Emissão Parcelamento		
	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			



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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 - Serviços do VIPRO		
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas		
	SZ - Solicitação de regime especial		
	SZ - Solicitação de termo de acordo		
	SZ - Sua nota Vale Dinheiro		
	SZ - Substituição de contador		
SZ - Transferência de créditos fiscais			
SEFIN - Secretária Municipal das Finanças	SF - Emissão de BCI (Boletim de Cadastro Imobiliário)	6	6
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito		
	SF - Emissão de DAM (diversos)		
	SF - Emissão de ISSQN de Pessoa Jurídica		
	SF - Emissão de ITBI e 2ª via de IPTU		
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa		
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - 1ª via de CTPS	5	7
	SP - 2ª via de CTPS		
	SP - Alteração de Dados Cadastrais		
	SP - Emissão de 1ª via do CPF		
	SP - Entrega de CTPS		
	SP - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Vítima de Violência - CRAVV		
	SP - 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		



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	9	23
	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 - Alteração de Dados Cadastrais		
	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			

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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 - Emitir Extrato de Pagamento de Benefício		
	IS - Extrato CNIS		
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial		
	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		
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	VS - Consulta e Orientação	3	3
	VS - Denúncia		
	VS - Requisição de Alvará Sanitário		
TOTAL DE SERVIÇOS		177	228

Os órgãos SESCAP e Defensoria Pública Geral – DPGE encerraram suas atividades no período desse relatório, para os demais órgãos, houveram alterações na disponibilidade dos serviços em razão da necessidade apresentada pelos mesmos.

Antônio Bezerra

Tabela 12: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

Antônio Bezerra			
Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	10	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		



Antônio Bezerra		2019.1	2019.2
Órgão	Atividade		
	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		
	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	1	16
	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 - 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		
	AE - Denúncia		
	AE - Informação	2	4
	AE - Reclamação		
BRADESCO	BR - Conta de Consumo		
	BR - Depósito Bradesco (conta corrente e poupança) em dinheiro		
	BR - Extratos de conta corrente e poupança Bradesco		
	BR - Pagamentos		
	BR - Pague Fácil	8	9
	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		
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Esgoto	80	87
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braille		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		



Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	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		



Antônio Bezerra		2019.1	2019.2
Órgão	Atividade		
	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		
	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	4	0
	CP - Formalização do MEI		
	CP - Representação da Classe Contábil - Sindicato		
	CP - Validação de Certificação Digital		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano	15	25
	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		



Antônio Bezerra		2019.1	2019.2
Órgão	Atividade		
	DH - Atualização de histórico		
	DH - Averbação		
	DH - Captura Digital/Foto		
	DH - Consulta a processos		
	DH - Emissão da CNH definitiva		
	DH - Emissão de Declaração de Residência		
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	EN - Entrega de Documentos		
	ET - Bicicleta Integrada		
	ET - Bolsa de Empregos		
	ET - Consulta		
	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)	14	17
	ET - Entrega de Cartão Avulso		
	ET - Entrega de Cartão do idoso		
	ET - Entrega de Cartão VT		
	ET - Reativação de Cartão		
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso		
	ET - Restituição Estudantil		
	ET - Vistoria de Aplicativos		
ET - Vistoria de plataformas digitais			
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt		
	IN - Agendamento INSS		
	IN - Agendamento Ministério do Trabalho		
	IN - Alteração de dados CPF	4	15
	IN - Antecedentes criminais - Polícia Civil		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Estadual		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal		



Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	IN - Boleto 2ª via de RG		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Internet Livre		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Situação Cadastral CPF		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social		
	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	7	10
	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		
	PC - 1ª Via de Identidade via web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade via web		
	PC - Consulta de RG	10	9
	PC - Correção de dados		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Denúncia		
	PR - Linha Direta	9	11
	PR - Mutirão		
	PR - Mutirão Renegociação		
	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	2	0
	SZ - Alteração cadastral manual		



Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	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		
	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	32
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU		
	SF - Cancelamento da Guia de ITBI		



Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
	SF - Cancelamento de inscrição do ISS		
	SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária		
	SF - Consulta de Habilitação no Simples Nacional		
	SF - Consulta Declaração Certidão ITBI		
	SF - Consulta IPTU ISS PROC ADM GPM		
	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 - SEFIN		
	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			
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	NC - 2ª via Cartao de Visitante		
	NC - Alternativa Penal		
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares		
	NC - Entrega do Cartão de Visitas		
	NC - Renovação do Cartão de Visitas		
	SP - Emissão de 1ª via do CPF	8	8
	SP - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Vítima de Violência - CRAVV		
	SP - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP		
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Consulta Cadastral		
	SH - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único		
	SH - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família	4	4
	SH - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família		



Órgão	Atividade	2019.1	2019.2
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - 1ª via de CTPS	8	12
	ST - 2ª via de CTPS		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Carteira de Trabalho via web		
	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		
	ST - Seguro desemprego via web		
	ST - Seguro Justiça		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB	9	22
	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 - Alteração de Dados Cadastrais		
	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)			
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	6	15
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		



Antônio Bezerra		2019.1	2019.2
Órgão	Atividade		
	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		
	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	13	13
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais		
	TR - Justificativa Eleitoral		
	TR - Multa Eleitoral		
	TR - Retorno pagamento		
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos		
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos		
TOTAL ANTONIO BEZERRA		249	325

Os órgãos SESCOAP e Secretaria da Fazenda – SEFAZ – encerraram suas atividade durante o período tratado nesse relatório, para os demais órgãos, houveram necessidade de alteração na demanda de serviços de acordo com a necessidade dos mesmos.

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	826	6				1.600	853	20
ARCE - Agência Reguladora do Ceará		8									1	
BRADESCO		5.313	11		7.305			4.618	1		5.134	220
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	4.672	32	8.160	12.043	18	2.000	129		2.860	10.347	31
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000			3.000			2.600		
CENTRAL FÁCIL	3.012											
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis									1			
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado												
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	85											
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	1.960			1.759	536	5	1.480	272	9	2.814	312	12
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	47		1.578	405		2.080	246	18	2.520		
SER - Secretaria Executiva Regional												
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75											
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	39		1.079			216	23		1.732	5	
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social												
ENEL	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			30	450						720		
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	16.939	30	3.464	11.394	73	2.685	5.335	27	6.062	6.408	400
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	698		640			3.500		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					7.152	281					6.191	34
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300		
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000			2.200			1.000			3.600		
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social					348	17		808	56		100	8
JUNTA MILITAR				325				473	72	254		

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			
OI												
OUIDORIA	150			150			150			150		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	3.978	579	5.560	10.261	2.007	4.000	7.231	119	8.900	15.262	2.010
POLÍCIA FEDERAL	1.100	220	37									
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					934	3					907	7
SRF - Secretaria da Receita Federal	900	801	5	600	702	8	800	611		780	254	4
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432			1.091	11.797	1.135	317			1.745	8.568	1.190
SCSP - Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos												
SECULT - Secretaria da Cultura												
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos	1.320	323	6	990	2.114	277	1.364	1.415	120	1.100	2.455	42
SERASA Experian				994						1.590		
SDHDS - Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social					3.501	90					3.535	105
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	5.014	108	1.649	4.939	1.087	479	4.885	93	2.638	7.669	77
DRT - Delegacia Regional do Trabalho				1.102						1.763		
CEF - Caixa Econômica Federal	2.000		952	2.727			2.000			4.363		
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico					479						144	
SESA - Secretaria da Saúde												
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente								316	14			
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente								31	2			
SECOMP - Secretaria de Obras, Mobilidade e Serviços Públicos												
CMT - Coordenadoria Municipal de Trânsito								118	7			
VIGILÂNCIA SANITÁRIA								20				
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico								347	22			
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto								175	21			

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.

É importante salientar que alguns órgãos não estavam previstos no estudo de demanda e outros não estão em atuação nas unidades de atendimentos.

