



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

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

# PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO  
Nº 12

JANEIRO A JUNHO DE 2020



<b>1.1 Descrição Geral do Projeto</b> .....	<b>3</b>
1.1.1 Obra (construção/reforma/adequação/ampliação).....	3
1.1.1 a) Requisitos Mínimos E Essenciais Aplicados Na Infraestrutura E Premissas Construtivas.....	5
1.1.2 Operação.....	14
1.1.2 a) Gestão Integrada.....	14
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada .....	15
1.1.2 c) Gestão Da Qualidade.....	15
1.1.2 d) Gestão De Pessoas .....	16
1.1.2 e) Gestão Da Tecnologia De Informação .....	17
1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital .....	17
1.1.2 g) Gestão Do Atendimento.....	17
1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação .....	18
1.1.2 i) Plano De Manutenção Dos Recursos De Tecnologia Da informação e Comunicação De Dados .....	18
<b>2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO</b> .....	<b>19</b>
<b>3. MECANISMO DE PAGAMENTO</b> .....	<b>20</b>
<b>4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP</b> .	<b>22</b>
<b>4.1 Fiscalização e Monitoramento</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2 Acompanhamento</b> .....	<b>22</b>
<b>5. RISCOS</b> .....	<b>24</b>
<b>5.1 Matriz de Riscos</b> .....	<b>24</b>
<b>6. EXECUÇÃO DO PROJETO</b> .....	<b>31</b>
<b>6.1 Obra</b> .....	<b>31</b>
<b>6.2 Operação</b> .....	<b>31</b>
<b>6.2.1 Serviços Realizados</b> .....	<b>32</b>
6.2.2 Instrumentos Legais .....	68
6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2020.1.....	69
6.2.4 Perfil Dos Beneficiários .....	73
<b>7. DESEMPENHO DA PPP</b> .....	<b>78</b>
<b>7.1 Indicadores de Desempenho da Operação</b> .....	<b>78</b>
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	79
7.1.2 Multas e/ou penalidades .....	86
<b>7.2. Gestão de Riscos</b> .....	<b>86</b>
<b>7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem</b> .....	<b>95</b>
<b>8. DADOS FINANCEIROS</b> .....	<b>107</b>
<b>8.1 Receita Anual da SPE</b> .....	<b>107</b>
<b>8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE</b> .....	<b>108</b>
<b>8.3 Receita Poder Concedente</b> .....	<b>115</b>
<b>9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP</b> .....	<b>117</b>

**ANEXO**

**Modelo de Convênio**

**Ofício 3588/2016 – GS – SEJUS**

**Contrato BNDES**

**Balanco publico referente ao exercício 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

<b>Unidade</b>	<b>Previsto em Edital</b>	<b>Endereço Atual</b>
<b>Centro</b>	“entre as ruas Vinte e Quatro de Maio, São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves ou Av. Duque de Caxias, entre Rua Solon Pinheiro e Av Tristão Gonçalves. Tem um terreno marcado no antigo Depósito da Paraiso que hoje é um Estacionamento”	Em Janeiro de 2020 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o Ofício GABSEC 14/2019, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 04 (quatro) UNIDADES VAPT VUPT sendo 1 no centro (já prevista em edital) e mais 3 de menor porte a serem situadas possivelmente no Shopping RioMar Papicu, Terminal de Integração da Parangaba, Centro de Fortaleza e Maracanaú/CE”. O Estudo foi entregue pela concessionária no dia 23 de Junho de 2020, através do Ofício OF-CEN-093/2020 (protocolo 04772462). Aguardando análise.
<b>Messejana</b>	“Av. Jorn. Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana”	Av. Jorn. Thomas Coelho, Nº 408, ao lado do Terminal da Messejana”
<b>Antônio Bezerra</b>	Perímetro entre “Av. Bezerra de Menezes, entre Mercado São Sebastião e Av. Humberto Monte. O terreno vizinho à SDA foi descartado.”	Rua Demétrio Menezes, Nº 3750 – ao lado do terminal de Antônio Bezerra

<b>Juazeiro do Norte</b>	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.”	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.”
<b>Sobral</b>	Perímetro entre as ruas Cel. Ernesto Dioclesiano, Rua Oriano Mendes, Rua Paulo Aragão e Rua Viriato de Medeiros	Rua Coronel José Silvestre Nº 201 – Sobral - Ceará

Com relação as áreas projetadas para as unidades

Tabela 2: Previsão das Áreas das unidades

<b>Unidade</b>	<b>Área Mínima Prevista em Edital</b>	<b>Área Real</b>
<b>Centro</b>	3.500 m <sup>2</sup>	Em Janeiro de 2020 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o Ofício GABSEC 14/2019, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 04 (quatro) UNIDADES VAPT VUPT sendo 1 no centro (já prevista em edital) e mais 3 de menor porte a serem situadas possivelmente no Shopping RioMar Papicu, Terminal de Integração da Parangaba, Centro de Fortaleza e Maracanaú/CE”. O Estudo foi entregue pela concessionária no dia 23 de Junho de 2020, através do Ofício OF-CEN-093/2020 (protocolo 04772462). Aguardando análise.  As áreas previstas para as unidades são: Centro: 1500 M <sup>2</sup> Parangaba: 1200M <sup>2</sup> Papicu: 1192M <sup>2</sup> Maracanaú: 834M <sup>2</sup>
<b>Messejana</b>	2.500 m <sup>2</sup>	Área Total – 2.902,02 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 2.316,39 m <sup>2</sup>
<b>Antônio Bezerra</b>	3.200 m <sup>2</sup>	Área Total – 4.319,85 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 2.912,52 m <sup>2</sup>
<b>Juazeiro do Norte</b>	2.000 m <sup>2</sup>	Área Total – 2.574,68 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 1.747,60 m <sup>2</sup>
<b>Sobral</b>	1.800 m <sup>2</sup>	Área Total – 1.715,37 m <sup>2</sup> Área de Atendimento – 1.418,65 m <sup>2</sup>

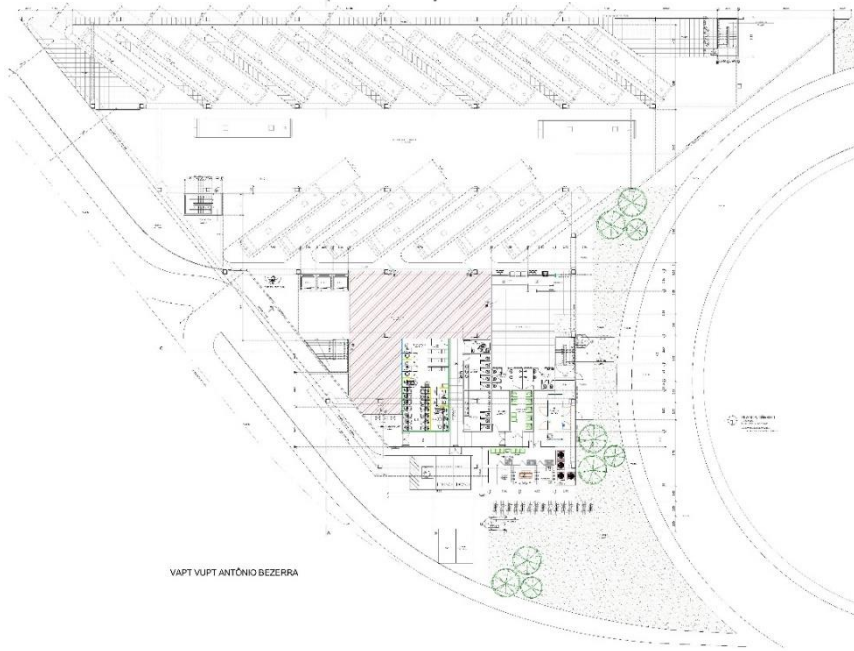
### 1.1.1 a) Requisitos Mínimos E Essenciais Aplicados Na Infraestrutura E Premissas Construtivas

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

Premissas básicas para a implantação do projeto:

- Para elaboração do cronograma tomou-se como data marco a data de emissão das Ordens de Serviços expedidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS 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

