



PROGRAMA VAPT VUPT

RELATÓRIO SEMESTRAL DE
DESEMPENHO

Nº 18

JANEIRO A JUNHO DE 2023



Sumário

1. Descrição Geral do Projeto.....	4
1.1.1 a) Requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas	6
1.1.2 Operação.....	7
1.1.2 a) Gestão Integrada.....	7
1.1.2 b) Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada.....	7
1.1.2 c) Gestão Da Qualidade.....	9
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.....	11
1.1.2 h) Gestão Da Manutenção E Conservação.....	13
1.1.2i) Plano De Manutenção dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados	13
1.2 Beneficiários.....	13
2. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO.....	16
2.1 Revisões e Alterações.....	16
3. MECANISMO DE PAGAMENTO.	17
4. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP.....	19
4.1 Fiscalização e Monitoramento.....	19
4.2 Acompanhamento.....	20
5. RISCOS.....	22
5.1 Matriz de Riscos.....	22
6. EXECUÇÃO DO PROJETO.....	28
6.1 Obra.....	29
6.1.1 Diário de Obra.....	29
6.1.1.1 Obra Vapt Vupt Papicu.....	29
6.1.1.1 Obra Vapt Vupt Centro.....	30



6.2 Operação.....	32
6.2.2 Dos Bens.....	78
6.2.3 Projeções.....	79
6.2.2 Instrumentos Legais.....	90
6.2.4 Perfil Dos Beneficiários.....	96
7. DESEMPENHO DA PPP.....	104
7.1 Indicadores de Desempenho da Operação.....	104
7.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	105
7.1.2 Multas e/ou penalidades.....	105
7.2. Gestão de Riscos.....	105
7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....	111
7.4 Mecanismos de Pagamento.....	123
8. DADOS FINANCEIROS.....	128
8.1 Receita Anual da SPE.....	128
8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE.....	130
8.3 Receita Poder Concedente.....	147
8.4 Demonstrações financeiras legais.....	147
9. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP.....	148

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.

Em outubro de 2022 foi realizado o aditivo para supressão da unidade centro e acréscimo de 3 novas unidades (Papicu, Centro e Parangaba).

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*
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

Unidade	Previsto em Edital	Realizado	Previsto em Edital	Realizado
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	Unidade em funcionamento em 18 de Fevereiro de 2023. Inaugurada em 01 de Março 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	Unidade em funcionamento em 21 de Junho e a Inauguração 03 de Julho 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;
- 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 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 – 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– 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: Macrofluxo de funcionamento da unidade Vapt Vupt