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 (atual SPS) 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 2019.2

Coração Azul – Unidade de Sobral



Coração Azul – Unidade de Antonio Bezerra



Aniversário – Unidade Juazeiro do Norte



Dia dos Pais – Unidade Juazeiro do Norte



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos



Dia dos Pais – Unidade Messejana



Dia dos Pais – Unidade Sobral

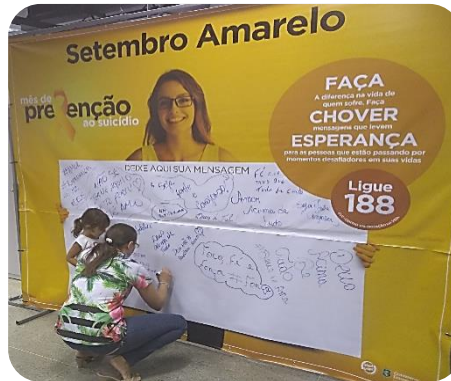


Dia dos Pais – Unidade Antonio Bezerra

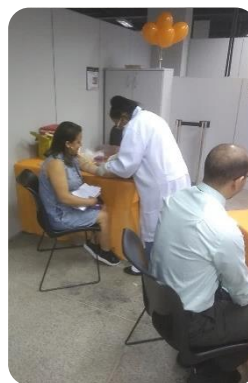




Setembro Amarelo – Unidade Juazeiro do Norte



Doação de Medula – Unidade Juazeiro do Norte



Dia da Árvore - Unidade Juazeiro do Norte



Dia do Código do Consumidor - Unidade Messejana



Setembro Amarelo - Unidade Sobral

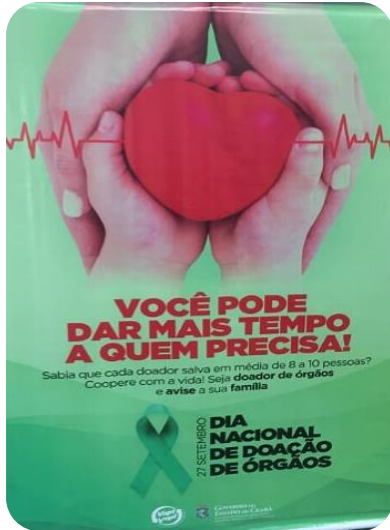


Dia da Árvore - Unidade Sobral



Doação de Órgãos - Unidade Sobral





Dia da Árvore - Unidade Antonio Bezerra



Doação de Órgãos - Unidade Antonio Bezerra



Setembro Amarelo - Unidade Antonio Bezerra



Dia do Idoso - Unidade Juazeiro do Norte



Outubro Rosa - Unidade Messejana



Dia do Idoso - Unidade Sobral



Dia da Cidadania - Unidade Sobral



Outubro Rosa - Unidade Sobral



Dia do Idoso - Unidade Antonio Bezerra



Novembro Azul - Unidade Juazeiro do Norte



Dia das Crianças - Unidade Messejana



Novembro Azul - Unidade Messejana



Dia das Crianças - Unidade Sobral



Novembro Azul - Unidade Sobral



Novembro Azul - Unidade Antonio Bezerra



10 Milhões de Atendimento - Unidade Juazeiro do Norte



Entrega de Presentes - Unidade Juazeiro do Norte



Recepção de Natal - Unidade Juazeiro do Norte



Dezembro Vermelho - Unidade Juazeiro do Norte



Aniversário - Unidade Messejana

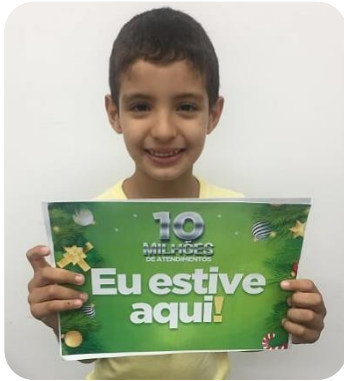


Recepção de Natal - Unidade Messejana





10 Milhões de Atendimento - Unidade Sobral



Recepção de Natal - Unidade Sobral



10 Milhões de Atendimento - Unidade Antonio Bezerra



Dezembro Vermelho - Unidade Antonio Bezerra



Recepção de Natal - Unidade Antonio Bezerra



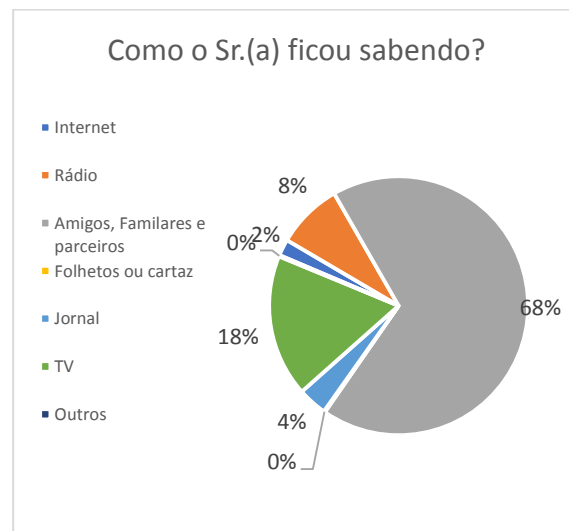
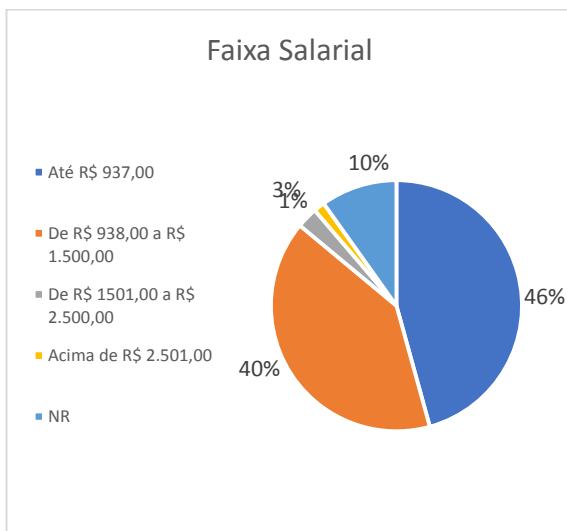
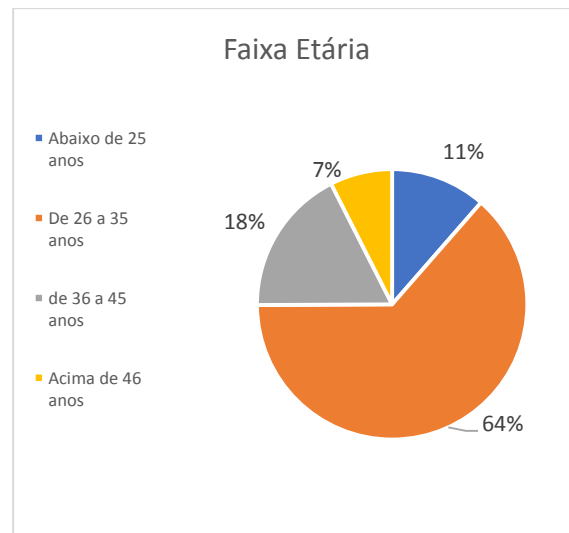
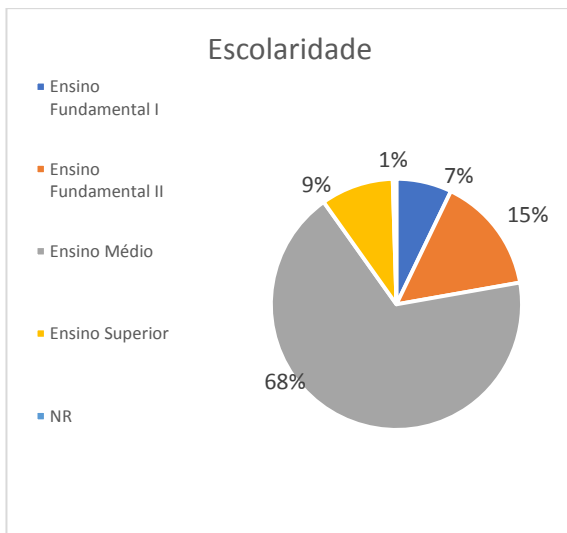
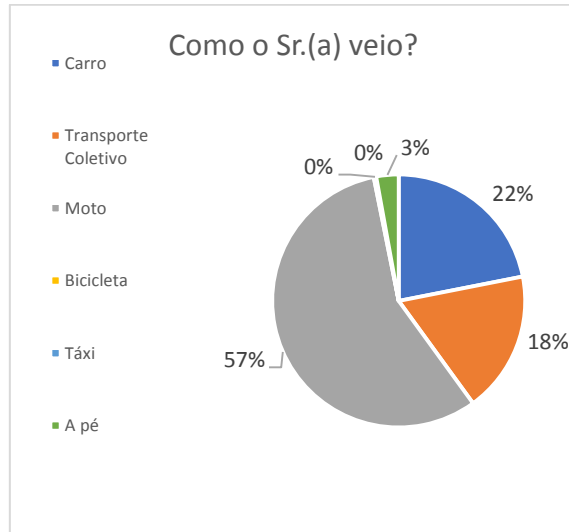
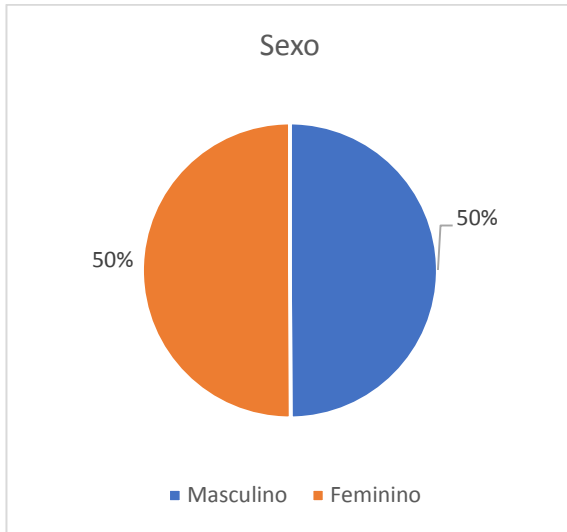
6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de Julho a 30 de Dezembro 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.