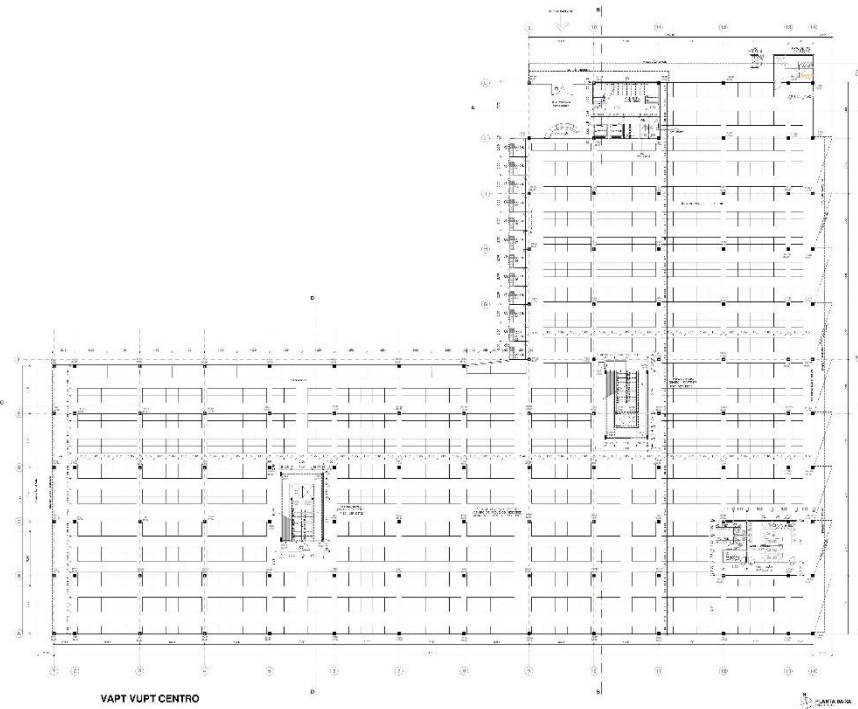


Unidade Antônio Bezerra – Planta Superior

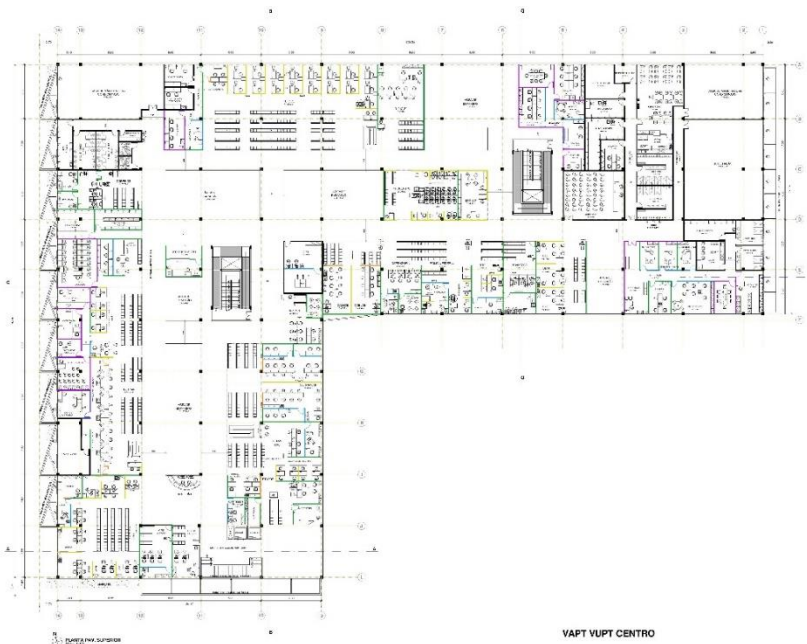




### Unidade Centro – Planta Térreo

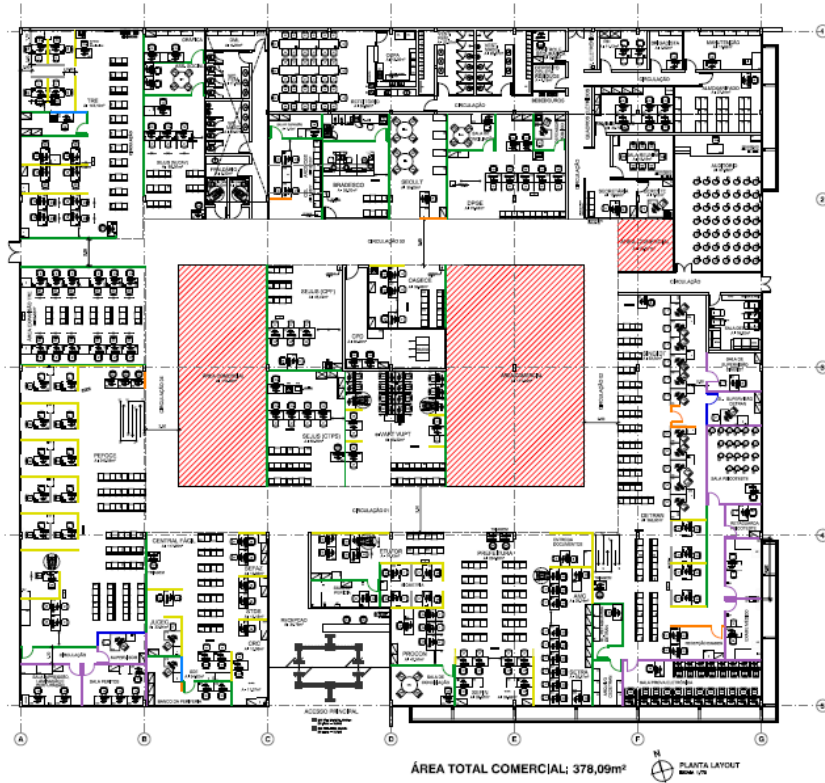


### Unidade Centro – Planta Superior

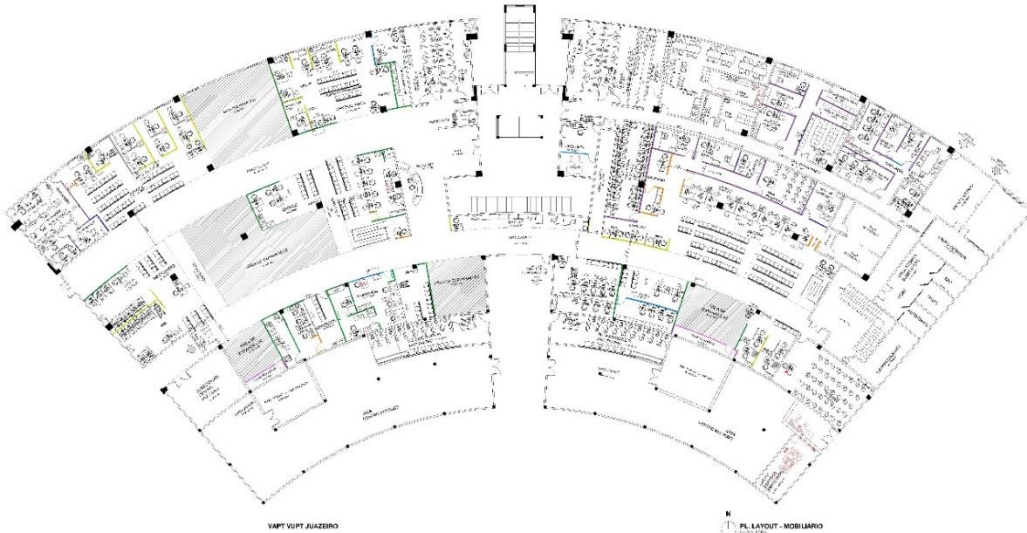




Unidade Messejana

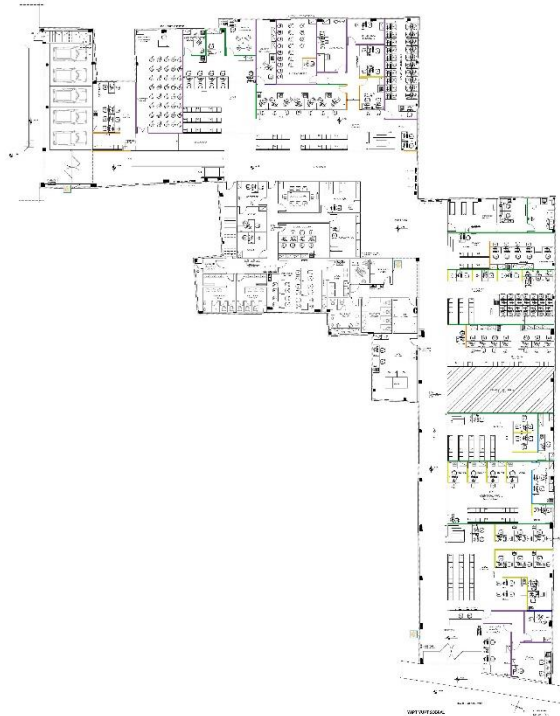


Unidade Juazeiro do Norte





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**

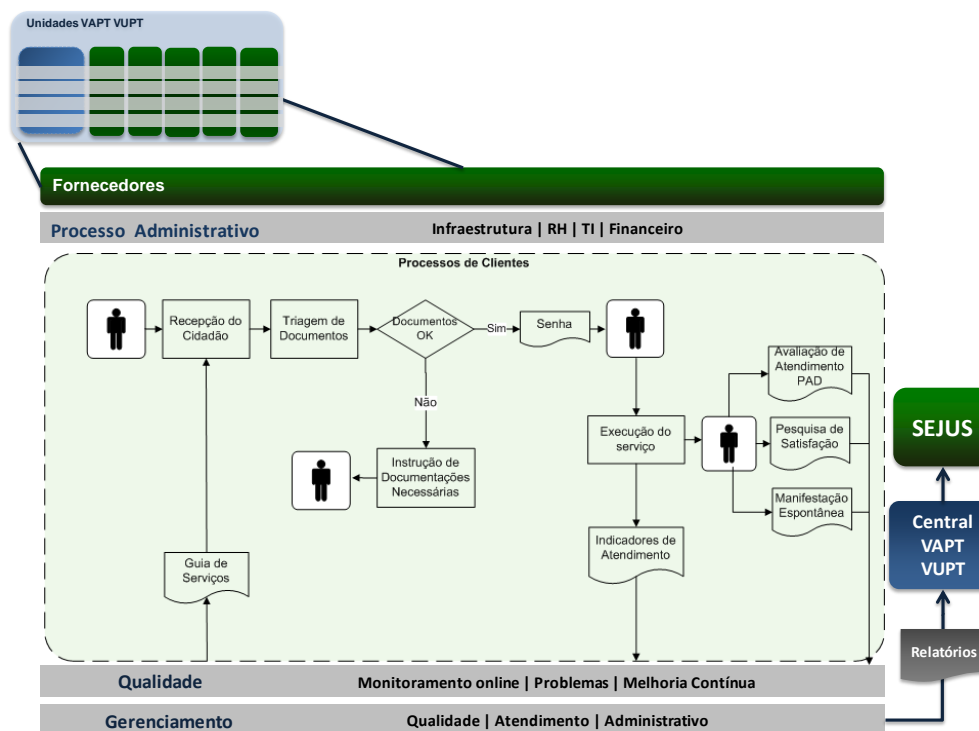
## 1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

### 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

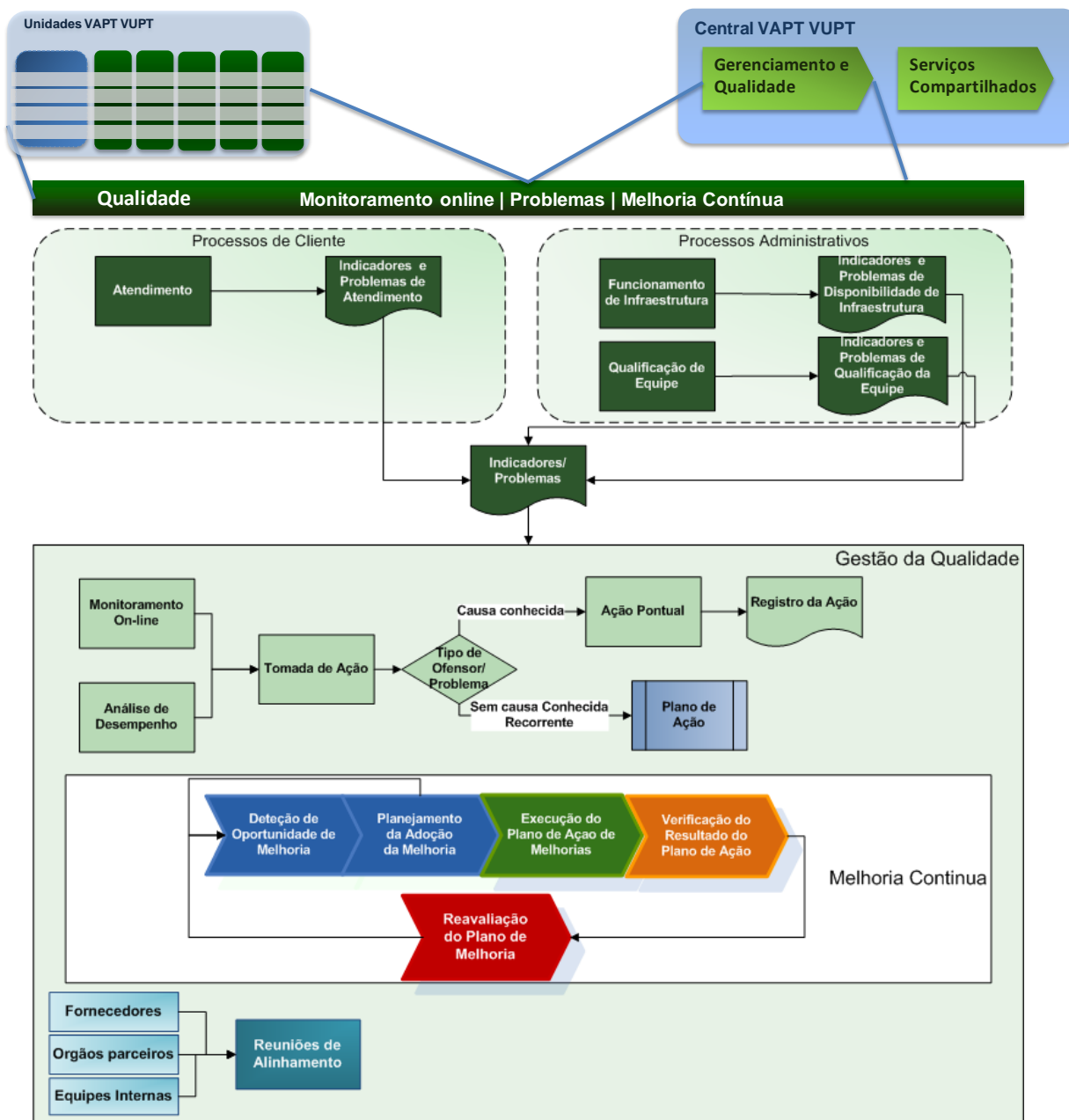


## 1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

### 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.

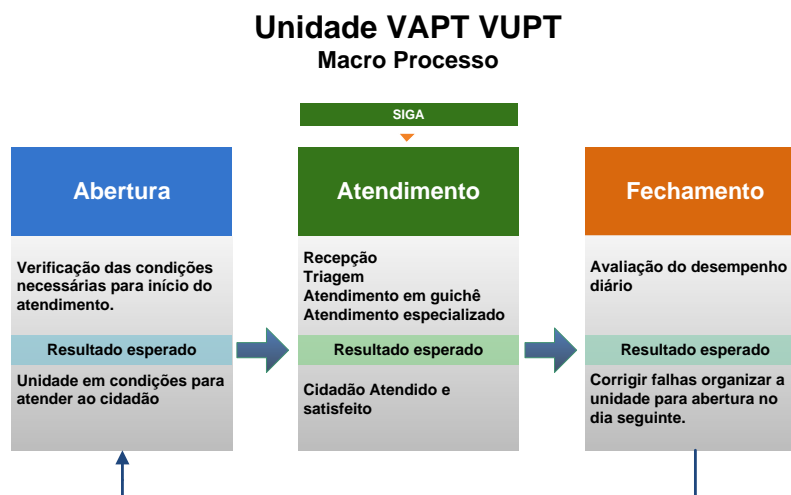
### 1.1.2 f) Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital

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
<b>Quantidade de atendimento</b>	Quantidade de Cidadãos atendidos

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

#### 1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação

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

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

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

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

## 2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO

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

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

Segue abaixo um resumo das informações contidas no contrato:

Tabela 4: Informações monetárias do contrato

Prazo de Concessão	15 anos
Valor do Ressarcimento dos Estudos (R\$)	1.864.860,70
Valor Global do Contrato (R\$)**	640.622.000,00
Valor do Aporte Público (R\$)	-
Contraprestação Total Anual (R\$)	44.181.000,00
Contraprestação Total Mensal (R\$)	3.681.736,94
Investimento – CAPEX (R\$)	108.427.000,00
Operação – OPEX (R\$)	481.922.000,00
Taxa Interna de Retorno (%)	9,38
Value for Money (R\$)*	203.866.025,15

\*o valor do VFM (*Value for Money*) está especificado no estudo que foi entregue e aprovado pelo conselho gestor de PPP da SEPLAG e que autorizou a licitação.

\*\* o Valor Global do Contrato representa Capex (17%) + Opex (83%) + Tributos + Atratividade. Esses dados tem como base a proposta comercial anexo do contrato 107/2013

### 3. MECANISMO DE PAGAMENTO

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

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

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

*10.8. O relatório referente ao índice de desempenho, juntamente com a fatura pela prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT emitida pela CONCESSIONÁRIA, deverão ser por ela enviados ao PODER CONCEDENTE até o 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”.*

Vale ressaltar que, conforme previsto em edital, na ausência de verificador independente, a comissão técnica da SPS é responsável pela fiscalização, validação e apuração dos indicadores de desempenho da concessionária.

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

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

## 5. RISCOS

### 5.1 Matriz de Riscos

Tabela 7: Matriz de Riscos

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



## Matriz de Identificação dos Riscos

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

## Matriz de Identificação dos Riscos

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

### Matriz de Identificação dos Riscos

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

### Matriz de Identificação dos Riscos

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

## Matriz de Identificação dos Riscos

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

## Matriz de Identificação dos Riscos

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

## **PARTE II – ESPECÍFICA**

### **6. EXECUÇÃO DO PROJETO**

#### **6.1 Obra**

As unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra foram construídas conforme previsão de área (m<sup>2</sup>), e obedecendo aos requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas, bem como os demais critérios estabelecidos no Edital.

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

Tabela 8: Entregas Realizadas no Período

<b>UNIDADE</b>	<b>Data ORDEM DE SERVIÇO</b>	<b>No. ORDEM DE SERVIÇO</b>	<b>PRORROGAÇÃO</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
CENTRO	29/07/2014	05/2014	Solicitado em 11/11/2014 a interrupção do prazo da Ordem de Serviço por parte da Concessionária.	Para a unidade Centro foi lavrado Termo de Embargo n.8667 atuado pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional em 26/06/2014.  Em Janeiro de 2020 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o Ofício GABSEC 14/2019, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 04 (quatro) UNIDADES VAPT VUPT sendo 1 no centro (já prevista em edital) e mais 3 de menor porte a serem situadas possivelmente no Shopping RioMar Papicu, Terminal de Integração da Parangaba, Centro de Fortaleza e Maracanaú/CE”. O Estudo foi entregue pela concessionária no dia 23 de Junho de 2020, através do Ofício OF-CEN-093/2020 (protocolo 04772462). Aguardando análise.

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	2019.2	2020.1
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	4	4
	AE - Denúncia		
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	113	114
	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 Braille		
	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

Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
	CG - Reativação Faturamento Esgoto		



Juazeiro do Norte

Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Verificação consumo medido		



Juazeiro do Norte

Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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 de não recebimento de fatura		
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água		
<b>DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito</b>	AT - Atendimento Suporte Auto Escola	23	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		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
DH - Solicitação de PID			
DH - Solicitação Trans. Estrangeiro			



Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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	44	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		
	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		



Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
<b>SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos</b>	SJ - Emissão de 1ª via do CPF		
	SJ - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Vítima de Violência - CRAVV	3	3
	SJ - Solicitação de serviços ao Núcleo de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas - NETP		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e</b>	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego	9	6
	ST - Intermediação de Mão de Obra		



Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
	ST - Seguro Justiça		
SRF - RECEITA FEDERAL	RF - Agendamento de Serviços na RFB		
	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	22	22
	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)			
PF - Polícia Federal	PF - Alteração do Certificados de Registro Cadastral		
	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	25	25
	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		

<b>Juazeiro do Norte</b>			
<b>Orgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>
	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		
	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		
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		<b>267</b>	<b>255</b>

Durante o período de janeiro a junho de 2020 não houveram alterações na quantidade de serviços prestados aos cidadãos.

Foi realizada alteração na disponibilidade de serviços do órgão Bradesco conforme determinação TCE 6469/2018 que instituiu que os serviços do órgão não devem ser contemplados no escopo do serviços do Vapt Vupt.