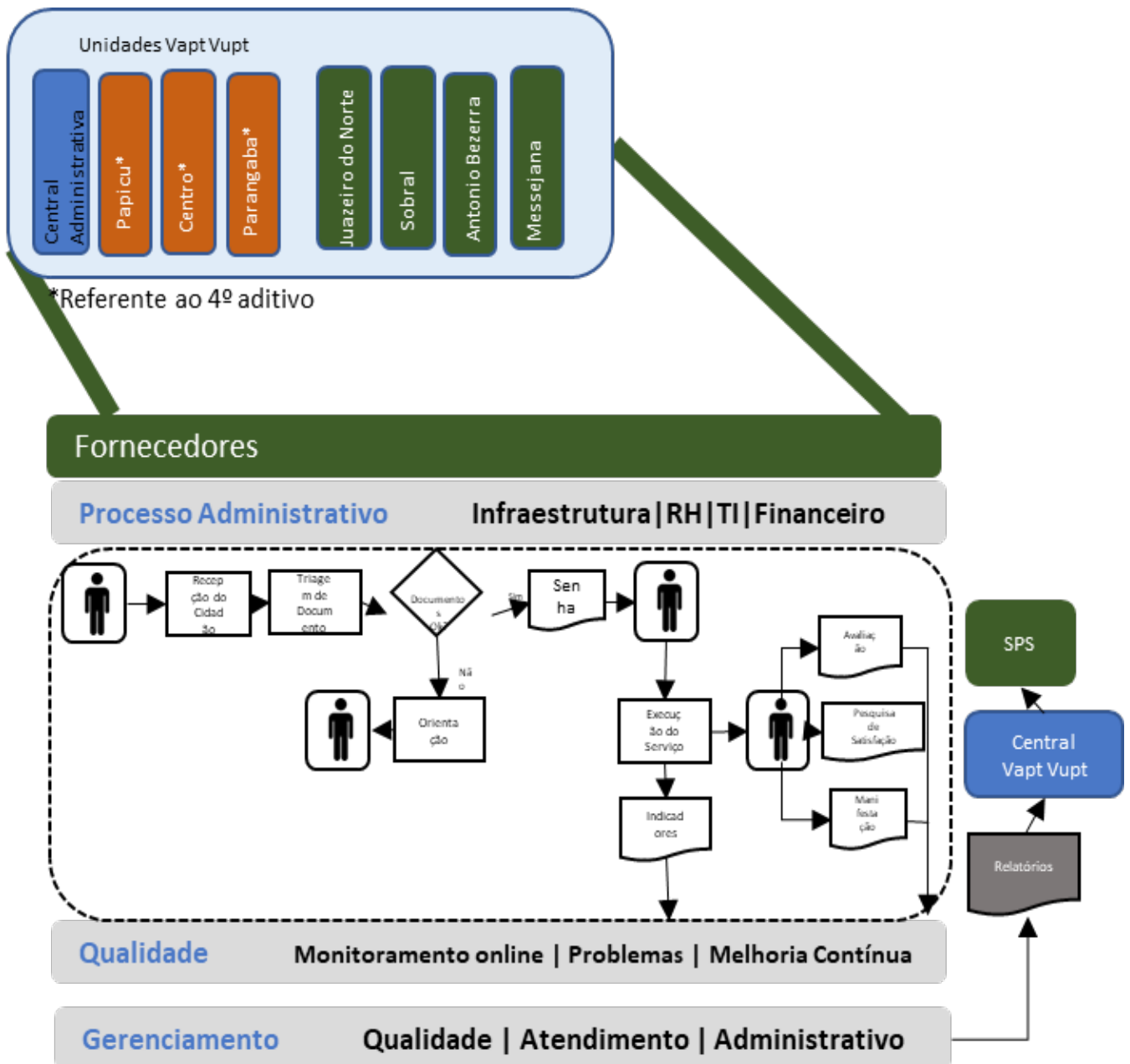


Figura 03: Atendimento ao cidadão (guichê)



Figura 04: Atendimento ao cidadão (triagem)

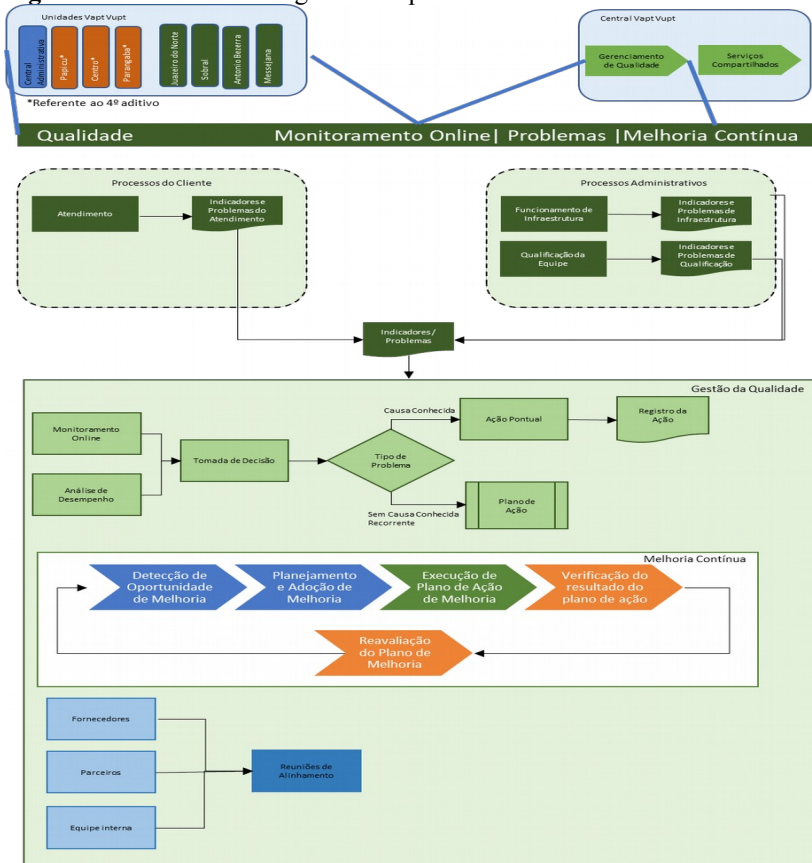


1.1.2 c) Gestão Da Qualidade

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: Macrofluxo 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 as 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.

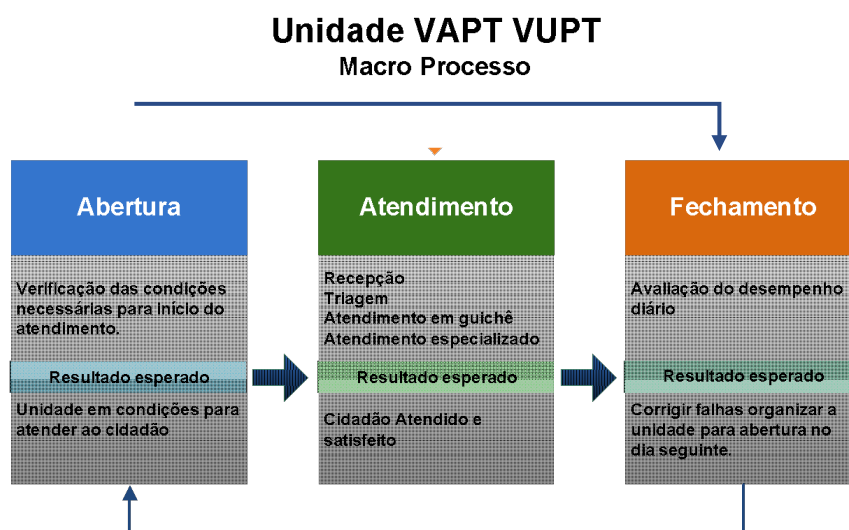
Além do E-Vapt estão sendo realizadas oficinas de inclusão digital para a comunidade do entorno das unidades Vapt Vupt, com a intenção de levar informação sobre: Principais serviços que podem ser realizados pela internet, Agendamento Vapt Vupt, Segurança na Internet, dentre outros temas de relevância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