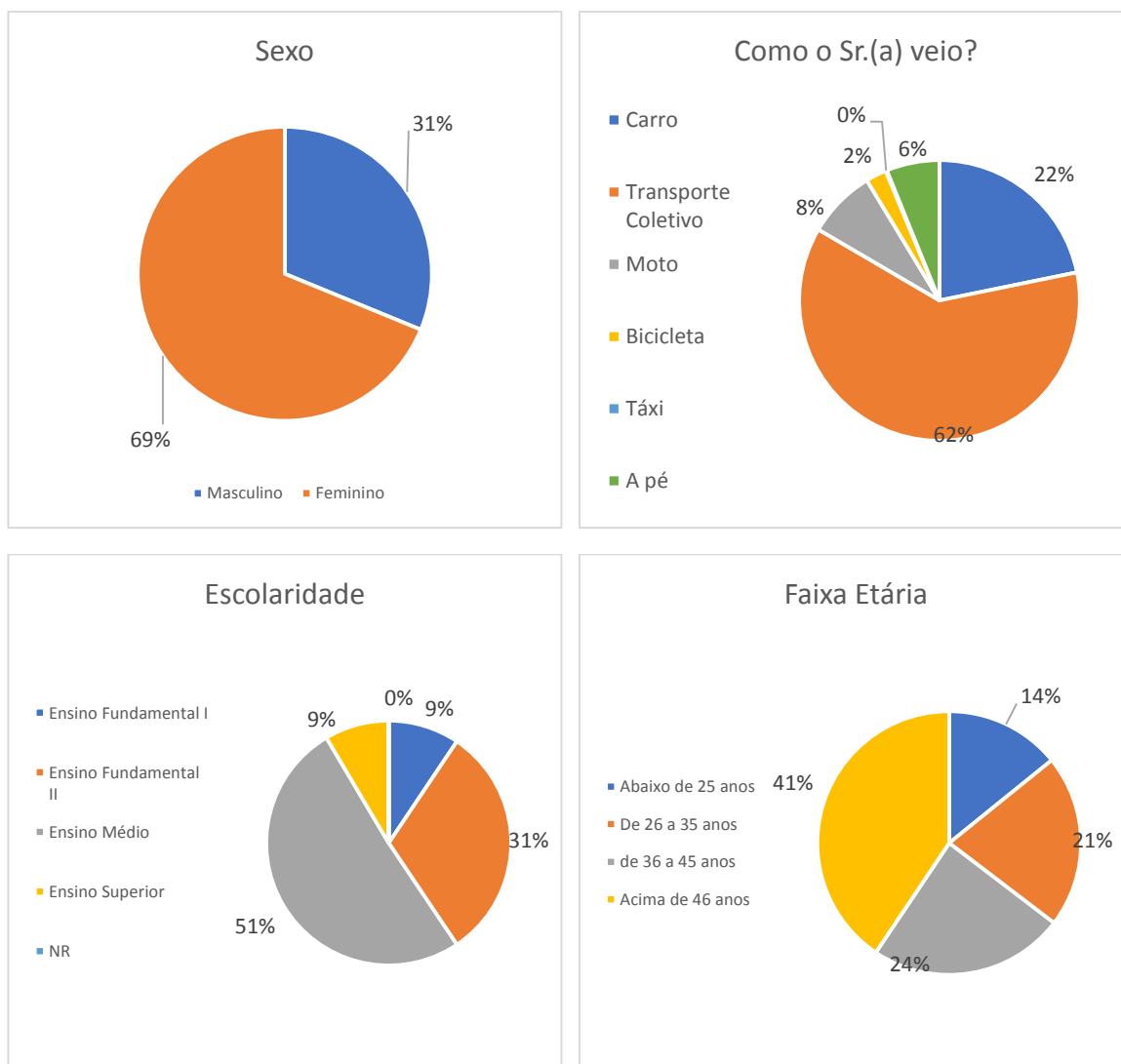
Perfil - Juazeiro do Norte

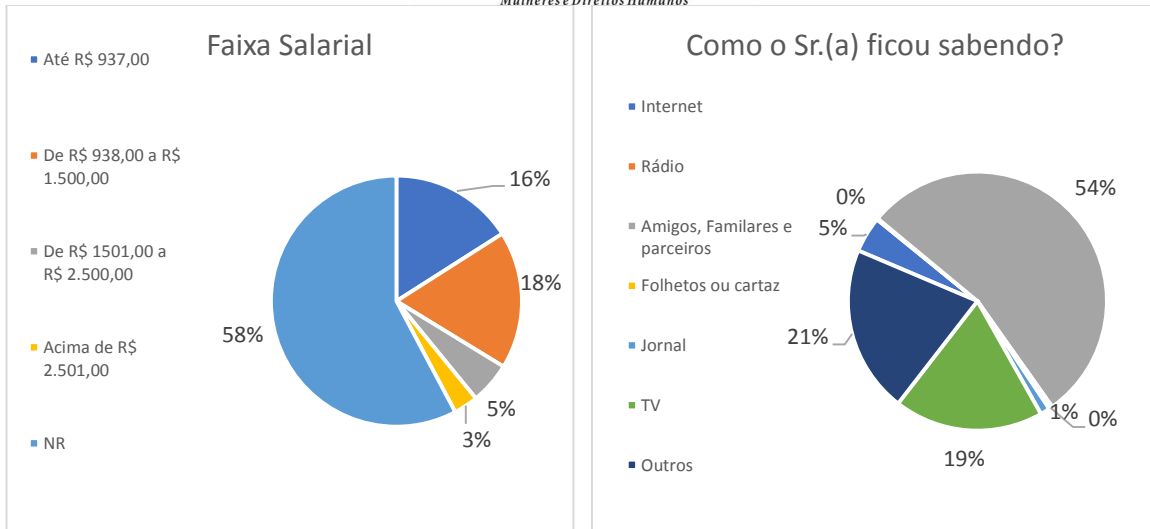


O Público de Juazeiro do Norte é em sua tem representatividade igual no que se refere a gênero (50% masculino e 50% feminino), com faixa etária entre 26 e 35 anos (64%), com ensino médio completo (68%) e com renda de R\$ 0 a R\$ 1.500,00 (86%) representado pelo somatório das 2 primeiras faixas da pesquisa.

A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros(68%) e chegam na unidade através de motocicleta (57%).

