



PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO

Nº 17

JULHO A DEZEMBRO DE 2022

Sumário

1.	Descrição Geral do Projeto	3
1.1.1	Obra (construção/reforma/adequação/ampliação)	3
1.1.1 a)	Requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas	5
1.1.2	Operação.....	6
1.1.2 a)	Gestão Integrada	6
1.1.2 b)	Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada	7
1.1.2 d)	Gestão De Pessoas	10
1.1.2 e)	Gestão Da Tecnologia De Informação	10
1.1.2 f)	Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital	10
1.1.2 g)	Gestão Do Atendimento	10
1.1.2i)	Plano De Manutenção dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados.....	12
1.2	Beneficiários	12
2.	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO	12
2.1	Revisões e Alterações	13
3.	MECANISMO DE PAGAMENTO	16
4.	MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP	18
5.	RISCOS	20
6.	EXECUÇÃO DO PROJETO	27
6.2.2	Dos Bens.....	60
6.2.2	Instrumentos Legais.....	73
6.2.3	Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2022.1.....	75
6.2.4	Perfil Dos Beneficiários	82
7.	DESEMPENHO DA PPP	87
7.1.1	Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	87
7.1.2	Multas e/ou penalidades.....	88
7.4	Mecanismos de Pagamento.....	110
8.	DADOS FINANCEIROS	116
9.	RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP	136

ANEXO

Modelo de Convênio

Contrato BNDES

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 e metragem para as unidades Vapt Vupt:

Tabela 01: Previsão de áreas e unidade de atendimento

Unidade	Previsto em Edital	Realizado	Previsto em Edital	Realizado
Centro	“Entre as ruas Vinte e Quatro de Novembro, 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 Paraíso que hoje é um Estacionamento”	Em 26 de Junho de 2014 foi emitido o Termo de Embargo n.8667 pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Artístico Nacional; Em 11 de novembro de 2014 foi solicitado a interrupção do prazo da ordem de serviço por parte da concessionária	3.500 m ²	Não realizado*

Unidade	Previsto em Edital	Realizado	Previsto em Edital	Realizado
Messejana	“Av. Jorn. Thomas Coelho, sem número, ao lado do Terminal da Messejana”	Av. Jorn. Thomas Coelho, Nº 408, ao lado do Terminal da Messejana.	2.500 m ²	Área Total – 2.902,02 m ² Área de Atendimento – 2.316,39 m ²
Antônio Bezerra	Perímetro entre “Av. Bezerra de Menezes, entre Mercado São Sebastião e Av. Humberto Monte. O terreno vizinho à SDA foi descartado.”	Rua Demétrio Menezes, Nº 3750 – ao lado do terminal de Antônio Bezerra.	3.200 m ²	Área Total – 4.319,85 m ² Área de Atendimento – 2.912,52 m ²
Juazeiro do Norte	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.	Centro Multifuncional de Juazeiro – Rua Interventor Erivano Cruz, s/n, Juazeiro do Norte-CE.	2.000 m ²	Área Total – 2.574,68 m ² Área de Atendimento – 1.747,60 m ²
Sobral	Perímetro entre as ruas Cel. Ernesto Dioclesiano, Rua Oriano Mendes, Rua Paulo Aragão e Rua Viriato de Medeiros	Rua Coronel José Silvestre Nº 201 – Sobral - Ceará	1.800 m ²	Área Total – 1.715,37 m ²

Em 14 de outubro de 2022 foi assinado o 4º aditivo ao contrato 107/2013 referente a implantação de 3 novas unidades (Centro, Papicu e Parangaba). Segue abaixo tabela 1.1 que descreve a previsão de implantação das novas unidades.

Tabela 1.1 Projeção de Operação das Unidades conforme 4º aditivo contratual

Unidade	Previsto no Aditivo	Realizado	Previsto no Aditivo	Realizado
Papicu	Shopping RioMar Fortaleza – Av Lauro Nogueira Nº 1500 - Papicu	Ordem de Serviço emitida em 18 de Outubro de 2022 para o endereço previsto no aditivo	649 m ²	Previsão de Implantação: 18 de Fevereiro de 2023
Centro	Shopping Central R. Senador. Pompeu, 856 - Centro	Ordem de Serviço Emitida em 21 de Dezembro de 2022 para o endereço previsto no aditivo	1.075m ²	Previsão de Implantação: 21 de Junho de 2023
Parangaba	Av. Dr. Silas Munguba, 565 - Parangaba,	Aguardando Ordem de Serviço	1.125m ²	-

1.1.1 a) Requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas

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

Premissas básicas para a implantação do projeto:

- Para elaboração do cronograma tomou-se como data marco a data de emissão das Ordens de Serviços expedidas pela SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS atual Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos;
- A emissão das Ordens de Serviço está alinhada em relação ao tempo com as liberações das autorizações e licenças para início das adequações dos imóveis para implantação das Unidades e Central VAPT VUPT;
- A Central VAPT VUPT foi instalada juntamente com a primeira Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, para que na implantação desta primeira Unidade já se tivesse o gerenciamento das informações de forma centralizada;

- O Governo do Estado do Ceará apresentou os imóveis para a implantação das Unidades VAPT VUPT de Sobral, Messejana, Antônio Bezerra e Juazeiro do Norte, bem como cedeu o uso a concessionária através dos termos de Cessão de Uso;
- 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.

1.1.2 Operação

1.1.2 a) Gestão Integrada

Participam da Rede VAPT VUPT os órgãos públicos e privados que comungam com o objetivo de melhorar a qualidade na prestação de serviços com foco no cidadão, seja esta 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:

Figura 01: 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

Figura 02: Macro fluxo de funcionamento da unidade Vapt Vupt

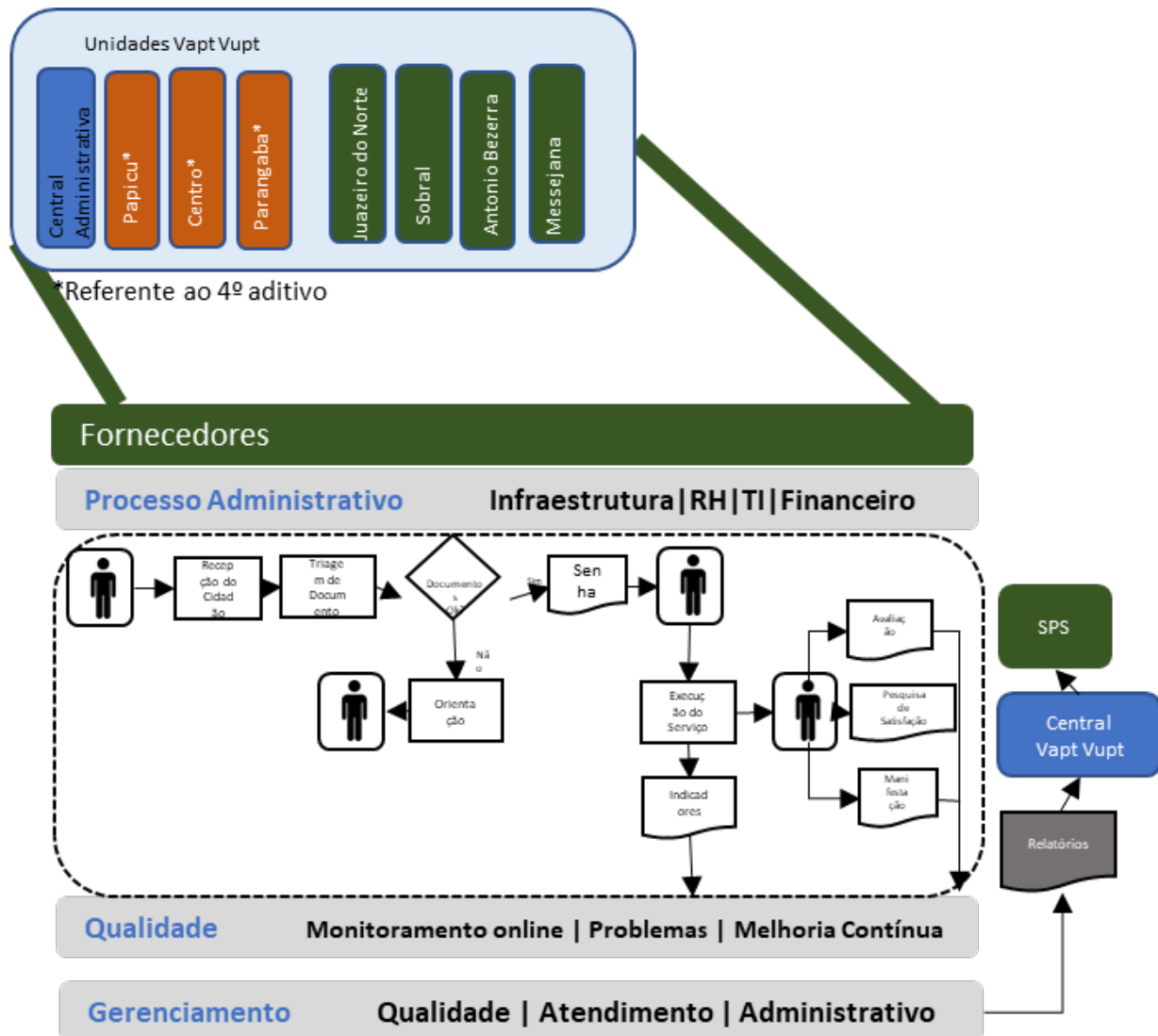


Figura 03: Atendimento ao cidadão (triagem)



Figura 04: Atendimento ao cidadão (guichê)



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

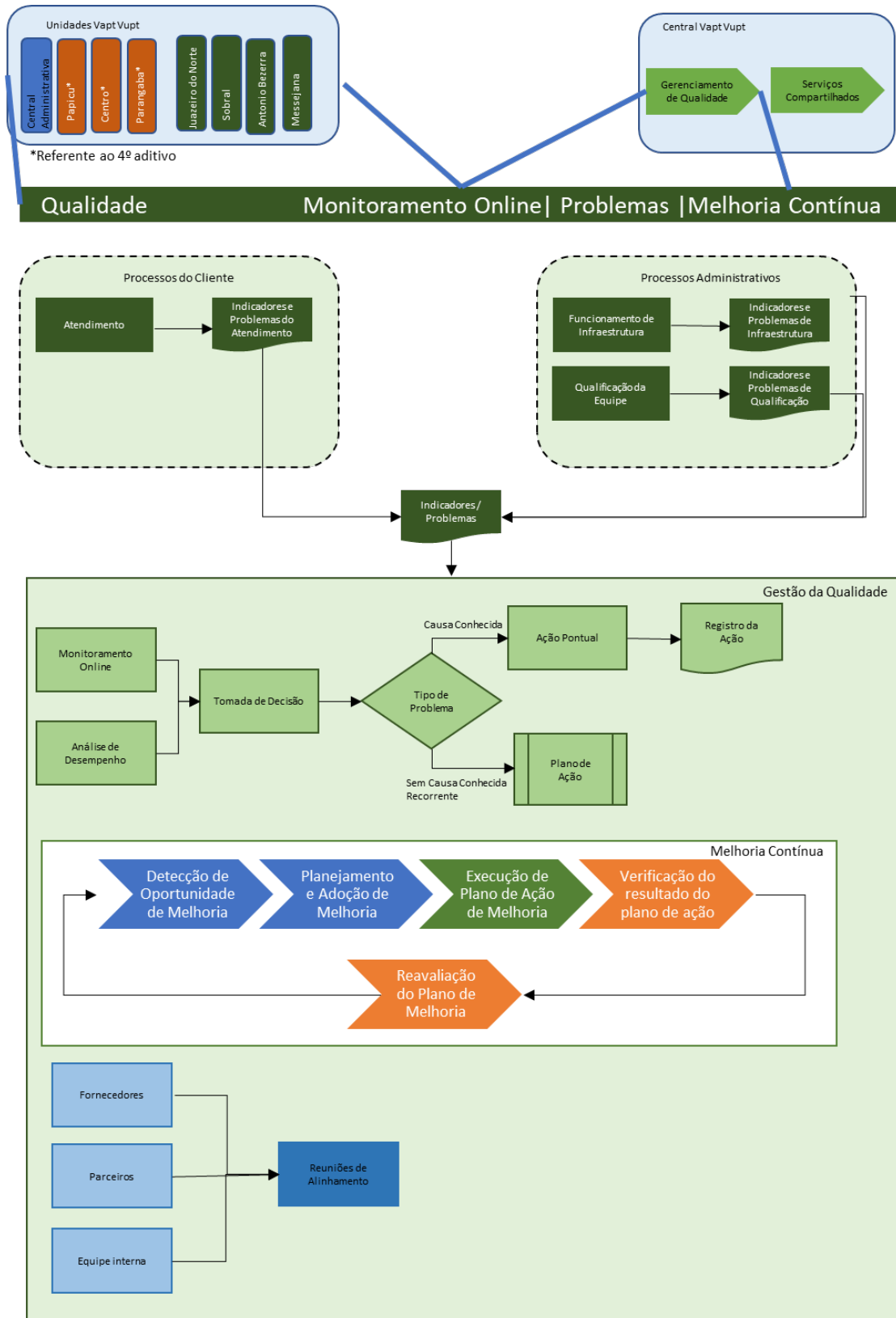


Figura 05: Macro fluxo da gestão da qualidade

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.

O processo de mudança de estrutura do órgão E-Vapt Vupt proporciona uma melhoria no processo de inclusão digital dos cidadãos já que incentiva o autoatendimento através da disponibilização de vários serviços digitais em uma única plataforma. Em decorrência da pandemia a procura por tal serviço foi aumentada.

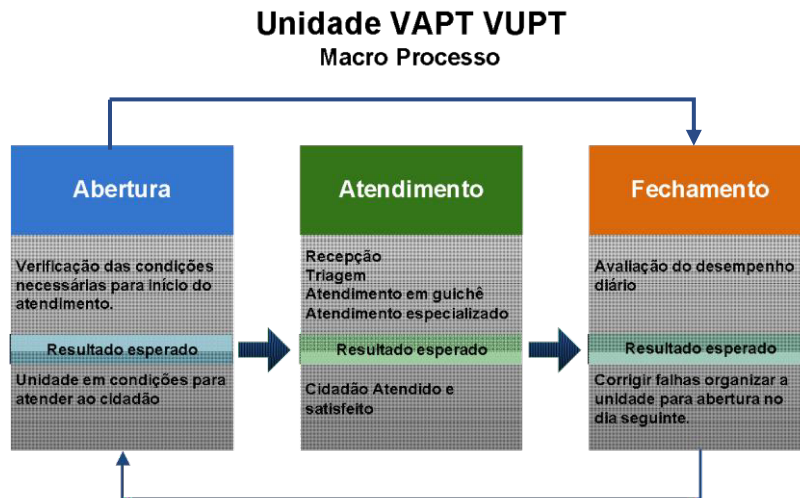
Além do E-Vapt estão sendo realizadas oficinas de inclusão digital para a comunidade do entorno das unidades Vapt Vupt, com a intenção de levar informação sobre: Principais serviços que podem ser realizados pela internet, Agendamento Vapt Vupt, Segurança na Internet, dentre outros temas de relevância para o público.

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.

Figura 06: Macroprocesso da unidade Vapt Vupt



- Relatórios Gerenciais**

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

Tabela 02: Descrição de conceitos

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

Dado	Descrição
Atendimento	Quantidade de cidadãos em atendimento.
Rastreamento de senhas	Permite visualizar todos os detalhes das senhas selecionadas.
Registro de suspensão	Permite visualizar as suspensões realizadas pelos atendentes no sistema.
Registro de entrada e saída	Permite visualizar os registros de login e logout dos atendentes no sistema.

1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação

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

1.1.2i) 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**

1.2 Beneficiários

O programa Vapt Vupt busca atender a população cearense no acesso a serviços públicos, proporcionando a disponibilidade de vários serviços de órgãos nas esferas municipais, estaduais e federais em um único local, assim o Modelo de Gestão de Atendimento Integrado, *ou one-stop shopping*, como é conhecido internacionalmente, é uma forma renovada de prestação de serviços públicos, que obedece a determinados princípios de funcionamento e apresenta particularidades que o distinguem do padrão habitualmente encontrado em organizações tradicionais. Por essa razão, vem se consolidando não mais como uma experiência alternativa de prestação de serviços à população, mas como um modelo de gestão por resultados focados no cidadão.

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 (referente a unidade Juazeiro do Norte) e tem seu término em 28 de janeiro de 2029.

Segue abaixo um resumo das informações contidas no contrato:

Tabela 03: Informações monetárias do contrato

	Projeto Completo		Novas Unidades***
	Data Base Proposta Comercial	Data Base 2022	Data Base 2022
Prazo de Concessão	15 anos	15 anos	7 anos
Valor do Ressarcimento dos Estudos (R\$ x 1.000)	1.865	3.238	703
Valor Global do Contrato (R\$ x 1.000)**	640.622	1.112.469	165.521
Valor do Aporte Público (R\$ x 1.000)	-	-	-
Contraprestação Total Anual (R\$ x 1.000)***	44.181	76.722	27.872
Contraprestação Total Mensal (R\$ x 1.000)***	3.682	6.394	2.323
Investimento – CAPEX (R\$ x 1.000)	108.427	188.288	21.361
Operação – OPEX (R\$ x 1.000)	481.922	836.879	107.293
Taxa Interna de Retorno (%)	9,38	9,38	9,38
Value for Money (R\$ x 1.000)*	203.866	354.023	

*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

***Valores originais da proposta comercial contemplando a unidade Centro.

**** Novas Unidades: A coluna Novas Unidades se refere ao 4º Aditivo assinado em Outubro de 2022.

Em 14 de outubro de 2022 foi assinado o 4º aditivo ao contrato 107/2013 referente a implantação de 3 novas unidades (Centro, Papicu e Parangaba), dessa forma contraprestação pecuniária mensal para a ser R\$ 7.061.456,87 (acrescendo R\$ 2.322.639,00) por mês referente as novas unidades.

Segue abaixo quadro das contraprestações das novas unidades:

Unidade	Contraprestação Pecuniária Prevista
Centro	R\$ 904.293,00
Parangaba	R\$ 757.680,00
Papicu	R\$ 660.666,00

O valor global do contrato será reduzido em R\$ 273.093.393,24 e majorado em R\$ 165.520.620,00, essa alteração é decorrente da supressão da Unidade do Centro inicialmente previsto no Contrato, e ampliação de unidades de menor porte (Papicu, Parangaba e Centro).

2.1 Revisões e Alterações

O contrato Nº 107/2013 possui 4 aditivos:



Aditivo 1: Assinado em 28 de dezembro de 2018, referente a supressão contratual do valor de R\$ 9.252.000,00 referente a disponibilização pelo Poder Concedente a Concessionária, visando a instalação da Unidade Vapt Vupt de Antônio Bezerra, formalizado através do termo de Cessão de Uso do Bem Imóvel Nº 01/2014 Publicado no DOE de 28 de Maio de 2014;

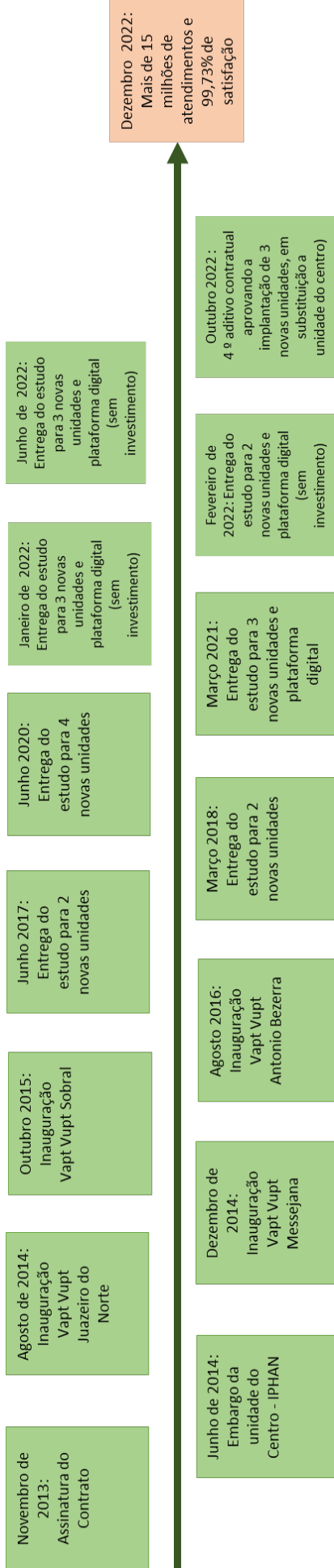
Aditivo 2: Referente a sub-rogação do contrato 107/2013 transferindo, assim da Secretaria de Administração Penitenciária – SAP todos os direitos e obrigações para Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres, Direitos Humanos – SPS, bem como a fiscalização do contrato através do decreto Nº 32.936 de 28 de janeiro de 2019;

Aditivo 3: Referente a revisão dos valores de contraprestação pecuniária devido a interrupção ou redução dos atendimentos das unidades Vapt Vupt em decorrência da Pandemia de COVID 19 obedecendo aos valores de redução previstos na Deliberação COGERF 98/2020, bem como a redefinição da aferição dos indicadores de desempenho ao longo do período de suspensão, aditivo assinado em 02 de dezembro de 2021;

Aditivo 4: Referente a implantação de três Novas Unidades a serem localizadas no Centro de Fortaleza, Papicu e Parangaba, em razão da necessidade de expansão dos serviços para o atendimento de demanda excedente considerando o esgotamento da reserva técnica das unidades em operação, bem como formalizar a supressão da Unidade Vapt Vupt Centro originalmente pactuada, aditivo assinado em 14 de outubro de 2022.