Por menções recomendadas no Parecer Técnico nº 11/2022 do Grupo Técnico de Parceria – GTP, citando alguns pontos levantados em reunião ocorrida no dia 18 de outubro de 2022, a respeito do novo Estudo de Viabilidade Técnica, Jurídica e Econômico-financeiro, objeto do Processo nº 06121748/2022 a referida circular demanda a Concessionária para tomar providências e prestar esclarecimentos no caderno de Modelagem Econômico-Financeiro, dentre as solicitações, destacasse a realizar a demonstração quantitativa do Value for Money, considerando a vantajosidade de contratação por uma Parceria Público-Privada em detrimento dos demais equipamentos de Atendimento ao Cidadão do Governo do Estado do Ceará.

A SPS portanto, enviou o Ofício GABSEC N°5755/2022, referente aos questionamentos levantados no parecer Técnico já mencionado pela Concessionária.

A Concessionária por fim, respondeu através de ofício OF-CEN-056-2023 com o novo Value for Money, incluindo a análise das novas Unidades Papicu, Centro e Parangaba, ficou definido na reunião do CGPPP, no dia 25 de agosto de 2023, que a SPS contemplasse as informações no relatório semestral 2023.2.

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), dessa forma contraprestação pecuniária mensal passa 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 N° 107/2013 possui 4 aditivos, sendo:

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 N° 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 N° 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– SPS) do Estado do Ceará, mediante recursos oriundos de seu orçamento.

A contraprestação é 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 equivalentes a 30% do valor total., conforme fórmula abaixo:

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

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:

Coefficiente de Eficiência (COEF):

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

- Periodicidade: Mensal.

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

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

Onde:

GSA = Grau de Satisfação do Cliente/ Usuário;

QI = Qualidade da Infraestrutura;

QP = Qualificação de Pessoal Calculado pelas expressões:

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

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

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

Tabela 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 OCORRENCIAS					
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/QuantidadeTotal 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 138/2023 da Secretaria da Proteção Social– SPS, publicada no DOE de 12/05/2023 vigorando desde 08/05/2023, onde instituiu-se a Comissão Interna da SPS é atestar, aferir e acompanhar os processos de pagamentos da contraprestação das unidades Vapt Vupt, bem como as resoluções de natureza técnica e/ou econômico-financeira durante a execução do Contrato nº 107/2013. São membros desta Comissão:

- Sandro Camilo Carvalho – Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna,
- Grace Tahim de Sousa Brasil Othon Sidou – Coordenadora Jurídica,
- Francisco Italo Silvino Maia – Orientador da Célula das Unidades Integrada de Atendimento ao Cidadão
- Sebastião Lopes Araújo – Coordenador de Desenvolvimento Institucional e 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 Antônio Bezerra.

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.

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	Alocação
Desenho, Construção e Comissionamento				
Desenho	Risco de projeto técnico e dimensionamento incompleto	Atraso na entrega da obra, aumento de custos, prejuízos operacionais	Trabalhar com anteprojetos detalhados, discutindo com órgãos, fazendo simulações de demanda e fluxos (layout). Tomar como referência projetos anteriores para minimizar os possíveis erro	Privado
Construção & Instalação	Risco de eventos ocorrerem durante a construção e instalação que não permitam que o empreendimento seja entregue na data e/ou pelo custo previsto	Atraso na construção e aumento dos custos de construção e operacionais	Projeto de boa qualidade, contratação de gerenciamento da construção, critério rígido na seleção da empresa construtora e fornecedores alternativos	Privado
Comissionamento	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Gastos com reinvestimento e aumento de custos operacionais	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Privado
Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Financeiro				
Taxa de Juros	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Aumento ou diminuição no custo financeiro do projeto	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Privado e Público
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	Aumento de custos e de prazo, podendo resultar em quebra de contrato	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Privado



Recursos Adicionais	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Aumento de custos	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Privado público assume o risco de que recursos privados podem não estar disponíveis
Benefícios de Refinanciamento	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	Uma mudança positiva na estrutura de custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Privado
Inadimplência	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Paralisação do serviço	Exigência de garantias contratuais	Público
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas acessórias	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas acessórias	Necessidade de captar recursos no mercado, provocando aumento dos custos de financiamento.	Estabelecimento de políticas de avaliação de risco de crédito e de recuperação de receitas, além da exigência de garantias contratuais (ou outras, relacionadas no contrato).	Privado
Mudança de Impostos	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	Um efeito negativo sobre o retorno financeiro do privado e, em casos extremos, podendo debilitar a estrutura financeira do projeto	Avaliação do impacto da mudança para equilíbrio financeiro do contrato	Público

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Operacional				
Insumos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Aumento/redução no custo e em alguns casos efeitos 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	Privado



			equipe interna para ação ou reação em tumultos	
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	Descrédito pelo governo da situação financeira do privado, e outros riscos não-financeiros que podem	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do	Público, consequência adversa de uma mudança, caso ela de fato ocorra.