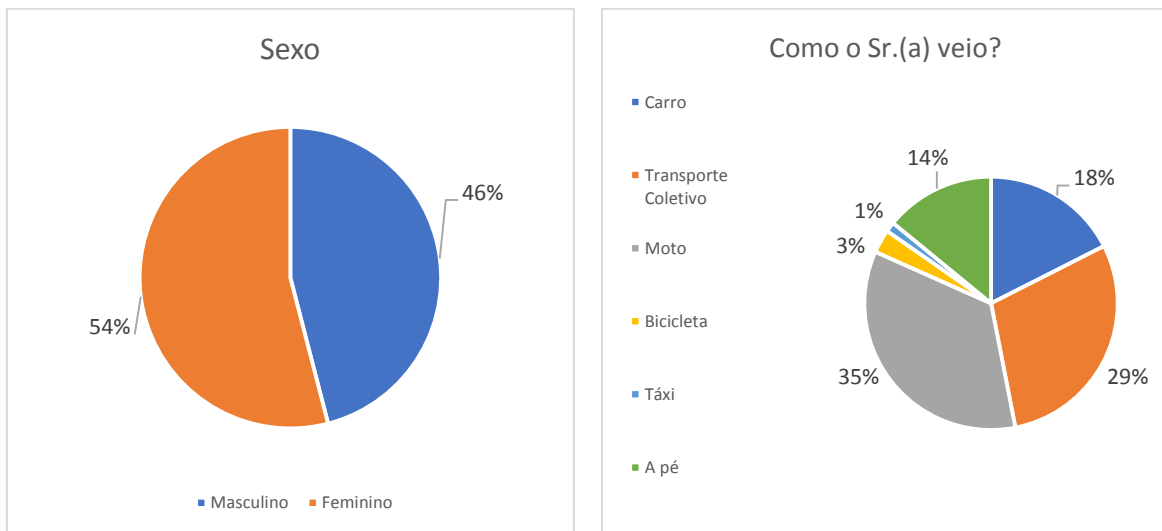
Perfil - Messejana

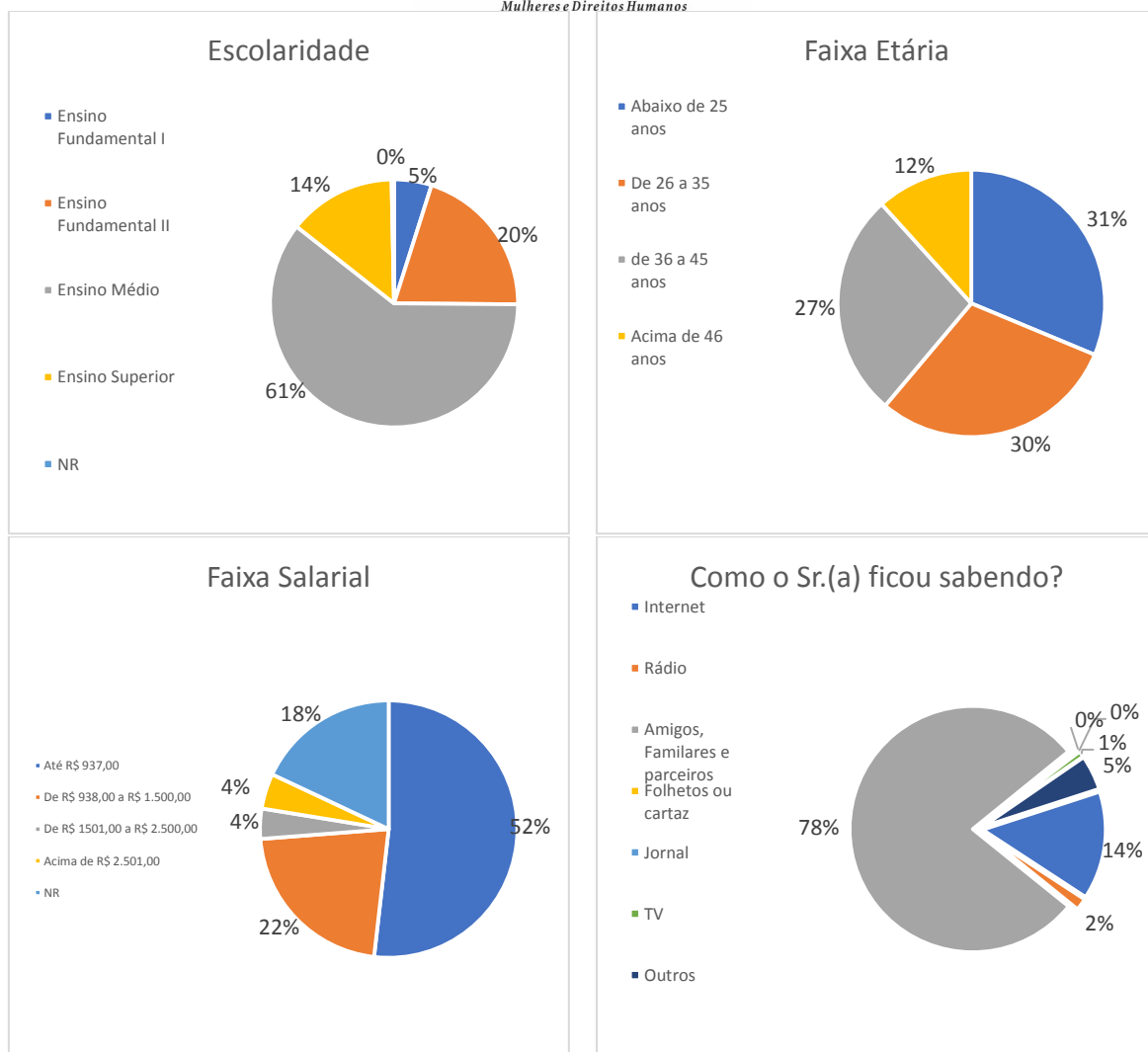




O Público de Messejana é em sua maioria feminino(69%), com faixa etária acima de 46 anos (40%), com ensino médio completo(51%) e com renda de R\$ 938,00 a R\$1.500,00 (18%), maioria dos entrevistados optou por não informar a faixa salarial (58%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (54%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (62%).

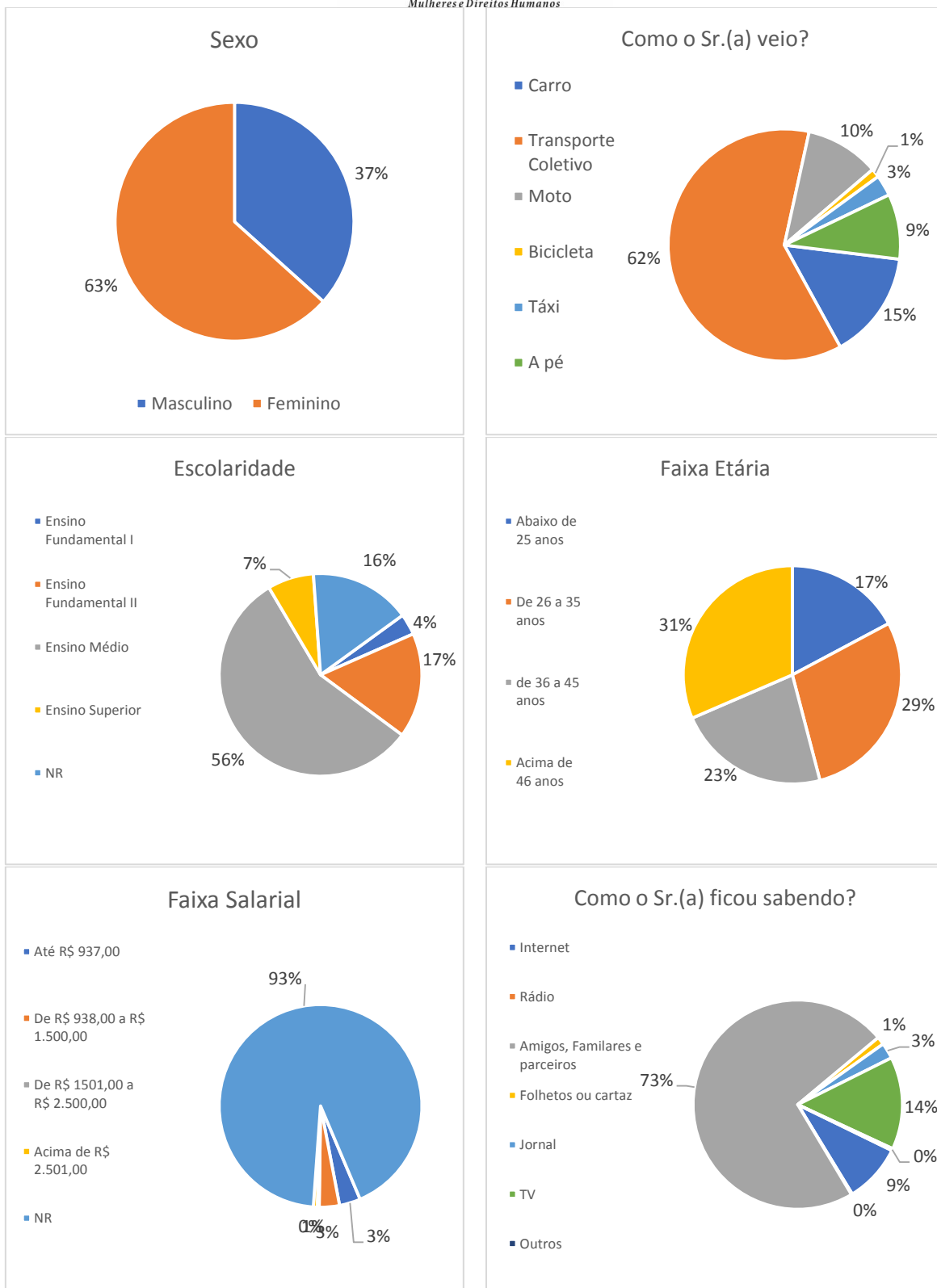
Perfil - Sobral





O Público de Sobral é em sua maioria masculino(54%), abaixo de 35 anos (61%) referente ao somatório das duas primeiras faixas etárias, com ensino médio completo(61%) e com renda até R\$ 937,00 (52%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (78%) e chegam na unidade através de motocicleta (35%).