Para um melhor entendimento do histórico do programa segue abaixo linha do tempo:



3. MECANISMO DE PAGAMENTO

A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA (CP) 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

CP - Contraprestação

PEN - Penalidades

O COEF deverá ser calculado conforme edital:

Coeficiente de Eficiência (COEF):

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

- Periodicidade: Mensal.

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

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

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário;

QI = Qualidade da Infraestrutura;

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões:

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

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

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

Tabela 04: Parâmetros dos Indicadores de Desempenho

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

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

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

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

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

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

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

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

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 das técnicas da Célula de Atendimento ao Cidadão – CEACID nas unidades 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 397/2022 da Secretaria da Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos Humanos – SPS, publicada no DOE de 27/04/2022 vigorando desde 22/04/2022, 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:

- SANDRO CAMILO CARVALHO – SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA
- GRACE TAHIM DE SOUSA BRASIL OTHON SIDOU – COORDENADORA JURÍDICA
- ERICA NAYANE OLIVEIRA PRACIANO – COORDENADORA DA CIDADANIA
- SEBASTIÃO LOPES ARAÚJO – COORDENADOR DE PLANEJAMENTO
- FRANCISCO PAULO PIMENTA DA SILVEIRA – COORDENADOR FINANCEIRO

4.2 Acompanhamento

O acompanhamento é realizado pela célula 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

Além dos sistemas de controle acima apresentados, as inspeções e visitas periódicas realizadas pela comissão, são mecanismos que visam garantir o cumprimento dos processos, conforme termo de referência, buscando dar seguridade aos resultados apresentados pela concessionária.

Figura 07 à 09: Registro de avaliação de atendimentos prestados na unidade do Vapt Vupt



Registro do acompanhamento da percepção dos cidadãos sobre os atendimentos obtido na unidade Vapt Vupt de Sobral

RESPONSABILIDADES:

Tabela 05: Responsabilidade dos agentes

AGENTES	RESPONSABILIDADE
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA - SEJUS	Coordenar o programa VAPT VUPT. Promover a articulação com os ORGÃOS PARCEIROS. Gerenciar o contrato de concessão administrativa firmado com a CONCESSIONÁRIA.
CONCESSIONÁRIA - SPE	Garantir a implantação e operação das UNIDADES VAPT VUPT em consonância com as diretrizes estabelecidas no contrato de concessão firmado com o Governo do Ceará através do SEJUS.
ORGÃOS PARCEIROS	Prestar serviços ao cidadão nas UNIDADES VAPT VUPT conforme os padrões acordados em convênio ou instrumento jurídico próprio firmado com a SEJUS.
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ - ETICE	Prover e assessorar quanto à infraestrutura de tecnologia da informação para o funcionamento das UNIDADES VAPT VUPT.
COMITÊ DE CONSULTIVO	Promover discussões com foco na melhoria dos serviços prestados e na integração dos agentes envolvidos na operacionalização das UNIDADES VAPT VUPT.
UNIDADES VAPT VUPT	Prestar serviços públicos com excelência.



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

5. RISCOS

5.1 Matriz de Riscos

Tabela 06: Matriz de Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

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

PARTE II – ESPECÍFICA

6. EXECUÇÃO DO PROJETO

6.1 Obra

As unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra foram construídas conforme previsão de área (m²), e obedecendo aos requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas, bem como os demais critérios estabelecidos no Edital, conforme já apresentado no item 1.1.1.

A Central VAPT VUPT foi implantada juntamente com a primeira Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, hoje encontra-se em funcionamento provisório em um imóvel locado pela Concessionária localizado à Avenida Pontes Vieira, nº 1831 - São João do Tauape, Fortaleza - CE. 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 07: Entregas Realizadas

Unidade	Ordem de Serviço	Início da Operação
Juazeiro do Norte	28/01/2014	13/08/2014
Messejana	29/01/2014	19/12/2014
Sobral	06/07/2015	29/10/2015
Antônio Bezerra	04/06/2014	16/08/2016
Centro	21/12/2022*	21/06/2023 (Previsão de início da operação)
Papicu	18/10/2023	18/02/2023 (Previsão de início da operação)
Parangaba	Aguardando Ordem de Serviço	

* conforme informado na tabela 1 e 1.1

As últimas movimentações com relação ao tema são:

- Em 23 de fevereiro de 2022 foi publicada a Resolução nº 03/2022 do CGPPP que dispõe sobre a aprovação dos estudos para a implantação de duas novas unidades Vapt Vupt: Parangaba e Papicu.
- Em 09 de maio de 2022 foi expedida a Resolução nº 06/2022, que complementa os termos da Resolução nº 03/2022 do CGPPP no que concerne sobre a recomendação de celebração do Termo de Compromisso em que a Prefeitura de

Fortaleza se comprometa a proceder a disponibilização do imóvel no terminal da Parangaba para implantação da unidade Vapt Vupt.

- Em junho de 2022 foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o ofício GABSEC3181/2022, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 03 (três) UNIDADES VAPT VUPT nos bairros: CENTRO, PAPICU e PARANGABA, tendo como devolutiva pela concessionária, os estudos de viabilidade através do ofício OF-CEN-049-2022, considerando novos imóveis que reúnem condições de receber as estruturas das unidades VAPT VUPT em questão, os referidos estudos encontram-se em análise pela SPS.
- Em 17 de Outubro de 2022 foi publicado Diário Oficial o aditivo ao contrato Nº 107/2013 aprovando a implantação de três novas unidades serem localizadas no Centro de Fortaleza, Papicu e Parangaba.
- A Ordem de Serviço da Unidade de Papicu foi assinada em 18 de outubro de 2022, com previsão de implantação em 18 de fevereiro de 2023.
- A Ordem de Serviço da Unidade Centro foi assinada em 21 de dezembro de 2022, com previsão de implantação em 21 de Junho.

6.2 Operação

A operação está ocorrendo dentro dos padrões estabelecido em edital, já mencionados nos itens 1.1.2 e 6.1 deste relatório.

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 e 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.

No período de competência deste relatório foi criado o órgão multisserviços que objetiva agrega a prestação de mais de um serviços, de órgão diferentes, onde com uma só senha o cidadão pode tratar de múltiplos assuntos em um só guichê, de forma cômoda e expedita. Os serviços existentes no multisserviços são ofertados de forma presencial, uma vez que compete o atendimento ser realizado pelo atendente da unidade, o qual detêm os acessos, por meio de senhas, aos serviços disponibilizados pelos órgãos. Os serviços e órgãos disponíveis nas unidades Vapt Vupt estão dispostos na tabela abaixo:

Juazeiro do Norte

Tabela 08: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	114	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 Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta não Cobrada de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto Vazamento Cavalete		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Consumo não Cobrado de Água		
	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			

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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	114	114
	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		

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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	114	114
	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 de não recebimento de fatura		
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água		
	AT - Atendimento Suporte Auto Escola	20	20

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	DH - 2ª Via de CNH		
	DH - Adição de categoria		
	DH - Atendimento DETRAN		
	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 - Rebaixamento de categoria		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
DH - Solicitação Trans. Estrangeiro			
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH		
	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt		
	IN - Agendamento INSS		
	IN - Agendamento Ministério do Trabalho		
	IN - Alteração de dados CPF		
	IN - Antecedentes criminais - Polícia Civil		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Estadual		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal		
	IN - Atualização cadastral do cidadão		
	IN - Boleto 2ª via de RG	29	30
	IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO		
	IN - CTPS Digital		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Declaração NIS		
	IN - Emissão de certidão eleitoral		
	IN - ENEL Segunda via de fatura		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Ficha de Manifestação		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Impressão do protocolo do agendamento		
IN - Internet Livre			

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
	IN - Justificativa de ausência eleitoral	29	30
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Ouvidoria do Governo CE		
	IN - Quitação de débitos eleitorais		
	IN - Serasa ONLINE		
	IN - Serviços DETRAN Online		
	IN - Situação Cadastral CPF		
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões		
	IN - SPC ONLINE		
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual	16	16
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual		
	JC - Atendimento Junta Comercial		
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)		
	JC - Emissão de certidões		
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)		
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte		
	JC - Enquadramento de microempresa		
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC		
	JC - Extinção de Empresário Individual		
	JC - Informações		
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI		
	JC - Inscrição de Empresário Individual		
	JC - Recebimento de processos		
	JC - Registro de balanço		
JC - Registro de livros			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	13	13
	PC - 1ª Via de Identidade web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados do RG		
	PC - Emissão da carteira de identidade		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de carteira de identidade (AE)		
	PC - Entrega de Identidade agendado		
	PC - Entrega de Identidade WEB		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	PC- Correção de Dados com Biometria		
	SZ - Alteração cadastral eletrônica		
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Atendimento SEFAZ		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico	45	45
	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			

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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		
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - Emissão de 1ª via do CPF	3	3
	SP - Emissão do CPF		
	SP - Solicitação de serviços ao Centro de Referência e Apoio à Víctima de Violência - CRAVV		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - 1ª via de CTPS	15	15
	ST - 2ª via de CTPS		
	ST - Análise de crédito Ceará Credi		
	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi		
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo		
	ST - Atendimento Ceará Credi		
	ST - Atendimento Seguro Desemprego		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Retorno SINE		
	ST - Seguro Desemprego		
ST - Seguro Justiça			
PF - Polícia Federal	PF - Alteração do Certificados de Registro Cadastral	25	25
	PF - Autorização Especial		
	PF - Autorização para compra de armas		
	PF - Autorização para empresas especializadas em segurança		
	PF - Autorização Prévia		
	PF - Certificado de Licença de Funcionamento		
	PF - Certificado de Registro de Produtos Químicos		
	PF - Certificado de Vistoria de Carro Forte		
	PF - Comunicação de Ocorrência com Arma de Fogo		
	PF - Controle Migratório Internacional		

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
	PF - Credenciamento de Instrutor para Escola de Formação de Vigilantes		
	PF - Denúncia de Irregularidade no Serviço de Segurança		
	PF - Emissão de Antecedentes Criminais		
	PF - Emissão de Carteira Nacional de Vigilante		
	PF - Emissão de Passaporte		
	PF - Entrega de Passaporte		
	PF - Guia de Trânsito para Arma de Fogo		
	PF - Guia de Transporte de Armas, Munições e Coletes		
	PF - Plano de Segurança Bancário		
	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		
SEDEST - Secretaria do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo	SD - Atendimento cadastro único e NIS		
	SD - Atendimento Psicossocial		
	SD - Atualização do Cadastro Único		
	SD - Declaração de NIS	7	7
	SD - Emissão de folha resumo		
	SD - Inscrição no Cadastro Único		
	SD - Retorno		
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de nome de rua		
	SF - Alteração de titularidade indevida		
	SF - Cadastro de imóvel		
	SF - Cadastro de loteamento		
	SF - Cadastro de número		
	SF - Cadastro econômico de autônomos		
	SF - Declaração de idade do imóvel		
	SF - Desmembramento		
	SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária		
	SF - Emissão de DAM (diversos)	27	27
	SF - Retorno		
	SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI		
	SF - Transferência de titularidade		
	SF - Alteração cadastrais de pessoas jurídicas		
	SF - Alteração de cadastro e Titularidade		
	SF - Alteração de endereço de pessoas jurídicas		
	SF - Alteração de endereço MEI		
SF - Cadastro de empresas e MEI			
SF - Contribuinte (Nota avulsa e boleto de cemitério)			

Juazeiro do Norte			
Orgão	Atividade	2022.1	2022.2
	SF - Declarações diversas		
	SF - Emissão de boleto de IPTU		
	SF - Emissão de boleto ISS anual		
	SF - ITBI (Outros serviços)		
	SF - Parcelamento de debito		
	SF - Parcelamento de debito de IPTU		
	SF - Renovação de alvará		
	SF - Renovação de alvará MEI		
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde	SU - Vacinação	1	1
JUNTA MILITAR	JM - 2ª Via de Comprovante de Alistamento	6	6
	JM - Alistamento militar		
	JM - Carimbo Exército		
	JM - Declaração de Desobrigação do Exército		
	JM - Emissão de Taxas/Multas		
	JM - Entrega de certificados militares		
AMAJU - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	AMJ - Atendimento AMAJU	1	1
MULTISSERVIÇOS	MS - Emissão do CPF	0	8
	MS - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - Consulta da Situação Eleitoral(TRE)		
	MS - Emissão de 1ª via do CPF		
	MS - Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE)		
	MS - Retorno pagamento(TRE)		
	MS - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)		
TOTAL DE SERVIÇOS		322	331

Outros serviços foram acrescentados ou reduzidos de acordo com a demanda/necessidade do órgão.

Foram unificados os serviços dos órgãos TRE e SPS no mesmo espaço e utilizando os mesmos guichês para a prestação de serviços de órgãos diferentes, o que possibilita maior eficiência na prestação de serviços públicos.

Messejana

Tabela 09: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	11	11
	AM - Defesa de Autuação		
	AM - Emissão de Credencial para Idoso e Deficiente para uso de vaga especial		
	AM - Indicação de Condutor		
	AM - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância		
	AM - Recurso de Multa - JARI		
	AM - Ressarcimento		
	AM - Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial)		
	AM - Solicitação de Baixa de Pagamento		
	AM - Solicitação de Nada Consta		
	AM - Solicitações Gerais		
SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico	SD - Abertura do MEI	8	29
	SD - Abertura e extrato de conta corrente		
	SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais		
	SD - Alteração de dados do Programa Nossas Guerreiras		
	SD - Alteração de dados do MEI		
	SD - Apoio na comercialização de produtos		
	SD - Atendimento Orientação Microcrédito		
	SD - Baixa do MEI		
	SD - Boletos do MEI Simples Nacional		
	SD - Cadastro da Documentação do Programa Nossas Guerreiras		
	SD - Cadastro do GOV.BR Mei		
	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 - Declaração do MEI		
	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 - Informações e Inscrições do Programa Nossas Guerreiras			
SD - Inscrição dos Cursos Fortaleza Capacita			
SD - Mapeamentos socioprodutivos			
SD - Organização de feiras de produtos locais			
SD - Orientação para o Microcrédito			

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	SD - Orientações Programa Nossas Guerreiras		
	SD - Outros		
	SD - Parcelamento Mei Simples Nacional		
	SD - Saque avulso através do celular		
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade		
	CG - Ampliação de rede de água		
	CG - Ampliação de rede de esgoto		
	CG - Análise de água		
	CG - Análise de Esgoto		
	CG - Análise de Pagamento		
	CG - Atendimento ao Agente		
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile		
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente		
	CG - Certidão negativa		
	CG - Coleta e Análise de Esgoto		
	CG - Coleta e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Corte Solicitado	87	87
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Devolução de valores		
	CG - Emissão de 2ª via de fatura		
	CG - Emissão de carta de anuência		
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo		
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto		
	CG - Instalação de Hidrante		
	CG - Instalação de Hidrômetro		
	CG - Instalação Eliminador de ar		
	CG - Interligação esgoto Cagece		
CG - Leitura informada pelo cliente			
CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro			
CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida			
CG - Ligação de esgoto			

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água		
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto		
	CG - Reativação de débito - CADIN		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Recuperação do Pavimento		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Retirada eliminador de Ar		
	CG - Retorno		
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante		
	CG - Sondagem campo rede água		
	CG - Sondagem campo rede esgoto		
	CG - Substituição de Hidrômetro		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Substituição de Registro Geral		
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro		
	CG - Supressão de Ramal Predial		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		
	CG - Vencimentos Opcionais		
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Verificação consumo medido		
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto		
	CG - Verificação de Consumo Elevado		
	CG - Verificação de dados cadastrais		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	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		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª via de CNH	14	14
	DH - 2ª Via de CNH		
	DH - Adição de categoria		
	DH - Averbação		
	DH - Captura Digital/Foto		
	DH - Consulta a processos		
	DH - Emissão da CNH definitiva		
	DH - Emissão de Declaração de Residência		
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Inclusão de atividade remunerada		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Recepção/Digital		
	DH - Renovação de CNH		
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	ET - Bolsa de Empregos	10	13
	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal		
	ET - Consulta		
	ET - Emissão de Bilhete Único		
	ET - Emissão de Bilhete Único		
	ET - Emissão de Carteira de Estudante		
	ET - Entrega de Cartão Avulso		
	ET - Entrega de Cartão do idoso		
	ET - Entrega de Cartão VT		
ET - Entrega do bilhete urbano			

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	ET - Entrega do Cartão BUM		
	ET - Renovação / Transferência / Reativação Cartão		
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso		
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH	30	31
	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt		
	IN - Agendamento INSS		
	IN - Agendamento Ministério do Trabalho		
	IN - Agendamento PROCON		
	IN - Alteração de dados CPF		
	IN - Antecedentes criminais - Polícia Civil		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Estadual		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal		
	IN - Atualização cadastral do cidadão		
	IN - Boleto 2ª via de RG		
	IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO		
	IN - CTPS Digital		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Declaração NIS		
	IN - Emissão de certidão eleitoral		
	IN - ENEL Segunda via de fatura		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Ficha de Manifestação		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Impressão do protocolo do agendamento		
	IN - Internet Livre		
	IN - Justificativa de ausência eleitoral		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Ouvidoria do Governo CE		
	IN - Quitação de débitos eleitorais		
IN - Serasa ONLINE			
IN - Serviços DETRAN Online			
IN - Situação Cadastral CPF			
IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
IN - SPC ONLINE			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	14	14
	PC - 1ª Via de Identidade web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados do RG		
	PC - Emissão da carteira de identidade		

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de carteira de identidade (AE)		
	PC - Entrega de Identidade agendado		
	PC - Entrega de Identidade WEB		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
	PC- Correção de Dados com Biometria		
	PC- Correção de Dados Retaguarda		
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	11	11
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Consulta fornecedor		
	PR - Descumprimento de acordo		
	PR - Linha Direta		
	PR - Notificação de retenção de documentação escolar		
	PR - Orientação Jurídica		
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Simples consulta		
	PR - Vista dos Autos		
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	45	45
	SZ - Alteração cadastral manual		
	SZ - Autorização e remoção de ECF		
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico		
	SZ - Cadastro de empresas manual		
	SZ - Cadastro de locadoras		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
SZ - ICMS- Restituição			
SZ - Impugnação de auto de infração			
SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)			

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		
	SZ - IPVA- Isenção taxista		
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia		
	SZ - ITCD- Liberação da Guia		
	SZ - ITCD- Reavaliação		
	SZ - ITCD- Restituição		
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão		
	SZ - Outros		
	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	27	27
	SF - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU		
	SF - Cancelamento da Guia de ITBI		
	SF - Cancelamento de inscrição do ISS		
	SF - Cancelamento de Unidade Imobiliária		
	SF - Consulta IPTU ISS PROC ADM GPM		
	SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária		
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito		
	SF - Emissão de DAM de IPTU, ISS e ITBI		
	SF - Emissão de Guia Complementar de ITBI		
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa		
	SF - Imunidade de IPTU		
	SF - Inscrição de Alteração de dados da Inscrição do ISS		
	SF - Inscrição de IPTU		
	SF - Isenção do IPTU		
SF - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica			
SF - Restituição de valores			