	outros fatores em detrimento do projeto	ser também inaceitáveis pelo governo	privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	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 inadimplência do poder concedente	Perda de investimento pelo Privado; possível interrupção do fornecimento do serviço para o Parceiro Público	Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais.	Privado assumirá o risco de perder o valor do investimento ao término prematuro, tanto quanto o Público assumirá o risco da falha na prestação do serviço.
Transferência de Valor Residual para o Governo	Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir	Custos de capital incorridos para melhorar o bem de acordo com o valor residual acordado no contrato	Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares	Público

PARTE II – ESPECÍFICA

6. EXECUÇÃO DO PROJETO

6.1 Obra

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

A Central VAPT VUPT foi implantada com a primeira Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, hoje encontra-se em funcionamento no Mezanino da Unidade Vapt Vupt Papicu, localizado na Av Lauro Nogueira N° 1500 Lojas 2093 e 2094.

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
Papicu	18/10/2022	18/02/2023
Parangaba	Aguardando Ordem de Serviço	

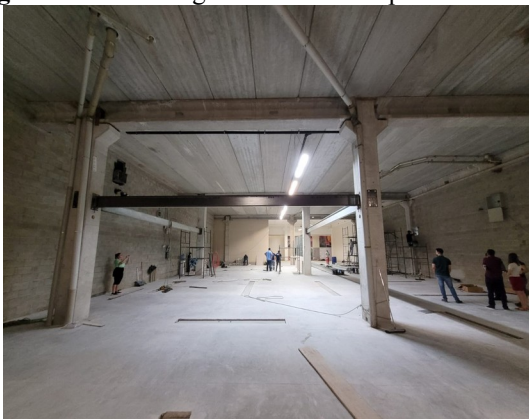
* conforme informado na tabela 1 e 1.1

6.1.1 Diário de Obra

6.1.1.1 Obra Vapt Vupt Papicu

A obra teve início em Novembro de 2022 e teve sua conclusão em 18 de Fevereiro de 2023 conforme relatório fotográfico abaixo:

Figuras 10 à 16: Registro de Obras Papicu



Estrutura Inicial Disponibilizada



Início das Obras



Instalação de Dutos de Ar Condicionado



Instalação de Mobiliário e Cabeamentos



Instalação de Comunicação Visual



Inauguração Oficial da Unidade

6.1.1.1 Obra Vapt Vupt Centro

A obra Vapt Vupt do Centro, teve início em Janeiro de 2023 e conclusão em 21 de Junho de 2023 conforme registro fotográfico abaixo:

Figuras 17 à 24: Registro de Obra da Unidade Vapt Vupt Centro



Instalações de Piso e Eletrocalhas



Instalações de Piso e Eletrocalhas



Instalação de Ar Condicionado



Instalação de Ar Condicionado



Instalações de Móveis e Cabeamento



Instalações de Móveis e Cabeamento



Instalação de Comunicação Visual



Inauguração Unidade Centro

Vale ressaltar o histórico de 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.
- Foi publicada no DOE em 30 de setembro de 2022 a resolução do CGPPP nº 10/2022 de 23 de setembro de 2022. Que dispõe sobre a aprovação para implantação de 3 novas unidades de atendimento ao cidadão Vapt Vupt no âmbito do contrato Nº 107 /2013 referente à parceria público privada Vapt Vupt.
- 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, implantada em fevereiro de 2023.
- A Ordem de Serviço da Unidade Centro foi assinada em 21 de dezembro de 2022, implantada em Junho de 2023.

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.

Para contextualização dos resultados a seguir vale explicar sobre a criação do órgão multisserviços que objetiva agregar a prestação de mais de um serviço, de órgãos



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				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	114	117	Foram Incluídos 3 serviços: CG - Limpeza da caixa do hidrômetro padrão novo CG - Revisão de dados cadastrais CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água
	CG - Ampliação de rede de água			
	CG - Ampliação de rede de esgoto			
	CG - Análise de água			
	CG - Análise de Esgoto			
	CG - Análise de Pagamento			
	CG - Análise e Aprovação Projeto Água			
	CG - Análise e Aprovação Projeto Esgoto			
	CG - Atendimento ao Agente			
	CG - Cadastramento de Faturas em Braille			
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente			
	CG - Certidão negativa			
	CG - Coleta e Análise de Esgoto			
	CG - Coleta não Cobrada de Esgoto			
	CG - Coleta e Análise de Água			
	CG - Confirmação de execução corte			
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação			
	CG - Conserto caixa hidrômetro			
	CG - Conserto de vazamento na rede			
	CG - Conserto Vazamento Cavalete			
	CG - Conserto vazamento ligação predial			
	CG - Consumo não Cobrado de Água			
	CG - Correção de Dados Pessoais			
CG - Corte Solicitado				
CG - Descarga Rede Água				
CG - Deslocamento de Kit cavalete				