Perfil - Antônio Bezerra



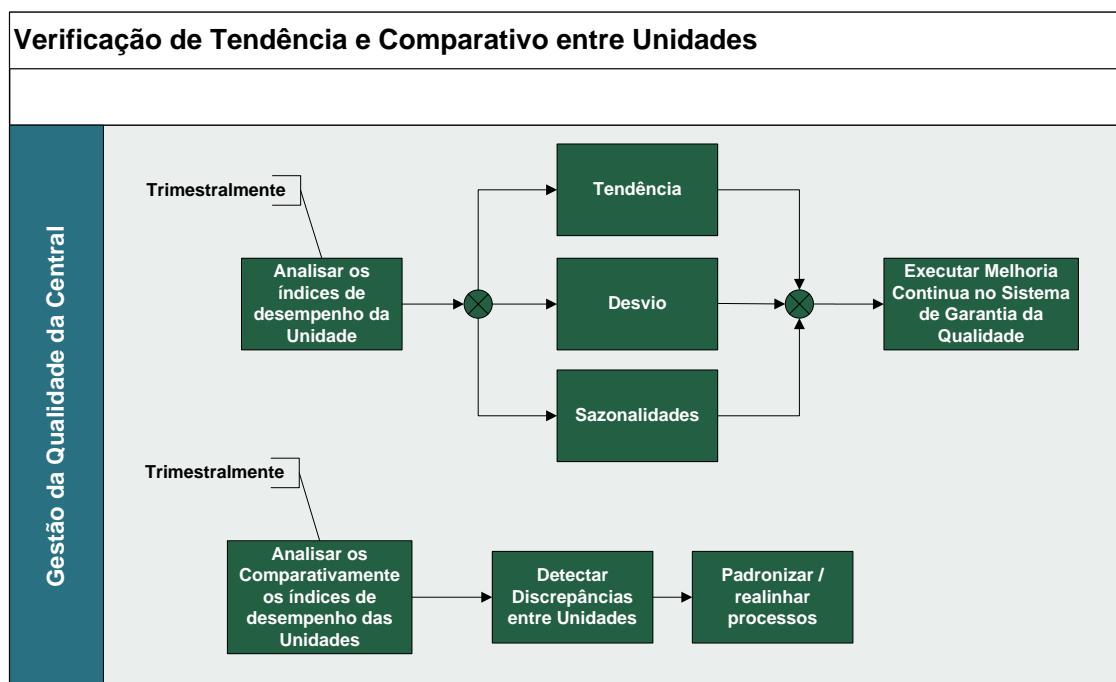
O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (63%), abaixo de 35 anos (46%), com ensino médio completo(56%), grande maioria dos entrevistados não responderam a faixa salarial (83%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (73%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (62%).

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 2º 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 Julho a Outubro
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 (Julho a Outubro).

A **Cláusula 10.15 do Contrato nº 107/2013** estabelece que a contraprestação pecuniária devida a Concessionária será reajustada anualmente, tomando-se como parâmetro a data de assinatura do contrato e o seguinte índice: A% do índice de reajuste salarial do SEEACON/CE + B% do IPCA (sendo A% = percentual de incidência das despesas com pessoal nos custos anuais da Concessionária; e B% = percentual complementar, ou seja, 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).

Conforme prevê o contrato de concessão, as contraprestações serão reajustadas por uma cesta de índices, conforme segue:

- Reajuste salarial da categoria profissional predominante no SEEACONCE (sindicato de asseio e conservação do estado do Ceará). Como o reajuste vem de nov/18 a out/19 o valor corresponde a 3,43% (conforme convenção coletivas);
- IPCA (índice de preços ao consumidor ampliado) de nov/18 a out/19, que dá 2,54%;
- Esses dois índices estão sendo ponderados segundo a participação das despesas de folha e das despesas administrativas nos custos totais da SPE. Conforme previsto na proposta comercial, estamos utilizando a proporção de participação em 49,70% para folha e 50,30% para despesas administrativas.

A fórmula de cálculo do índice de reajuste é:

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

Onde:

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

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

Sendo:

A% = 49,70%

B% = (100% - A%) = 50,30%, temos:

Índice = [(A%)*(reajuste folha_{nov18-out19}) + (B%)*(IPCA_{nov18-out19})]

Índice= [(49,70%)*(1+3,43%)] + [(50,30%)*(1+2,54%)]

Índice= 1,0298 ou 2,98%

O valor do contrato foi reajustado em 2,98% sobre as contraprestações tendo por base a referência do último reajustamento do mesmo período. Portanto, os valores novos por localidade, ficam da seguinte forma:

Unidade	Contraprestação Cheia Novembro e Dezembro
Juazeiro do Norte	R\$ 874.370,03
Central	R\$ 539.734,15
Messejana	R\$ 959.158,91
Sobral	R\$ 780.582,40
Antônio Bezerra	R\$ 1.085.422,16
Total:	R\$ 4.239.267,65

II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Julho/19

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

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

Em Julho/19:

CP_{Julho/2019} = Contraprestação de Julho/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 Julho/2019, é obtido como segue:

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

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

III – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Agosto/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 Agosto/19:

CP_{Agosto/2019} = Contraprestação de Agosto/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 Agosto/2019, é obtido como segue:

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

CP Agosto/2019 = R\$ 4.116.498,47

V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Setembro/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 Setembro/19:

CP Setembro/2019 = Contraprestação de Setembro/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 Setembro/2019, é obtido como segue:

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

CP Setembro/2019 = R\$ 4.116.498,47

VI - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Outubro/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 Outubro/19:

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

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

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

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

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

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:

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

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

VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Novembro/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 Novembro/19:

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

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

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

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

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

Com:

$CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 3.699.533,50$

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

$CCVV = R\$ 539.734,15$

Temos:

$CP_{\text{Novembro/2019}} = (R\$ 3.699.533,50 - R\$ 0,00) + R\$ 539.734,15$

$CP_{\text{Novembro/2019}} = R\$ 4.239.267,65$

VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Dezembro/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 Dezembro/19:

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

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

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

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

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

Com:

$CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 3.699.533,50$

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

$CCVV = R\$ 539.734,15$

Temos:

$CP_{\text{Dezembro/2019}} = (R\$ 3.699.533,50 - R\$ 0,00) + R\$ 539.734,15$

$CP_{\text{Dezembro/2019}} = R\$ 4.239.267,65$

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	Grau de Risco	Status Atual
Desenho, Construção e Comissionamento				
Desenho	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erros	Médio	Aguardando posicionamento do Poder concedente sobre a quinta unidade para revisão de projetos conforme metodologia de mitigação
Construção & Instalação	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Médio	Aguardando posicionamento do Poder concedente sobre a quinta unidade para revisão de projetos conforme metodologia de mitigação
Comissionamento	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Baixo	Recebimento dos serviços em acordo com os projetos executivos, especificações constantes no edital. Melhorias de experiências de execução das unidades anteriores aplicadas: Ex. Estrutura de Painéis de 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 2020.
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 do trabalho, todas as obrigações legais foram atendidas.
Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Baixo	Elaboração do relatório do projeto AS built com indicações de planos de garantias e manutenções preventivas em acordo com os dispostos nos termos das leis vigentes.
Mudança do objeto fora das especificações acordadas	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	Atenção especial à descrição do objeto e da modelagem operacional nos termos do contrato. Em caso de mudança de objeto, mensurar os custos da mudança de escopo, renegociando os valores contratuais.	Alto	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 (contrato do financiamento em anexo)
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 2020 é de variação entre 2,5 a 5,5%. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Formula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEAONCE + B% do IPCA.