### Messejana

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

<b>Messejana</b>			
<b>Orgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>
<b>AMC – Autarquia Municipal de Trânsito</b>	AM - Antecipação de Penalidade		
	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	12	12
	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		

<b>Messejana</b>			
<b>Orgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>
	AM - Solicitações Gerais		
<b>SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico</b>	SD - Abertura e extrato de conta corrente	16	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		
	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			
<b>ARCE - Agência Reguladora do Ceará</b>	AE – Consulta	4	4
	AE – Informação		
	AE – Denúncia		
	AE – Reclamação		
<b>CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará</b>	CG - Alteração de Titularidade	87	87
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Análise e Aprovação Projeto Água		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
CG - Conserto caixa hidrômetro			





Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto Vazamento Cavalete		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Consumo não Cobrado de Água		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Corte Solicitado		
	CG - Descarga Rede Água		
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Deslocamento Hidrômetro/Cavalete		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
	CG - Desobstrução Rede Água		
	CG - Consumo não Cobrado de 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 - 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 - Limpeza Poço de Visita		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida		
	CG - Ligação de esgoto		
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Laudo/Parecer Técnico		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água		
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto		
	CG - Reativação de débito - CADIN		
	CG - Reativação Faturamento Esgoto		
	CG - Recebimento Antecipado		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Recuperação do Pavimento		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Registro de Documento Apresentado		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Retirada eliminador de Ar		
	CG - Retorno		
	CG - Selagem do Hidrômetro		
	CG - Solicitação de Transferência de Débito-CADIN		
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante		
	CG - Sondagem campo rede água		
	CG - Substituição Caixa do Hidrômetro		
	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 - Supressão para Ligação Cortada		
	CG - Supressão para Ligação Suprimida		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		
	CG - Vencimentos Opcionais		

Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
<b>DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito</b>	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			



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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	6	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	17	17
	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)		
	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	15	21
	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	IN - Boleto 2ª via de RG		
	IN - CTPS Digital		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Declaração NIS		
	IN - ENEL Segunda via de fatura		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Internet Livre		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Serasa ONLINE		
	IN - Serviços DETRAN Online		
	IN - SPC ONLINE		
	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	10	0
	IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS		
	IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário		
	IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI		
	IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado		
	IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial		
	IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)		
	IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário		
	IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária		
	PEFOCE - Perícia Forense do Ceará		
PC - 1ª Via de Identidade 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			



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PC- Correção de Dados Retaguarda		
	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Denúcia		
	PR - Linha Direta		
	PR - Mutirão	11	11
	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		
	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	45	45
	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			



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia		
	SZ - ITCD- Liberação da Guia		
	SZ - ITCD- Reavaliação		
	SZ - ITCD- Restituição		
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão		
	SZ - Outros		
	SZ - Parcelamento de ICMS		
	SZ - Parcelamento de ITCD		
	SZ - Reativação cadastral - FAC		
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de JULHO		
	SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa		
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE		
	SZ - Retificação de DAes		
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha		
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas		
	SZ - Solicitação de regime especial		
	SZ - Solicitação de termo de acordo		
	SZ - Substituição de contador		
	SZ - Transferência de créditos fiscais		
	SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de endereço no cadastro do IPTU	
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		29	29
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			

Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
	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		
	<b>SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos</b>		
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			
<b>SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social</b>	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		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - 1ª via de CTPS	11	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		



Messejana			
Orgão	Atividade	2019.2	2020.1
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - Agendamento de Serviços na RFB	22	0
	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)			
<b>TRE - Tribunal Regional Eleitoral</b>	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		

Messejana			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		354	328

Os órgãos INSS - Instituto Nacional de Seguro Social e SRF - Receita Federal encerraram as suas atividades pois tiveram os seus serviços incluídos de forma parcial nos serviços prestados virtualmente pelo órgão E-Vapt Vupt aumentando o roll de serviço deste último órgão. Para os demais órgãos, não houve alteração na disponibilidade de serviços.

Foi realizada alteração na disponibilidade de serviços do órgão Bradesco conforme determinação TCE 6469/2018 que instituiu que os serviços do órgão não devem ser contemplados no escopo do serviços do Vapt Vupt.

### Sobral

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Sobral

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	MA - 2ª Via de Licença Emitida	7	7
	MA - Anuência Prévia		
	MA - Autorização ambiental		
	MA - Cadastro Técnico de Pessoa Física		
	MA - Consulta Prévia		
	MA - Declaração de Isenção		
	MA - Mudança de Titularidade		
ARCE - Agência Reguladora do Ceará	AE - Consulta	4	4
	AE - Denúncia		
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
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		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª Guia de CNH	22	22
	DH - 2ª Via de CNH		
	DH - Adição de categoria		
	DH - Atualização de histórico		
	DH - Averbação		
	DH - Captura Digital/Foto		
	DH - Consulta a processos		
	DH - Emissão da CNH definitiva		



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	DH - Emissão de Declaração de Residência		
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
	DH - Transferência de pontuação		
E-VAPT VUPT	IN - Cursos Interativos	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		
JUNTA MILITAR	JM - 2ª 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	9	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 - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SE - Aferição de hidrômetro	15	15
	SE - Análise de Água		
	SE - Atualização Cadastral		



SOBRAL			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
<b>SESEP - Secretaria de Serviços Públicos</b>	SO - Declaração	7	7
	SO - Licença Médica		
	SO - Renovação Licença Transporte Distrital e Táxi		
	SO - Solicitação Criação Linha Transporte Distrital		
	SO - Solicitação Isenção IPVA / IPI / ICMS		
	SO - Solicitação Mudança de Veículos		
	SO - Solicitação Renovação Emplacamento		
<b>SEFAZ - Secretaria da Fazenda</b>	SZ - Alteração cadastral eletrônica	50	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			

<b>SOBRAL</b>			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)		
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		
	SZ - IPVA- Isenção taxista		
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia		
	SZ - ITCD- Liberação da Guia		
	SZ - ITCD- Reavaliação		
	SZ - ITCD- Restituição		
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão		
	SZ - Parcelamento de ICMS		
	SZ - Parcelamento de ITCD		
	SZ - Reativação cadastral - FAC		
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de JULHO		
	SZ - Requerimento para exclusão de 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		
<b>SEFIN - Secretária Municipal das Finanças</b>	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		
<b>SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos</b>	SP - Alteração de Dados Cadastrais	7	4
	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		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	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		
<b>SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente</b>	SA - Alteração de Alvará de Funcionamento	21	21
	SA - Alteração de Projeto		
	SA - Alvará de Funcionamento Simplificado		
	SA - Aprovação Defini. De Loteamento		
	SA - Autenticação de Plantas e Projetos		



<b>SOBRAL</b>			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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		
<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>	RF - Agendamento de Serviços na RFB	23	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			
RF - Parcelamento Simplificado Receita (não previdenciário)			
RF - Pesquisa de Situação Fiscal (consulta pendências)			
<b>STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico</b>	SD - Consulta/Orientação MEI	3	3
	SD - Emissão de Boletos MEI		
	SD - Formalização / Alteração MEI		
	IS - Agendamento de Atendimento na Previdência Social	13	13

<b>SOBRAL</b>			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro Social</b>	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		
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	VS - Consulta e Orientação	3	3
	VS - Denúncia		
	VS - Requisição de Alvará Sanitário		
<b>TOTAL DE SERVIÇOS</b>		<b>220</b>	<b>217</b>

Houveram alterações na disponibilidade dos serviços em razão da necessidade apresentada pelos órgãos.

Foi realizada alteração na disponibilidade de serviços do órgão Bradesco conforme determinação TCE 6469/2018 que instituiu que os serviços do órgão não devem ser contemplados no escopo do serviços do Vapt Vupt.

### Antônio Bezerra

Tabela 12: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

<b>Antônio Bezerra</b>			
Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
<b>AMC – Autarquia Municipal de Trânsito</b>	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		



Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	AM - Solicitações Gerais		
<b>SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico</b>	SD - Abertura e extrato de conta corrente	16	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		
	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 - MEI		
	SD - Organização de feiras de produtos locais		
	SD - Orientação para o Microcrédito		
SD - Saque avulso através do celular			
<b>ARCE - Agência Reguladora do Ceará</b>	AE - Consulta	4	4
	AE - Denúncia		
	AE - Informação		
	AE - Reclamação		
<b>CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará</b>	CG - Alteração de Titularidade	87	87
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise e Aprovação Projeto Água		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto Vazamento Cavalete		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Consumo não Cobrado de Água		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
CG - Corte Solicitado			
CG - Descarga Rede Água			
CG - Deslocamento de Kit cavalete			





Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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 - Limpeza Poço de Visita		
	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 - 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		



Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	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 - Substituição Caixa do Hidrômetro		
	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 - Supressão para Ligação Cortada		
	CG - Supressão para Ligação Suprimida		
	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 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			
<b>DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito</b>	BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano	25	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		
	DH - Atualização de histórico		



Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
	DH - Averbação		
	DH - Captura Digital/Foto		
	DH - Consulta a processos		
	DH - Emissão da CNH definitiva		
	DH - Emissão de Declaração de Residência		
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Exame Médico		
	DH - Laudo Médico		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Psicotécnico		
	DH - Recebimento de Ressalva		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
	DH - Solicitação de PID		
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro		
DH - Transferência de pontuação			
<b>ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza</b>	EN - Entrega de Documentos	17	17
	ET - Bicicleta Integrada		
	ET - Bolsa de Empregos		
	ET - Consulta		
	ET - Emissão de Bilhete Único		
	ET - Emissão de Bilhete		
	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		
<b>E-VAPT VUPT</b>	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt	15	21
	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		



<b>Órgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>
	IN - CTPS Digital		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Declaração NIS		
	IN - ENEL Segunda via de fatura		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Internet Livre		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Serasa ONLINE		
	IN - Serviços DETRAN Online		
	IN - SPC ONLINE		
	IN - Situação Cadastral CPF		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	<b>INSS - Instituto Nacional de Seguro Social</b>		
IS - Cálculo da Guia da Previdência Social - GPS			
IS - Carta de Concessão e Memória de Cálculo de Benefício Previdenciário			
IS - Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual - DRSCI			
IS - Extrato de Benefícios Previdenciários para Declaração de Imposto de Renda			
IS - Inscrição na Previdência Social - Contribuinte Filiado e Não Filiado			
IS - Inscrição na Previdência Social - Segurado Especial			
IS - Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)			
IS - Simulação de Cálculo da Renda Mensal de Benefício Previdenciário			
IS - Simulação de Contagem de Tempo de Contribuição Previdenciária			
<b>PEFOCE - Perícia Forense do Ceará</b>	PC - 1ª Via de Identidade	9	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 - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de DAE - Taxas		
	PC - Entrega de Identidade		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
<b>PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor</b>	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	11	11
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Denúcia		
	PR - Linha Direta		
	PR - Mutirão		
	PR - Mutirão Renegociação		
	PR - Orientação Jurídica		
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Simples consulta		
	PR - Vista dos Autos		



Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de endereço no cadastro do IPTU	32	32
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU		
	SF - Cancelamento da Guia de ITBI		
	SF - Cancelamento de inscrição do ISS		
	SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária		
	SF - Consulta de Habilitação no Simples Nacional		
	SF - Consulta Declaração Certidão ITBI		
	SF - 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	8	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	SH - Consulta Cadastral	4	4
	SH - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único		



Órgão	Atividade	2019.2	2020.1
<b>Desenvolvimento Social</b>	SH - Inclusão no Cadastro Único do Bolsa Família		
	SH - Revalidação do Cadastro Único do Bolsa Família		
<b>SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho</b>	ST - 1ª via de CTPS	12	12
	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		
	<b>SRF - RECEITA FEDERAL</b>		
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)			
<b>SESA - SECRETARIA DA SAUDE</b>	SS - Orientação Nutricional	4	4
	SS - Pressão Arterial		
	SS - Teste de Glicemia		
	SS - Vacinação		
<b>JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará</b>	JC - Alteração de Empresário Individual	15	15
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de certidões		



<b>Órgão</b>	<b>Atividade</b>	<b>2019.2</b>	<b>2020.1</b>
	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		
<b>TRE- Tribunal Regional Eleitoral</b>	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		
<b>TOTAL ANTONIO BEZERRA</b>		<b>316</b>	<b>290</b>

Os órgãos INSS - Instituto Nacional de Seguro Social e SRF - Receita Federal encerraram as suas atividades pois tiveram os seus serviços incluídos de forma parcial nos serviços prestados virtualmente pelo órgão E-Vapt Vupt aumentando o roll de serviço deste último órgão. Para os demais órgãos, não houve alteração na disponibilidade de serviços.

Foi realizada alteração na disponibilidade de serviços do órgão Bradesco conforme determinação TCE 6469/2018 que instituiu que os serviços do órgão não devem ser contemplados no escopo do serviços do Vapt Vupt.

### **Projeções**

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

Vale ressaltar que em decorrência do Decreto Estadual 33519/2020 do Governo do Estado, como medida preventiva ao COVID – 19, as unidades Vapt Vupt suspenderam o atendimento ao cidadão a partir do dia 20 de março de 2020.

A unidade Antônio Bezerra teve as suas atividades retomadas em 27 de maio para o órgão PEFOCE e apenas para serviços agendados aos cidadãos com pendência de RG para o auxílio emergencial ofertado pelo Governo Federal.

Os números apresentados abaixo referem-se somente aos períodos e aos órgãos em funcionamento, não considerando como dias úteis os períodos de não funcionamento das unidades. Desta forma foi considerado como período de média para as unidades de Messejana, Sobral e Juazeiro do Norte o período de 01 de Janeiro a 20 de Março de 2020 para todos os órgãos. Para a unidade de Antonio Bezerra foi considerado o período de 01 de janeiro a 20 de março de 2020 para todos os órgãos e 27 de maio a 30 de Junho para os órgãos PEFOCE (retomada do atendimento exclusivamente para os serviços de emissão de RG).