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	CG - Deslocamento Hidrômetro/Cavalete			
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto			
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto			
	CG - Desobstrução Rede Água			
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I			
	CG - Destamponamento ligação esgoto			
	CG - Devolução de valores			
	CG - Emissão de 2ª via de fatura			
	CG - Emissão de carta de anuência			
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo			
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto			
	CG - Estudo Viabilidade Técnica Projeto Água			
	CG - Financiamento de Serviços			
	CG - Injetamento Rede Água			
	CG - Instalação de Hidrante			
	CG - Instalação de Hidrômetro			
	CG - Instalação Eliminador de ar			
	CG - Interligação esgoto Cagece			
	CG - Laudo/Parecer Técnico			
	CG - Leitura informada pelo cliente			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida			
	CG - Ligação de esgoto			
	CG - Ligação de Esgoto Cagece			
	CG - Limpeza Poço de Visita			
	CG - Medição Pressão/Vazão Rede Água			
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas			
	CG - Outros			
	CG - Parcelamento de Débitos			
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece			
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água			
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto			
	CG - Reativação de débito - CADIN			
	CG - Reativação Faturamento Esgoto			
	CG - Recebimento Antecipado			
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	CG - Reclamação de falta D'água			
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto			
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada			
	CG - Recuperação do Passeio			
	CG - Recuperação do Pavimento			
	CG - Registro de Atendimento			
	CG - Registro de Documento Apresentado			
	CG - Regularização de fraude/ Débitos			
	CG - Religação de Água			
	CG - Religação Urgente			
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG - Retirada de Hidrômetro			
	CG - Retirada eliminador de Ar			
	CG - Retorno			
	CG - Selagem do Hidrômetro			
	CG - Solicitação de Transferência de Débito-CADIN			
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG - Sondagem campo rede água			
	CG - Sondagem campo rede esgoto			
	CG - Substituição Caixa do Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG - Substituição de ligação de água			
	CG - Substituição de Registro Geral			
	CG - Substituição Kit Cavalete			
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG - Substituição Ligação Esgoto com Alteração Diâmetro			
	CG - Supressão de Ramal Predial			
	CG - Supressão para Ligação Cortada			
	CG - Supressão para Ligação Suprimida			
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG - Tamponamento Ligação Esgoto			
	CG - Transferência de Ligação de Água			
	CG - Vencimentos Opcionais			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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 - Refaturamento			
	CG - Limpeza da caixa do hidrômetro padrão novo			
	CG - Revisão de dados cadastrais			
CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água				
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	AT - Atendimento Suporte Auto Escola	20	20	Sem alterações
	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			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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			
	IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO			
	IN - CTPS Digital			
	IN - Cursos Interativos	30	30	Sem alterações
	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				

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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	Sem alterações
	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	12	Desativado o serviço: PC - Emissão de carteira de identidade (AE)
	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			
	PC - Correção de Dados com Biometria			
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	SZ - Alteração cadastral eletrônica	45	45	Sem alterações
	SZ - Alteração cadastral manual			
	SZ - Atendimento SEFAZ			
	SZ - Autorização e remoção de ECF			
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	SZ - Cadastro de empresas manual			
	SZ - Cadastro de locadoras			
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)			
	SZ - Certidão positiva de débitos			
	SZ - Certificado de regularidade			
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais			
	SZ - Comunicação de extravio de ECF			
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes			
	SZ - Convalidação de documentos fiscais			
	SZ - Credenciamento de gráficas			
	SZ - Denúncias de clientes externos			
	SZ - Exclusão de edital			
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização			
	SZ - ICMS- Emissão de DAE			
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico			
	SZ - ICMS- Isenção para taxista			
	SZ - ICMS- Restituição			
	SZ - Impugnação de auto de infração			
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)			
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo			
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico			
	SZ - IPVA- Isenção taxista			
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia			
	SZ - ITCD- Liberação da Guia			
	SZ - ITCD- Reavaliação			
	SZ - ITCD- Restituição			
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão			
	SZ - Parcelamento de ICMS			
	SZ - Parcelamento de ITCD			
	SZ - Reativação cadastral - FAC			
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de JULHO			
	SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa			
	SZ - Requerimento para exclusão de sócio do CADINE			
	SZ - Retificação de DAES			
	SZ - SEFAZNET - Desbloqueio de senha			
	SZ - Sinistro de mercadorias em operações internas			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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	0	O serviços da SPS foram transferidos para o órgão Multisserviços
	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 Desenvolvimen to do Trabalho	ST - 1ª via de CTPS	15	14	Foi desativado o serviço: ST - Entrega de CTPS
	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	Sem alterações
	PF - Autorização Especial			
	PF - Autorização para compra de armas			
	PF - Autorização para empresas especializadas em segurança			
	PF - Autorização Prévia			
	PF - Certificado de Licença de Funcionamento			
	PF - Certificado de Registro de Produtos Químicos			
	PF - Certificado de Vistoria de Carro Forte			
	PF - Comunicação de Ocorrência com Arma de Fogo			
	PF - Controle Migratório Internacional			
	PF - Credenciamento de Instrutor para			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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	7	8	Foi incluído o serviço: SD - Carteirinha do Autista (CIPTEA)
	SD - Atendimento Psicossocial			
	SD - Atualização do Cadastro Único			
	SD - Declaração de NIS			
	SD - Emissão de folha resumo			
	SD - Inscrição no Cadastro Único			
	SD - Carteirinha do Autista (CIPTEA)			
	SD - Retorno			
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de nome de rua	27	27	Sem alterações
	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)			
	SF - Retorno			
	SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI			
	SF - Transferência de titularidade			
	SF - Alteração cadastrais de pessoas jurídicas			
	SF - Alteração de cadastro e Titularidade			