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

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

Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 17: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	61.578	55.990	54.129	55.899	53.484	42.229
BOM	6.409	5.447	5.221	5.326	4.822	3.819
REGULAR	275	202	216	239	192	153
RUIM	84	95	90	92	79	41
GSG	99,47%	99,52%	99,49%	99,46%	99,54%	99,58%

JUAZEIRO DO NORTE	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	35.394	32.275	28.944	29.815	28.309	26.991
BOM	3.311	2.856	2.660	2.575	2.515	2.416
REGULAR	110	99	82	73	75	106
RUIM	49	38	27	26	28	24
GSG	99,59%	99,61%	99,66%	99,70%	99,67%	99,56%

SOBRAL	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	28.844	24.880	24.209	25.022	21.973	18.837
BOM	2.570	2.180	2.072	2.350	2.103	1.814
REGULAR	49	43	28	43	34	47
RUIM	13	6	0	6	9	7
GSG	99,80%	99,82%	99,89%	99,82%	99,82%	99,74%

ANTÔNIO BEZERRA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	58.830	54.602	58.673	59.044	51.806	38.800
BOM	6.469	5.459	6.322	6.037	5.535	3.774
REGULAR	147	116	180	169	147	99
RUIM	40	35	55	51	52	30
GSG	99,71%	99,75%	99,64%	99,66%	99,65%	99,70%

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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO DO NORTE	00:12:59	00:13:24	00:12:16	00:13:26	00:15:48	00:13:41
MESSEJANA	00:15:26	00:12:23	00:15:16	00:16:58	00:17:31	00:11:08
SOBRAL	00:08:33	00:07:07	00:10:47	00:14:04	00:18:29	00:15:47
ANTÔNIO BEZERRA	00:13:53	00:12:55	00:12:55	00:15:44	00:16:01	00:10:53

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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO DO NORTE	00:03:38	00:03:56	00:03:49	00:03:43	00:03:41	00:03:32
MESSEJANA	00:04:57	00:04:55	00:04:45	00:04:55	00:04:47	00:04:42
SOBRAL	00:03:55	00:03:32	00:03:38	00:03:52	00:03:59	00:03:52
ANTÔNIO BEZERRA	00:05:11	00:05:16	00:05:09	00:05:16	00:05:11	00:05:23

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	31.542	32.262	97,77%
AGOSTO	29.383	30.064	97,73%
SETEMBRO	25.864	26.442	97,82%
OUTUBRO	25.974	26.494	98,04%
NOVEMBRO	25.196	25.791	97,69%
DEZEMBRO	23.524	24.009	97,99%

MESSEJANA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	72.042	74.692	96,46%
AGOSTO	64.345	66.161	97,28%
SETEMBRO	66.081	68.627	96,33%
OUTUBRO	67.629	70.350	96,17%
NOVEMBRO	64.439	66.653	96,72%
DEZEMBRO	49.815	51.181	97,41%

SOBRAL			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	29.060	29.548	98,65%
AGOSTO	26.124	26.480	98,94%

SETEMBRO	24.723	25.301	98,00%
OUTUBRO	25.339	25.933	98,02%
NOVEMBRO	22.014	22.508	98,11%
DEZEMBRO	19.014	19.382	98,49%

ANTONIO BEZERRA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
JULHO	66.640	68.342	97,51%
AGOSTO	58.572	59.853	97,86%
SETEMBRO	61.523	62.977	97,70%
OUTUBRO	62.572	64.311	97,30%
NOVEMBRO	58.966	60.598	97,40%
DEZEMBRO	46.041	47.209	97,57%

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
	JULHO			
Reclamações	48	145	53	131
Sugestões	16	27	46	38
Elogios	33	337	76	170
Dúvidas	0	0	0	0
Total	97	509	175	339
Respondidas no prazo	97	509	175	339
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	AGOSTO			
Reclamações	55	174	59	144
Sugestões	20	32	49	46
Elogios	38	359	91	195
Dúvidas	0	0	0	0
Total	113	565	199	385
Respondidas no prazo	113	565	199	385
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	SETEMBRO			
Reclamações	57	206	62	157
Sugestões	23	38	51	52
Elogios	40	417	99	218
Dúvidas	0	0	0	0
Total	120	661	212	427
Respondidas no prazo	120	661	212	427

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	OUTUBRO			
Reclamações	61	221	71	171
Sugestões	27	42	52	54
Elogios	43	469	103	230
Dúvidas	0	0	0	1
Total	131	732	226	456
Respondidas no prazo	131	732	226	456

REM	100%	100%	100%	100%	REM	100%	100%	100%	100%
-----	------	------	------	------	-----	------	------	------	------

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	NOVEMBRO			
Reclamações	65	236	96	175
Sugestões	29	44	59	58
Elogios	48	494	109	245
Dúvidas	0	0	0	1
Total	142	774	264	479
Respondidas no prazo	142	774	264	479
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	DEZEMBRO			
Reclamações	65	247	98	185
Sugestões	30	50	62	63
Elogios	49	509	111	253
Dúvidas	0	0	0	1
Total	144	806	271	502
Respondidas no prazo	144	806	271	502
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

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

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

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	95,45%	100%	100%
SOBRAL	100%	97,73%	100%	98%	95%	97,37%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	97,37%

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

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

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	0	0	0	0	0	0
MESSEJANA	0	0	0	0	0	0
SOBRAL	2	0	0	0	1	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

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

	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	97,25%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ANT. BEZERRA	96,30%	100%	100%	100%	100%	96,95%

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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	78	108	62	91	73	65
BOM	31	2	38	34	27	25
REGULAR	1	0	0	0	0	0
RUIM	0	1	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	99,09%	99,10%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

MESSEJANA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	90	90	98	112	99	99
BOM	35	24	11	4	6	5

REGULAR	2	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	98,43%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

SOBRAL	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	100	108	84	92	81	80
BOM	8	1	22	19	16	16
REGULAR	1	0	0	1	1	0
RUIM	1	1	0	0	1	0
PÉSSIMO	0	0	0	3	1	1
QSA	98,18%	99,09%	100,00%	96,52%	97,00%	98,97%

ANTONIO BEZERRA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	75	96	99	116	99	94
BOM	42	16	8	0	6	5
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	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 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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
OTIMO	78	107	66	99	72	69
BOM	30	3	39	26	28	21
REGULAR	1	0	0	0	0	0
RUIM	0	1	0	0	0	0

PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0
QSA	98%	99%	100%	100%	100%	100%

MESEJANA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ÓTIMO	81	90	92	109	99	95
BOM	42	24	17	7	6	9
REGULAR	3	0	0	0	0	0
RUIM	1	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	97%	100%	100%	100%	100%	100%

SOBRAL	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ÓTIMO	100	108	77	89	83	82
BOM	9	2	29	23	17	14
REGULAR	0	0	0	1	0	1
RUIM	1	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	2	0	0
QSA	99%	100%	100%	97%	100%	99%

ANTONIO BEZERRA	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
ÓTIMO	76	95	101	116	87	96
BOM	41	17	6	0	17	3
REGULAR	0	0	0	0	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100%	100%	100%	100%	99%	100%

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 irreajustável 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	Ajuste 2019
Central VAPT VUPT	347.499	400.122	439.291	482.630	505.214	524.103	539.734
Unidade Centro	903.808	1.040.675	1.142.550	1.255.500	1.314.251	1.363.389	1.404.051
Unidade Antonio Bezerra	747.689	860.915	945.193	970.583	1.016.001	1.053.988	1.085.422
Unidade Messejana	617.424	710.923	780.518	857.679	897.813	931.382	959.159
Unidade Sobral	502.472	578.564	635.201	697.996	730.658	757.977	780.582
Unidade Juazeiro	562.845	648.078	711.521	781.861	818.447	849.048	874.370
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	3.681.737	4.239.277	4.654.273	5.046.248	5.282.385	5.479.887	5.643.318

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/2019 foram considerados: valores em proposta comercial, cláusulas do edital e o contrato de concessão (nº 107/2013).

Desta forma, ressaltamos:

Valor de contraprestação Pecuniária por Unidade, para o 2º Semestre de 2019 foi de:

Tabela 31: Contraprestação Pecuniária por Unidade

RECEITA ANUAL - ANO 2019 2º Semestre 2019	PREVISTO	REALIZADO
Receita Bruta	ANO 7	ANO 7
Receita Operacional	33.206.188	24.944.529
Receita Acessoria	-	216.997
Receita Total	33.206.188	25.161.526

ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	ANO 7	ANO 7
Central VAPT VUPT	3.175.882	3.175.882
Unidade Centro	8.261.658	-
Unidade Antonio Bezerra	6.386.798	6.386.798
Unidade Messejana	5.643.845	5.643.845
Unidade Sobral	4.593.072	4.593.072
Unidade Juazeiro	5.144.933	5.144.933
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	33.206.188	24.944.529

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 e a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS em 14 de novembro de 2019, ofício 253/2019

8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE

Os custos e despesas da SPE para o período referente ao 2º 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	Real
	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	2019
Custos e Despesas	2.833.293	6.054.567	2.869.560	2.778.754	2.733.192	2.864.997	20.134.362
Custos e Despesas	2.833.293	6.054.567	2.869.560	2.778.754	2.733.192	2.864.997	20.134.362
Salários e Encargos	1.363.187	1.331.001	1.324.362	1.390.142	1.298.767	1.260.715	7.968.174
Despesas Gerais e Administrativas	1.111.057	4.364.205	1.185.805	1.043.792	1.089.696	1.272.097	10.066.652
Depreciação	359.050	359.360	359.393	344.820	344.729	332.184	2.099.536

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. Segue em anexo o balancete de 2019.