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	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		
SAP - Secretaria de Administração Penitenciária	NC - 2ª via Cartao de Visitante	5	5
	NC - Alternativa Penal		
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares		
	NC - Entrega do Cartão de Visitas		
	NC - Renovação do Cartão de Visitas		
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - Emissão de 1ª via do CPF	1	1
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Consulta Cadastral	6	6
	SH - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único		
	SH - Entrega de Certidão		
	SH - Inclusão no Cadastro Único do Auxílio Brasil		
	SH - Revalidação do Cadastro Único do Auxílio Brasil		
	SH - Solicitação de gratuidade de certidão		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi	12	12
	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi		
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo		
	ST - Atendimento Ceará Credi		
	ST - Atendimento Seguro Desemprego		
	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 agendado		
	ST - Seguro Justiça		
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	12	5
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário		
	TR - Consulta da Situação Eleitoral		

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	TR - Correção		
	TR - Declaração		
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor		
	TR - Entrega de Documentos		
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais		
	TR - Justificativa Eleitoral		
	TR - Multa Eleitoral		
	TR - Retorno pagamento		
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos		
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos		
SESA – Secretaria da Saúde	SS - Vacinação	1	1
MULTISSERVIÇOS	MS - Emissão do CPF	0	39
	MS - Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial) (AMC)		
	MS - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - Alteração de endereço no cadastro do IPTU(SEFIN)		
	MS - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU(SEFIN)		
	MS - Antecipação de Penalidade(AMC)		
	MS - Atendimento SEFIN Fortaleza(SEFIN)		
	MS - Cancelamento da Guia de ITBI(SEFIN)		
	MS - Cancelamento de inscrição do ISS(SEFIN)		
	MS - Cancelamento de Unidade Imobiliária(SEFIN)		
	MS - Consulta da Situação Eleitoral(TRE)		
	MS - Consulta de Habilitação no Simples Nacional(SEFIN)		
	MS - Consulta Declaração Certidão ITBI(SEFIN)		
	MS - Defesa de Autuação(AMC)		
	MS - Emissão de 1ª via do CPF		
	MS - Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE)		
	MS - Indicação de Condutor(AMC)		
	MS - Prescrição de Multa(AMC)		
	MS - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância(AMC)		
	MS - Recurso de Multa - JARI(AMC)		
	MS - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica(SEFIN)		
	MS - Ressarcimento(AMC)		
	MS - Restituição de valores(SEFIN)		
MS - Retorno pagamento(TRE)			
MS - Revalidação da Guia de ITBI vencida(SEFIN)			
MS - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI (SEFIN)			

Messejana			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.1
	MS - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos (TRE)		
	MS - SEFIN		
	MS - Solicitação de Avaliação de ITBI (SEFIN)		
	MS - Solicitação de Baixa de Pagamento (AMC)		
	MS - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI (SEFIN)		
	MS - Solicitação de Imunidade de ITBI (SEFIN)		
	MS - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros (SEFIN)		
	MS - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal (SEFIN)		
	MS - Solicitação de Nada Consta (AMC)		
	MS - Solicitação de Reavaliação de ITBI (SEFIN)		
	MS - Solicitação de Restituição de ITBI (SEFIN)		
	MS - Solicitações Gerais (AMC)		
	MS - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos (TRE)		
TOTAL DE SERVIÇOS		300	357

Alguns serviços foram acrescentados ou reduzidos de acordo com a demanda/necessidade do órgão.

Foram unificados os serviços dos órgãos TRE, SPS, AMC e SEFIN no mesmo espaço e utilizando os mesmos guichês para a prestação de serviços de órgãos diferentes, o que possibilita maior eficiência na prestação de serviços públicos.

Sobral

Tabela 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Sobral

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	MA - 2ª Via de Licença Emitida	7	7
	MA - Anuência Prévia		
	MA - Autorização ambiental		
	MA - Cadastro Técnico de Pessoa Física		
	MA - Consulta Prévia		
	MA - Declaração de Isenção		
	MA - Mudança de Titularidade		
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª Via de CNH	20	21
	DH - 2ª Via de CNH		
	DH - Adição de categoria		
	DH - Atendimento DETRAN		
	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		

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Mudança de categoria		
	DH - Prova de Atualização		
	DH - Prova Eletrônica		
	DH - Rebaixamento de categoria		
	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 - Agendamento CNH	30	32
	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt		
	IN - Agendamento INSS		
	IN - Agendamento Ministério do Trabalho		
	IN - Alteração de dados CPF		
	IN - Antecedentes criminais - Polícia Civil		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Estadual		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal		
	IN - Atualização cadastral do cidadão		
	IN - Boletim 2ª via de RG		
	IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO		
	IN - CTPS Digital		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Declaração NIS		
	IN - Emissão de certidão eleitoral		
	IN - ENEL Segunda via de fatura		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Ficha de Manifestação		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Impressão do protocolo do agendamento		
	IN - Internet Livre		
	IN - Justificativa de ausência eleitoral		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Ouvidoria do Governo CE		
	IN - Quitação de débitos eleitorais		
	IN - Serasa ONLINE		
	IN - Serviços DETRAN Online		
IN - Situação Cadastral CPF			
IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
IN - Solicitação de Serviços Web			
IN - SPC ONLINE			
IN - Vacinação Sobral			
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		

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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 - 2º Via de Comprovante de Alistamento	7	7
	JM - Alistamento militar		
	JM - Atendimento Junta Militar		
	JM - Carimbo Exército		
	JM - Declaração de Desobrigação do Exército		
	JM - Emissão de Taxas/Multas		
	JM - Entrega de certificados militares		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	13	13
	PC - 1ª Via de Identidade web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados do RG		
	PC - Emissão da carteira de identidade		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de carteira de identidade (AE)		
	PC - Entrega de Identidade agendado		
	PC - Entrega de Identidade WEB		
	PC - Isenção de Taxa da 2º Via		
	PC - Correção de Dados com Biometria		
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SE - Instalação de caixa	16	26
	SE - Tarifa social		
	SE - Aferição de hidrômetro		
	SE - Análise de Água		
	SE - Atendimento Água e Esgoto		
	SE - Atualização Cadastral		
	SE - Cadastramento de economias		
	SE - Comunicação de Vazamentos		
	SE - Cortes e Religação de água		
	SE - Declaração hidrossanitária		
	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 - Fiscalização de água clandestina		
	SE - Fiscalização de esgoto		
	SE - Ligação de esgoto		
	SE - Limpeza de Fossa		
	SE - Negociação de Débitos		
	SE - Pedido de Ligação de água / esgoto		
	SE - Retirada de carro pipa		
	SE - Segunda via de conta		
SE - Substituição de hidrômetro			
SE - Transferência de Titularidade			
SE - Verificação Extrato de débitos			
	CM - Atendimento cartão estacionamento e infrações	14	14

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
SETRAN - Secretaria de Estado de Transporte	CM - Credenciamento de Deficiente		
	CM - Credenciamento de Idoso		
	CM - Defesa Prévia		
	CM - Identificação de Infrator		
	CM - Recurso a JARI		
	SP - Atendimento Secretaria de Serviços Públicos		
	SP - Declaração		
	SP - Licença Médica		
	SP - Renovação Licença Transporte Distrital e Táxi		
	SP - Solicitação Criação Linha Transporte Distrital		
	SP - Solicitação Isenção IPVA / IPI / ICMS		
	SP - Solicitação Mudança de Veículos		
	SP - Solicitação Renovação Emplacamento		
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 - Cadastro Emissor NFA		
	SZ - Cadastro no ambiente seguro		
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)		
	SZ - Certidão positiva de débitos		
	SZ - Certificado de regularidade		
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais		
	SZ - Comunicação de extravio de ECF		
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes		
	SZ - Convalidação de documentos fiscais		
	SZ - Credenciamento de gráficas		
	SZ - Denúncias de clientes externos		
	SZ - Exclusão de edital		
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização		
	SZ - ICMS- Emissão de DAE		
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico		
	SZ - ICMS- Isenção para taxista		
	SZ - ICMS- Restituição		
	SZ - Impugnação de auto de infração		
	SZ - IPVA - Emissão de DAE		
	SZ - IPVA - Emissão Parcelamento		
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)		
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo		
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico		
	SZ - IPVA- Isenção taxista		
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia		
	SZ - ITCD- Liberação da Guia		
SZ - ITCD- Reavaliação			
		50	50

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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			
SEFIN - Secretária Municipal das Finanças	SF - Emissão de BCI (Boletim de Cadastro Imobiliário)	8	9
	SF - Emissão de Certidão negativa de débito		
	SF - Emissão de DAM (diversos)		
	SF - Emissão de Guia Complementar de ITBI		
	SF - Emissão de ISSQN de Pessoa Jurídica		
	SF - Emissão de ITBI e 2ª via de IPTU		
	SF - Emissão de Nota Fiscal Avulsa		
	SF - Parcelamento de débitos municipais		
	SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida		
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - Emissão de 1ª via do CPF	1	1
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi	10	11
	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi		
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo		
	ST - Atendimento Ceará Credi		
	ST - Atendimento Seguro Desemprego		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Retorno SINE		
	ST - Seguro Desemprego		
	ST - Seguro Justiça		
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente	SA - Alteração de Alvará de Funcionamento	21	21
	SA - Alteração de Projeto		
	SA - Alvará de Funcionamento Simplificado		
	SA - Aprovação Defini. De Loteamento		
	SA - Autenticação de Plantas e Projetos		
	SA - Autorizações (Comércio Ambulante / Outdoors e Letreiros / Som Volante)		
	SA - Autorizações Diversas		

SOBRAL			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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		
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico	SD - Consulta/Orientação MEI	3	2
	SD - Emissão de Boletos MEI		
	SD - Formalização / Alteração MEI		
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	VS - Consulta e Orientação	3	0
	VS - Denúncia		
	VS - Requisição de Alvará Sanitário		
SEDHAS - Secretaria de Direitos Humanos e Assistência Social	Cadastro Único / Declaração NIS / BPC	8	8
	SH - Atualização Cadastral		
	SH - Consulta de Benefícios		
	SH - Emissão de Declaração de NIS		
	SH - Emissão de Folha Resumo		
	SH - Entrevista		
	SH - Exclusão Cadastral de Membro Familiar (por óbito)		
	SH - Inclusão Cadastral de Membro Familiar		
MULTISSERVIÇOS	Atendimento Multisserviços (CPF / TRE)	0	8
	MS - Emissão do CPF		
	MS - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - Consulta da Situação Eleitoral(TRE)		
	MS - Emissão de 1ª via do CPF		
	MS - Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE)		
	MS - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)		
TOTAL DE SERVIÇOS		226	240

Houve alteração na disponibilidade dos serviços devido a solicitação dos órgãos.

Em outubro de 2022 foi ampliado o órgão municipal do SAAE na unidade de Sobral passando de 1 guichê para 5 guichês de atendimento, com retaguarda para apoio ao atendimento contando com 3 colaboradores, ao todo são 8. O atendimento ao cidadão dos serviços do SAAE na cidade de Sobral, passou a funcionar exclusivamente na unidade do Vapt Vupt.

Foram unificados os serviços dos órgãos TRE e SPS no mesmo espaço e utilizando os mesmos guichês para a prestação de serviços de órgãos diferentes, o que possibilita maior eficiência na prestação de serviços públicos.

Antônio Bezerra

Tabela 11: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

Antônio Bezerra			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	11	11
	AM - Defesa de Autuação		
	AM - Emissão de Credencial para Idoso e Deficiente para uso de vaga especial		
	AM - Indicação de Condutor		
	AM - Prescrição de Multa		
	AM - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância		
	AM - Recurso de Multa - JARI		
	AM - Ressarcimento		
	AM - Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial)		
	AM - Solicitação de Baixa de Pagamento		
	AM - Solicitação de Nada Consta		
	AM - Solicitações Gerais		
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Atendimento SDE(MEI e Nossas Guerreira)	16	28
	SD - Abertura do MEI		
	SD - Abertura e extrato de conta corrente		
	SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais		
	SD - Alteração de dados do Programa Nossas Guerreiras		
	SD - Alteração de dados do MEI		
	SD - Apoio na comercialização de produtos		
	SD - Baixa do MEI		
	SD - Boletos do MEI Simples Nacional		
	SD - Cadastro da Documentação do Programa Nossas Guerreiras		
	SD - Cadastro do GOV.BR Mei		
	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 - Declaração do MEI		
	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 - Informações e Inscrições do Programa Nossas Guerreiras		
	SD - Inscrição dos Cursos Fortaleza Capacita		
SD - Mapeamentos socioprodutivos			
SD - Organização de feiras de produtos locais			
SD - Orientação para o Microcrédito			
SD - Orientações Programa Nossas Guerreiras			
SD - Parcelamento Mei Simples Nacional			
SD - Saque avulso através do celular			
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	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		

Antônio Bezerra		2022.1	2022.2
Órgão	Atividade		
	CG - Análise de Pagamento		
	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 e Análise de Água		
	CG - Confirmação de execução corte		
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação		
	CG - Conserto caixa hidrômetro		
	CG - Conserto de vazamento na rede		
	CG - Conserto vazamento ligação predial		
	CG - Correção de Dados Pessoais		
	CG - Corte Solicitado		
	CG - Deslocamento de Kit cavalete		
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto		
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
	CG - Destamponamento ligação esgoto		
	CG - Devolução de valores		
	CG - Emissão de 2ª via de fatura		
	CG - Emissão de carta de anuência		
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo		
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto		
	CG - Instalação de Hidrante		
	CG - Instalação de Hidrômetro		
	CG - Instalação Eliminador de ar		
	CG - Interligação esgoto Cagece		
	CG - Leitura informada pelo cliente		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro		
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida		
	CG - Ligação de esgoto		
	CG - Ligação de Esgoto Cagece		
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas		
	CG - Outros		
	CG - Parcelamento de Débitos		
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece		
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água		
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto		
	CG - Reativação de débito - CADIN		
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência		
	CG - Reclamação de falta D'água		
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto		
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada		
	CG - Recuperação do Passeio		
	CG - Recuperação do Pavimento		
	CG - Registro de Atendimento		
	CG - Regularização de fraude/ Débitos		
	CG - Religação de Água		
	CG - Religação Urgente		
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo		

Antônio Bezerra		2022.1	2022.2
Órgão	Atividade		
	CG - Retirada de Hidrômetro		
	CG - Retirada eliminador de Ar		
	CG - Retorno		
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante		
	CG - Sondagem campo rede água		
	CG - Sondagem campo rede esgoto		
	CG - Substituição de Hidrômetro		
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado		
	CG - Substituição de ligação de água		
	CG - Substituição de Registro Geral		
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro		
	CG - Supressão de Ramal Predial		
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto		
	CG - Transferência de Ligação de Água		
	CG - Vencimentos Opcionais		
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa		
	CG - Verificação consumo medido		
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto		
	CG - Verificação de Consumo Elevado		
	CG - Verificação de dados cadastrais		
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição		
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento		
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete		
	CG - Verificação de ligação executada não faturada		
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada		
	CG - Verificação de não recebimento de fatura		
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto		
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado		
CG - Verificação interligação esgoto			
CG - Verificação irregularidade na ligação			
CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água			
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª via de CNH		
	DH - 2ª Via de CNH		
	DH - Adição de categoria		
	DH - Atendimento DETRAN		
	DH - Averbação		
	DH - Captura Digital/Foto		
	DH - Consulta a processos	13	12
	DH - Emissão da CNH definitiva		
	DH - Emissão de Declaração de Residência		
	DH - Emissão de nada consta		
	DH - Inclusão de atividade remunerada		
DH - Renovação de CNH			
ETUFOR - Empresa de Transporte	EN - Entrega de Documentos		
	ET - Bicicleta Integrada	13	20
	ET - Bolsa de Empregos		

Antônio Bezerra		2022.1	2022.2
Órgão	Atividade		
Urbano de Fortaleza	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal		
	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 - Entrega do bilhete urbano		
	ET - Entrega do Cartão BUM		
	ET - Reativação de Cartão		
	ET - Renovação / Transferência / Reativação Cartão		
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso		
	ET - Restituição Estudantil		
ET - Vistoria de plataformas digitais			
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH		
	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt		
	IN - Agendamento INSS		
	IN - Agendamento Ministério do Trabalho		
	IN - Agendamento PROCON		
	IN - Alteração de dados CPF		
	IN - Antecedentes criminais - Polícia Civil		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Estadual		
	IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal		
	IN - Atualização cadastral do cidadão		
	IN - Boleto 2ª via de RG		
	IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO		
	IN - CTPS Digital		
	IN - CURSOS GRATUITOS e-VAPT		
	IN - Cursos Interativos		
	IN - Declaração NIS		
	IN - e-TITULO	32	33
	IN - Emissão de certidão eleitoral		
	IN - ENEL Segunda via de fatura		
	IN - Entrega de Certificados		
	IN - Ficha de Manifestação		
	IN - Impressão 2ª via CPF		
	IN - Impressão do protocolo do agendamento		
	IN - Internet Livre		
	IN - Justificativa de ausência eleitoral		
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos		
	IN - Ouvidoria do Governo CE		
	IN - Quitação de débitos eleitorais		
	IN - Serasa ONLINE		
	IN - Serviços DETRAN Online		
IN - Situação Cadastral CPF			
IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
IN - SPC ONLINE			

Antônio Bezerra		2022.1	2022.2
Órgão	Atividade		
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	15	15
	PC - 1ª Via de Identidade web		
	PC - 2ª Via de Identidade		
	PC - 2ª Via de Identidade web		
	PC - Consulta de RG		
	PC - Correção de dados do RG		
	PC - Emissão da carteira de identidade		
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)		
	PC - Emissão de carteira de identidade (AE)		
	PC - Entrega de Identidade agendado		
	PC - Entrega de Identidade WEB		
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via		
	PB - 1ª Via de Identidade - Retaguarda		
	PB - 2ª Via de Identidade - Retaguarda		
	PB - Emissão de DAE – Taxas - Retaguarda		
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	11	12
	PR - Abertura Direta de Reclamação		
	PR - Audiência de Conciliação		
	PR - Consulta fornecedor		
	PR - Denúncia		
	PR - Descumprimento de acordo		
	PR - Linha Direta		
	PR - Notificação de retenção de documentação escolar		
	PR - Orientação Jurídica		
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)		
	PR - Simples consulta		
PR - Vista dos Autos			
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			

Antônio Bezerra		2022.1	2022.2
Órgão	Atividade		
	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		
SAP - Secretaria da Administração Penitenciária	NC - 2ª via Cartao de Visitante	5	7
	NC - Alternativa Penal		
	NC - Atendimento Assistente Social SAP		
	NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter		
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares		
	NC - Entrega do Cartão de Visitas		
NC - Renovação do Cartão de Visitas			
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - Emissão de 1ª via do CPF	1	1
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Consulta Cadastral	6	6
	SH - Emissão de Declaração de Inscrição no Cadastro Único		
	SH - Entrega de Certidão		
	SH - Inclusão no Cadastro Único do Auxílio Brasil		
	SH - Revalidação do Cadastro Único do Auxílio Brasil		
	SH - Solicitação de gratuidade de certidão		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi	12	12
	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi		
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo		
	ST - Atendimento Ceará Credi		
	ST - Atendimento Seguro Desemprego		
	ST - Atualização de PIS		
	ST - Consulta de Seguro Desemprego		
	ST - Entrega de CTPS		
	ST - Intermediação de Mão de Obra		
	ST - Isenção de Taxa do RG		
	ST - Seguro Desemprego		
ST - Seguro desemprego agendado			
SESA - SECRETARIA DA SAUDE	SS - Vacinação	1	1
TRE- Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	12	5
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário		
	TR - Consulta da Situação Eleitoral		
	TR - Correção		
	TR - Declaração		
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor		

Antônio Bezerra			
Órgão	Atividade	2022.1	2022.2
	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		
DPGE - Defensoria Pública do Estado do Ceará	DG - Abertura de Processo	8	8
	DG - Atendimento Defensoria Pública		
	DG - Atendimento NUAPP (Pedido de Liberdade)		
	DG - Consultas Processuais		
	DG - Emissão de ofício para isenção		
	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição		
	DG - Realização de Audiência de Conciliação		
CPCE - Capitania dos Portos	CP - Inscrição Inicial / Registro / Transferência / Renovação / Cancelamento	23	23
	CP - 2ª via Carteira Habilitação		
	CP - Agendamento exames habilitação		
	CP - Agregação Categoria Motonauta		
	CP - Ascensão de Categoria		
	CP - Embarcações Serviço Diversos		
	CP - Emissão / 2ª via de CTS Ex Alunos		
	CP - Emissão / Revalidação Etiqueta da CIR		
	CP - Emissão Carteira Habilitação		
	CP - Emissão Certidões Diversas		
	CP - Emissão de CHA / Arrais Amador / Motonauta / Mestre / Capitão		
	CP - Emissão Título Inscrição		
	CP - Estorno de GRU		
	CP - Homologação de Embarque		
	CP - Identificação		
	CP - Recebimento de Documentos		
	CP - Registro Averbações / Cancelamento de Ônus		
	CP - Renovação Carteira Habilitação		
	CP - Revalidação / 2ª via de CIR		
	CP - Revalidação / Emissão de Certificados		
CP - Serviço de Identificação			
CP - Transferência de Jurisdição			
CPCE - Serviços Diversos			
MULTISSERVIÇOS	MS - Emissão do CPF	0	39
	MS - Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial) (AMC)		
	MS - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - Alteração de endereço no cadastro do IPTU(SEFIN)		
	MS - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU(SEFIN)		
	MS - Antecipação de Penalidade(AMC)		
	MS - Atendimento SEFIN Fortaleza(SEFIN)		
	MS - Cancelamento da Guia de ITBI(SEFIN)		
	MS - Cancelamento de inscrição do ISS(SEFIN)		
	MS - Cancelamento de Unidade Imobiliária(SEFIN)		
	MS - Consulta da Situação Eleitoral(TRE)		
	MS - Consulta de Habilitação no Simples Nacional(SEFIN)		

Antônio Bezerra		2022.1	2022.2
Órgão	Atividade		
	MS - Consulta Declaração Certidão ITBI(SEFIN)		
	MS - Defesa de Autuação(AMC)		
	MS - Emissão de 1ª via do CPF		
	MS - Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE)		
	MS - Indicação de Condutor(AMC)		
	MS - Prescrição de Multa(AMC)		
	MS - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância(AMC)		
	MS - Recurso de Multa - JARI(AMC)		
	MS - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica(SEFIN)		
	MS - Ressarcimento(AMC)		
	MS - Restituição de valores(SEFIN)		
	MS - Retorno pagamento(TRE)		
	MS - Revalidação da Guia de ITBI vencida(SEFIN)		
	MS - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI(SEFIN)		
	MS - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)		
	MS - SEFIN		
	MS - Solicitação de Avaliação de ITBI(SEFIN)		
	MS - Solicitação de Baixa de Pagamento(AMC)		
	MS - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI(SEFIN)		
	MS - Solicitação de Imunidade de ITBI(SEFIN)		
	MS - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros(SEFIN)		
	MS - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal(SEFIN)		
	MS - Solicitação de Nada Consta(AMC)		
	MS - Solicitação de Reavaliação de ITBI(SEFIN)		
	MS - Solicitação de Restituição de ITBI(SEFIN)		
	MS - Solicitações Gerais(AMC)		
	MS - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)		
TOTAL ANTONIO BEZERRA		298	352

Houve alteração na disponibilidade dos serviços devido a solicitação dos órgãos.