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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)			
	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	Sem alterações
JUNTA MILITAR	JM - 2º Via de Comprovante de Alistamento			
	JM - Alistamento militar			
	JM - Carimbo Exercito			
	JM - Declaração de Desobrigação do Exercito	6	6	Sem alterações
	JM - Emissão de Taxas/Multas			
	JM - Entrega de certificados militares			
AMAJU - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	AMJ - Atendimento AMAJU	1	1	Sem alterações
MULTISERVI ÇOS	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	8	8	Sem alterações
	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		331	330	

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	2023.1	Observação
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	11	0	Todos os serviços da AMC estão sendo ofertados no Multisserviços
	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	29	29	Sem alterações
	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				

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	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 - 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	87	87	Sem alterações
	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				

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	CG - Interligação esgoto Cagece			
	CG - Leitura informada pelo cliente			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida			
	CG - Ligação de esgoto			
	CG - Ligação de Esgoto Cagece			
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas			
	CG - Outros			
	CG - Parcelamento de Débitos			
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece			
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água			
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto			
	CG - Reativação de débito - CADIN			
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência			
	CG - Reclamação de falta D' água			
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto			
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada			
	CG - Recuperação do Passeio			
	CG - Recuperação do Pavimento			
	CG - Registro de Atendimento			
	CG - Regularização de fraude/ Débitos			
	CG - Religação de Água			
	CG - Religação Urgente			
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG - Retirada de Hidrômetro			
	CG - Retirada eliminador de Ar			
	CG - Retorno			
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG - Sondagem campo rede água			
	CG - Sondagem campo rede esgoto			
	CG - Substituição de Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG - Substituição de ligação de água			
	CG - Substituição de Registro Geral			
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG - Supressão de Ramal Predial			
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG - Transferência de Ligação de Água			
	CG - Vencimentos Opcionais			
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa			

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	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	14	15	Foi incluído 1 serviço: DH - Rebaixamento de CNH
	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 - Rebaixamento de CNH			
DH - Renovação de CNH				
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	DG - Abertura de Processo	6	7	Foi incluído 1 Serviço: DG - Orientação Jurídica
	DG - Consultas Processuais			
	DG - Emissão de ofício para isenção			
	DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição			
	DG - Realização de Audiência de Conciliação			
	DG - Orientação Jurídica			
	DG - Solicitação de Informações Gerais			
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	ET - Bolsa de Empregos	13	21	Foram incluídos 8 Serviços: ET - Emissão de Carteira de Gratuidade para Deficiente ET - Emissão de
	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal			
	ET - Consulta			
	ET - Emissão de Bilhete Único			

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	ET - Emissão de Bilhete			
	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			
	ET - Entrega do Cartão BUM			
	ET - Emissão de 1 e 2 via do Cartão do Idoso			
	ET - Renovação / Transferência / Reativação Cartão			
	ET - Emissão de Carteira de Gratuidade para Deficiente			
	ET - Emissão de Gratuidade para Cidadão Idoso (65 anos)			
	ET - Reativação de Cartão			
	ET - Restituição Estudantil			
	ET - Vistoria de plataformas digitais			
	EN - Entrega de Documentos			
	ET - Bicicleta Integrada			
	ET - Bilhete único urbano, bilhete e estudante (ETUFOR)			
ET - Renovação da Gratuidade do Idoso				Gratuidade para Cidadão Idoso (65 anos) ET - Reativação de Cartão ET - Restituição Estudantil ET - Vistoria de plataformas digitais EN - Entrega de Documentos ET - Bicicleta Integrada ET - Bilhete único urbano, bilhete e estudante (ETUFOR)
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 - 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				
		31	31	Sem alterações

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	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	13	Foi desativado 1 serviço: PC - Emissão de carteira de identidade (AE)
	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			
PC- Correção de Dados Retaguarda				
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	11	11	Sem alterações
	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	0	o órgão SEFAZ encerrou as atividades na unidade
	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			

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	livros fiscais			
	SZ - Comunicação de extravio de ECF			
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes			
	SZ - Convalidação de documentos fiscais			
	SZ - Credenciamento de gráficas			
	SZ - Denúncias de clientes externos			
	SZ - Exclusão de edital			
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização			
	SZ - ICMS- Emissão de DAE			
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico			
	SZ - ICMS- Isenção para taxista			
	SZ - ICMS- Restituição			
	SZ - Impugnação de auto de infração			
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)			
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo			
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico			
	SZ - IPVA- Isenção taxista			
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia			
	SZ - ITCD- Liberação da Guia			
	SZ - ITCD- Reavaliação			
	SZ - ITCD- Restituição			
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão			
	SZ - Outros			
	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	0	Os serviços da SEFIN estão sendo atendidos no multisserviços
	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			