Tabela 33: CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA POR UNIDADE - 2ºsem/2019

RECEITA MENSAL - ANO 2019	jul/19		ago/19		set/19		out/19		nov/19		dez/19	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.479.888	4.116.498	5.643.318	4.239.268	5.643.318	4.239.268
Receita Operacional												
Receita Acessoria		35.810		34.103		34.103		34.103		34.103		44.775
Receita Total	5.479.888	4.152.309	5.479.888	4.150.602	5.479.888	4.150.602	5.479.888	4.150.602	5.643.318	4.273.371	5.643.318	4.284.042
ALOCAÇÃO 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	539.734	539.734	539.734	539.734
Unidade Centro	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.363.389	-	1.404.051	-	1.404.051	-
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	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422
Unidade Messejana	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	931.382	959.159	959.159	959.159	959.159
Unidade Sobral	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	757.977	780.582	780.582	780.582	780.582
Unidade Juazeiro	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	849.048	874.370	874.370	874.370	874.370
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	5.643.318	4.239.268	5.643.318	4.239.268

Tabela 34: Geral

Central, Unidades em Operação e Centros Comerciais	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	4.152.309	4.150.602	4.150.602	4.150.602	4.273.371	4.284.042	25.161.526
Receita de Contraprestação (A1)	4.116.498	4.116.498	4.116.498	4.116.498	4.239.268	4.239.268	24.944.529
Receita Acessoria / Adicional (A2)	35.810	34.103	34.103	34.103	34.103	44.775	216.997
(B) Impostos e Outras Deduções	580.663	580.308	580.223	580.223	597.266	600.013	3.518.696
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	574.152	574.107	574.022	574.022	591.065	591.873	3.479.242
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	6.511	6.201	6.201	6.201	6.201	8.141	39.454
(C) Receita Líquida = (A - B)	3.571.646	3.570.294	3.570.379	3.570.379	3.676.105	3.684.029	21.642.831
(D) Custo das Vendas e Serviços	2.053.874	5.277.747	2.082.192	2.032.429	1.983.073	2.130.346	15.559.661
(E) Lucro Bruto (C - D)	1.517.772	(1.707.453)	1.488.186	1.537.950	1.693.033	1.553.683	6.083.170
(F) Despesas Operacionais	337.922	335.373	337.504	323.653	324.922	313.317	1.972.691
(G) Resultado (E - F)	1.179.851	(2.042.827)	1.150.682	1.214.296	1.368.111	1.240.366	4.110.479

Tabela 35: Central

Central	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	524.103	524.103	524.103	524.103	539.734	539.734	3.175.882
Receita de Contraprestação (A1)	524.103	524.103	524.103	524.103	539.734	539.734	3.175.882
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	74.685	74.685	74.685	74.685	76.912	76.912	452.563
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	74.685	74.685	74.685	74.685	76.912	76.912	452.563
(C) Receita Líquida = (A - B)	449.419	449.419	449.419	449.419	462.822	462.822	2.723.319
(D) Custo das Vendas e Serviços	460.174	3.733.905	589.533	518.912	447.227	485.316	6.235.067
(E) Lucro Bruto (C - D)	(10.755)	(3.284.486)	(140.115)	(69.493)	15.595	(22.493)	(3.511.748)
(F) Despesas Operacionais	4.174	3.307	4.642	2.789	2.724	2.743	20.379
(G) Resultado (E - F)	(14.929)	(3.287.793)	(144.757)	(72.282)	12.871	(25.237)	(3.532.127)

No mês de Agosto de 2019, a concessionária Ceará Cidadão efetuou o pagamento às Acionistas da Ceará Participações a respeito de despesas oriundas de:

1. Análises realizadas de imóveis para possível implantação. Estes estudos foram realizados no período de 2013,2014 e 2015.
2. Estudos de viabilidade solicitados pelo Poder Concedente nos períodos de 2014,2015,2016,2017,2018 e 2019.
3. Retificação do valor base adotado para o calculo da taxa de administração ao longo do período de 2014 a 2019.

Tabela 36: Antônio Bezerra

Antônio Bezerra	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.066.260	1.065.833	1.065.833	1.065.833	1.097.267	1.104.905	6.465.932
Receita de Contraprestação (A1)	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.053.988	1.085.422	1.085.422	6.386.798
Receita Acessoria / Adicional (A2)	12.272	11.845	11.845	11.845	11.845	19.483	79.135
(B) Impostos e Outras Deduções	153.353	153.243	153.243	153.243	157.723	159.689	930.496
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	151.122	151.090	151.090	151.090	155.569	156.147	916.108
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	2.231	2.154	2.154	2.154	2.154	3.542	14.388
(C) Receita Líquida = (A - B)	912.907	912.590	912.590	912.590	939.544	945.215	5.535.436
(D) Custo das Vendas e Serviços	491.906	512.018	494.665	489.470	501.915	511.536	3.001.509
(E) Lucro Bruto (C - D)	421.001	400.572	417.925	423.120	437.629	433.679	2.533.927
(F) Despesas Operacionais	131.713	131.570	132.045	132.047	132.047	132.094	791.516
(G) Resultado (E - F)	289.288	269.002	285.879	291.074	305.583	301.586	1.742.411

Tabela 37: Messejana

Messejana	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	941.839	941.412	941.412	941.412	969.189	970.227	5.705.490
Receita de Contraprestação (A1)	931.382	931.382	931.382	931.382	959.159	959.159	5.643.845
Receita Acessoria / Adicional (A2)	10.457	10.030	10.030	10.030	10.030	11.068	61.645
(B) Impostos	135.415	135.305	135.305	135.305	139.263	139.530	820.122
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	133.513	133.481	133.481	133.481	137.439	137.518	808.913
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	1.901	1.824	1.824	1.824	1.824	2.012	11.208
(C) Receita Líquida = (A - B)	806.424	806.107	806.107	806.107	829.926	830.697	4.885.368
(D) Custo das Vendas e Serviços	440.831	419.128	420.784	448.023	457.901	469.353	2.656.020
(E) Lucro Bruto (C - D)	365.593	386.979	385.323	358.084	372.025	361.344	2.229.348
(F) Despesas Operacionais	85.254	85.052	85.144	85.145	86.495	74.387	501.476
(G) Resultado (E - F)	280.339	301.927	300.179	272.939	285.530	286.957	1.727.872

Tabela 38: Sobral

Sobral	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	762.801	762.375	762.375	762.375	784.980	785.939	4.620.845
Receita de Contraprestação (A1)	757.977	757.977	757.977	757.977	780.582	780.582	4.593.072
Receita Acessoria / Adicional (A2)	4.825	4.398	4.398	4.398	4.398	5.356	27.773
(B) Impostos	94.095	93.985	93.985	93.985	96.754	97.001	569.803
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	93.217	93.185	93.185	93.185	95.954	96.027	564.753
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	877	800	800	800	800	974	5.050
(C) Receita Líquida = (A - B)	668.707	668.390	668.390	668.390	688.227	688.938	4.051.042
(D) Custo das Vendas e Serviços	308.838	279.830	273.742	269.000	270.467	301.880	1.703.758
(E) Lucro Bruto (C - D)	359.869	388.560	394.648	399.390	417.760	387.058	2.347.284
(F) Despesas Operacionais	64.894	64.982	65.206	65.205	65.205	65.512	391.004
(G) Resultado (E - F)	294.975	323.578	329.442	334.185	352.555	321.546	1.956.280

Tabela 39: Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	857.305	856.878	856.878	856.878	882.200	883.238	5.193.378
Receita de Contraprestação (A1)	849.048	849.048	849.048	849.048	874.370	874.370	5.144.933
Receita Acessoria / Adicional (A2)	8.257	7.830	7.830	7.830	7.830	8.868	48.445
(B) Impostos	123.115	123.090	123.006	123.006	126.614	126.881	745.712
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	121.614	121.667	121.582	121.582	125.190	125.269	736.904
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	1.501	1.424	1.424	1.424	1.424	1.612	8.808
(C) Receita Líquida = (A - B)	734.190	733.788	733.873	733.873	755.586	756.357	4.447.666
(D) Custo das Vendas e Serviços	352.125	332.867	303.467	307.024	305.562	362.262	1.963.307
(E) Lucro Bruto (C - D)	382.065	400.921	430.405	426.848	450.024	394.095	2.484.359
(F) Despesas Operacionais	51.887	50.462	50.467	38.468	38.452	38.581	268.316
(G) Resultado (E - F)	330.178	350.459	379.939	388.381	411.572	355.514	2.216.043

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
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	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
Parcela Express Serviços Digitais Ltda	32.602.300/0001-37	JUAZEIRO	Consultoria em tecnologia da informação

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
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	MESSEJANA	Agencia Bradesco
Parcela Express Serviços Digitais Ltda	32.602.300/0001-37	MESSEJANA	Consultoria em tecnologia da informação
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	MESSEJANA	Laboratório

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	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
Parcela Express Serviços Digitais Ltda	32.602.300/0001-37	SOBRAL	Consultoria em tecnologia da informação

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
Centro de Pneumologia e Alergia do CE LTDA	41.456.583/0001-47	ANT BEZERRA	Atividade medica ambulatoria
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	ANT BEZERRA	Agencia Bradesco
Parcela Express Serviços Digitais Ltda	32.602.300/0001-37	ANT BEZERRA	Consultoria em tecnologia da informação

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 (Polícia Federal, CAGECE, Prefeitura de Sobral), 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.