Foram incluídos novos serviços do órgão SDE – Secretaria de Desenvolvimento Econômico.

Foram unificados os serviços dos órgãos TER, SPS, AMC e SEFIN no mesmo espaço e utilizando os mesmos guichês para a prestação de serviços de órgãos diferentes, o que possibilita maior eficiência na prestação de serviços públicos.

6.2.2 Dos Bens

A concessionária conta com procedimentos auditáveis e indicadores de rotina para garantir o bom uso dos bens estruturais. Os indicadores de manutenção das unidades são:

- 1 - Manutenções preventivas.
- 2 – Manutenções corretivas programadas.
- 3 – Manutenções corretivas.

Com relação aos bens reversíveis a concessionária realiza semestralmente inventário patrimonial e envia ao Poder Concedente, sempre que solicitado, a listagem dos bens reversíveis para conferência.



Anualmente a concessionária envia por e-mail a relação de todos os bens reversíveis para conferência da Secretaria de Proteção Social.



Projeções

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

Tabela 12: Demanda projetada x atendida

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE												
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000	354	1				1.600	219		573
AMAJU - Autarquia Municipal de Meio Ambiente		158											158
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	2.549	3	8.160	6.152	18	2.000	76		2.860	5.355	13	14132
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000			3.000			2.600			
CENTRAL FÁCIL	3.012												
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contábeis													
SEDEST - Secretaria do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo		362	1										362

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE				MESSEJANA				SOBRAL				ANTONIO BEZERRA				TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE				MÉDIA SEMESTRE				MÉDIA SEMESTRE				MÉDIA SEMESTRE				
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		
CPCE - Capitania dos Portos														107			107
SETRAN - Secretaria de Estado de Transporte									429	4							429
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	2834			1.759	126			1.480	429	5		2.814	70	1		3459
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	36			1.578			2.080	204	2			2.520				240
SER - Secretaria Executiva Regional																	
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75																
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	14			1.079			216	2				1.732				16
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social																	

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE				MESSEJANA				SOBRAL				ANTONIO BEZERRA				TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE		MÉDIA SEMESTRE		MÉDIA SEMESTRE		MÉDIA SEMESTRE		MÉDIA SEMESTRE		MÉDIA SEMESTRE		MÉDIA SEMESTRE				
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		
ENEL	5.600			2.000			5.000			4.400			4.400				
CORREIOS - Companhia Brasileira de Correios e Telégrafos	2.000			2.000			1.800			2.600			2.600				
DECON - Defesa do Consumidor do Ceará				450						720			720				
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	6.112	41	3.464	4.911	8	2.685	6.682	6	6.062	4.739	10	22444				
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	504		640			3.500	223		727				
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					2.975	12					2.516	5	5491				
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300							
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000	14.403	25	2.200	15.555	43	1.000	11.446	5	3.600	19.483		60887				
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social																	
JUNTA MILITAR		409	9	325				315	26	254			724				
OUIDORIA	150			150			150			150							

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE				MESSEJANA				SOBRAL				ANTONIO BEZERRA				TOTAL	
	MÉDIA SEMESTRE																	
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO		ATENDIDOS MÉDIA
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	8.757	30	5.560	16.815	36	4.000	8.460	18	8.900	24.344	29						58376
POLÍCIA FEDERAL	1.100	521																521
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					968												1	1739
SRF - Secretaria da Receita Federal	900			600			800			780								
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432			1.091			317			1.745	1							1
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos	1.320	180	2	990	86		1.364	67		1.100	249							582
SERASA Experian				994						1.590								
SDHDS - Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social					5.650	22					4.077	16						9727
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	2.268	13	1.649	2.537	83	479	2.750	5	2.638	3.080	35						10635

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE				MESSEJANA				SOBRAL				ANTONIO BEZERRA				TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE				MÉDIA SEMESTRE				MÉDIA SEMESTRE				MÉDIA SEMESTRE				
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA		
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					382	1								536		918	
SESA - Secretaria da Saúde					191	3										191	
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente										124	1					124	
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde		1454	20											249		1703	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA										14						14	
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico										166	2					166	
SEDHAS - Secretaria dos Direitos Humanos e Assistência Social										204	5					204	
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto										911						911	
SAP - Secretaria de Administração Penitenciária					1630	51								1725	30	3355	

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE			MÉDIA SEMESTRE			MÉDIA SEMESTRE			MÉDIA SEMESTRE			
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	ATENDIDOS MÉDIA
Multiserviços		200	4		956	80		104		574			1834
TOTAL	36.715	40.257	148	43.378	59.792	358	29.011	32.383	79	58.591	68.318	140	200.750

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. Em alguns órgãos, houve a dispensa de cidadãos, conforme descrito na tabela 13. Estes cidadãos não tiveram o seu atendimento concluído em decorrência de questões operacionais como: Sistema inoperante (sistema dos órgãos implantados), Falta de material (falta de material específico para realização dos serviços dos órgãos), Queda de link (Etice – Governo do Ceará, Fibrafor – Prefeitura de Fortaleza e Mobi Telecom), Falta de Capacidade operacional (quando a capacidade de atendimento dos órgãos está esgotada) e Ausência de Servidor de órgãos parceiros.

A SPS passou a compor nos relatórios semestrais, os comparativos das demandas de acordo com o preceituado na Resolução nº 649/2022 do Tribunal de Contas do Estado – TCE (prolatada no Processo no 04078/2018-9), que “Determinar à Secretária da Justiça e Cidadania que, em prazo de 30 (trinta) dias, passe a comparar a demanda real com a projetada das unidades, avaliando a conformidade com as cláusulas 17.1.(i) e 17.3 do Contrato no 107/2013”.

Logo, a seguir, pode ser observada a Demanda Real, traduzida no volume de atendimento, com a Demanda Projetada, de modo que melhor se compare a conformidade das ações do Programa, mesmo que apoiados nas análises do IPECE, uma vez demonstrado que “a demanda não guarda relação para a necessidade de reequilíbrio econômico-financeiro”.

Tabela 13: Volume de atendimento x Meta edital 2022.2

Volume Atendimento x Meta Edital 2022.2				
JULHO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta JUL
ANTONIO BEZERRA	71.606	2.930	61.530	+ 16%
JUAZEIRO	44.957	1.685	35.385	+ 27%
MESSEJANA	64.844	2.169	45.549	+ 42%
SOBRAL	31.985	1.451	30.471	+ 5%
TOTAL	213.392	8.235	172.935	+ 23%

Qtd Dias Úteis / Realizados: **21**

AGOSTO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta AGO
ANTONIO BEZERRA	77.456	2.930	67.390	+ 15%
JUAZEIRO	48.389	1.685	38.755	+ 25%
MESSEJANA	67.907	2.169	49.887	+ 36%
SOBRAL	33.900	1.451	33.373	+ 2%
TOTAL	227.652	8.235	189.405	+ 20%

Qtd Dias Úteis / Realizados: **23**

SETEMBRO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta SET
ANTONIO BEZERRA	73.133	2.930	61.530	+ 19%
JUAZEIRO	38.289	1.685	35.385	+ 8%
MESSEJANA	61.841	2.169	45.549	+ 36%
SOBRAL	32.191	1.451	30.471	+ 6%

**Volume Atendimento x Meta Edital
2022.2**

TOTAL	205.454	8.235	172.935	+ 19%
--------------	----------------	--------------	----------------	--------------

Qtd Dias Úteis / Realizados: **21**

OUTUBRO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta OUT
ANTONIO BEZERRA	61.071	2.930	55.670	+ 10%
JUAZEIRO	34.747	1.685	32.015	+ 9%
MESSEJANA	56.065	2.169	41.211	+ 36%
SOBRAL	30.366	1.451	27.569	+ 10%
TOTAL	182.249	8.235	156.465	+ 16%

Qtd Dias Úteis / Realizados: **19**

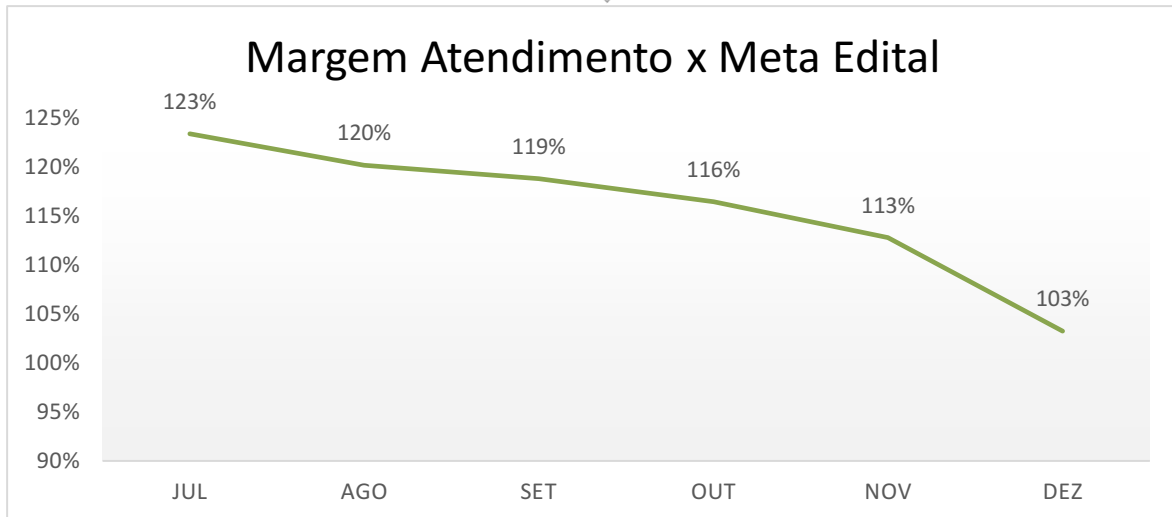
NOVEMBRO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta NOV
ANTONIO BEZERRA	60.341	2.930	58.600	+ 3%
JUAZEIRO	36.851	1.685	33.700	+ 9%
MESSEJANA	54.514	2.169	43.380	+ 26%
SOBRAL	34.054	1.451	29.020	+ 17%
TOTAL	185.760	8.235	164.700	+ 13%

Qtd Dias Úteis / Realizados: **20**

DEZEMBRO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta DEZ
ANTONIO BEZERRA	65.137	2.930	64.460	+ 1%
JUAZEIRO	37.504	1.685	37.070	+ 1%
MESSEJANA	51.657	2.169	47.718	+ 8%
SOBRAL	32.763	1.451	31.922	+ 3%
TOTAL	187.061	8.235	181.170	+ 3%

Qtd Dias Úteis / Realizados: **22**

Figura 10: Margem de atendimento x Meta edital



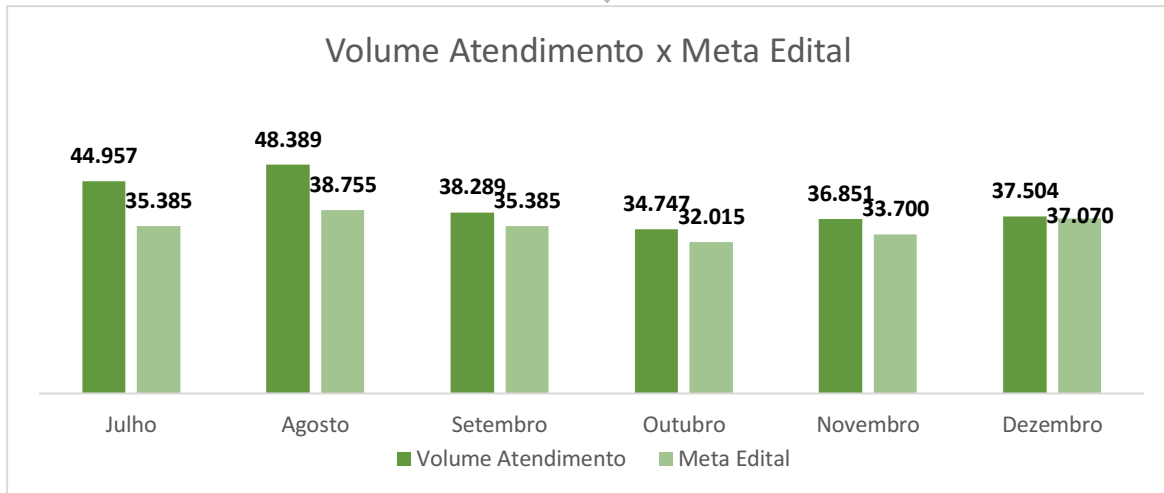
No 2º semestre de 2022, mesmo as unidades Vapt Vupt tendo realizado atendimentos acima do que estava previsto na meta edital, com média de margem superior a 16%, importa informar que o 4º Aditivo firmado em outubro de 2022, traz em seu objeto a expansão do Programa Vapt Vupt que buscará suprir a demanda reprimida e excedente já identificada e apresentada nos estudos técnicos referente ao processo de aditivo. O “esgotamento da reserva técnica dos equipamentos atualmente em operação”, faz referência a sua capacidade de absorver um volume maior que o projetado, e com as 3 (três) novas unidades, principalmente na Capital, esperamos uma dissolvimento dessa demanda no decorrer da operação das unidades previstas no 4º Aditivo.

Juazeiro do Norte

Tabela 14: Volume atendimento x Meta edital (Juazeiro do Norte)

Juazeiro do Norte							
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	44.957	48.389	38.289	34.747	36.851	37.504	240.737
Meta Edital	35.385	38.755	35.385	32.015	33.700	37.070	212.310

Figura 11: Volume atendimento x meta edital (Juazeiro do Norte)



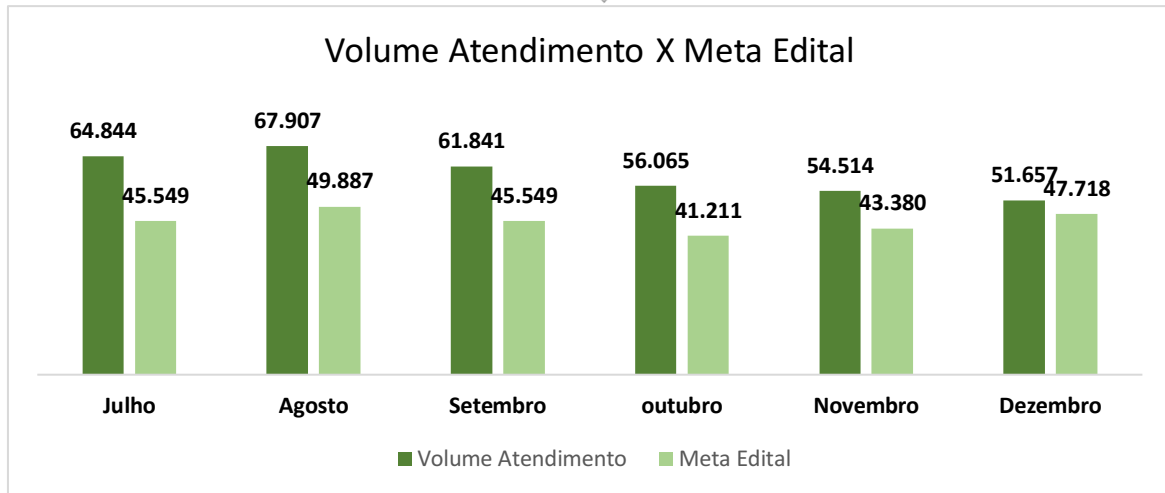
No 2º Semestre de 2022 na unidade de Juazeiro do Norte, foram realizados 240.737 atendimentos onde estava previsto em meta edital 212.310 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 13%.

Messejana

Tabela 15: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)

Messejana	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	64.844	67.907	61.841	56.065	54.514	51.657	356.828
Meta Edital	45.549	49.887	45.549	41.211	43.380	47.718	273.294

Figura 12: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)



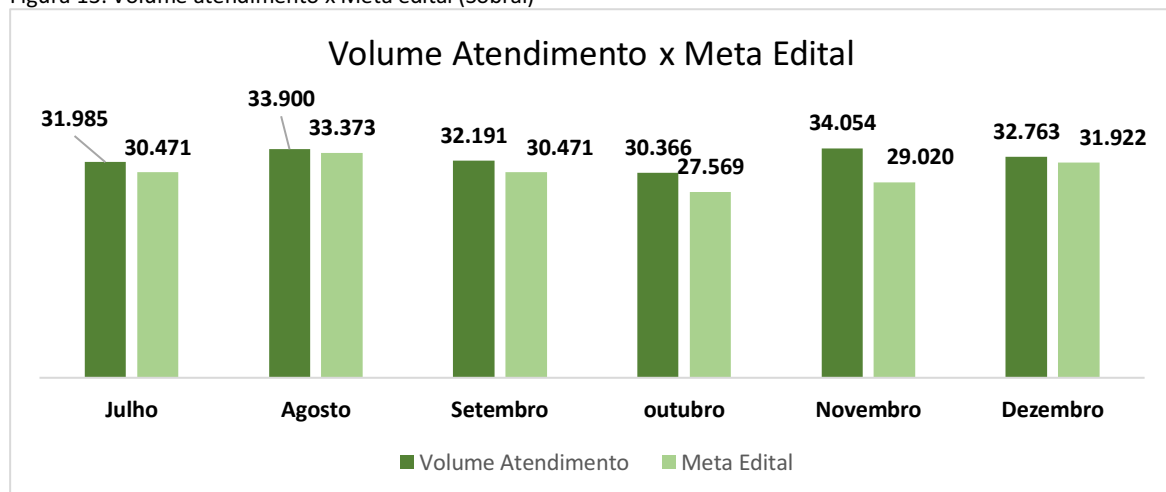
No 2º Semestre de 2022 na unidade de Messejana, foram realizados 356.828 atendimentos onde estava previsto em meta edital 273.294 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 31%.