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	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			
	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 da Administração Penitenciária	NC - Atendimento Assistente Social SAP	7	3	Foram realizadas as seguintes alterações no órgão SAP: Atividades removidas: NC - 2ª via Cartão de Visitante NC - Alternativa Penal NC - Entrega do Cartão de Visitas NC - Renovação do Cartão de Visitas
	NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter			
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares			
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - Emissão de 1ª via do CPF	1	0	O serviços da SPS estão sendo atendidos no Multisserviços
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Consulta Cadastral	6	6	Sem alterações
	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			

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	SH - Solicitação de gratuidade de certidão			
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de crédito Ceará Credi	12	11	Foi desativado 1 serviço: ST - Entrega de CTPS
	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	5	0	As atividades realizadas pelo TRE foram transferidas para o multisserviços
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário			
	TR - Consulta da Situação Eleitoral			
	TR - Correção			
	TR - Declaração			
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor			
	TR - Entrega de Documentos			
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais			
	TR - Justificativa Eleitoral			
	TR - Multa Eleitoral			
	TR - Retorno pagamento			
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos			
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos			
SESA – Secretaria da Saúde	SS - Vacinação	1	1	Sem alterações
MULTISSERVIÇOS	MS - Emissão do CPF	39	39	Sem alterações
	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)			

Messejana				
Órgão	Atividade	2022.1	2023.1	Observação
	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)			
	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	357	277	

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

O órgão SEFAZ encerrou as atividades na unidade.

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	2022.2	2023.1	Observação
AMA - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	MA - 2ª Via de Licença Emitida	7	0	Órgão Desativado
	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	21	21	Sem Alterações
	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			
	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	32	32	Sem Alterações
	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			
	IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO			
	IN - CTPS Digital			
	IN - Cursos Interativos			
	IN - Declaração NIS			

SOBRAL				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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	Sem Alterações
	JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Empresário Individual			
	JC - Constituição de Sociedade Empresária Limitada (ME ou EPP)			
	JC - Emissão de CNPJ (ME ou EPP)			
	JC - Enquadramento de empresa de pequeno porte			
	JC - Enquadramento de microempresa			
	JC - Entrega de Documentos registrados na JUCEC			
	JC - Extinção de Empresário Individual			
	JC - Inscrição de Empresa EIRELI			
	JC - Inscrição de Empresário Individual			
JUNTA MILITAR	JM - 2º Via de Comprovante de Alistamento	7	7	Sem Alterações
	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	12	foi desativado 1: PC - Emissão de carteira de identidade (AE)
	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			

SOBRAL				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto	PC - Correção de Dados com Biometria			
	SE - Instalação de caixa			
	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	26	26	Sem Alterações
	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				
SETRAN - Secretaria de Estado de Transporte	CM - Atendimento cartão estacionamento e infrações			
	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	14	14	Sem Alterações
	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	50	50	Sem Alterações
	SZ - Cadastro de empresas Eletrônico			
	SZ - Cadastro de empresas manual			

SOBRAL				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	SZ - Cadastro de locadoras			
	SZ - Cadastro Emissor NFA			
	SZ - Cadastro no ambiente seguro			
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)			
	SZ - Certidão positiva de débitos			
	SZ - Certificado de regularidade			
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais			
	SZ - Comunicação de extravio de ECF			
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes			
	SZ - Convalidação de documentos fiscais			
	SZ - Credenciamento de gráficas			
	SZ - Denúncias de clientes externos			
	SZ - Exclusão de edital			
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização			
	SZ - ICMS- Emissão de DAE			
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico			
	SZ - ICMS- Isenção para taxista			
	SZ - ICMS- Restituição			
	SZ - Impugnação de auto de infração			
	SZ - IPVA - Emissão de DAE			
	SZ - IPVA - Emissão Parcelamento			
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)			
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo			
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico			
	SZ - IPVA- Isenção taxista			
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia			
	SZ - ITCD- Liberação da Guia			
	SZ - ITCD- Reavaliação			
	SZ - ITCD- Restituição			
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão			
	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	SF - Emissão de BCI (Boletim de Cadastro Imobiliário)	9	9	Sem Alterações

SOBRAL				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
Finanças	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	0	O serviço da SPS está sendo atendido no Multisserviços
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi			
	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi			
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo			
	ST - Atendimento Ceará Credi			
	ST - Atendimento Seguro Desemprego			
	ST - Consulta de Seguro Desemprego	11	11	Sem Alterações
	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			
	SA - Alteração de Projeto			
	SA - Alvará de Funcionamento Simplificado			
	SA - Aprovação Definição de Loteamento			
	SA - Autenticação de Plantas e Projetos			
	SA - Autorizações (Comércio Ambulante / Outdoors e Letreiros / Som Volante)			
	SA - Autorizações Diversas			
	SA - Cancelamento de Embargo ou Notificações			
	SA - Certidão de Remembramento ou Desmembramento			
	SA - Concessão Alvará Construção			
	SA - Concessão de Alvará de Funcionamento Regular	21	21	Sem Alterações
	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			
	SD - Emissão de Boletos MEI	2	2	Sem Alterações

SOBRAL				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
SEDHAS - Secretaria de Direitos Humanos e Assistência Social	Cadastro Único / Declaração NIS / BPC	8	8	Sem Alterações
	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)	8	8	Sem Alterações
	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		240	231	

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

O órgão Autarquia Municipal de Meio Ambiente – AMA encerrou as atividades na Unidade de Sobral.