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

Pagamentos previstos e executados - CENTRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS / IR / INSS)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/19	R\$ 524.103,45	R\$ 70.963,60	R\$ 453.139,85	25/08/2019	04/09/2019	R\$ 376.106,08
					04/09/2019	R\$ 77.033,77
ago/19	R\$ 524.103,45	R\$ 70.963,60	R\$ 453.139,85	25/09/2019	02.10.2019	R\$ 77.033,77
					02.10.2019	R\$ 376.106,08
set/19	R\$ 524.103,45	R\$ 53.668,19	R\$ 470.435,26	25/10/2019	13/11/2019	R\$ 390.461,27
					13/11/2019	R\$ 79.973,99
out/19	R\$ 524.103,45	R\$ 53.668,19	R\$ 470.435,26	25/11/2019	04/12/2019	R\$ 390.461,27
					04/12/2019	R\$ 79.973,99
nov/19	R\$ 539.734,15	R\$ 55.268,78	R\$ 484.465,37	25/12/2019	26/12/2019	R\$ 402.106,25
					26/12/2019	R\$ 82.359,12
dez/19	R\$ 539.734,15	R\$ 55.268,78	R\$ 484.465,37	25/01/2020	30/12/2019	R\$ 54.298,89

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/19	R\$ 849.048,28	R\$ 72.508,72	R\$ 776.539,56	25/08/2019	04/09/2019	R\$ 644.527,84
					04/09/2019	R\$ 132.011,72
ago/19	R\$ 849.048,28	R\$ 72.508,72	R\$ 776.539,56	25/09/2019	02.10.2019	R\$ 644.527,84
					02.10.2019	R\$ 132.011,72
set/19	R\$ 849.048,28	R\$ 44.490,13	R\$ 804.558,15	25/10/2019	13/11/2019	R\$ 667.783,27
					13/11/2019	R\$ 136.774,88
out/19	R\$ 849.048,28	R\$ 44.490,13	R\$ 804.558,15	25/11/2019	04/12/2019	R\$ 667.783,27
					04/12/2019	R\$ 136.774,88
nov/19	R\$ 874.370,03	R\$ 45.816,98	R\$ 828.553,05	25/12/2019	26/12/2019	R\$ 687.699,03
					26/12/2019	R\$ 140.854,02
dez/19	R\$ 874.370,03	R\$ 45.816,98	R\$ 828.553,05	25/01/2020		

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/19	R\$ 931.381,67	R\$ 126.109,08	R\$ 805.272,59	25/08/2019	04/09/2019	R\$ 668.376,26
					04/09/2019	R\$ 136.896,33
ago/19	R\$ 931.381,67	R\$ 126.109,08	R\$ 805.272,59	25/09/2019	02.10.2019	R\$ 668.376,26
					02.10.2019	R\$ 136.896,33
set/19	R\$ 931.381,67	R\$ 95.373,48	R\$ 836.008,19	25/10/2019	13/11/2019	R\$ 693.886,80
					13/11/2019	R\$ 142.121,39
out/19	R\$ 931.381,67	R\$ 95.373,48	R\$ 836.008,19	25/11/2019	04/12/2019	R\$ 693.886,80
					04/12/2019	R\$ 142.121,39
nov/19	R\$ 959.158,91	R\$ 98.217,87	R\$ 860.941,04	25/12/2019	26/12/2019	R\$ 714.581,07
					26/12/2019	R\$ 146.359,97
dez/19	R\$ 959.158,91	R\$ 98.217,87	R\$ 860.941,04	25/01/2020		

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/19	R\$ 757.976,74	R\$ 64.731,22	R\$ 693.245,52	25/08/2019	04/09/2019	R\$ 575.393,78
					04/09/2019	R\$ 117.851,74
ago/19	R\$ 757.976,74	R\$ 64.731,22	R\$ 693.245,52	25/09/2019	02.10.2019	R\$ 575.393,79
					02.10.2019	R\$ 117.851,74
set/19	R\$ 757.976,74	R\$ 39.717,98	R\$ 718.258,76	25/10/2019	13/11/2019	R\$ 596.154,77
					13/11/2019	R\$ 122.103,99
out/19	R\$ 757.976,74	R\$ 39.717,98	R\$ 718.258,76	25/11/2019	04/12/2019	R\$ 596.154,77
					04/12/2019	R\$ 122.103,99
nov/19	R\$ 780.582,40	R\$ 40.902,52	R\$ 739.679,88	25/12/2019	26/12/2019	R\$ 613.934,30
					26/12/2019	R\$ 125.745,58
dez/19	R\$ 780.582,40	R\$ 40.902,52	R\$ 739.679,88	25/01/2020		

Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 142.710,02	R\$ 911.278,31	25/08/2019	04/09/2019	R\$ 756.360,99
					04/09/2019	R\$ 154.917,32
ago/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 142.710,02	R\$ 911.278,31	25/09/2019	02.10.2019	R\$ 756.360,99
					02.10.2019	R\$ 154.917,32
set/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 107.928,41	R\$ 946.059,92	25/10/2019	13/11/2019	R\$ 785.229,73
					13/11/2019	R\$ 160.830,19
out/19	R\$ 1.053.988,33	R\$ 107.928,41	R\$ 946.059,92	25/11/2019	04/12/2019	R\$ 785.229,73
					04/12/2019	R\$ 160.830,19
nov/19	R\$ 1.085.422,16	R\$ 111.147,22	R\$ 974.274,94	25/12/2019	26/12/2019	R\$ 808.648,19
					26/12/2019	R\$ 165.626,74
dez/19	R\$ 1.085.422,16	R\$ 111.147,22	R\$ 974.274,94	25/01/2020	30/12/2019	R\$ 109.196,73

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

Importante salientar que o pagamento da contraprestação pecuniária para cada uma das unidades Vapt Vupt em operação, é realizado obedecendo ao estabelecido no Contrato Administrativo 107/2013, onde o recebimento da contraprestação pecuniária pela Concessionária fica condicionado a apresentação dos comprovantes de recolhimento das Contribuições Sociais e Pr evidenciarias (FGTS, INSS e PIS) referentes aos seus respectivos empregados, bem como a apresentação de comprovantes de regularidade com a Dívida Ativa da União e as Fazendas Municipal, Estadual e Federal.

No entanto, além das mencionadas certidões de regularidades, vale ressaltar que para o recebimento da mensalidade, a Concessionária deverá emitir no mês subsequente ao da execução dos SERVIÇOS VAPT VUPT, fatura correspondente acompanhada do relatório contendo os valores discriminados por unidade em operação e enviá-la ao Poder Concedente.

No que se **refere ao mês de Dezembro de 2019**, encontra-se instruído sem os exigidos relatórios dos índices de desempenho pois a pedido da área financeira desta Secretaria, SPS, foi feita a tramitação antecipada visto que o mesmo enquadra-se em situação excepcional, que poderá a Administração reservar os recursos já previstos para execução do contrato por meio de empenho em caso de insuficiência de prazo para sua quitação tendo em vista o fim do exercício, permitindo processá-los em restos a pagar o montante que será executada no exercício seguinte. Porém, nada impede que após a apresentação dos relatórios que endossa o pagamento, o Poder Concedente apense aos presentes a auditoria elaborada mensalmente que em caso de possíveis desconformidades permiti a glosa equivalente.

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 (Julho a Dezembro/2019)	
Juazeiro do Norte	R\$ 8.808,09
Messejana	R\$ 11.208,24
Sobral	R\$ 5.049,62
Antonio Bezerra	R\$ 14.388,09
Total:	R\$ 39.454,04

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 Julho a Dezembro de 2019 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
Secretário 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