Sobral

Tabela 16: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)

Sobral	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	31.985	33.900	32.191	30.366	34.054	32.763	195.259
Meta Edital	30.471	33.373	30.471	27.569	29.020	31.922	182.826

Figura 13: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)



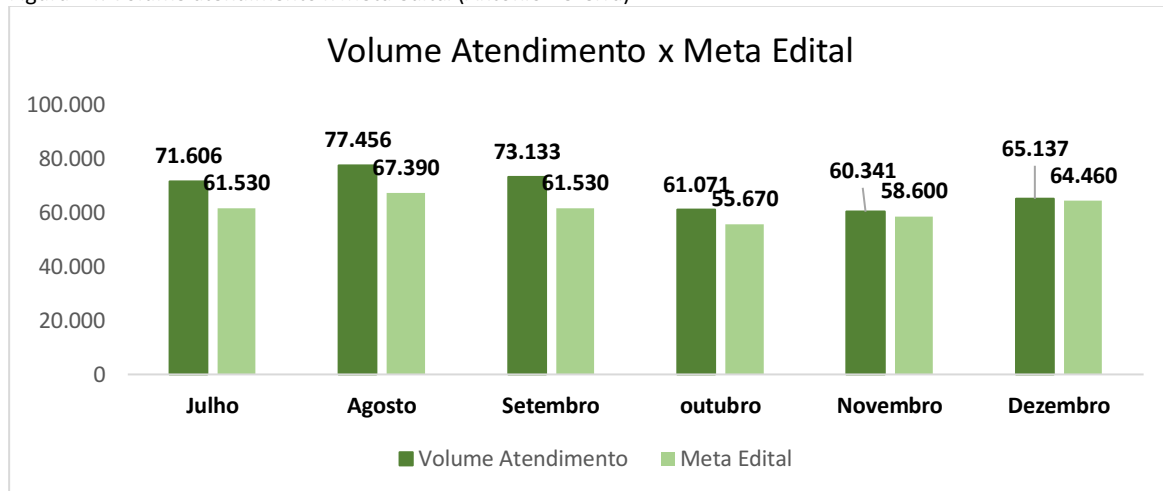
No 2º Semestre de 2022 na unidade de Sobral, foram realizados 195.259 atendimentos onde estava previsto em meta edital 182.826 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 7%.

Antônio Bezerra

Tabela 17: Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)

Antônio Bezerra	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	71.606	77.456	73.133	61.071	60.341	65.137	408.744
Meta Edital	61.530	67.390	61.530	55.670	58.600	64.460	369.180

Figura 14: Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)



No 2º Semestre de 2022 na unidade de Antônio Bezerra, foram realizados 408.744 atendimentos onde estava previsto em meta edital 369.180 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 11%.

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 Outubro 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 subcláusula 4.3 deste CONTRATO, devem ser contabilizadas em separado”.

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

- (i) rendimentos decorrentes do aluguel ou arrendamento de espaços para prestadores de serviço integrantes da iniciativa privada;*
- (ii) receitas oriundas da comercialização de espaços publicitários em mídia, eletrônica ou não, nas instalações sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;*
- (iii) receitas oriundas da comercialização de consultas a dados produzidos nas UNIDADES VAPT VUPT;*
- (iv) receitas oriundas da exibição e distribuição de informações em sistemas de áudio e vídeo, celulares, modems, dispositivos de comunicação, totens eletrônicos ou quaisquer outros mecanismos de transmissão ou recepção;*
- (v) receitas oriundas de parcerias com financeiras, operadoras de crédito, bancos, agentes financeiros, operadoras de telecomunicações e redes de varejo, desde que compatíveis com os SERVIÇOS VAPT VUPT e que não causem qualquer prejuízo a esses.*
- (vi) Receitas oriundas da venda de bens moveis, realizada pela Concessionária, na hipótese em que constituir medida integrante de plano de manutenção ou renovação previamente aprovado pelo PODER CONCEDENTE em conformidade com o disposto no Anexo I do EDITAL.”*

6.2.3 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2022.1

Figura 15 à 22: Julho Azul – Contra Tráfico de Pessoas





Figura 23 à 26: Agosto – Dia dos Pais



Figura 27 e 28: Agosto – Doação de Sangue – Sobral



Figura 29 à 33: Setembro Amarelo – Mês da Prevenção contra o Suicídio





Figura 34 à 39: Outubro Rosa – Prevenção do Câncer da Mama





Figura 40 e 41: Outubro - Dia do Idoso



Figura 42 e 43: Outubro – Dia da Cidadania



Figura 44 à 47: Outubro – Dia das Crianças



Figura 48 à 51: Novembro Azul – Prevenção do Câncer da Próstata





Figura 49 à 53: Dezembro Vermelho





Figura: 54 e 55: Doação de Sangue – Sobral



6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de julho a 30 de dezembro de 2022, 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 utilizada uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.

Perfil - Juazeiro do Norte

Figura 56: perfil de usuário (Sexo)

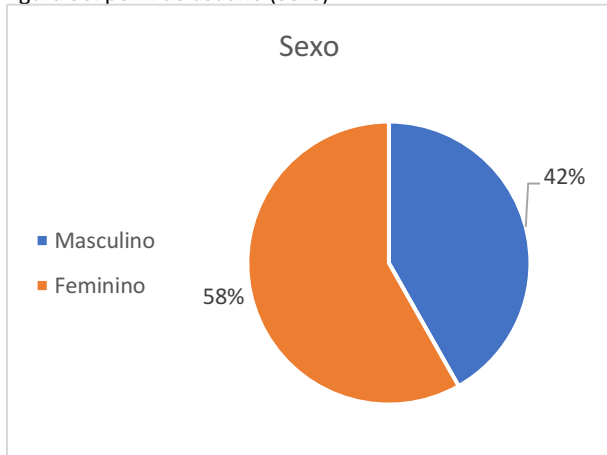


Figura 57: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

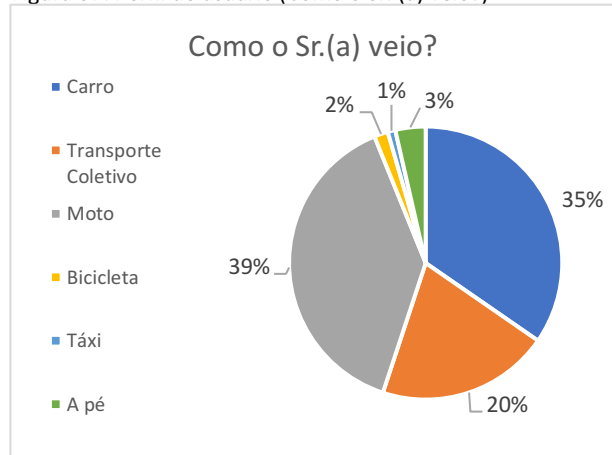


Figura 58: Perfil de usuário (Escolaridade)

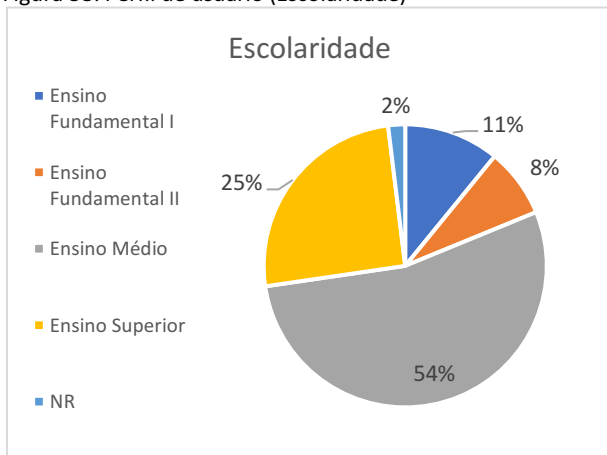


Figura 59: Perfil de usuário (Faixa etária)

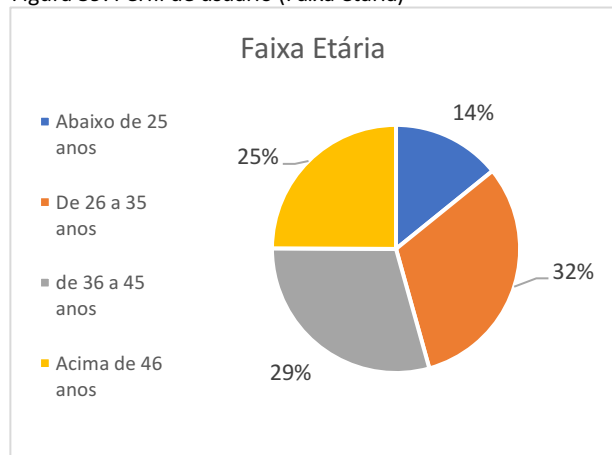


Figura 60: Perfil de usuário (Faixa salarial)

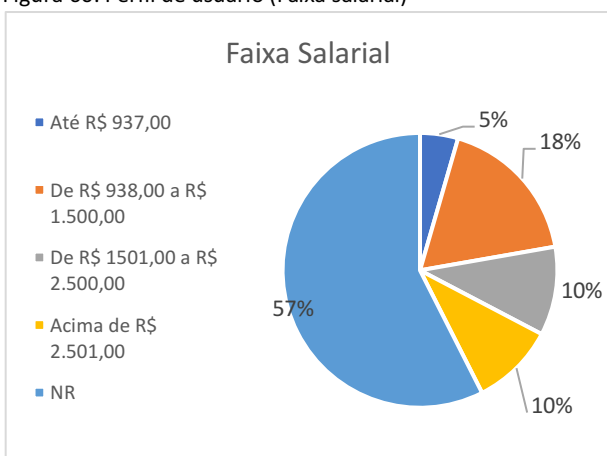
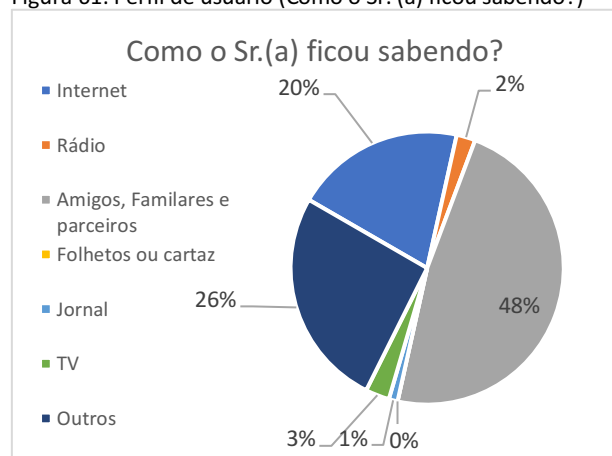


Figura 61: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Juazeiro do Norte é em sua maioria feminino (58%), com faixa etária entre 36 a 45 anos (31%), com ensino médio completo (54%) e (57%) optaram em não responder a sua faixa salarial.

A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (48%) e chegam na unidade através de motocicleta (39%).

Perfil - Messejana

Figura 62: perfil de usuário (Sexo)

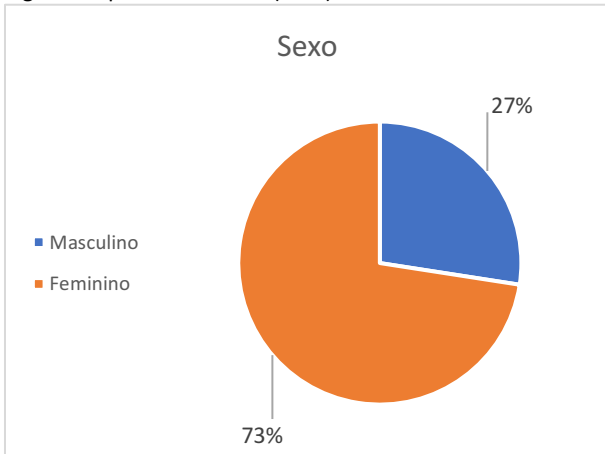


Figura 63: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

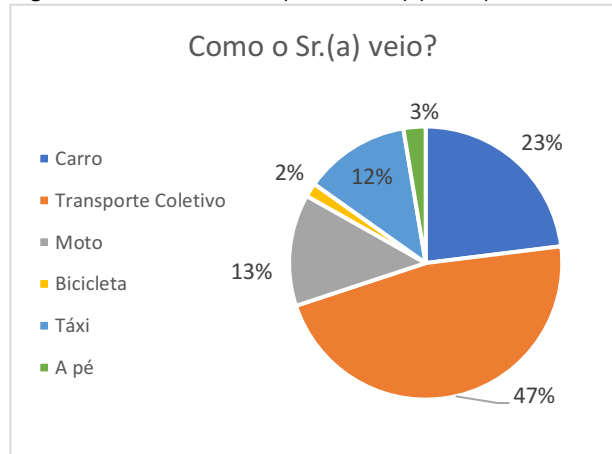


Figura 64: Perfil de usuário (Escolaridade)

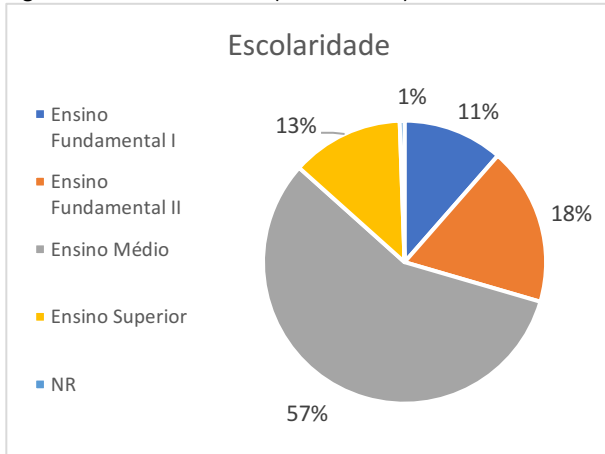


Figura 65: Perfil de usuário (Faixa etária)

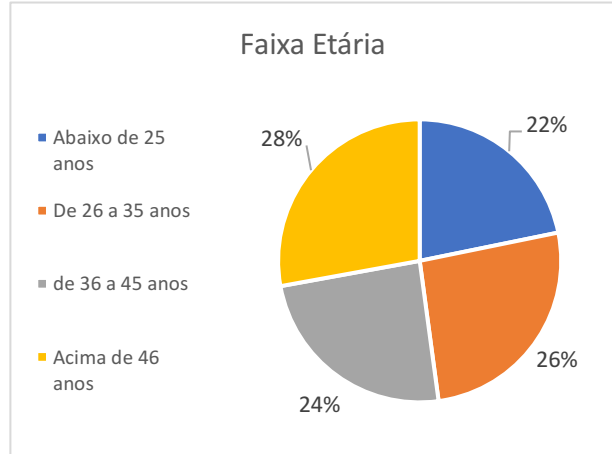


Figura 66: Perfil de usuário (Faixa salarial)

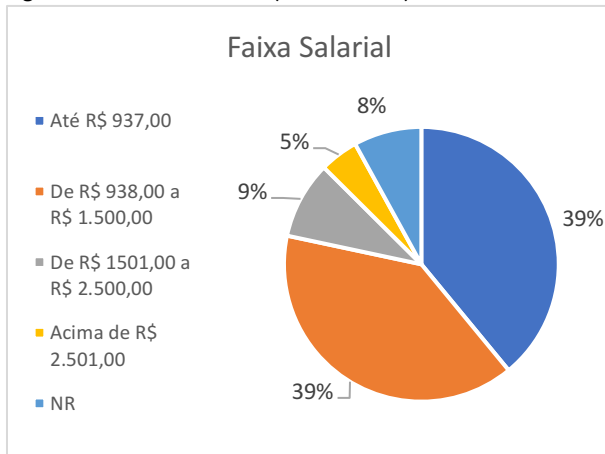
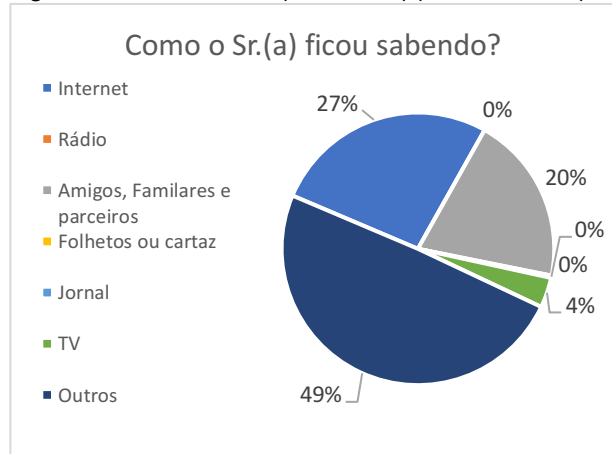


Figura 67: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Messejana é em sua maioria feminino (73%), com faixa etária acima de 46 anos (28%), com ensino médio completo (57%), com faixa salarial de R\$ 938 a R\$ 1500 (39%). A forma de divulgação do programa foi através de outros canais representando (49%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (47%).

Perfil - Sobral

Figura 68: perfil de usuário (Sexo)

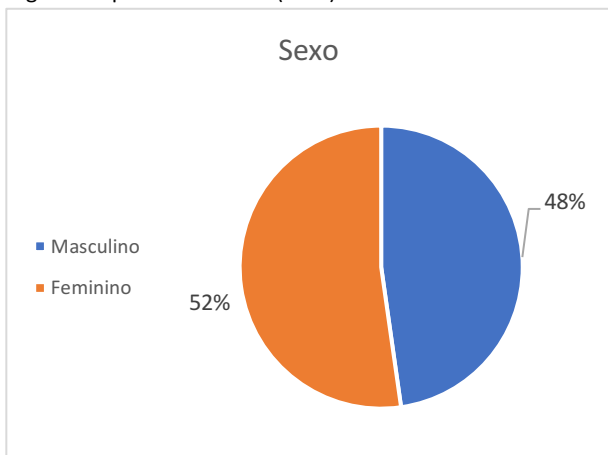


Figura 69: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

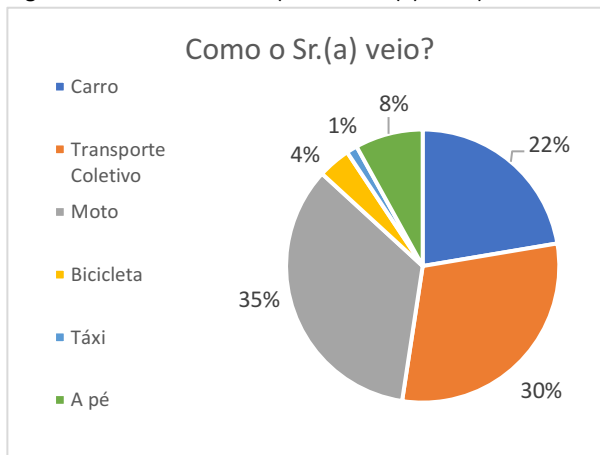


Figura 70: Perfil de usuário (Escolaridade)

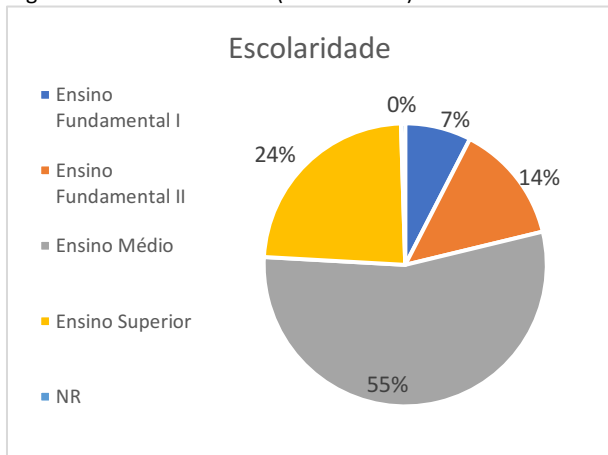


Figura 71: Perfil de usuário (Faixa etária)

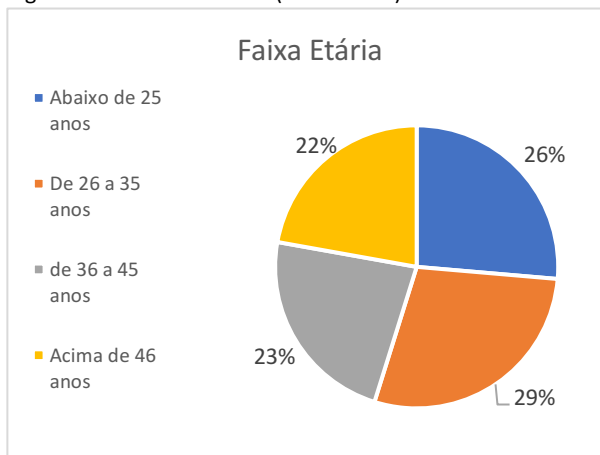


Figura 72: Perfil de usuário (Faixa salarial)

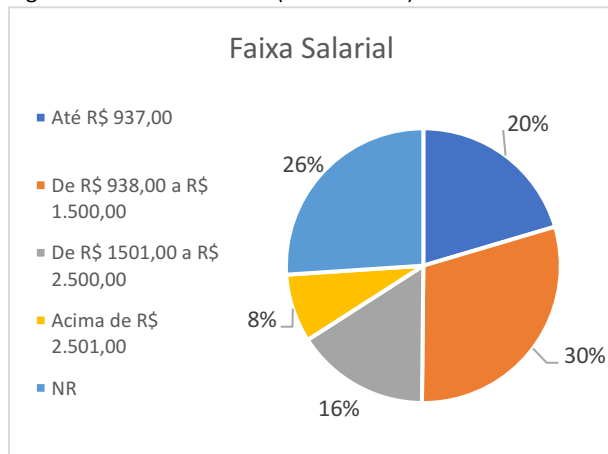
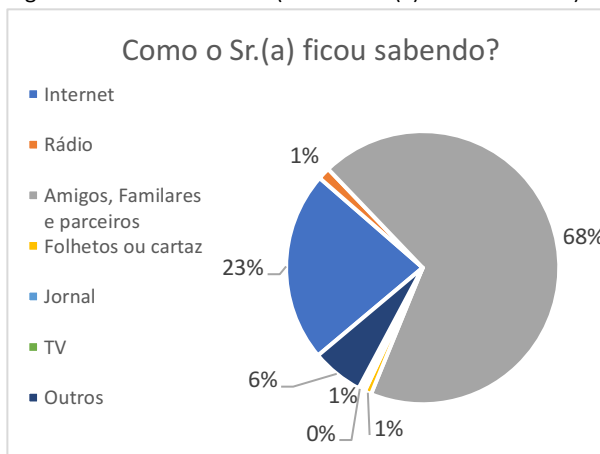


Figura 73: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Sobral é em sua maioria masculino (52%), com faixa etária de 26 a 35 anos (28%) com ensino médio completo (55%), com faixa salarial de R\$ 938 a R\$ 1.500 (30%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (68%) e chegam na unidade através de motocicleta (34%).