Tabela 13: Demanda projetada x Atendida

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA		
	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	483	30				1.600	565	8
ARCE - Agência Reguladora do Ceará		4	-									
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	3.647	9	8.160	8.622	76	2.000	159	3	2.860	7.201	198
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000			3.000			2.600		
CENTRAL FÁCIL	3.012											
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis												
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	812	27	1.480	260	4	2.814	485	10





ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA		
	MÉDIA SEMESTRE											
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	41	-	1.578	720	37	2.080	776	1	2.520		
SER - Secretaria Executiva Regional												
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75											
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600			1.079			216	10		1.732	4	
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				450						720		
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	15.058	22	3.464	8.891	238	2.685	4.328	37	6.062	4.731	226
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	657	23	640			3.500		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					4.157	406					3.930	284
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300		



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
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000	2.647	7	2.200	8.121	57	1.000	2.483	51	3.600	10.144	279
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social						44		888	214			
JUNTA MILITAR				325				704	33	254		
OI												
OUVIDORIA	150			150			150			150		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	3.414	142	5.560	8.815	2.596	4.000	6.514	401	8.900	8.555	1.468
POLÍCIA FEDERAL	1.100	507	1									
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					834	84					673	18
SRF - Secretaria da Receita Federal	900	689	1	600		10	800	350	8	780		
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432			1.091	6.052	399	317			1.745	4.926	201
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	225	-	990	2.307	28	1.364	373	94	1.100	2.258	65

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
SERASA Experian				994						1.590		
SDHDS - Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social					3.035	94					2.596	89
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	4.438	19	1.649	4.024	340	479	4.698	95	2.638	6.593	234
DRT - Delegacia Regional do Trabalho				1.102						1.763		
CEF - Caixa Econômica Federal	2.000			2.727			2.000			4.363		
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico					748	35					132	3
SESA - Secretaria da Saúde					214	34					492	
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente								336				
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente								18	-			
SESEP - Secretaria de Serviços Públicos								323				
CMT - Coordenadoria Municipal de Trânsito								97				
VIGILÂNCIA SANITÁRIA								18				

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
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico								389	12			
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto								189	13			
<b>TOTAL</b>	<b>36.715</b>	<b>30.670</b>	<b>201</b>	<b>43.378</b>	<b>58.491</b>	<b>4.556</b>	<b>29.011</b>	<b>22.912</b>	<b>966</b>	<b>58.591</b>	<b>53.287</b>	<b>3.084</b>

As projeções apresentadas na tabela acima foram elaboradas durante o estudo de viabilidade realizado no ano de 2009 e está descrita em edital no apêndice I – Relação de Serviços e Demanda Projetada, no decorrer do funcionamento das unidades a disponibilidade de órgãos bem como a demanda realizada sofreram modificações e adequações 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 termos de cooperação técnica 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, o referido contrato foi sub rogado para a Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos através de aditivo contratual publicado no Diário Oficial do Estado em 03 de Abril de 2019.

Estes termos de cooperação técnica são firmados entre a SPS e Órgãos 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 subclausula 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 2020.1

Semana da Síndrome de Down – Juazeiro do Norte



Dia do Consumidor – Juazeiro do Norte



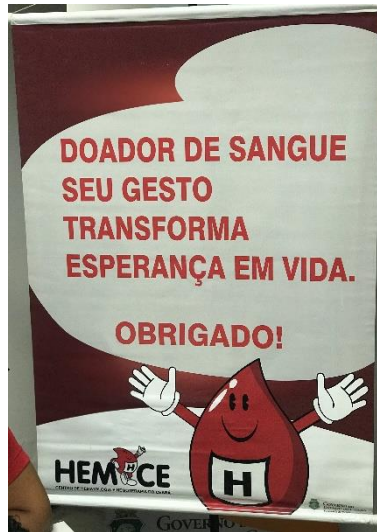
Dia da Mulher – Juazeiro do Norte



Doação de Sangue – Juazeiro do Norte



Carnaval – Juazeiro do Norte



Doação de Sangue - Antonio Bezerra





Carnaval - Antonio Bezerra



Dia da Mulher – Antonio Bezerra



Doação de Sangue – Messejana



Carnaval - Messejana



Dia da Mulher



Doação de Sangue - Sobral



Carnaval - Sobral





Dia da Mulher - Sobral



Dia do Consumidor - Sobral



#### 6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

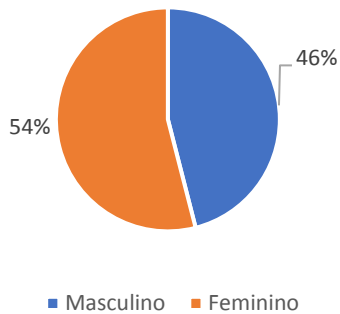
A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2020, a coleta de dados é feita pelo método de inferência, processo pelo qual estatísticos tiram conclusões acerca da população usando informação de uma amostra, no caso em análise, obedecendo ao processo supracitado, foi utilizado uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.

Vale salientar que a coleta de informações dos usuários foi suspensa durante o período de 20 de março a 30 de Junho de 2020 para as unidades de Messejana, Sobral e Juazeiro do Norte e para a unidade de Antonio Bezerra no período de 20 de Março a 27 de Maio de 2020 em decorrência da suspensão dos atendimentos como forma de prevenção a transmissão da COVID 19.

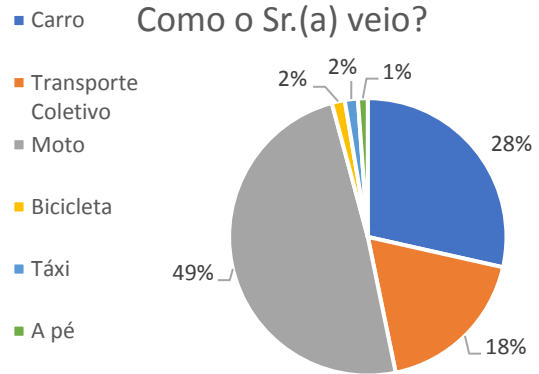


### Perfil - Juazeiro do Norte

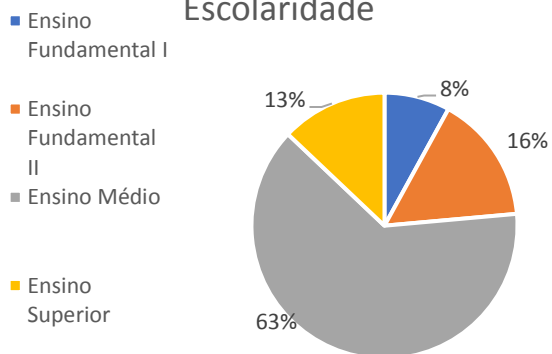
#### Sexo



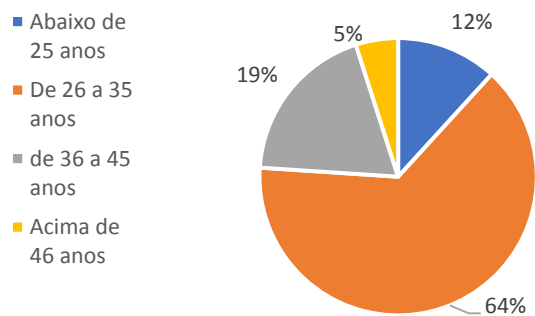
#### Como o Sr.(a) veio?



#### Escolaridade

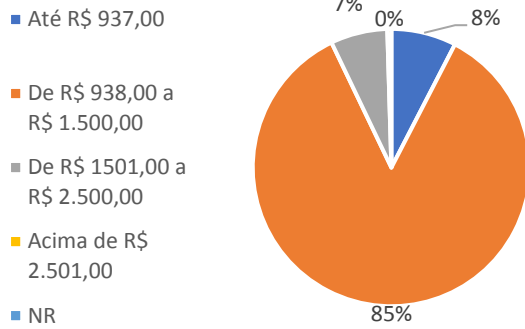


#### Faixa Etária

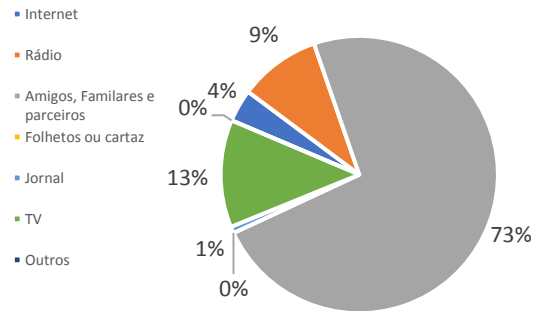




### Faixa Salarial



### Como o Sr.(a) ficou sabendo?

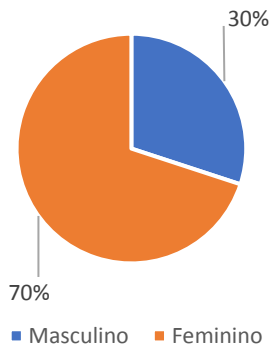


O Público de Juazeiro do Norte é em sua tem representatividade igual no que se refere a gênero (46% masculino e 54% feminino), com faixa etária entre 26 e 35 anos (64%), com ensino médio completo (63%) e com renda de R\$ 0 a R\$ 1.500,00 (93%) representado pelo somatório das 2 primeiras faixas da pesquisa.

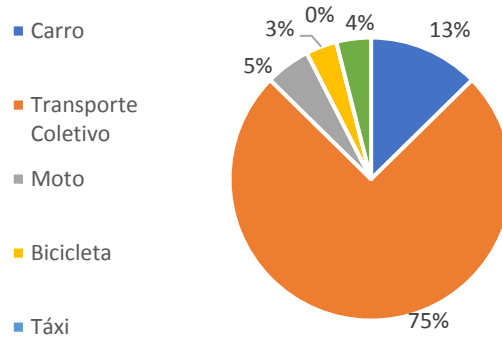
A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros(73%) e chegam na unidade através de motocicleta (49%).

### Perfil - Messejana

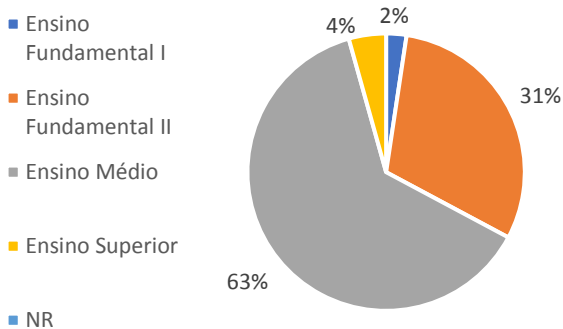
#### Sexo



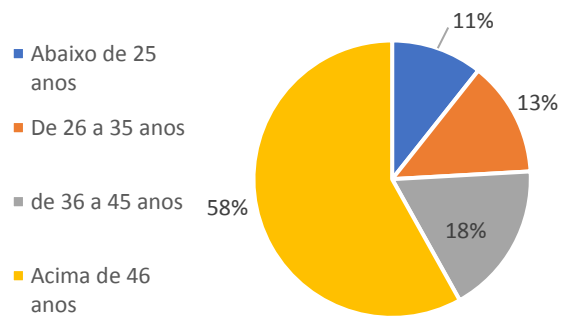
#### Como o Sr.(a) veio?



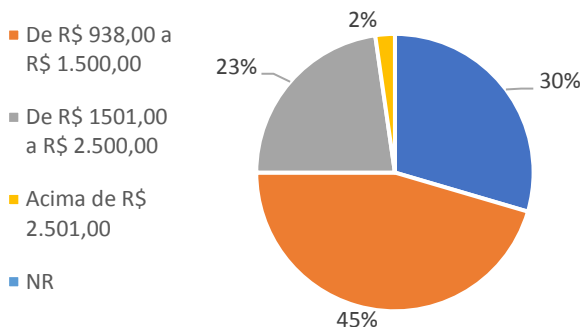
#### Escolaridade



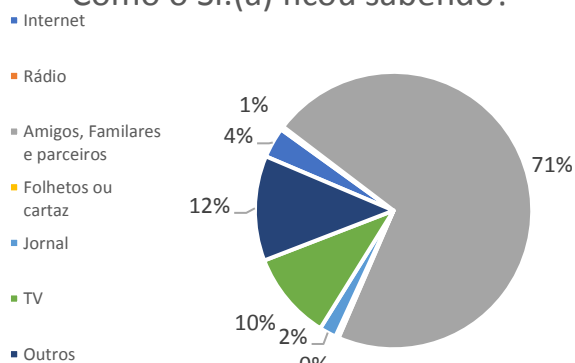
#### Faixa Etária



### Faixa Salarial



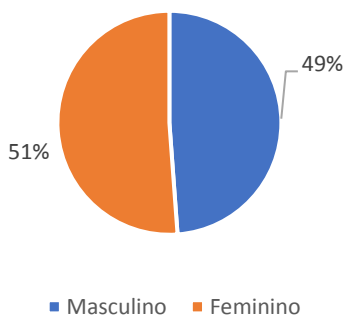
### Como o Sr.(a) ficou sabendo?



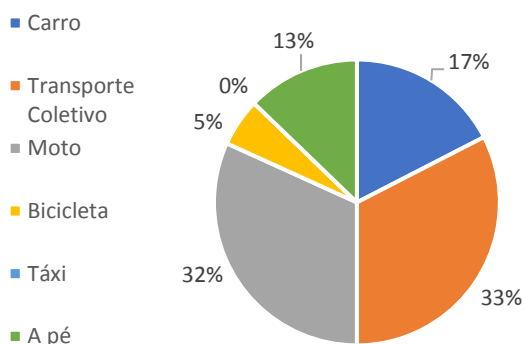
O Público de Messejana é em sua maioria feminino(70%), com faixa etária acima de 46 anos (58%), com ensino médio completo(63%) e com renda de R\$ 938,00 a R\$1.500,00 (45%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (71%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (75%).

### Perfil - Sobral

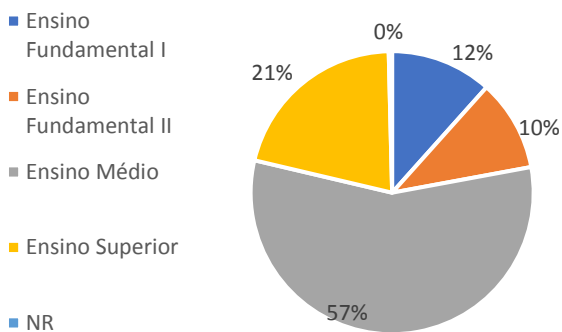
#### Sexo



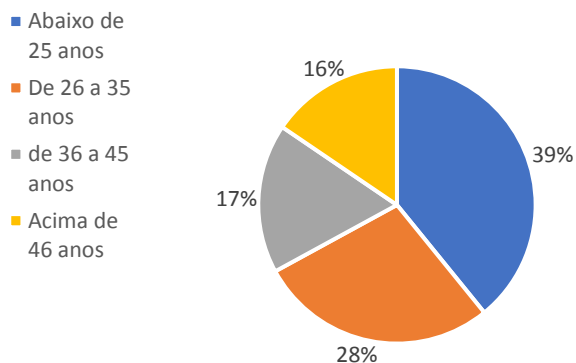
#### Como o Sr.(a) veio?