Perfil - Antônio Bezerra

Figura 74: perfil de usuário (Sexo)

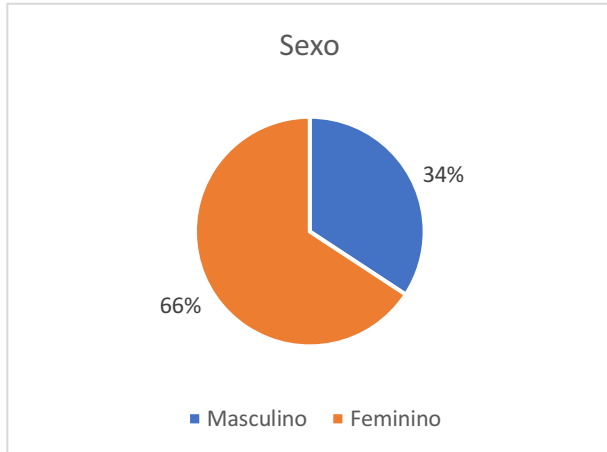


Figura 75: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

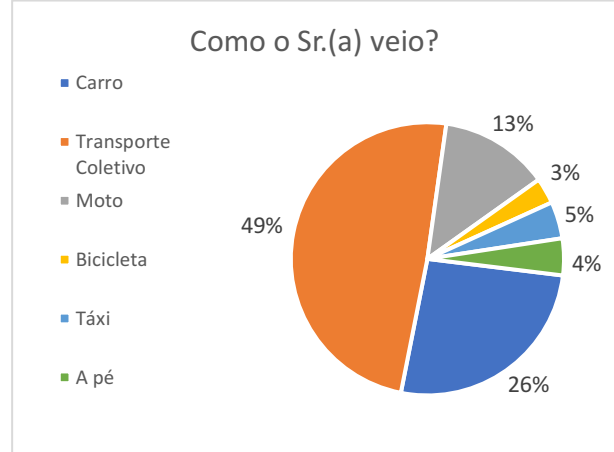


Figura 76: Perfil de usuário (Escolaridade)

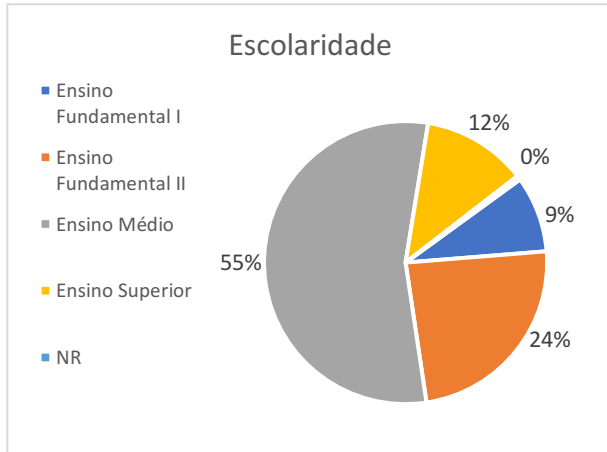


Figura 77: Perfil de usuário (Faixa etária)

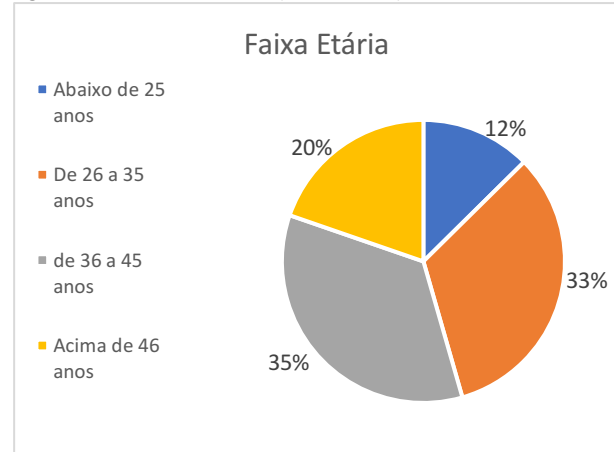


Figura 78: Perfil de usuário (Faixa salarial)

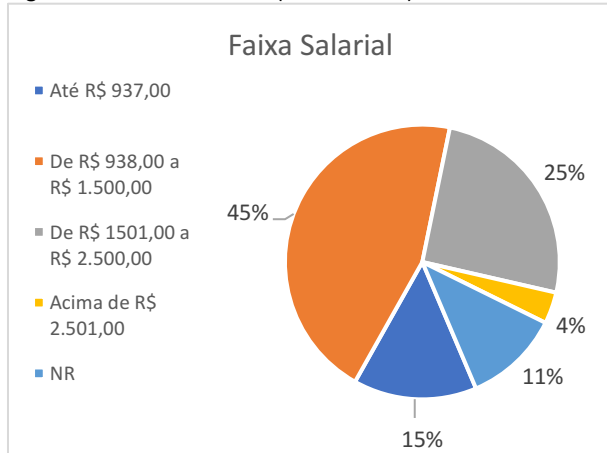
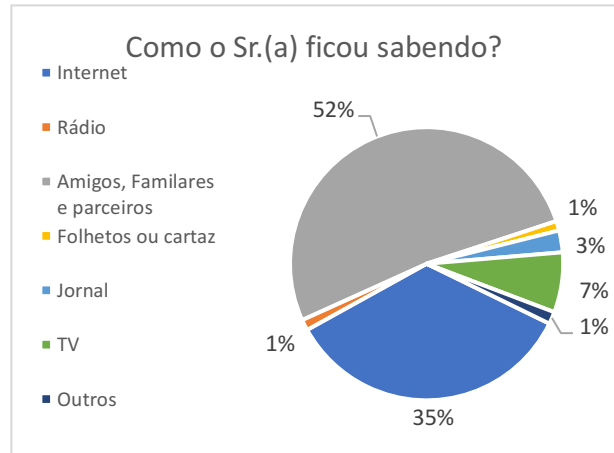


Figura 79: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (66%), com faixa etária acima entre 36 a 45 anos (35%) com ensino médio completo (55%), com faixa salarial de R\$ 938,00 a R\$ 1.500,00 (45%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (52%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (49%).

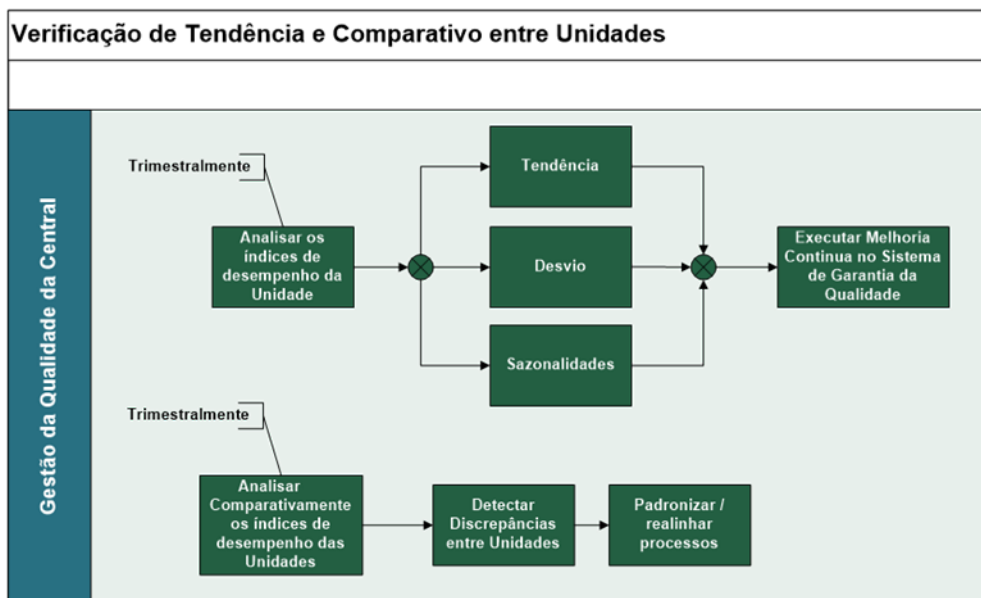
7. DESEMPENHO DA PPP

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

Figura 80: Verificação de tendência e comparativo entre unidades



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 fórmulas 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.



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.

7.2. Gestão de Riscos

Na matriz de identificação dos riscos apresentada da seguir entende-se como Status anterior a análise realizada sobre o risco no período do relatório anterior, e Status Atual o avaliação dos risco para os próximos 6 meses.

Tabela 18: Avaliação dos riscos previstos

Matriz de Identificação dos Riscos					
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Desenho, Construção e Comissionamento					
Desenho	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erros	Médio	Em junho foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o ofício GABSEC3181/2022, solicitando que a Concessionária realizasse "estudos técnicos de implantação de 03 (três) UNIDADES VAPT VUPT nos bairros: CENTRO, PAPICU e PARANGABA. Em junho de 2022 foi entregue os estudos a SPS com o ofício OF-CEN-049-2022, considerando novos imóveis que reúnem condições de receber as estruturas das unidades VAPT VUPT em questão.	Em 17 de outubro de 2022 foi publicado diário oficial autorizando a implantação de três novas unidades Vapt Vupt (Centro, Papicu e Parangaba). Em Outubro de 2022 foi assinada ordem de serviço da unidade Papicu e em dezembro de 2022 foi assinada ordem de serviço da unidade do Centro. Os layouts das novas unidades são previamente aprovados pelos órgãos parceiros e pela SPS e atende aos critérios previstos no edital de concessão
Construção & Instalação	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Médio	Em junho foi expedido pela Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos o ofício GABSEC3181/2022, solicitando que a Concessionária realizasse "estudos técnicos de implantação de 03 (três) UNIDADES VAPT VUPT nos bairros: CENTRO, PAPICU e PARANGABA. Em junho de 2022 foi entregue os estudos a SPS com o ofício OF-CEN-049-2022, considerando novos imóveis que reúnem condições de receber as estruturas das unidades VAPT VUPT em questão.	Em 17 de outubro de 2022 foi publicado diário oficial autorizando a implantação de três novas unidades Vapt Vupt (Centro, Papicu e Parangaba). Em Outubro de 2022 foi assinada ordem de serviço da unidade Papicu e em dezembro de 2022 foi assinada ordem de serviço da unidade do Centro. A construção e instalação das novas unidades atendem as normas previstas e o edital de concessão, a concessionária busca fornecedores que atendam aos critérios necessários para a correta execução dos serviços.

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Financeiro					
Taxa de Juros	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Médio	Segundo relatório focus publicado em 25/07/2022 a mediana das projeções do mercado SELIC é de 13,75% para o final do ano.	Segundo boletim focus publicado em 02/12/2022 a projeção da taxa Selic para 2023 é de 11,75%
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantidade necessária ou nas condições previstas	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Médio	Financiamento em andamento normal.	Sem alterações
Recursos Adicionais	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Baixo	Projetos de complexidade moderada e detalhamento suficiente para garantir bons resultados. Contratação criteriosa de executores. Sem registros de exceções.	Relacionado as necessidades de investimento para novas unidades ou reinvestimentos conforme relacionados na proposta comercial, a concessionária dispõe de bom relacionamento junto ao mercado financeiro nacional, inclusive com capacidade extensiva de aval de seus acionistas que garantem as captações necessárias para tais desembolsos. Desta forma, informamos que relacionado especificamente ao projeto de expansão das 3 novas Unidades do Vapt Vupt CE, este risco é muito baixo ou quase nulo. Salientamos que o capital necessário para realização dos investimentos acordados já se encontra disponível pela mesma, tanto relacionado a participação de terceiros quando próprio.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Benefícios de Refinanciamento	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão incluídos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Baixo	As condições estabelecidas pelos agentes financiadores costumam ser estáveis, a concessionária atualmente está utilizando recursos do BNDES.	Sem alterações
Inadimplência	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Exigência de garantias contratuais	Baixo	Dada a adimplência do Poder Concedente.	Sem alterações
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas acessórias	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas acessórias	Estabelecimento de políticas de avaliação de risco de crédito e de recuperação de receitas, além da exigência de garantias contratuais (ou outras, relacionadas no contrato).	Baixo	Há uma análise minuciosa de crédito para avaliar o locatário, a fim de mitigar os riscos de atraso no pagamento. Até o momento não há atraso dos locatários, com exceção de processo litigioso com relação a um locatário.	Sem alterações
Mudança de Impostos	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	Avaliação do impacto da mudança para equilíbrio financeiro do contrato	Baixo	Não ocorreram sinais de alteração fiscal nas diferentes esferas governamentais.	Sem alterações

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Operacional					
Desenho, Construção e Comissionamento					
Insumos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo garantindo quantidade e qualidade e penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	Médio	Inexistência dos periféricos para substituição dos atuais do órgão PEFOCE na Emissão de RG compromete a operação sob risco de paralisar emissão de RG por falta de equipamento para assinatura e coleta de digitais. Por se tratar de equipamentos defasados e não mais fabricados. Conforme relatado no OF CEN 006/2022. Novos equipamentos em teste junto a PEFOCE em parceria com a UFC.	Para suprimento das necessidades da operação, a concessionária fez a aquisição de equipamentos semi novos. O kit de tabletes + coletor Akyama no processo de emissão de RG foi homologado pela PEFOCE, porém está em fase de teste.
Acidentes/ Tumultos	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Médio	Realizado acompanhamento in loco pelo técnico de segurança do trabalho, garantindo o correto uso dos EPIs e EPCs, assim como NRs. Para o caso de acidente do trabalho, todas as obrigações legais foram atendidas.	Sem alterações
Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Baixo	Elaboração do relatório do projeto AS built com indicações de planos de garantias e manutenções preventivas em acordo com os dispostos nos termos das leis vigentes.	Sem alterações



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Operacional

Desenho, Construção e Comissionamento

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
<p>Mudança do objeto fora das especificações acordadas</p>	<p>Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato</p>	<p>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.</p>	<p>Alto</p>	<p>Em Janeiro de 2022 foi enviado OF – CEN – 005/2022, referente a implantação de 3 novas unidades Vapt Vupt e plataforma digital.</p> <p>Em 23 de fevereiro de 2022 foi publicada a Resolução nº 03/2022 do CGPPP que dispõe sobre a aprovação dos estudos para a implantação de duas novas unidades Vapt Vupt: Parangaba e Papicu;</p> <p>Em 09 de maio de 2022 foi expedida a Resolução nº 06/2022, que complementa os termos da Resolução nº 03/2022 do CGPPP no que concerne sobre a recomendação de celebração do Termo de Compromisso em que a Prefeitura de Fortaleza se comprometa a proceder a disponibilização do imóvel no terminal da Parangaba para implantação da unidade Vapt Vupt;</p> <p>Em junho de 2022 foi expedido pela SPS o ofício GABSEC nº 3181/2022, solicitando que a Concessionária realizasse “estudos técnicos de implantação de 03 (três) UNIDADES VAPT VUPT nos bairros: CENTRO, PAPICU e PARANGABA. Tendo como devolutiva, em junho de 2022 a entrega dos estudos através do ofício OF-CEN-049-2022, considerando novos imóveis em que reúnem condições de receber as estruturas das unidades VAPT VUPT em questão, o processo do estudo de viabilidade se encontra em análise pela SPS.</p>	<p>Diante da constatação de excesso de demanda e a necessidade de disponibilização de novas unidades para atendimento ao público, Em 17 de outubro de 2022 foi publicado diário oficial autorizando a implantação de três novas unidades Vapt Vupt (Centro, Papicu e Parangaba). Em Outubro de 2022 foi assinada ordem de serviço da unidade Papicu e em dezembro de 2022 foi assinada ordem de serviço da unidade do Centro.</p> <p>Não há portanto, a mudança do objeto do contrato e sim aditivo para ampliação dos serviços em conformidade com os prestados desde o início do programa.</p>



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Matriz de Identificação dos Riscos

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

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Sponsor (Patrocinador)					
Patrocinador	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Alto	Devido ao prazo diluído no tempo de Contrato, para pagamento do investimento realizado pela SPE para implantação das Unidades em Operação (Juazeiro, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra) A concessionária encontra-se utilizando financiamento do BNDES (contrato do financiamento em anexo)	Sem alterações
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração.	Sem alterações
Mercado					
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro de 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.	Sem alterações



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Mercado					
Mudanças Demográficas	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação.	Médio	Informado diariamente pela SPE à comissão de fiscalização através de relatório de Atendimento, a demanda diária por Unidade, Órgãos e esfera (Federal, Estadual e Municipal). Acompanhamento diário.	Sem alterações
Inflação	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Baixo	Segundo relatório Focus publicado em 31/12/2021 a mediana das projeções do mercado para a variação do IPCA em 2021 subiu 6,79% para 10,01%. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Fórmula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEAONCE + B% do IPCA.	Segundo relatório Focus publicado em 19/12/2022 a previsão para o IPCA de 2023 subiu para 5,17%, após 5,08% na divulgação anterior. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Fórmula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEAONCE + B% do IPCA.
Relações Industriais					
Relações Industriais e Comoção civil	Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado	Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados	Baixo	Tramita projeto de lei 375/18 que define o direito de greve do funcionário público, ainda em tramitação na CCI.	Não se tem perspectivas de disputas sindicais ou disfunções de processo.



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Matriz de Identificação dos Riscos

Política Legislativa e Governamental

Aprovações	Risco de que aprovações necessárias durante o curso do projeto não possam ser obtidas	Exigência do registro oficial pelos órgãos licenciadores dos requisitos para todas as aprovações	Baixo	Alvarás de funcionamento e Registros Sanitários de todas as unidades em operação dentro do período de validade.	As novas unidades em implantação obedecem a todo rito de licenças e alvarás necessários para total legalização dos equipamentos em construção
Mudança em lei e/ou política	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	Poder concedente deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	Baixo	O contrato prevê compartilhamento de riscos, e as partes deverão buscar soluções comuns, em caso de alteração de legislação que impacte o equilíbrio do contrato.	Sem Alterações
Interferências Governamentais	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Baixo	Mantidos os cenários político e econômico, o risco é baixo.	Sem Alterações
Força Maior					
Força Maior	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público pode estabelecer contingência.	Baixo	Os seguros e garantias previstos estão disponíveis, pode haver ocorrências, porém com baixa probabilidade de produzir efeito.	Sem Alterações
Propriedade do ativo					
Caducidade Técnica	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Baixo	Os equipamentos utilizados são commodities nacionais e importados. Aquelas 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.	Os equipamentos utilizados nas operações estão dentro dos padrões exigidos no edital e de são atualizados conforme processo de modernização tecnológica.

Matriz de Identificação dos Riscos

Propriedade do ativo

<p>Término Prematuro</p>	<p>Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente</p>	<p>Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais.</p>	<p>Baixo</p>	<p>Os indicadores de desempenho apresentam estabilidade operacional e o contrato prevê garantias contratuais para contratado e contratante.</p>	<p>Sem Alterações</p>
<p>Transferência de Valor Residual para o Governo</p>	<p>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</p>	<p>Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares</p>	<p>Baixo</p>	<p>Bens serão atualizados conforme contrato.</p>	<p>A SPS realiza visitas e inspeções periódicas às Unidades Vapt Vupt, bem como solicita anualmente a relação de bens patrimoniais; acrescenta-se a isso os indicadores de manutenção e limpeza (pertinentes ao COEF) que asseguram o bom uso do equipamento</p>



7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

Tabela 19: Tabela de parâmetros de indicadores de desempenho

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

Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 20: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	39.594	43.026	39.449	35.221	34.258	33.030
BOM	3.584	3.810	3.091	2.761	2.767	2.328
REGULAR	107	132	107	81	96	84
RUIM	42	58	47	39	30	27
GSG	99,66%	99,60%	99,64%	99,69%	99,66%	99,69%

JUAZEIRO DO NORTE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	22954	25343	21889	20040	21602	21836
BOM	1663	1839	1553	1553	1674	1746
REGULAR	37	43	53	38	55	83
RUIM	18	21	15	17	15	19
GSG	99,78%	99,77%	99,77%	99,75%	99,70%	99,57%

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	19.088	20.256	18.365	17.465	19.891	19.868
BOM	1.353	1.343	1.360	1.269	1.450	1.294
REGULAR	22	31	31	28	31	20
RUIM	4	1	5	3	8	7
GSG	99,87%	99,85%	99,82%	99,83%	99,82%	99,87%

ANTÔNIO BEZERRA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	46.263	49.176	45.885	38.757	39.859	41.162
BOM	3956	4022	3.721	3.140	3.616	3.512
REGULAR	51	63	58	43	59	50
RUIM	21	17	15	15	9	17
GSG	99,86%	99,85%	99,85%	99,86%	99,84%	99,85%

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 19.

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 21: Resultados no período para TME

Unidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO DO NORTE	00:04:01	00:02:54	00:03:36	00:03:36	00:04:35	00:04:00
MESSEJANA	00:04:54	00:04:55	00:04:41	00:05:52	00:04:09	00:04:14
SOBRAL	00:06:02	00:03:35	00:05:23	00:04:20	00:04:10	00:03:44
ANTÔNIO BEZERRA	00:06:08	00:06:16	00:06:05	00:05:58	00:06:06	00:05:55

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 19.

Tempo Médio de Atendimento (TMA):

Tabela 22: Resultados no período para TMA

Unidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO DO NORTE	00:05:21	00:05:38	00:05:40	00:05:40	00:05:14	00:05:32
MESSEJANA	00:05:57	00:05:53	00:05:56	00:05:49	00:05:54	00:05:52
SOBRAL	00:05:12	00:04:58	00:05:13	00:05:15	00:05:30	00:05:14
ANTÔNIO BEZERRA	00:06:08	00:06:16	00:06:05	00:05:58	00:06:06	00:05:55

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 19.

Efetividade de Atendimento (EFA)

Tabela 23: Resultados no período para EFA

JUAZEIRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	26.767	26.873	99,61%
Agosto	28.924	28.994	99,76%
Setembro	24.973	25.039	99,74%
Outubro	22.076	22.136	99,73%
Novembro	23.773	23.851	99,67%
Dezembro	23.976	24.040	99,73%

MESSEJANA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	43.876	44.126	99,43%
Agosto	45.128	45.325	99,57%
Setembro	40.887	41.106	99,47%
Outubro	37.494	37.705	99,44%
Novembro	36.798	37.025	99,39%
Dezembro	34.474	34.651	99,49%

SOBRAL			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	20.540	20.632	99,55%
Agosto	21.661	21.757	99,56%
Setembro	20.341	20.457	99,43%
Outubro	19.461	19.569	99,45%
Novembro	23.269	23.420	99,36%
Dezembro	22.157	22.348	99,15%

ANTÔNIO BEZERRA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	44.252	44.610	99,20%
Agosto	48.022	48.386	99,25%
Setembro	44.718	44.962	99,46%
Outubro	37.982	38.206	99,41%
Novembro	37.810	38.063	99,34%
Dezembro	39.124	39.398	99,30%

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 19.

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

Respostas às Manifestações (REM):

Tabela 24: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Julho			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	8	33	6	16
Reclamações	6	1	0	4
Sugestões	0	0	0	3
Total	14	34	6	23
Respondidas no prazo	14	34	6	23
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Agosto			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	9	15	6	41
Reclamações	7	3	0	3
Sugestões	2	1	0	1
Total	18	19	6	45
Respondidas no prazo	18	19	6	45
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Setembro			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	8	8	5	124
Reclamações	2	0	1	7
Sugestões	0	1	0	5
Total	10	9	6	136
Respondidas no prazo	10	9	6	136
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Outubro			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	10	10	4	63
Reclamações	3	6	1	9
Sugestões	0	0	0	12
Total	13	16	5	84
Respondidas no prazo	13	16	5	84
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Novembro			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	14	2	0	79
Reclamações	3	2	1	6
Sugestões	3	0	0	10
Total	20	4	1	95
Respondidas no prazo	20	4	1	95
REM	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA
	Dezembro			
Dúvidas	0	0	0	0
Elogios	6	13	14	75
Reclamações	2	2	2	7
Sugestões	0	0	3	6
Total	8	15	19	88
Respondidas no prazo	8	15	19	88
REM	100%	100%	100%	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Resposta às Manifestações é de no mínimo 95% das fichas de manifestação devidamente respondidas no prazo máximo de 10 dias conforme tabela 19.

Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Tabela 25: Resultados no período para DEI

UNIDADE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%
MESSEJANA	99,98%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%	99,99%
SOBRAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ANT. BEZERRA	99,98%	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 19.

Disponibilidade de Sistema de Ar condicionado (DSA)

Tabela 26: Resultados no período para DSA

UNIDADE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MESSEJANA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SOBRAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ANT. BEZERRA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento 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 19.

Figura 81 e 82: Acompanhamento da mensuração da temperatura do ar condicionado pela manutenção



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-
Página **104** de **137**

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 27: Resultados no período para DSR

UNIDADE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MESSEJANA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SOBRAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ANT. BEZERRA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

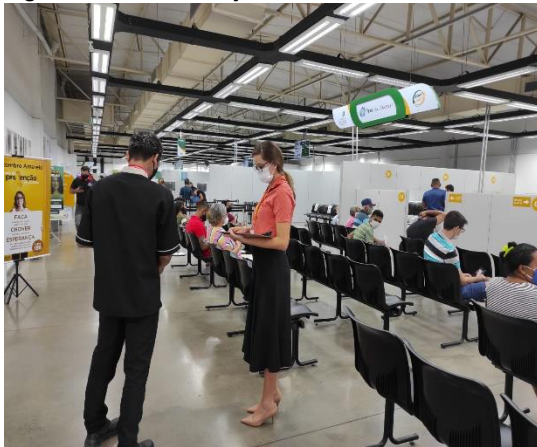
De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade do Sistema de Rede Local é de no mínimo 97% do tempo disponível para atendimento com o sistema de rede em pleno funcionamento conforme tabela 19.

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

Tabela 28: Resultados no período para NCL

UNIDADE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	0	0	0	0	0	0
MESSEJANA	0	0	0	2	1	0
SOBRAL	0	1	2	3	0	0
ANT. BEZERRA	1	0	0	0	0	0

Figura 83 e 84: Verificação de NCL



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 19.

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

Tabela 29: Resultados no período para NCE

UNIDADE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	0	0	0	0	0	0
MESSEJANA	0	0	0	0	0	0
SOBRAL	0	0	0	0	0	0
ANT. BEZERRA	0	0	0	0	0	0

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador não conformidade na conservação geral do edifício e instalações é de no máximo 5 situações de não conformidade durante o mês conforme tabela 19.

Figura 85: Verificação de NCE



Percentual de Treinamento (PTR)

Tabela 30: Resultados no período para PTR

UNIDADE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MESSEJANA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SOBRAL	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ANT. BEZERRA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador percentual de treinamento é de no mínimo 95% dos colaboradores programados para treinamento efetivamente treinados conforme tabela 19.

Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA):

Tabela 31: Resultados no período para QSA

JUAZEIRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	107	120	113	99	100	113
BOM	7	-	1	1	3	1
REGULAR	-	1	-	-	1	-
RUIM	-	-	-	-	1	-
PÉSSIMO	1	-	-	1	-	-
QSA	99,13%	99,17%	100,00%	99,01%	98,10%	100,00%

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	108	100	85	76	77	93
BOM	32	39	30	32	27	22
REGULAR	1	0	0	0	2	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0
QSA	98,59%	100,00%	100,00%	100,00%	98,11%	100,00%

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	96	108	97	94	94	97
BOM	4	6	6	3	5	7
REGULAR	0	1	0	0	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	2	0	0	1
QSA	100,00%	99,13%	98,10%	100,00%	99,00%	99,05%

ANTONIO BEZERRA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	94	108	95	94	99	102
BOM	13	7	10	2	13	8
REGULAR	1	1	1	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	99%	99,14%	99,06%	100,00%	100,00%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador qualidade nos serviços de atendimento é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 19.

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 32: Resultados no período para QSO

JUAZEIRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	105	119	113	100	102	114
BOM	9	1	-	-	3	-
REGULAR	-	-	3	1	-	-
RUIM	-	-	-	-	-	-
PÉSSIMO	1	-	-	-	-	-
QSA	99,13%	100,00%	97,41%	99,01%	100,00%	100,00%

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	94	76	60	55	62	84
BOM	43	62	54	53	44	31
REGULAR	4	0	1	0	0	0
RUIM	1	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	1	0	0	0	0
QSA	96,48%	99,28%	99,13%	100,00%	100,00%	100,00%

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	91	103	90	89	94	93
BOM	8	9	13	8	6	11
REGULAR	1	1	0	0	0	0
RUIM	0	1	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	1	1	0	0	1
QSA	99,00%	97,39%	99,04%	100,00%	100,00%	99,05%

ANTONIO BEZERRA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
OTIMO	91	110	96	94	99	100
BOM	17	5	10	2	13	10
REGULAR	0	1	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100,00%	99,14%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador qualidade nos serviços de orientação é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 19.

7.4 Mecanismos de Pagamento

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

47100011.14.422.133.20453.03.336783.10000.0

47100011.14.422.133.20453.03.446783.10000.0

47100011.14.422.133.20453.01.446783.10000.0

47100011.14.422.133.20453.01.336783.10000.0

47100011.14.422.133.20453.11.336783.10000.0

47100011.14.422.133.20453.11.446783.10000.0

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

I - Cálculo da Contraprestação Pecuniária Cheia mensal

Em se tratando do 2º Semestre de 2022, 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 Julho a Dezembro foi realizado da seguinte forma:

Tabela 33: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Receita Antiga (R\$) Julho a Outubro	Receita Nova (R\$) Novembro e Dezembro
Juazeiro do Norte	977.404,74	1.063.123,14
Messejana	1.072.185,05	1.166.215,68
Antônio Bezerra	1.213.327,01	1.319.735,79
Sobral	872.565,30	949.089,28

Unidade	Receita Antiga (R\$) Julho a Outubro	Receita Nova (R\$) Novembro e Dezembro
Central Adm.	603.335,77	656.248,32
Contra Pecuniária Cheia	4.738.817,87	5.154.412,21

Conforme prevê contrato o período de reajuste está previsto para novembro, portanto detalha-se o procedimento de cálculo adotado pela Concessionária, à luz do contrato administrativo, dos índices oficiais do IPCA, além das convenções coletivas de trabalho do SEEACONCE, ambos devidamente retificados.

1. Período considerado para reajuste.

O reajuste, de acordo com o que prevê a cláusula 10ª do contrato de concessão, está sendo considerado no período de novembro de 2021 a outubro de 2022.

2. Fórmula de reajuste

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

- Reajuste salarial da categoria profissional predominante no SEEACONCE (Sindicato de Asseio e Conservação do Estado do Ceará). Como o reajuste vem de nov/2021 a out/2022, o valor corresponde a 10,06% (convenção coletivas em anexo);
- IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado) de nov/2021 a out/2022, que dá 6,4700% (tabela de cálculos em anexo);
- Esses dois índices estão sendo ponderados segundo a participação das despesas de folha e das despesas administrativas nos custos totais da SPE. Conforme previsto na proposta comercial, estamos utilizando a proporção de participação em 64,19% para folha e 35,81% para despesas administrativas.

3. Fórmula de cálculo para o % da Folha.

Os valores dos dissídios correspondem a 10,06%, como se verifica em anexo.

4. Fórmula de cálculo para % do IPCA.

O cálculo realizado no IPCA de nov/2021 a out/2022 está no anexo.

5. Cálculo do % total de reajuste.

A fórmula de cálculo do índice de reajuste é:

Sendo:

A% = 64,19%

B% = (100% - A%) = 35,81%, temos:

Índice = [(A%)*(reajuste folhanov21-out22) + (B%)*(IPCA nov21-out22)]

Índice= [(64,19%)*(1+10,06%)] + [(35,81%)*(1+6,47%)]

Índice= 1,0877 ou 8,77%

6. Cálculo dos novos valores.

O valor do contrato será reajustado em 8,77% sobre as contraprestações tendo por base a referência do último reajustamento do mesmo período. Portanto, os valores antigos e novos por localidade, ficam da seguinte forma:

V – Cálculo da Contraprestação Pecuniária

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

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

$CP_{\text{mês de referência}/2022}$ = Contraprestação de mês de referência/2022

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

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

Desta forma, o valor da contraprestação, é obtido como segue:

$CP_{\text{mês de referência}/2022} = (CP_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}} - PEN_{\text{Juazeiro do Norte + Messejana + Sobral + Antônio Bezerra}}) + \text{Contraprestação Central Vapt Vupt (CCVV)}$

Tabela 34: Contraprestação pecuniária recebida (2º semestre)

Contraprestação pecuniária (R\$)	
Mês	Receita (R\$)
Julho	R\$ 4.738.817,87
Agosto	R\$ 4.738.817,87
Setembro	R\$ 4.738.817,87
Outubro	R\$ 4.738.817,87
Novembro	R\$ 5.154.412,21
Dezembro	R\$ 5.154.412,21
Total	R\$ 29.264.095,90

Vale salientar que os valores da contraprestação das novas unidades Vapt Vupt (Papicu, Centro e Parangaba) dependem da data de implantação das mesmas.

- 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 dezembro 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 35: Histórico dos Ajustes Anuais

ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	Proposta Comercial	Ajuste 2014	Ajuste 2015	Ajuste 2016	Ajuste 2017	Ajuste 2018	Ajuste 2019	Ajuste 2020	Ajuste 2021	Ajuste 2022
Central VAPT VUPT	347.499	400.122	439.291	482.630	505.214	524.103	539.734	562.570	603.336	656.248
Unidade Centro	903.808	1.040.675	1.142.550	1.255.500	1.314.251	1.363.389	1.404.051	1.463.456	1.569.557	1.707.148
Unidade Antonio Bezerra	747.689	860.915	945.193	970.583	1.016.001	1.053.988	1.085.422	1.131.347	1.213.327	1.319.736
Unidade Messejana	617.424	710.923	780.518	857.679	897.813	931.382	959.159	999.741	1.072.185	1.166.216
Unidade Sobral	502.472	578.564	635.201	697.996	730.658	757.977	780.582	813.609	872.565	949.089
Unidade Juazeiro	562.845	648.078	711.521	781.861	818.447	849.048	874.370	911.365	977.405	1.063.123
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	3.681.737	4.239.277	4.654.273	5.046.248	5.282.385	5.479.887	5.643.318	5.882.089	6.308.374	6.861.560

Sallientamos que em 2016 o valor inicial de contraprestação da Unidade de Bezerra foi de R\$ 883.264,96 que se refere ao valor líquido após desconto concedido conforme ofício GS/SEJUS Nº 3.588/2016 (em anexo), no valor de R\$ 61.927,71, da Contraprestação Cheia inicial para esta unidade no valor de R\$ 945.192,67. A unidade Centro não foi implantada, portanto, não houve pagamento de contraprestação pecuniária referente.

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

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

(i) advertência;

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

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

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



8. DADOS FINANCEIROS

8.1 Receita Anual da SPE

Para a composição dos valores previstos para os meses Julho a Dezembro de 2022 foram considerados: valores em proposta comercial, cláusulas do edital e o contrato de concessão (nº 107/2013).

Desta forma, ressaltamos:

Valor de contraprestação Pecuniária por Unidade, para o 2º Semestre de 2022 foi de:

Tabela 36: Contraprestação Pecuniária por Unidade

RECEITA ANUAL - ANO 2022	2º Semestre 2022	
	PREVISTO	REALIZADO
Receita Bruta	ANO 9	ANO 9
Receita Operacional	38.956.400	29.264.096
Receita Acessoria	-	509.383
Receita Total	38.956.400	29.773.479

ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	ANO 9	ANO 9
Central VAPT VUPT	3.725.839,72	3.725.839,72
Unidade Centro	9.692.304,26	-
Unidade Antonio Bezerra	7.492.779,62	7.492.779,62
Unidade Messejana	6.621.171,56	6.621.171,56
Unidade Sobral	5.388.439,76	5.388.439,76
Unidade Juazeiro	6.035.865,24	6.035.865,24
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)		29.264.096



Entende-se como valor previsto a contraprestação com os devidos reajustes até o ano 9 do contrato e valor realizado é contraprestação realizada no período. Vale ressaltar, que para o valor previsto foi incluída a contraprestação da unidade centro, já que a mesma consta na proposta comercial apresentada para concorrência.

Conforme Cláusula 10.15 do Contrato nº 107/2013, onde fica estabelecido que a contraprestação pecuniária devida à 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, em 30 de novembro de 2020, ofício 264/2020 / protocolo de nº 09739420 e em 12 de novembro de 2021, Ofício OF-CEN-064-2021 e protocolo de nº 10948730/2021.

8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE

Os custos e despesas da SPE para o período referente ao 2º semestre de 2022 contemplam despesas de unidades em operação conforme demonstrado nas tabelas abaixo.



Tabela 37: Consolidado Custos e Despesas

*Central, Unidades em Operação + Centros Comerciais***Custos e Despesas**

	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real
	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	2022					
Custos e Despesas	2.746.350	2.716.980	2.719.973	2.801.564	2.630.745	2.964.123	16.579.734					
Custos e Despesas	2.746.350	2.716.980	2.719.973	2.801.564	2.630.745	2.964.123	16.579.734					
Salários e Encargos	1.577.560	1.600.013	1.627.368	1.591.695	1.555.079	1.611.621	9.563.337					
Despesas Gerais e Administrativas	865.712	813.735	788.781	906.045	771.795	1.048.631	5.194.700					
Depreciação	303.077	303.232	303.823	303.823	303.871	303.871	1.821.698					

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.



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Tabela 38: Balanço Consolidado

Central, Unidades em Operação e Centros Comerciais	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	4.810.864	4.810.589	4.809.918	4.810.941	5.226.536	5.226.590	29.695.439
Receita de Contraprestação (A1)	4.738.818	4.738.818	4.738.818	4.738.818	5.154.412	5.154.412	29.264.096
Receita Acessoria / Adicional (A2)	72.046	71.772	71.100	72.123	72.123	72.178	431.343
(B) Impostos e Outras Deduções	676.102	676.483	676.147	676.410	734.102	734.116	4.173.360
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	663.311	663.547	663.210	663.288	720.980	720.984	4.095.319
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	12.790	12.936	12.936	13.122	13.122	13.132	78.041
(C) Receita Líquida = (A - B)	4.134.762	4.134.106	4.133.771	4.134.531	4.492.434	4.492.474	25.522.079
(D) Custo das Vendas e Serviços	2.443.273	2.413.748	2.416.149	2.497.740	2.326.874	2.660.252	14.758.036
(E) Lucro Bruto (C - D)	1.691.489	1.720.359	1.717.622	1.636.791	2.165.559	1.832.222	10.764.042
(F) Despesas Operacionais	303.077	303.232	303.823	303.823	303.871	303.871	1.821.698
(G) Resultado (E - F)	1.388.412	1.417.127	1.413.798	1.332.967	1.861.688	1.528.352	8.942.344

OBSERVAÇÃO: A rubrica de despesas operacionais corresponde, conforme proposta comercial, as despesas com depreciação e seguros.