#### Escolaridade

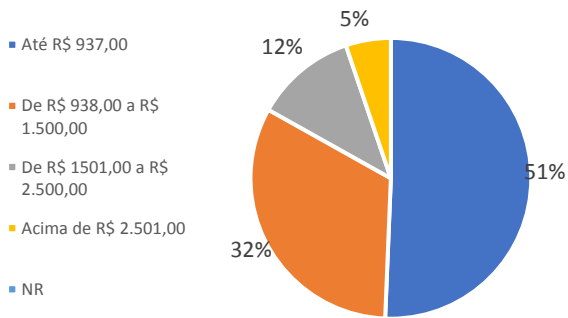


#### Faixa Etária

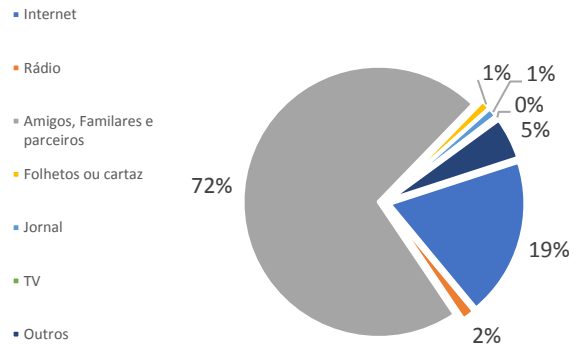




Faixa Salarial



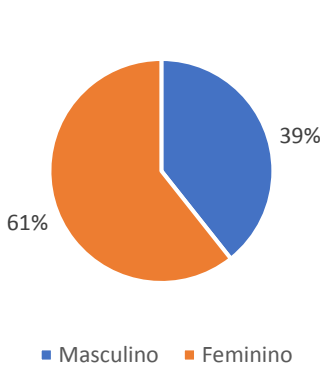
Como o Sr.(a) ficou sabendo?



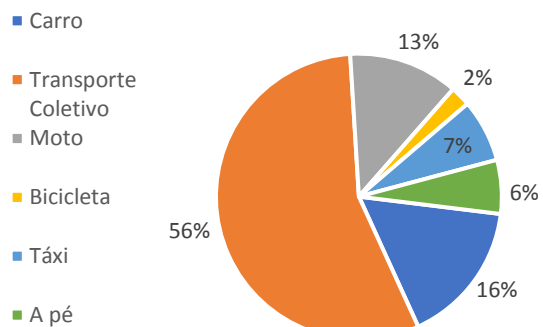
O Público de Sobral é em sua maioria masculino(51%), abaixo de 35 anos (67%) referente ao somatório das duas primeiras faixas etárias, com ensino médio completo(67%) e com renda até R\$ 937,00 (51%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (72%) e chegam na unidade através de motocicleta (32%) e transporte coletivo (33%).

**Perfil - Antônio Bezerra**

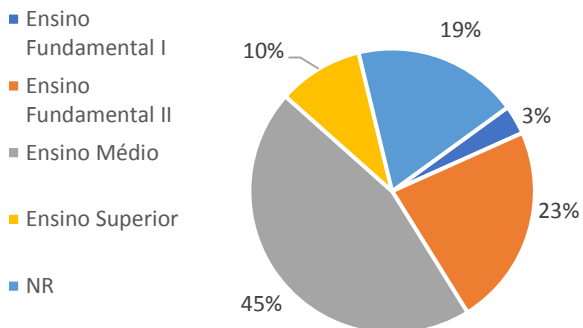
Sexo



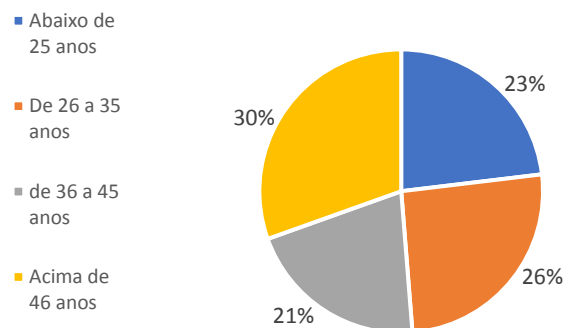
Como o Sr.(a) veio?



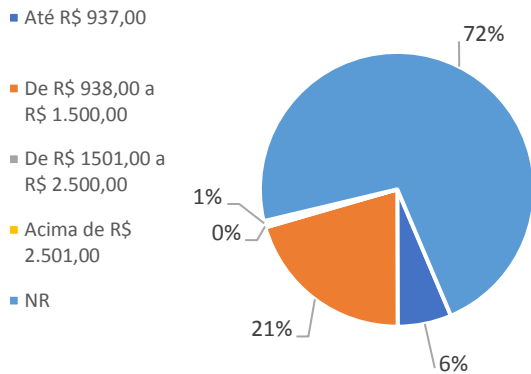
Escolaridade



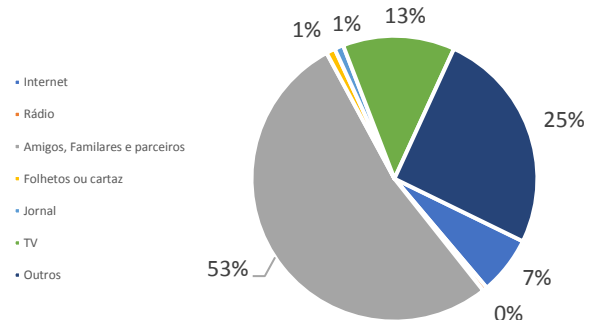
Faixa Etária



Faixa Salarial



Como o Sr.(a) ficou sabendo?



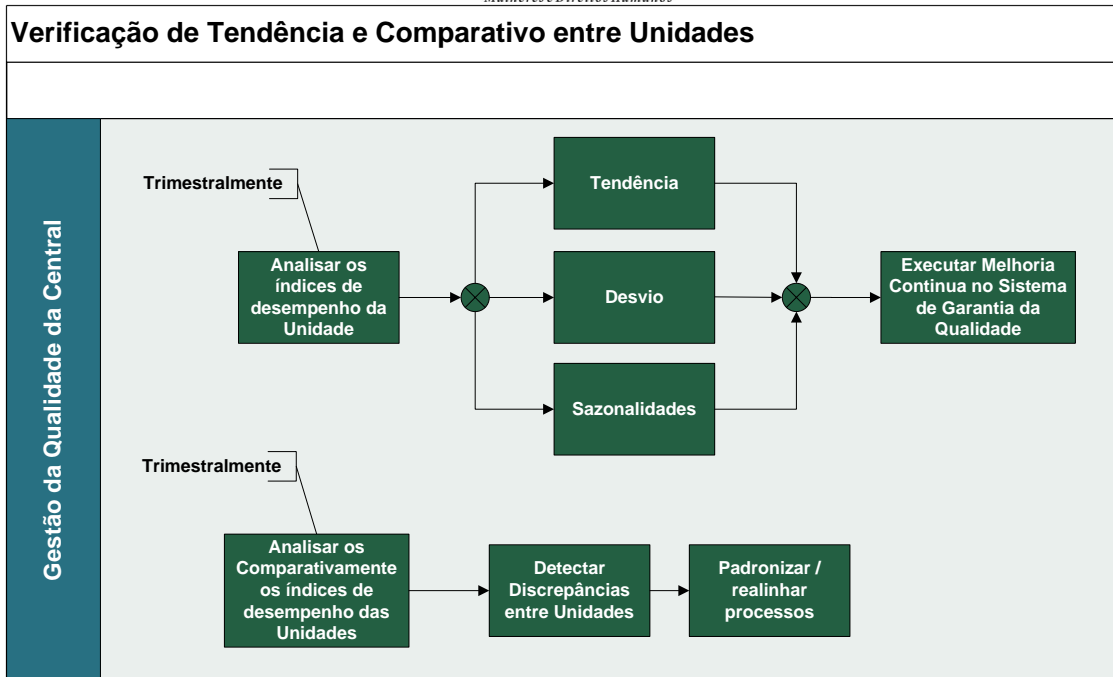
O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (61%), as faixas etárias estão divididas de forma equitativa demonstrando uma variação de no máximo 9%, com ensino médio completo (45%), grande maioria dos entrevistados não responderam a faixa salarial (72%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (53%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (56%).

## 7. DESEMPENHO DA PPP

### 7.1 Indicadores de Desempenho da Operação

Baseados nos princípios da série de normas ABNT NBR ISO 9001:2008 e nas melhores práticas internacionais de prestação de serviços, os indicadores de desempenho e qualidade são aferidos ao longo dos processos, analisados e as ações preventivas e corretivas são executadas pela concessionária, os registros (evidências) são disponibilizados em via digital através da pasta compartilhada via rede, permitindo desta maneira, maior transparência e possibilidade de rastreabilidade por todos os integrantes da Rede de Relacionamento VAPT VUPT.

#### Macro Fluxo do Processo



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

### 7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga

Os pagamentos da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA para cada uma das UNIDADES VAPT VUPT em operação, bem como pela CENTRAL VAPT VUPT, são realizados utilizando as formulas descritas abaixo.

De acordo com a Cláusula 10ª do Contrato de Concessão Administrativa em referência, os valores referentes à contraprestação pecuniária a serem pagos pelo Poder Concedente à Concessionária devem obedecer àqueles previstos na Proposta Comercial, Anexo II do referido contrato, a partir do início de funcionamento de cada unidade, sendo que concomitantemente à primeira unidade, inicia-se a cobrança da Central Vapt Vupt.

Utilizando-se para cálculo o procedimento estabelecido no Anexo VI – MECANISMO DE PAGAMENTO do edital, segue o detalhamento:

#### I - Cálculo da Contraprestação Pecuniária Cheia mensal

Em se tratando do 1º Semestre de 2020, com as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Antônio Bezerra e Sobral em operação, o valor mensal pago pelo Poder Concedente à Concessionária no período de Janeiro a Março foi realizado da seguinte forma:

Tabela 14: Valor da Contraprestação Pecuniária

<b>Unidade</b>	<b>Contraprestação Cheia Janeiro a Março</b>
Juazeiro do Norte	R\$ 874.370,03
Central	R\$ 539.734,15
Messejana	R\$ 959.158,91

<b>Unidade</b>	<b>Contraprestação Cheia Janeiro a Março</b>
Sobral	R\$ 780.582,40
Antônio Bezerra	R\$ 1.085.422,16
<b>Total:</b>	<b>R\$ 4.239.267,65</b>

Durante o período apresentado estivemos diante de uma situação absolutamente atípica, qual seja, a de enfrentamento à pandemia do COVID-19. Em razão deste panorama, houve um reflexo nos números relativos aos indicadores de desempenho da operação em face do fechamento das unidades em adesão ao Decreto n.º 33.510 do Excelentíssimo Governador e seu Secretariado, publicado em 16 de março de 2020.

Feita tal justificativa e esclarecidos os pontos relativos aos relatórios, cabe dizer que conforme ofício 074/2020 que trata da redução de fatura apresentada abaixo, ficam flexibilizados os indicadores de COEF nesse período.

Com relação ao faturamento, foi concedido pela concessionária um redução na contraprestação pecuniária correspondente ao percentual de 17,50% sobre seu valor bruto nos meses de abril a junho, conforme informado em ofício pela concessionária 074/2020, entregue em 22/04/2020 e número de protocolo 03458977. Encontra-se em andamento a formalização do 3º Aditivo contratual que formaliza a negociação realizada entre Concessionária e Poder Concedente. A propósito, faz-se referência aos Ofícios GABSEC n° 00911/2020 e CEN-74/2020. No espírito de parceria, cooperação e transparência, procedeu-se com as projeções dos reflexos de uma redução das contraprestações mensais, na busca de preservar a sobrevivência financeira do projeto e, sobretudo, de maneira humanística o emprego dos colaboradores. Desta feita, sugeriu-se proposta de redução de 17,5% de redução nas faturas de Abril/2020 a Julho/2020 e; Agosto/2020 até Dezembro/2020 com redução de 4,5%. Segue abaixo cálculo previsto de contraprestação para os meses de abril a Junho:

<b>Unidade</b>	<b>Contraprestação Cheia Abril a Junho</b>
Juazeiro do Norte	R\$ 721.355,27
Central	R\$ 445.280,67
Messejana	R\$ 791.306,10
Sobral	R\$ 643.980,48
Antônio Bezerra	R\$ 895.473,28
<b>Total:</b>	<b>R\$ 3.497.395,80</b>

## II – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Janeiro/20



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 Janeiro/20:

$CP_{\text{Janeiro}/2020} = \text{Contraprestação de Janeiro}/2020$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Janeiro/2020, é obtido como segue:

$CP_{\text{Janeiro}/2020} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte} + \text{Messejana} + \text{Sobral} + \text{Antônio Bezerra}}) + CCVV$

Com:

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

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

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

Temos:

$CP_{\text{Janeiro}/2020} = (\text{R\$ } 3.592.395,02 - \text{R\$ } 0,00) + \text{R\$ } 524.103,45$

**$CP_{\text{Janeiro}/2020} = \text{R\$ } 4.116.498,47$**

### III – Cálculo da Contraprestação Pecuniária de Fevereiro/19

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

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

Em Fevereiro/19:

$CP_{\text{Fevereiro}/2020} = \text{Contraprestação de Fevereiro}/2020$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Fevereiro/2020, é obtido como segue:

$$\text{CP}_{\text{Fevereiro/2020}} = (\text{CP}_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - \text{PEN}_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + \text{CCVV}$$

Com:

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

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

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

Temos:

$$\text{CP}_{\text{Fevereiro/2020}} = (\text{R\$ } 3.592.395,02 - \text{R\$ } 0,00) + \text{R\$ } 524.103,45$$

$$\text{CP}_{\text{Fevereiro/2020}} = \text{R\$ } 4.116.498,47$$

#### V - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Março/2020

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

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

Em Março/20:

$$\text{CP}_{\text{Março/2020}} = \text{Contraprestação de Março/2020}$$

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

$\text{PEN}_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}$  = 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 Março/2020, é obtido como segue:

$$\text{CP}_{\text{Março/2020}} = (\text{CP}_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - \text{PEN}_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + \text{CCVV}$$

Com:

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

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

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

Temos:

$$\text{CP}_{\text{Março/2020}} = (\text{R\$ } 3.592.395,02 - \text{R\$ } 0,00) + \text{R\$ } 524.103,45$$

$$\text{CP}_{\text{Março/2020}} = \text{R\$ } 4.116.498,47$$

## VI - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Abril/2020

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 Abril/20:

$CP_{\text{Abril/2020}} = \text{Contraprestação de Abril/2020}$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Abril/2020, é obtido como segue:

$CP_{\text{Abril/2020}} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + CCVV$

Com:

$CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} = R\$ 3.052.115,13$

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

$CCVV = R\$ 445.280,67$

Temos:

$CP_{\text{Abril/2020}} = (R\$ 3.052.115,13 - R\$ 0,00) + R\$ 445.280,67$

**$CP_{\text{Abril/2020}} = R\$ 3.497.395,80$**

## VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Maio/2020

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

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

Em Maio/20:

$CP_{\text{Maio/2020}} = \text{Contraprestação de Maio/2020}$

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação de Maio/2020, é obtido como segue:

CP Maio/2020 = (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\$ 3.052.115,13

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

CCVV = R\$ 445.280,67

Temos:

CP Maio/2020 = ( R\$ 3.052.115,13 – R\$ 0,00) + R\$ 445.280,67

**CP Maio/2020 = R\$ 3.497.395,80**

## VII - Cálculo da Contraprestação Pecuniária para Junho/2020

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

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

Em Junho/20:

CP Junho/2020 = Contraprestação de Junho/2020

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 Junho/2020, é obtido como segue:

CP Junho/2020 = (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\$3.052.115,13

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

CCVV = R\$ 445.280,67



Temos:

$$CP_{\text{Junho}/2020} = (R\$ 3.052.115,13 - R\$ 0,00) + R\$ 445.280,67$$

$$CP_{\text{Junho}/2020} = R\$ 3.497.395,80$$

### 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 SPS. Salientando que em decorrência da suspensão dos atendimentos ocasionado pela pandemia da COVID 19 a apuração dos indicadores de desempenho foi flexibilizada não havendo medição dos mesmos durante o período de não funcionamento das unidades.

### 7.2. Gestão de Riscos

Tabela 15. Avaliação dos riscos previstos

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Desenho</b>	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erros	Médio	Em Janeiro de 2020 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o Ofício GABSEC 14/2019, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 04 (quatro) UNIDADES VAPT VUPT sendo 1 no centro (já prevista em edital) e mais 3 de menor porte a serem situadas possivelmente no Shopping RioMar Papicu, Terminal de Integração da Parangaba, Centro de Fortaleza e Maracanaú/CE”. O Estudo foi entregue pela concessionária no dia 23 de Junho de 2020, através do Ofício OF-CEN-093/2020 (protocolo 04772462). Aguardando análise.
<b>Construção &amp; Instalação</b>	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Médio	Em Janeiro de 2020 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o Ofício GABSEC 14/2019, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 04 (quatro) UNIDADES VAPT VUPT sendo 1 no centro (já prevista em edital) e mais 3 de menor porte a serem situadas possivelmente no Shopping RioMar Papicu, Terminal de Integração da Parangaba, Centro de Fortaleza e Maracanaú/CE”. O Estudo foi entregue pela concessionária no dia 23 de Junho de 2020, através do Ofício OF-CEN-093/2020 (protocolo 04772462). Aguardando análise.

## Matriz de Identificação dos Riscos

<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Grau de Risco</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Comissionamento</b>	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Baixo	Recebimento dos serviços em acordo com os projetos executivos, especificações constantes no edital. Melhorias de experiências de execução das unidades anteriores aplicadas: Ex. Estrutura de Painéis de Senha, Descidas de Alimentação Elétricas e Dados etc. Acompanhamento de cronograma semanal (Planejamento de curto prazo) com equipe de implantação in loco.



### Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Financeiro</b>				
<b>Taxa de Juros</b>	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Médio	Os relatórios do Comitê de Política Monetária – COPOM demonstram uma queda na taxa básica de juros em decorrência da pandemia da COVID 19.
<b>Financiamento Indisponível</b>	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Médio	Financiamento em andamento normal.
<b>Recursos Adicionais</b>	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Baixo	Projetos de complexidade moderada e detalhamento suficiente para garantir bons resultados. Contratação criteriosa de executores. Sem registros de exceções.
<b>Benefícios de Refinanciamento</b>	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Baixo	As condições estabelecidas pelos agentes financiadores costumam ser estáveis, a concessionária atualmente está utilizando recursos do BNDES.
<b>Inadimplência</b>	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Exigência de garantias contratuais	Baixo	Dada a adimplência do Poder Concedente.
<b>Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas acessórias</b>	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.
<b>Mudança de Impostos</b>	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	Avaliação do impacto da mudança para equilíbrio financeiro do contrato	Baixo	Não ocorreram sinais de alteração fiscal nas diferentes esferas governamentais.





Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Operacional</b>				
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Insumos</b>	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo garantindo quantidade e qualidade e penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	Médio	Procedimento adotado para aquisição de insumos, com 3 cotações, para aprovação do melhor preço e qualidade. Principais insumos (ex: equipamentos de TI) realizados com fornecedores qualificados e reconhecidos no mercado (ex: HX representante DELL).
<b>Acidentes/ Tumultos</b>	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Médio	Realizado acompanhamento in loco pelo técnico de segurança do trabalho, garantindo o correto uso dos EPIs e EPCs, assim como NRs.  Para o caso de acidente do trabalho, todas as obrigações legais foram atendidas.
<b>Manutenção e Restauração</b>	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Baixo	Elaboração do relatório do projeto AS built com indicações de planos de garantias e manutenções preventivas em acordo com os dispostos nos termos das leis vigentes.

Operacional				
Desenho, Construção e Comissionamento				
<b>Mudança do objeto fora das especificações acordadas</b>	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	Atenção especial à descrição do objeto e da modelagem operacional nos termos do contrato. Em caso de mudança de objeto, mensurar os custos da mudança de escopo, renegociando os valores contratuais.	Alto	Em Janeiro de 2020 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o Ofício GABSEC 14/2019, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 04 (quatro) UNIDADES VAPT VUPT sendo 1 no centro (já prevista em edital) e mais 3 de menor porte a serem situadas possivelmente no Shopping RioMar Papicu, Terminal de Integração da Parangaba, Centro de Fortaleza e Maracanaú/CE”. O Estudo foi entregue pela concessionária no dia 23 de Junho de 2020, através do Ofício OF-CEN-093/2020 (protocolo 04772462). Aguardando análise.

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Atual
<b>Operacional</b>				
<b>Desenho, Construção e Comissionamento</b>				
<b>Falha de Operação</b>	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações	Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA	Médio	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.
<b>Caducidade Técnica</b>	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Baixo	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
<b>Sponsor (Patrocinador)</b>				
<b>Patrocinador</b>	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Alto	Devido ao prazo diluído no tempo de Contrato, para pagamento do investimento realizado pela SPE para implantação das Unidades em Operação (Juazeiro, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra) A concessionária encontra-se utilizando financiamento do BNDES (contrato do financiamento em anexo)
<b>Mudança de Propriedade</b>	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração.
<b>Mercado</b>				
<b>Concorrência / Substituto</b>	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro/2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos.
<b>Mudanças Demográficas</b>	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação.	Médio	Informado diariamente 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.
<b>Inflação</b>	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Baixo	Segundo relatório focus publicado em 08/06/2020 a previsão do IPCA para o ano de 2020 é de 1,53% com tendência de queda em decorrência da pandemia da COVID 19. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Formula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + B% do IPCA.

## Matriz de Identificação dos Riscos

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

## Matriz de Identificação dos Riscos

<b>Categoria dos Riscos</b>	<b>Descrição</b>	<b>Mitigação/Ações de Controle</b>	<b>Grau de Risco</b>	<b>Status Atual</b>
<b>Propriedade do ativo</b>				
<b>Caducidade Técnica</b>	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Baixo	Os equipamentos utilizados são commodities 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.
<b>Término Prematuro</b>	Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente	Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais.	Baixo	Os indicadores de desempenho apresentam estabilidade operacional e o contrato prevê garantias contratuais para contratado e contratante.
<b>Transferência de Valor Residual para o Governo</b>	Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir	Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares	Baixo	Bens serão atualizados conforme contrato.

### 7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

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

Em decorrência do Decreto Estadual 33.519/2020 do Governo do Estado, como medida preventiva ao COVID – 19, as unidades Vapt Vupt suspenderam o atendimento ao cidadão a partir do dia 20 de março de 2020.

A unidade Antônio Bezerra teve as suas atividades retomadas em 27 de maio para o órgão PEFOCE, oferecendo o atendimento exclusivo para emissão de RG mediante agendamento aos cidadãos com pendência do documento para solicitação do auxílio emergencial em atenção a recomendação do MPCE N° 0004/2020/9ª PmJFOR de 15 de maio de 2020.

Portanto, as unidades de Messejana, Sobral e Juazeiro do norte não apresentaram indicadores de desempenho registrados no período de Abril a Junho e a unidade de Antonio Bezerra no mês de Abril.

Segue abaixo os resultados coletados durante o período a que se refere o relatório.

### Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 17: Resultados no período para GSG

<b>MESSEJANA</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	52.950	39.539	26.230			
BOM	4.903	3.790	2.658			
REGULAR	231	169	117			
RUIM	80	58	49			
<b>GSG</b>	<b>99,47%</b>	<b>99,48%</b>	<b>99,43%</b>			

<b>JUAZEIRO DO NORTE</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	34.605	25.585	16.744			
BOM	2.783	2.206	1.398			
REGULAR	85	61	60			
RUIM	32	15	17			
<b>GSG</b>	<b>99,69%</b>	<b>99,73%</b>	<b>99,58%</b>			

<b>SOBRAL</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	28.175	20.610	13.650			
BOM	2.855	1.964	1.313			
REGULAR	63	44	28			
RUIM	10	4	3			
<b>GSG</b>	<b>99,77%</b>	<b>99,79%</b>	<b>99,79%</b>			

<b>ANTÔNIO BEZERRA</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	54.302	43.856	29.542		94	2.515
BOM	5.737	4.435	3.205		10	232
REGULAR	145	147	83		0	8
RUIM	55	49	24		0	1
<b>GSG</b>	<b>99,67%</b>	<b>99,60%</b>	<b>99,67%</b>		<b>100,00%</b>	<b>99,67%</b>



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.

Observação: O indicador grau de satisfação geral é medido pela quantidade de avaliações recebidas pelos serviços; pode ocorrer de que uma mesma senha seja composta por mais que um serviço, ou seja, o mesmo cidadão pode avaliar mais que um atendente com a mesma senha.

#### Tempo Médio de Espera – TME

Tabela 18: Resultados no período para TME

Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO DO NORTE	00:13:04	00:10:11	00:09:30			
MESSEJANA	00:10:50	00:10:25	00:13:50			
SOBRAL	00:14:50	00:10:22	00:11:32			
ANTÔNIO BEZERRA	00:11:20	00:12:26	00:13:02		00:00:35	00:00:28

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

#### Tempo Médio de Atendimento (TMA):

Tabela 19: Resultados no período para TMA

Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO DO NORTE	0:03:31	0:03:37	0:04:01			
MESSEJANA	00:04:42	00:04:56	00:04:58			
SOBRAL	00:03:58	00:03:37	00:03:39			
ANTÔNIO BEZERRA	00:05:24	00:05:24	00:05:24		00:12:48	00:07:27

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
Janeiro	30.262	30.703	<b>98,57%</b>
Fevereiro	22.402	22.700	<b>98,69%</b>
Março	14.876	15.195	<b>98,18%</b>
Abril			
Maio			
Junho			

<b>MESSEJANA</b>			
<b>MÊS</b>	<b>Senhas Atendidas</b>	<b>Senhas Emitidas</b>	<b>Efetividade</b>
Janeiro	63.794	65.623	<b>97,29%</b>
Fevereiro	49.087	50.516	<b>97,26%</b>
Março	31.329	32.632	<b>96,79%</b>
Abril			
Maio			
Junho			

<b>SOBRAL</b>			
<b>MÊS</b>	<b>Senhas Atendidas</b>	<b>Senhas Emitidas</b>	<b>Efetividade</b>
Janeiro	29.010	29.734	<b>97,92%</b>
Fevereiro	21.223	21.634	<b>98,41%</b>
Março	13.846	14.478	<b>97,41%</b>
Abril			
Maio			
Junho			

<b>ANTONIO BEZERRA</b>			
<b>MÊS</b>	<b>Senhas Atendidas</b>	<b>Senhas Emitidas</b>	<b>Efetividade</b>
Janeiro	62.185	63.597	<b>97,78%</b>
Fevereiro	48.147	49.410	<b>97,44%</b>
Março	31.664	32.932	<b>97,17%</b>
Abril			
Maio	89	101	<b>96,04%</b>
Junho	2.634	2.674	<b>98,69%</b>

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.

O indicador efetividade do atendimento refere-se a quantidade de senhas canceladas; uma senha pode ser composta por mais que um serviço.

### Respostas às Manifestações (REM):

Tabela 21: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Janeiro			
Dúvidas	0	1	0	0
Elogios	3	24	5	12
Reclamações	4	13	7	11
Sugestões	6	4	6	0
<b>Total</b>	13	42	18	23
<b>Respondidas no prazo</b>	13	42	18	23
<b>REM</b>	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Fevereiro			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	4	11	5	11
Reclamações	0	15	3	6
Sugestões	1	1	0	3
<b>Total</b>	5	27	8	20
<b>Respondidas no prazo</b>	5	27	8	20
<b>REM</b>	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Março			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	3	16	7	5
Reclamações	1	5	6	3
Sugestões	0	0	2	0
<b>Total</b>	4	21	15	8
<b>Respondidas no prazo</b>	4	20	15	8
<b>REM</b>	100%	95,24%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Abril			
Dúvidas				
Elogios				
Reclamações				
Sugestões				
<b>Total</b>				
<b>Respondidas no prazo</b>				
<b>REM</b>				

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Maio			
Dúvidas				0
Elogios				0
Reclamações				0
Sugestões				0
<b>Total</b>				0
<b>Respondidas no prazo</b>				0
<b>REM</b>				100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Junho			
Dúvidas				0
Elogios				17
Reclamações				0
Sugestões				1
<b>Total</b>				18
<b>Respondidas no prazo</b>				18
<b>REM</b>				100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Resposta as Manifestações é de no mínimo 95% das fichas de manifestação devidamente respondidas no prazo máximo de 10 dias conforme tabela 16.

### Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Tabela 22: Resultados no período para DEI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%			
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%			
<b>SOBRAL</b>	100%	100%	100%			
<b>ANT. BEZERRA</b>	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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%			
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%			
<b>SOBRAL</b>	100%	100,00%	100%			
<b>ANT. BEZERRA</b>	100%	100%	100%		100%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade de Sistema de Ar Condicionado (DSA) é de no mínimo 95% dos equipamentos em pleno funcionamento durante o horário de atendimento conforme tabela 16.

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

“3. Os valores recomendáveis para os parâmetros físicos de temperatura, umidade, velocidade e taxa de renovação de ar e de grau de pureza de ar, deverão estar de acordo com

a NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para conforto – Parâmetros básicos de projetos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

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

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

Tabela 24: Resultados no período para DSR

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%			
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%			
<b>SOBRAL</b>	100%	100%	100%			
<b>ANT. BEZERRA</b>	100%	100%	100%		100%	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade do Sistema de Rede Local é de no mínimo 97% do tempo disponível para atendimento com o sistema de rede em pleno funcionamento conforme tabela 16.

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

Tabela 25: Resultados no período para NCL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>JUAZEIRO</b>	0	0	0			
<b>MESSEJANA</b>	1	0	0			
<b>SOBRAL</b>	0	0	2			
<b>ANT. BEZERRA</b>	0	0	0		0	1

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador não conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente é de no máximo 5 situações de não conformidade durante o mês conforme tabela 16.