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Tabela 39: Balanço Central

Central	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	603.336	603.336	603.336	603.336	656.248	656.248	3.725.840
Receita de Contraprestação (A1)	603.336	603.336	603.336	603.336	656.248	656.248	3.725.840
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	85.975	85.975	85.975	85.975	93.515	93.515	530.932
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	85.975	85.975	85.975	85.975	93.515	93.515	530.932
(C) Receita Líquida = (A - B)	517.360	517.360	517.360	517.360	562.733	562.733	3.194.908
(D) Custo das Vendas e Serviços	520.539	543.500	561.897	560.641	552.633	623.807	3.363.016
(E) Lucro Bruto (C - D)	(3.179)	(26.140)	(44.536)	(43.280)	10.100	(61.074)	(168.109)
(F) Despesas Operacionais	1.672	1.672	1.704	1.704	1.704	1.704	10.161
(G) Resultado (E - F)	(4.850)	(27.812)	(46.241)	(44.985)	8.396	(62.778)	(178.270)



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Tabela 40: Balanço Antônio Bezerra

Antonio Bezerra	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.233.291	1.233.077	1.232.909	1.232.909	1.339.318	1.339.318	7.610.821
Receita de Contraprestação (A1)	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.319.736	1.319.736	7.492.780
Receita Acessoria / Adicional (A2)	19.964	19.750	19.582	19.582	19.582	19.582	118.041
(B) Impostos e Outras Deduções	177.972	178.028	177.943	177.943	193.107	193.107	1.098.100
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	174.417	174.465	174.381	174.381	189.544	189.544	1.076.732
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.555	3.563	3.563	3.563	3.563	3.563	21.368
(C) Receita Líquida = (A - B)	1.055.319	1.055.049	1.054.965	1.054.965	1.146.211	1.146.211	6.512.721
(D) Custo das Vendas e Serviços	622.695	611.037	608.924	650.995	577.161	695.973	3.766.784
(E) Lucro Bruto (C - D)	432.624	444.012	446.041	403.971	569.050	450.238	2.745.937
(F) Despesas Operacionais	124.323	124.323	124.688	124.688	124.688	124.688	747.398
(G) Resultado (E - F)	308.302	319.690	321.353	279.283	444.362	325.550	1.998.538



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Tabela 41.: Balanço Mensajana

Mesajana	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.092.424	1.092.793	1.092.625	1.092.625	1.186.656	1.186.656	6.743.777
Receita de Contraprestação (A1)	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.166.216	1.166.216	6.621.172
Receita Acessoria / Adicional (A2)	20.239	20.608	20.440	20.440	20.440	20.440	122.606
(B) Impostos	157.921	158.136	158.052	158.052	171.451	171.451	975.062
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	154.326	154.417	154.333	154.333	167.732	167.732	952.874
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.595	3.719	3.719	3.719	3.719	3.719	22.188
(C) Receita Líquida = (A - B)	934.503	934.657	934.573	934.573	1.015.204	1.015.204	5.768.715
(D) Custo das Vendas e Serviços	542.643	517.250	556.933	565.914	521.743	514.086	3.218.568
(E) Lucro Bruto (C - D)	391.861	417.407	377.640	368.659	493.462	501.118	2.550.147
(F) Despesas Operacionais	78.457	78.457	78.516	78.516	78.516	78.516	470.979
(G) Resultado (E - F)	313.404	338.951	299.124	290.143	414.946	422.602	2.079.169



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Tabela 42: Balanço Sobral

Sobral	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	885.984	885.770	885.602	886.625	963.149	963.204	5.470.335
Receita de Contraprestação (A1)	872.565	872.565	872.565	872.565	949.089	949.089	5.388.440
Receita Acessoria / Adicional (A2)	13.419	13.205	13.037	14.060	14.060	14.115	81.895
(B) Impostos	110.277	110.332	110.248	110.512	119.886	119.900	681.155
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	107.912	107.960	107.876	107.953	117.327	117.331	666.359
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	2.365	2.373	2.373	2.559	2.559	2.569	14.796
(C) Receita Líquida = (A - B)	775.707	775.438	775.354	776.113	843.263	843.304	4.789.179
(D) Custo das Vendas e Serviços	359.211	365.475	320.263	328.913	314.590	380.620	2.069.073
(E) Lucro Bruto (C - D)	416.496	409.962	455.090	447.200	528.674	462.684	2.720.106
(F) Despesas Operacionais	59.264	59.341	59.406	59.406	59.406	59.406	356.231
(G) Resultado (E - F)	357.232	350.621	395.684	387.793	469.267	403.277	2.363.875



Tabela 43: Balanço Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	995.829	995.614	995.447	995.447	1.081.165	1.081.165	6.144.666
Receita de Contraprestação (A1)	977.405	977.405	977.405	977.405	1.063.123	1.063.123	6.035.865
Receita Acessoria / Adicional (A2)	18.424	18.210	18.042	18.042	18.042	18.042	108.801
(B) Impostos	143.957	144.012	143.928	143.928	156.143	156.143	888.111
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	140.681	140.729	140.645	140.645	152.860	152.860	868.422
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.275	3.283	3.283	3.283	3.283	3.283	19.688
(C) Receita Líquida = (A - B)	851.872	851.602	851.519	851.519	925.022	925.022	5.256.556
(D) Custo das Vendas e Serviços	398.185	376.486	368.132	391.278	360.749	445.766	2.340.595
(E) Lucro Bruto (C - D)	453.687	475.117	483.387	460.241	564.273	479.256	2.915.961
(F) Despesas Operacionais	39.362	39.440	39.508	39.508	39.555	39.555	236.928
(G) Resultado (E - F)	414.325	435.677	443.879	420.733	524.718	439.701	2.679.033

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



Tabela 44: Discriminação das Atividades das Receitas Accessórias

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	Alimentação
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	JUAZEIRO	Laboratório
Clinica Médica do Trânsito	34.727.964/0001-58	JUAZEIRO	Laboratório
Jessica Mosca Fabricio	43.290.890/0001-26	JUAZEIRO	Ceara Certidões

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Café do João	32.624.805/0002-83	MESSEJANA	Alimentação
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	MESSEJANA	Copiadora
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	MESSEJANA	Agencia Bradesco
Clinica Médica do Trânsito	34.727.964/0001-58	MESSEJANA	Laboratório
JBO Serviços de Estacionamento Ltda	44.957.591/0001-65	MESSEJANA	CAR Park
Jessica Mosca Fabricio	43.290.890/0001-26	MESSEJANA	Ceara Certidões
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
Jessica Mosca Fabricio	43.290.890/0001-26	MESSEJANA	Ceara Certidões
Iara Lopes de Freitas Queiroz	25.347.965/0001-86	SOBRAL	Copiadora
Clinica Médica e Psicológica de Trânsito	36.214.576/0001-07	SOBRAL	Laboratório

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Café do João	32.624.805/0003-64	ANT BEZERRA	Alimentação
A C Albuquerque Gurgel Estacionamento	28.660.020/0001-08	ANT BEZERRA	Estacionamento
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	ANT BEZERRA	Copiadora
Jessica Mosca Fabricio	43.290.890/0001-26	MESSEJANA	Ceara Certidões
A D M Medicina do Tráfego LTDA	34.783.510/0001-02	ANT BEZERRA	Laboratório
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	ANT BEZERRA	Agencia Bradesco



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 às ações de prospecção de novas receitas acessórias, a concessionária está se adequando para atender as sugestões enviadas conforme ofício GABSEC 248/2022 porém, devido a crescente demanda e inserção de novos órgãos ao programa por exemplo (Polícia Federal, CAGECE, Prefeitura de Sobral), o espaço destinado às receitas acessórias praticamente se extinguiram, com exceção da alguns pontos menores nas unidades, em especial na Unidade de Antônio Bezerra onde as ações de prospecção continuam, vale salientar que inclusive foi aberta negociação com outros tipos de negócios em andamento.

Conforme OF CEN 003/2022 houve o distrato com o permissionário Lab clinico Regis Jucá na unidade de Antônio Bezerra.

Tabela 45: Receita Mensal

RECEITA MENSAL - ANO 2022	jul/22		ago/22		set/22		out/22		nov/22		dez/22		TOTAL	
	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Bruta														
Receita Operacional	6.308.320	4.738.818	6.308.320	4.738.818	6.308.320	4.738.818	6.308.320	4.738.818	6.861.560	5.154.412	6.861.560	5.154.412	38.956.400	29.264.096
Receita Acessória		72.046		71.772		71.100		72.123		72.123		72.178		431.343
Receita Total	6.308.320	4.810.864	6.308.320	4.810.589	6.308.320	4.809.918	6.308.320	4.810.941	6.861.560	5.226.536	6.861.560	5.226.590	38.956.400	29.695.439
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS														
Central VAPT VUPT	603.336	603.336	603.336	603.336	603.336	603.336	603.336	603.336	656.248	656.248	656.248	656.248	3.725.840	3.725.840
Unidade Centro	1.569.502	-	1.569.502	-	1.569.502	-	1.569.502	-	1.707.148	-	1.707.148	-	9.692.304	-
Unidade Bezerra de Menezes	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.213.327	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	7.492.780	7.492.780
Unidade Messejana	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.072.185	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	6.621.172	6.621.172
Unidade Sobral	872.565	872.565	872.565	872.565	872.565	872.565	872.565	872.565	949.089	949.089	949.089	949.089	5.388.440	5.388.440
Unidade Juazeiro	977.405	977.405	977.405	977.405	977.405	977.405	977.405	977.405	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	6.035.865	6.035.865
Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)	6.308.320	4.738.818	6.308.320	4.738.818	6.308.320	4.738.818	6.308.320	4.738.818	6.861.560	5.154.412	6.861.560	5.154.412	38.956.400	29.264.096



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Acima tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 2º semestre de 2022. 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.

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 46: Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados

MÊS	Pagamentos previstos e executados - CENTRAL						Vr executado
	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS / IR / INSS)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado	
jul/22	603.335,77	R\$ 61.781,58	R\$ 541.554,19	25/08/2022		R\$ 449.489,98	
						R\$ 92.064,21	
ago/22	603.335,77	R\$ 61.781,58	R\$ 541.554,19	25/09/2022		R\$ 449.489,98	
						R\$ 92.064,21	
set/22	603.335,77	R\$ 61.781,58	R\$ 541.554,19	25/10/2022		R\$ 449.489,98	
						R\$ 92.064,21	
out/22	603.335,77	R\$ 61.781,58	R\$ 541.554,19	25/11/2022		R\$ 449.489,98	
						R\$ 92.064,21	
nov/22	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/12/2022		R\$ 488.930,12	
						R\$ 100.142,31	
dez/22	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/01/2023		R\$ 265.910,80	
						R\$ 65.687,70	
						R\$ 22.680,57	
						R\$ 139.756,88	
				31/01/2023		R\$ 34.450,54	
				31/01/2023		R\$ 60.562,01	



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE

MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/22	977.404,74	R\$ 51.216,01	R\$ 926.188,73	25/08/2022	26/08/2022 26/08/2022	R\$ 768.736,64 R\$ 157.452,09
ago/22	977.404,74	R\$ 51.216,01	R\$ 926.188,73	25/09/2022	26/09/2022 26/09/2022	R\$ 768.736,64 R\$ 157.452,09
set/22	977.404,74	R\$ 51.216,01	R\$ 926.188,73	25/10/2022	28/10/2022 28/10/2022	R\$ 768.736,64 R\$ 157.452,09
out/22	977.404,74	R\$ 51.216,01	R\$ 926.188,73	25/11/2022	29/11/2022 30/11/2022	R\$ 157.452,09 R\$ 768.736,64
nov/22	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/12/2022	21/12/2022 21/12/2022	R\$ 836.188,84 R\$ 171.267,60
dez/22	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/01/2023	21/12/2022 21/12/2022 21/12/2022 21/12/2022 30/01/2023 30/01/2023	R\$ 306.499,92 R\$ 394.784,52 R\$ 62.776,25 R\$ 80.860,29 R\$ 27.624,10 R\$ 134.870,40



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/22	1.072.185,05	R\$ 109.791,75	R\$ 962.393,30	25/08/2022	26/08/2022	R\$ 798.786,44
ago/22	1.072.185,05	R\$ 109.791,75	R\$ 962.393,30	25/09/2022	26/09/2022	R\$ 163.606,86
set/22	1.072.185,05	R\$ 109.791,75	R\$ 962.393,30	25/10/2022	28/10/2022	R\$ 798.786,44
out/22	1.072.185,05	R\$ 109.791,75	R\$ 962.393,30	25/11/2022	28/10/2022	R\$ 163.606,86
nov/22	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/12/2022	29/11/2022	R\$ 798.786,44
dez/22	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/01/2023	29/11/2022	R\$ 163.606,86
					21/12/2022	R\$ 802.921,64
					21/12/2022	R\$ 177.962,41
					21/12/2022	R\$ 65.953,68
					21/12/2022	R\$ 714.342,00
					21/12/2022	R\$ 149.251,32
					21/12/2022	R\$ 14.355,55
					31/01/2023	R\$ 28.703,89
					31/01/2023	R\$ 140.142,42



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/22	872.565,30	R\$ 45.722,42	R\$ 826.842,88	25/08/2022	26/08/2022	R\$ 686.279,59
					26/08/2022	R\$ 140.563,29
ago/22	872.565,30	R\$ 45.722,42	R\$ 826.842,88	25/09/2022	26/09/2022	R\$ 686.279,59
					26/09/2022	R\$ 140.563,29
set/22	872.565,30	R\$ 45.722,42	R\$ 826.842,88	25/10/2022	28/10/2022	R\$ 686.279,59
					28/10/2022	R\$ 140.563,29
out/22	872.565,30	R\$ 45.722,42	R\$ 826.842,88	25/11/2022	29/11/2022	R\$ 686.279,59
					29/11/2022	R\$ 140.563,29
nov/22	949.089,28	R\$ 49.732,28	R\$ 899.357,00	25/12/2022	21/12/2022	R\$ 746.496,65
					21/12/2022	R\$ 152.896,90
dez/22	949.089,28	R\$ 49.732,28	R\$ 899.357,00	25/01/2023	21/12/2022	R\$ 273.623,17
					21/12/2022	R\$ 352.439,34
					21/12/2022	R\$ 72.186,47
					21/12/2022	R\$ 56.043,22
					07/02/2023	R\$ 44.433,84
					09/02/2023	R\$ 75.969,94
				16/02/2023	R\$ 24.661,02	



SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL,
JUSTIÇA, CIDADANIA, MULHERES
E DIREITOS HUMANOS

Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/22	1.213.327,01	R\$ 124.244,69	R\$ 1.089.082,32	25/08/2022	26/08/2022	R\$ 903.938,32
ago/22	1.213.327,01	R\$ 124.244,69	R\$ 1.089.082,32	25/09/2022	26/08/2022	R\$ 185.144,00
set/22	1.213.327,01	R\$ 124.244,69	R\$ 1.089.082,32	25/10/2022	23/09/2022	R\$ 903.938,32
out/22	1.213.327,01	R\$ 124.244,69	R\$ 1.089.082,32	25/11/2022	23/09/2022	R\$ 185.144,00
nov/22	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/12/2022	28/10/2022	R\$ 903.938,32
					28/10/2022	R\$ 185.144,00
					29/11/2022	R\$ 903.938,32
					29/11/2022	R\$ 185.144,00
					21/12/2022	R\$ 494.323,57
					21/12/2022	R\$ 488.930,12
					21/12/2022	R\$ 201.389,31
					21/12/2022	R\$ 60.142,88
					21/12/2022	R\$ 150.972,42
					21/12/2022	R\$ 17.952,00
					21/12/2022	R\$ 86.948,17
					21/12/2022	R\$ 659.233,52
					21/12/2022	R\$ 10.287,75
					31/01/2023	R\$ 22.168,95
					31/01/2023	R\$ 176.889,16

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



Em referência aos pagamentos do mês de dezembro de 2022, que parte dos pagamentos tiveram seus valores processados nos restos a pagar, as unidades abaixo relacionadas totalizaram suas contraprestações liquidas da seguinte forma:

- Central: somatória = 589.048,50 (Diferença de 1 centavo a maior)
- Juazeiro do Norte: somatória = 1.007.415,48 (Diferença de 1 centavo a menor)
- Messejana: somatória = 1.046.795,18 (Diferença de 1 centavo a menor)

Essas diferenças são referentes a percentual de reajustes dos que podem existir após a terceira casa decimal, o que acarreta diferença de valor. Quanto as datas, as mesma foram processadas em restos a pagar, tendo seus pagamentos efetivados no mês de janeiro, com exceção da unidade de Sobral que teve pagamento realizado no mês de fevereiro 2023.

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 Previdenciárias (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.

Os valores executados referem-se aos valores recebidos pela concessionária dentro do período de apuração deste relatório.

Conforme visto nas tabelas apresentadas, referente ao faturamento de novembro/2022, foi repassado à Concessionária um valor a maior que o faturado, no montante de R\$ 192,13, sendo por unidade, conforme abaixo:



Central	R\$	23,941
Juazeiro do Norte	R\$	40,953
Messejana	R\$	42,541
Sobral	R\$	36,551
Antonio Bezerra	R\$	48,142
Total:	R\$	192,13



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 47: Valor repassado das receitas acessórias do semestre

20% Receitas Poder Concedente (jul a dez/2022)	
Juazeiro do Norte	R\$ 19.688,32
Messejana	R\$ 22.187,65
Sobral	R\$ 14.796,28
Antonio Bezerra	R\$ 21.368,32
Total:	R\$ 78.040,57

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 39 a 43) os valores correspondentes aos repasses ao Poder Concedente referentes aos aluguéis dos quiosques (Receitas Adicionais) estão classificados no item **(B) Impostos e Outras Deduções.**

Tabela 48: Custos e Despesas em Média Mensal

		2022	
		Valor em R\$	
Custos e Despesas em Média Mensal		PROPOSTA COMERCIAL	
		julho a dezembro/2022	
	Proposta Comercial	Julho a Dezembro/2022	
Despesas Operacionais	R\$ 1.998.116,09	R\$ 2.459.672,73	
Despesas Com Pessoal	R\$ 1.269.903,24	R\$ 1.593.889,44	65%
Despesas Administrativas	R\$ 728.212,85	R\$ 865.783,29	35%

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.

8.4 Demonstrações financeiras legais

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

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

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

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

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



9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP

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

A comissão avalia que nesse período de Janeiro a Junho de 2022 a concessionária logrou êxito em suas atividades, atendendo de forma profícua as cláusulas contratuais e índices de desempenho e qualidade.

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

Tabela 49: Lista de contatos SPS

CARGO	NOME RUBRICA	E-MAIL	TELEFONE
SECRETÁRIO EXECUTIVO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO INTERNA	SANDRO CAMILO CARVALHO	sandro.carvalho@sps.ce.gov.br	85 985632401
COORDENADORA JURÍDICA	GRACE TAHIM DE SOUSA B. OTHON SIDOU	grace.tahim@sps.ce.gov.br	85 99989-3093
COORDENADORA DA CIDADANIA	ERICA NAYANE OLIVEIRA PRACIANO	erica.oliveira@sps.ce.gov.br	85 99785-4597
COORDENADOR FINANCEIRO	FRANCISCO PAULO PIMENTA DA SILVEIRA	paulo.pimenta@sps.ce.gov.br	85 99921-3463
COORDENADOR DE PLANEJAMENTO	SEBASTIÃO LOPES ARAÚJO	sebastiao.lopes@sps.ce.gov.br	85 99136-5411

Sandro Camilo Carvalho

**Secretário Executivo de Planejamento e
Gestão interna**

Grace Tahim de Sousa B. Othon Sidou

Coordenadora Jurídica

Erica Nayane Oliveira Praciano

Coordenadora da Cidadania

Francisco Paulo Pimenta da Silveira

Coordenador Financeiro

Sebastião Lopes Araújo

Coordenador de Planejamento

ANEXOS

- Plantas das Unidades em Operação
- Contrato e Aditivo BNDES
- Modelo de Convênio de Órgãos Parceiros