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

Tabela 26: Resultados no período para NCE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>JUAZEIRO</b>	1	0	0			
<b>MESSEJANA</b>	0	0	0			
<b>SOBRAL</b>	2	2	1			
<b>ANT. BEZERRA</b>	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 na conservação geral do edifício e instalações é de no máximo 5 situações de não conformidade durante o mês conforme tabela 16.

### Percentual de Treinamento (PTR)

Tabela 27: Resultados no período para PTR

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>JUAZEIRO</b>	100%	100%	100%			
<b>MESSEJANA</b>	100%	100%	100%			
<b>SOBRAL</b>	100%	100%	100%			
<b>ANT. BEZERRA</b>	100,00%	100%	100%		100%	100,00%

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

<b>JUAZEIRO</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>OTIMO</b>	74	74	47			
<b>BOM</b>	41	15	12			
<b>REGULAR</b>	0	0	0			
<b>RUIM</b>	0	0	0			
<b>PÉSSIMO</b>	0	0	0			
<b>QSA</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>			

<b>MESSEJANA</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>OTIMO</b>	109	77	46			
<b>BOM</b>	9	13	4			
<b>REGULAR</b>	0	1	0			
<b>RUIM</b>	0	0	0			
<b>PÉSSIMO</b>	0	0	0			
<b>QSA</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,90%</b>	<b>100,00%</b>			

<b>SOBRAL</b>	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
<b>OTIMO</b>	94	85	47			
<b>BOM</b>	12	3	12			
<b>REGULAR</b>	3	0	1			
<b>RUIM</b>	0	0	0			
<b>PÉSSIMO</b>	1	0	0			
<b>QSA</b>	<b>96,36%</b>	<b>100,00%</b>	<b>98,33%</b>			

<b>ANTONIO BEZERRA</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maió</b>	<b>Junho</b>
<b>OTIMO</b>	100	89	58		19	118
<b>BOM</b>	10	7	0		4	11
<b>REGULAR</b>	0	0	0			1
<b>RUIM</b>	0	0	0			0
<b>PÉSSIMO</b>	0	0	0			0
<b>QSA</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>		<b>100,00%</b>	<b>99,23%</b>

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

<b>JUAZEIRO</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maió</b>	<b>Junho</b>
<b>OTIMO</b>	78	75	43			
<b>BOM</b>	37	14	16			
<b>REGULAR</b>	0	0	0			
<b>RUIM</b>	0	0	0			
<b>PÉSSIMO</b>	0	0	0			
<b>QSA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>			

<b>MESSEJANA</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maió</b>	<b>Junho</b>
<b>OTIMO</b>	101	81	44			
<b>BOM</b>	11	9	6			
<b>REGULAR</b>	0	1	0			
<b>RUIM</b>	0	0	0			
<b>PÉSSIMO</b>	0	0	0			
<b>QSA</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>			

<b>SOBRAL</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maió</b>	<b>Junho</b>
<b>OTIMO</b>	92	78	47			
<b>BOM</b>	17	9	13			
<b>REGULAR</b>	0	1	0			
<b>RUIM</b>	0	0	0			
<b>PÉSSIMO</b>	1	0	0			
<b>QSA</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>			

<b>ANTONIO BEZERRA</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maió</b>	<b>Junho</b>
<b>OTIMO</b>	101	91	55		18	96
<b>BOM</b>	8	4	2		5	32
<b>REGULAR</b>	0	1	1			1
<b>RUIM</b>	0	0	0			1
<b>PÉSSIMO</b>	1	0	0			0
<b>QSA</b>	<b>99%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>		<b>100%</b>	<b>98%</b>

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:

**47100001.14.422.133.20453.01.336783.10000.0**

**47100001.14.422.133.20453.01.446783.10000.0**

**47100001.14.422.133.20453.03.336783.10000.0**

**47100001.14.422.133.20453.03. 446783.10000.0**

**47100001.14.422.133.20453.11.336783.10000.0**

**47100001.14.422.133.20453.11.446783.10000.0**

- MECANISMO DE GARANTIA

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



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

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

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

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

- MECANISMO DE REAJUSTE

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

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

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

*Onde:*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabela 30: Histórico dos Ajustes Anuais

ALOCAÇÃO 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
<b>Valor da RECEITA BRUTA (R\$)</b>	<b>3.681.737</b>	<b>4.239.277</b>	<b>4.654.273</b>	<b>5.046.248</b>	<b>5.282.385</b>	<b>5.479.887</b>	<b>5.643.318</b>

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 redução concedida 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 Janeiro a Junho/2020 foram considerados: valores em proposta comercial, cláusulas do edital e o contrato de concessão (nº 107/2013).

Desta forma, ressaltamos:

Valor de contraprestação Pecuniária por Unidade, para o 1º Semestre de 2020 foi de:

Tabela 31: Contraprestação Pecuniária por Unidade

<b>RECEITA ANUAL - ANO 2020</b> <b>1º Semestre 2020</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REALIZADO</b>
<b>Receita Bruta</b>	<b>ANO 8</b>	<b>ANO 8</b>
Receita Operacional	31.884.748	23.209.990
Receita Acessoria	-	161.647
<b>Receita Total</b>	<b>31.884.748</b>	<b>23.371.637</b>
<b>ALOCÇÃO DOS RECURSOS</b>	<b>ANO 8</b>	<b>ANO 8</b>
Central VAPT VUPT	3.049.498	2.955.044
Unidade Centro	7.932.886	-
Unidade Antonio Bezerra	6.132.635	5.942.686
Unidade Messejana	5.419.248	5.251.395
Unidade Sobral	4.410.291	4.273.689
Unidade Juazeiro	4.940.191	4.787.176
<b>Valor da RECEITA BRUTA (R\$)</b>	<b>31.884.748</b>	<b>23.209.990</b>

Na tabela 31, o total R\$ 23.209.990 corresponde ao somatório do semestre, onde os valores são de janeiro a março os mesmos apresentados na tabela 30, e para os meses de abril a junho contemplam os valores com redução na contraprestação pecuniária, conforme descrito na tabela abaixo:

**janeiro a março 2020**

LOCAÇÃO DOS RECURSOS	VALOR
Central VAPT VUPT	539.734
Unidade Centro	1.404.051
Unidade Antonio Bezerra	1.085.422
Unidade Messejana	959.159
Unidade Sobral	780.582
Unidade Juazeiro	874.370
<b>Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA – CPP (R\$)</b>	<b>5.643.318</b>

**abril a junho 2020**

LOCAÇÃO DOS RECURSOS	VALOR
Central VAPT VUPT	445.281
Unidade Centro	1.158.342
Unidade Antonio Bezerra	895.473
Unidade Messejana	791.306
Unidade Sobral	643.980
Unidade Juazeiro	721.355
<b>Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA – CPP (R\$)</b>	<b>4.655.738</b>

Conforme Cláusula 10.15 do Contrato nº 107/2013, onde fica estabelecido que a contraprestação pecuniária devida a concessionária será reajustada anualmente, tomando como parâmetro a data de assinatura do contrato, os valores aqui apresentados estão em conformidade com a mencionada cláusula. Essa informação foi entregue a Secretaria de Justiça e Cidadania – SEJUS em 13/11/2014, conforme ofício OF-CEN 001/2014 sob o SPU 7381860/2014, em 08 de Dezembro de 2015 e em 07 de dezembro de 2016 através do ofício OF-CEN 127/2016- SPU 7805328/2015, 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 1º semestre de 2020 contemplam despesas de unidades em operação conforme demonstrado nas tabelas abaixo.

Tabela 32: Consolidado Custos e Despesas

*Central, Unidades em Operação + Centros Comerciais*

<b>Custos e Despesas</b>	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real
	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	2020
<b>Custos e Despesas</b>	2.512.411	2.349.647	2.308.510	1.476.955	1.449.893	1.653.268	11.750.684
<b>Custos e Despesas</b>	2.512.411	2.349.647	2.308.510	1.476.955	1.449.893	1.653.268	11.750.684
Salários e Encargos	1.456.588	1.340.926	1.282.225	736.804	727.844	882.509	6.426.896
Despesas Gerais e Administrativas	723.972	676.928	694.491	408.358	391.755	454.771	3.350.274
Depreciação	331.851	331.793	331.793	331.793	330.294	315.989	1.973.514

No demonstrativo de custos e despesas não foram considerados lançamentos de créditos de PIS (1,65%) e COFINS (7,6%) sobre despesas, os quais a empresa tem direito na

apuração dos referidos impostos conforme legislação federal vigente. Este crédito totaliza o valor de R\$ 490.942,16.

Tabela 33: CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA POR UNIDADE - 1ºsem/2020

RECEITA MENSAL - ANO 2020	jan/20		fev/20		mar/20		abr/20		mai/20		jun/20		TOTAL	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta														
Receita Operacional	5.643.318	4.239.268	5.643.318	4.239.268	5.643.318	4.239.268	4.655.738	3.497.396	4.655.738	3.497.396	4.655.738	3.497.396	30.897.167	23.209.990
Receita Acessória		60.699		67.831		45.187		4.769		4.769		4.769	-	188.023
<b>Receita Total</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.299.967</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.307.098</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.284.455</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.502.164</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.502.164</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.502.164</b>	<b>30.897.167</b>	<b>23.398.013</b>
<b>ALOCAÇÃO DOS RECURSOS</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>
Central VAPT VUPT	539.734	539.734	539.734	539.734	539.734	539.734	445.281	445.281	445.281	445.281	445.281	445.281	2.955.044	2.955.044
Unidade Centro	1.404.051	-	1.404.051	-	1.404.051	-	1.158.342	-	1.158.342	-	1.158.342	-	7.687.177	-
Unidade Bezerra de Menezes	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422	895.473	895.473	895.473	895.473	895.473	895.473	5.942.686	5.942.686
Unidade Messejana	959.159	959.159	959.159	959.159	959.159	959.159	791.306	791.306	791.306	791.306	791.306	791.306	5.251.395	5.251.395
Unidade Sobral	780.582	780.582	780.582	780.582	780.582	780.582	643.980	643.980	643.980	643.980	643.980	643.980	4.273.689	4.273.689
Unidade Juazeiro	874.370	874.370	874.370	874.370	874.370	874.370	721.355	721.355	721.355	721.355	721.355	721.355	4.787.176	4.787.176
<b>Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.239.268</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.239.268</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.239.268</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.497.396</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.497.396</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.497.396</b>	<b>30.897.167</b>	<b>23.209.990</b>

Tabela 34: Geral

Central, Unidades em Operação e Centros Comerciais	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Acumulado
<b>(A) Receita Bruta (=A1 + A2)</b>	<b>4.290.654</b>	<b>4.296.772</b>	<b>4.277.719</b>	<b>3.502.164</b>	<b>3.502.164</b>	<b>3.502.164</b>	<b>23.371.637</b>
Receita de Contraprestação (A1)	4.239.268	4.239.268	4.239.268	3.497.396	3.497.396	3.497.396	23.209.990
Receita Acessoria / Adicional (A2)	51.386	57.504	38.451	4.769	4.769	4.769	161.647
<b>(B) Impostos e Outras Deduções</b>	<b>602.550</b>	<b>604.130</b>	<b>598.777</b>	<b>485.940</b>	<b>485.940</b>	<b>485.940</b>	<b>3.263.278</b>
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	593.237	593.803	592.041	485.940	485.940	485.940	3.236.902
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	9.313	10.327	6.736	-	-	-	26.376
<b>(C) Receita Líquida = (A - B)</b>	<b>3.688.104</b>	<b>3.692.642</b>	<b>3.678.941</b>	<b>3.016.224</b>	<b>3.016.224</b>	<b>3.016.224</b>	<b>20.108.359</b>
(D) Custo das Vendas e Serviços	2.088.599	1.929.633	1.920.633	1.110.419	1.054.984	1.209.201	9.313.470
<b>(E) Lucro Bruto (C - D)</b>	<b>1.599.505</b>	<b>1.763.009</b>	<b>1.758.308</b>	<b>1.905.805</b>	<b>1.961.240</b>	<b>1.807.023</b>	<b>10.794.889</b>
(F) Despesas Operacionais	343.882	343.825	343.825	342.325	341.771	327.466	2.043.093
<b>(G) Resultado (E - F)</b>	<b>1.255.622</b>	<b>1.419.184</b>	<b>1.414.484</b>	<b>1.563.480</b>	<b>1.619.469</b>	<b>1.479.557</b>	<b>8.751.796</b>

**OBSERVAÇÃO:** A redução das despesas operacionais em decorrência da paralisação dos atendimentos no período de abril a junho deve ser percebida na rubrica custos das vendas e serviços. A rubrica de despesas operacionais correspondem, conforme proposta comercial, as despesas com depreciação e seguros.

Tabela 35: Central

Central	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Acumulado
<b>(A) Receita Bruta (=A1 + A2)</b>	539.734	539.734	539.734	445.281	445.281	445.281	2.955.044
Receita de Contraprestação (A1)	539.734	539.734	539.734	445.281	445.281	445.281	2.955.044
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
<b>(B) Impostos</b>	76.912	76.912	76.912	63.452	63.452	63.452	421.094
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	76.912	76.912	76.912	63.452	63.452	63.452	421.094
<b>(C) Receita Líquida = (A - B)</b>	462.822	462.822	462.822	381.828	381.828	381.828	2.533.951
(D) Custo das Vendas e Serviços	485.517	473.287	481.202	381.652	408.176	445.100	2.674.932
<b>(E) Lucro Bruto (C - D)</b>	(22.695)	(10.465)	(18.380)	176	(26.348)	(63.271)	(140.982)
(F) Despesas Operacionais	2.959	2.842	2.842	2.675	2.311	1.668	15.297
<b>(G) Resultado (E - F)</b>	(25.654)	(13.306)	(21.221)	(2.498)	(28.659)	(64.940)	(156.278)

Tabela 36: Antônio Bezerra

Antonio Bezerra	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Acumulado
<b>(A) Receita Bruta (=A1 + A2)</b>	1.111.267	1.112.271	1.101.468	897.455	897.455	897.455	6.017.372
Receita de Contraprestação (A1)	1.085.422	1.085.422	1.085.422	895.473	895.473	895.473	5.942.686
Receita Acessoria / Adicional (A2)	25.845	26.849	16.046	1.982	1.982	1.982	74.686
<b>(B) Impostos e Outras Deduções</b>	161.762	161.909	158.970	127.788	127.788	127.788	866.006
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	157.063	157.156	156.157	127.788	127.788	127.788	853.741
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	4.699	4.753	2.813	-	-	-	12.265
<b>(C) Receita Líquida = (A - B)</b>	949.505	950.362	942.499	769.667	769.667	769.667	5.151.366
(D) Custo das Vendas e Serviços	520.621	507.064	478.564	241.742	223.979	290.710	2.262.679
<b>(E) Lucro Bruto (C - D)</b>	428.883	443.298	463.935	527.925	545.688	478.957	2.888.687
(F) Despesas Operacionais	145.514	145.514	145.514	144.847	145.322	145.322	872.032
<b>(G) Resultado (E - F)</b>	283.370	297.784	318.421	383.078	400.367	333.635	2.016.655
Pis / Cofins Quiosques	2.390,68	2.483,54	1.484,29	183,32	183,32	183,32	

Tabela 37: Messejana

Messejana	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Acumulado
<b>(A) Receita Bruta (=A1 + A2)</b>	970.227	975.507	971.192	792.792	792.792	792.792	5.295.303
Receita de Contraprestação (A1)	959.159	959.159	959.159	791.306	791.306	791.306	5.251.395
Receita Acessoria / Adicional (A2)	11.068	16.348	12.033	1.486	1.486	1.486	43.907
<b>(B) Impostos</b>	139.716	141.165	139.903	112.899	112.899	112.899	759.479
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	137.704	138.192	137.793	112.899	112.899	112.899	752.385
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	2.012	2.972	2.109	-	-	-	7.094
<b>(C) Receita Líquida = (A - B)</b>	830.511	834.342	831.289	679.894	679.894	679.894	4.535.823
(D) Custo das Vendas e Serviços	467.066	396.651	395.208	200.524	168.263	201.124	1.828.836
<b>(E) Lucro Bruto (C - D)</b>	363.444	437.691	436.082	479.369	511.631	478.769	2.706.987
(F) Despesas Operacionais	80.424	80.682	80.682	80.682	80.436	70.434	473.339
<b>(G) Resultado (E - F)</b>	283.021	357.010	355.400	398.688	431.195	408.335	2.233.648
Pis / Cofins Quiosques	1.023,78	1.512,18	1.113,07	137,47	137,47	137,47	

Tabela 38: Sobral

Sobral	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Acumulado
<b>(A) Receita Bruta (=A1 + A2)</b>	786.188	786.022	784.427	644.475	644.475	644.475	4.290.061
Receita de Contraprestação (A1)	780.582	780.582	780.582	643.980	643.980	643.980	4.273.689
Receita Acessoria / Adicional (A2)	5.605	5.439	3.844	494	494	494	16.372
<b>(B) Impostos</b>	97.129	97.113	96.647	78.933	78.933	78.933	527.689
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	96.140	96.124	95.977	78.933	78.933	78.933	525.041
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	989	989	670	-	-	-	2.648
<b>(C) Receita Líquida = (A - B)</b>	689.059	688.908	687.780	565.542	565.542	565.542	3.762.372
(D) Custo das Vendas e Serviços	290.749	257.866	280.382	138.159	115.158	128.896	1.211.210
<b>(E) Lucro Bruto (C - D)</b>	398.310	431.042	407.398	427.383	450.383	436.646	2.551.161
(F) Despesas Operacionais	72.189	72.284	72.284	71.618	72.099	72.099	432.573
<b>(G) Resultado (E - F)</b>	326.120	358.758	335.114	355.765	378.284	364.546	2.118.588
Pis / Cofins Quiosques	518,50	503,13	355,59	45,74	45,74	45,74	

Tabela 39: Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jan/20	fev/20	mar/20	abr/20	mai/20	jun/20	Acumulado
<b>(A) Receita Bruta (=A1 + A2)</b>	883.238	883.238	880.897	722.161	722.161	722.161	4.813.857
Receita de Contraprestação (A1)	874.370	874.370	874.370	721.355	721.355	721.355	4.787.176
Receita Acessoria / Adicional (A2)	8.868	8.868	6.527	806	806	806	26.681
<b>(B) Impostos</b>	127.030	127.030	126.346	102.868	102.868	102.868	689.009
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	125.418	125.418	125.202	102.868	102.868	102.868	684.641
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	1.612	1.612	1.144	-	-	-	4.369
<b>(C) Receita Líquida = (A - B)</b>	756.207	756.207	754.552	619.294	619.294	619.294	4.124.848
(D) Custo das Vendas e Serviços	324.646	294.766	285.279	148.343	139.408	143.371	1.335.812
<b>(E) Lucro Bruto (C - D)</b>	431.562	461.442	469.273	470.951	479.885	475.922	2.789.036
(F) Despesas Operacionais	42.796	42.503	42.503	42.503	41.602	37.943	249.852
<b>(G) Resultado (E - F)</b>	388.765	418.939	426.770	428.448	438.283	437.980	2.539.184
Pis / Cofins Quiosques	820,27	820,27	603,77	74,57	74,57	74,57	

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.

Por força do decreto 33.510/2020 que impõem medidas de prevenção ao Covid-19 as unidades Vapt Vupt estão fechadas ao atendimento ao cidadão desde 23/03/2020. Diante desse cenário as operações dos permissionários foram impactadas, bem como a composição de suas receitas. Pela natureza de força maior as cobrança sobre o valor do aluguel aos permissionários não será cobrada pela concessionária até a retomada dos atendimentos nas unidades, as cobranças sobre o valor do condomínio foram mantidas, sendo este valor, não componente de repasse ao poder concedente.

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.

Tabela 41: Custos e Despesas em Média Mensal

<b>Custos e Despesas em Média Mensal</b>		PROPOSTA COMERCIAL	Janeiro a Junho/2020	
	Proposta Comercial		Janeiro a Junho/2020	
<b>Despesas Operacionais</b>	R\$ 1.998.116,09	R\$	1.629.528,38	
Despesas Com Pessoal	R\$ 1.269.903,24	R\$	1.071.149,30	66%
Despesas Administrativas	R\$ 728.212,85	R\$	558.379,08	34%
Despesas de Depreciação/Amortização	R\$ 494.943,56	R\$	328.919,01	

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



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

Segue abaixo tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 1º semestre de 2020. Salientando que todos os valores dispostos estão com os impostos descontados pois são retidos na fonte.

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

Tabela 42: Receita Mensal 2020

RECEITA MENSAL - ANO 2020	jan20		fev20		mar20		abr20		mai20		jun20		TOTAL	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta														
Receita Operacional	5.643.318	4.239.268	5.643.318	4.239.268	5.643.318	4.239.268	4.655.738	3.497.396	4.655.738	3.497.396	4.655.738	3.497.396	30.897.167	23.209.990
Receita Acessória		60.699		67.831		45.187		4.769		4.769		4.769	-	188.023
<b>Receita Total</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.299.967</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.307.098</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.284.455</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.502.164</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.502.164</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.502.164</b>	<b>30.897.167</b>	<b>23.398.013</b>
<b>ALOCAÇÃO DOS RECURSOS</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>	<b>PREVISTO</b>	<b>REAL</b>
Central VAPT VUPT	539.734	539.734	539.734	539.734	539.734	539.734	445.281	445.281	445.281	445.281	445.281	445.281	2.955.044	2.955.044
Unidade Centro	1.404.051	-	1.404.051	-	1.404.051	-	1.158.342	-	1.158.342	-	1.158.342	-	7.687.177	-
Unidade Bezerra de Menezes	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422	1.085.422	895.473	895.473	895.473	895.473	895.473	895.473	5.942.686	5.942.686
Unidade Messejana	959.159	959.159	959.159	959.159	959.159	959.159	791.306	791.306	791.306	791.306	791.306	791.306	5.251.395	5.251.395
Unidade Sobral	780.582	780.582	780.582	780.582	780.582	780.582	643.980	643.980	643.980	643.980	643.980	643.980	4.273.689	4.273.689
Unidade Juazeiro	874.370	874.370	874.370	874.370	874.370	874.370	721.355	721.355	721.355	721.355	721.355	721.355	4.787.176	4.787.176
<b>Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.239.268</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.239.268</b>	<b>5.643.318</b>	<b>4.239.268</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.497.396</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.497.396</b>	<b>4.655.738</b>	<b>3.497.396</b>	<b>30.897.167</b>	<b>23.209.990</b>

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

Tabela 43: Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados

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
jan/20	R\$ 539.734,15	R\$ 55.268,78	R\$ 484.465,37	25/02/2020	04/03/2020	R\$ 82.359,12
					04/03/2020	R\$ 402.106,25
fev/20	R\$ 539.734,15	R\$ 55.268,78	R\$ 484.465,37	25/03/2020	22/04/2020	R\$ 82.359,12
					22/04/2020	R\$ 402.106,25
mar/20	R\$ 539.734,15	R\$ 55.268,78	R\$ 484.465,37	25/04/2020	22/05/2020	R\$ 402.106,25
					22/05/2020	R\$ 82.359,12
abr/20	R\$ 445.280,67	R\$ 45.596,73	R\$ 399.683,94	25/05/2020	23/06/2020	R\$ 67.946,28
					23/06/2020	R\$ 331.737,66
mai/20	R\$ 445.280,67	R\$ 45.596,73	R\$ 399.683,94	25/06/2020		R\$ 331.736,66
					10/07/2020	R\$ 67.946,28
jun/20	R\$ 445.280,67	R\$ 45.596,73	R\$ 399.683,94	25/07/2020		

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
jan/20	R\$ 874.370,03	R\$ 45.816,98	R\$ 828.553,05	25/02/2020	04/03/2020	R\$ 140.854,02
					04/03/2020	R\$ 687.699,03
fev/20	R\$ 874.370,03	R\$ 45.816,98	R\$ 828.553,05	25/03/2020	22/04/2020	R\$ 140.854,02
					22/04/2020	R\$ 687.699,03
mar/20	R\$ 874.370,03	R\$ 45.816,98	R\$ 828.553,05	25/04/2020	22/05/2020	R\$ 140.854,02
					22/05/2020	R\$ 687.699,03
abr/20	R\$ 721.355,27	R\$ 37.800,02	R\$ 683.555,25	25/05/2020	10/07/2020	R\$ 567.350,69
					10/07/2020	R\$ 116.204,56
mai/20	R\$ 721.355,27	R\$ 37.800,02	R\$ 683.555,25	25/06/2020		R\$ 567.350,69
					10/07/2020	R\$ 116.204,56
jun/20	R\$ 721.355,27	R\$ 37.800,02	R\$ 683.555,25	25/07/2020		

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
jan/20	R\$ 959.158,91	R\$ 98.217,87	R\$ 860.941,04	25/02/2020	04/03/2020	R\$ 714.581,07
					04/03/2020	R\$ 146.359,97
fev/20	R\$ 959.158,91	R\$ 98.217,87	R\$ 860.941,04	25/03/2020	22/04/2020	R\$ 714.581,07
					22/04/2020	R\$ 146.360,54
mar/20	R\$ 959.158,91	R\$ 98.217,87	R\$ 860.941,04	25/04/2020	22/05/2020	R\$ 146.359,97
					22/05/2020	R\$ 714.581,07
abr/20	R\$ 791.306,10	R\$ 81.029,74	R\$ 710.276,36	25/05/2020	23/06/2020	R\$ 120.746,99
					23/06/2020	R\$ 589.529,37
mai/20	R\$ 791.306,10	R\$ 81.029,74	R\$ 710.276,36	25/06/2020	10/07/2020	R\$ 589.529,37
					10/07/2020	R\$ 120.746,99
jun/20	R\$ 791.306,10	R\$ 81.029,74	R\$ 710.276,36	25/07/2020		

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
jan/20	R\$ 780.582,40	R\$ 40.902,52	R\$ 739.679,88	25/02/2020	04/03/2020	R\$ 613.934,30
					04/03/2020	R\$ 125.745,58
fev/20	R\$ 780.582,40	R\$ 40.902,52	R\$ 739.679,88	25/03/2020	22/04/2020	R\$ 613.934,30
					22/04/2020	R\$ 125.745,58
mar/20	R\$ 780.582,40	R\$ 40.902,52	R\$ 739.679,88	25/04/2020	22/05/2020	R\$ 125.745,58
					22/05/2020	R\$ 613.934,30
abr/20	R\$ 643.980,48	R\$ 33.744,58	R\$ 610.235,90	25/05/2020	23/06/2020	R\$ 103.740,10
					23/06/2020	R\$ 506.495,80
mai/20	R\$ 643.980,48	R\$ 33.744,58	R\$ 610.235,90	25/06/2020	10/07/2020	R\$ 506.495,80
					10/07/2020	R\$ 103.740,10
jun/20	R\$ 643.980,48	R\$ 33.744,58	R\$ 610.235,90	25/07/2020		

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
jan/20	R\$ 1.085.422,16	R\$ 111.147,22	R\$ 974.274,94	25/02/2020	04/03/2020	R\$ 808.648,19
					04/03/2020	R\$ 165.626,74
fev/20	R\$ 1.085.422,16	R\$ 111.147,22	R\$ 974.274,94	25/03/2020	22/04/2020	R\$ 808.648,19
					22/04/2020	R\$ 165.626,74
mar/20	R\$ 1.085.422,16	R\$ 111.147,22	R\$ 974.274,94	25/04/2020	22/05/2020	R\$ 165.626,74
					22/05/2020	R\$ 808.648,19
abr/20	R\$ 895.473,28	R\$ 91.696,46	R\$ 803.776,82	25/05/2020	10/07/2020	R\$ 136.642,06
					10/07/2020	R\$ 667.134,76
mai/20	R\$ 895.473,28	R\$ 91.696,46	R\$ 803.776,82	25/06/2020	10/07/2020	R\$ 667.134,76
					10/07/2020	R\$ 136.642,06
jun/20	R\$ 895.473,28	R\$ 91.696,46	R\$ 803.776,82	25/07/2020		

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

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 evidenciárias (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.

### 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

<b>20% Receitas Poder Concedente (jan a jun/2020)</b>	
Juazeiro do Norte	R\$ 4.368,87
Messejana	R\$ 7.094,09
Sobral	R\$ 2.647,85
Antonio Bezerra	R\$ 12.264,97
<b>Total:</b>	<b>R\$ 26.375,78</b>

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 aluguéis 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.

Segue em anexo o balanço publicado referente ao ano de 2019.

## 9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP

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

A comissão avalia que nesse período de Janeiro a Junho de 2020 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
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna	Sandro Camilo Carvalho	<a href="mailto:sandro.carvalho@sps.ce.gov.br">sandro.carvalho@sps.ce.gov.br</a>	(85) 98563.2401
Coordenadora de Cidadania	Irene Dantas de Medeiros Alves	<a href="mailto:irene.dantas@sps.ce.gov.br">irene.dantas@sps.ce.gov.br</a>	(85) 99975-9092

  
\_\_\_\_\_  
**Sandro Camilo Carvalho**  
Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna

  
\_\_\_\_\_  
**Irene Dantas de Medeiros Alves**  
Coordenadora de Cidadania

## ANEXOS