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	2022.2	2023.1	Observação
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito	AM - Antecipação de Penalidade	11	0	Os serviços do órgão AMC foram transferidos para o Multisserviços
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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)	28	28	Sem alterações
	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	Sem alterações
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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			
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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	12	12	Sem alterações
	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 - Inclusão de atividade remunerada			
	DH - Renovação de CNH			
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	EN - Entrega de Documentos	20	20	Sem alterações
	ET - Bicicleta Integrada			
	ET - Bolsa de Empregos			
	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal			
	ET - Consulta			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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	33	33	Sem alterações
	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			
	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				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	15	15	Foi desativado 1 serviço: PC - Emissão de carteira de identidade (AE)
	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			
	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)	12	12	Sem alterações
	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	Os serviços do órgão SEFIN foram transferidos para o Multisserviços
	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				

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	municipais			
	SF - Pedido de não incidência de ITBI			
	SF - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica			
	SF - Restituição de valores			
	SF - Revalidação da Guia de ITBI vencida			
	SF - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI			
	SF - SEFIN			
	SF - Solicitação de Avaliação de ITBI			
	SF - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI			
	SF - Solicitação de Imunidade de ITBI			
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros			
	SF - Solicitação de Isenção de ITBI pelo Valor Venal			
	SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI			
	SF - Solicitação de Restituição de ITBI			
SAP - Secretaria da Administração Penitenciária	NC - Atendimento Assistente Social SAP	7	3	Foram realizadas as seguintes alterações no órgão SAP: Atividades removidas: NC - 2ª via Cartão de Visitante NC - Alternativa Penal NC - Entrega do Cartão de Visitas NC - Renovação do Cartão de Visitas
	NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter			
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares			
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Mulheres e Direitos Humanos	SP - Emissão de 1ª via do CPF	1	0	O serviço da SPS foi transferido para o órgão Multisserviços
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Consulta Cadastral	6	6	Sem alterações
	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 crédito Ceará Credi	12	11	Foi desativado 1 serviço: ST - Entrega de CTPS
	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				

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	ST - Seguro desemprego agendado			
SESA - SECRETARIA DA SAUDE	SS - Vacinação	1	1	Sem alterações
TRE- Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	5	0	os Serviços do órgão TRE foram transferidos para o multiserviços
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário			
	TR - Consulta da Situação Eleitoral			
	TR - Correção			
	TR - Declaração			
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor			
	TR - Entrega de Documentos			
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais			
	TR - Justificativa Eleitoral			
	TR - Multa Eleitoral			
	TR - Retorno pagamento			
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos			
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos			
	DPGE - Defensoria Pública do Estado do Ceará			
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				
DG - Solicitação de Informações Gerais				
CPCE - Capitania dos Portos	CP - Inscrição Inicial / Registro / Transferência / Renovação / Cancelamento	23	23	Sem alterações
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
MULTISSERVIÇOS	CP - Revalidação / 2ª via de CIR			
	CP - Revalidação / Emissão de Certificados			
	CP - Serviço de Identificação			
	CP - Transferência de Jurisdição			
	CPCE - Serviços Diversos			
	MS - Emissão do CPF			
	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)	39	39	Sem alterações
	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				

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2022.2	2023.1	Observação
	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		352	330	

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

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.

Papicu

Tabela 12: Serviços Disponibilizados na Unidade Papicu

Órgão	Papicu Atividade	Quantidade
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	89
	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 - Atendimento CAGECE	
	CG - Atendimento CAGECE Callcenter	
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile	
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente	
	CG - Certidão negativa	
	CG - Coleta e Análise de Esgoto	
	CG - Coleta e Análise de Água	
	CG - Confirmação de execução corte	
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação	
	CG - Conserto caixa hidrômetro	
	CG - Conserto de vazamento na rede	
	CG - Conserto vazamento ligação predial	
	CG - Correção de Dados Pessoais	
	CG - Corte Solicitado	
	CG - Deslocamento de Kit cavalete	
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto	
CG - Desobstrução Ligação do Esgoto		
CG - Despejo esgoto doméstico EE-I		
CG - Destamponamento ligação esgoto		

Órgão	Papicu Atividade	Quantidade
	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	
	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	

Órgão	Papico Atividade	Quantidade
	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	
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH	33
	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	
	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		

Órgão	Papico Atividade	Quantidade
	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	
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	Bilhete único metropolitano / Passe livre intermunicipal / Renovação do idoso	23
	EN - Entrega de Documentos	
	ET - Bicicleta Integrada	
	ET - Bilhete único urbano, bilhete e estudante (ETUFOR)	
	ET - Bolsa de Empregos	
	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal	
	ET - Consulta	
	ET - Emissão de 1 e 2 via do Cartão do Idoso	
	ET - Emissão de Bilhete Único Urbano	
	ET - Emissão de Bilhete	
	ET - Emissão de Carteira de Estudante	
	ET - Emissão de Carteira de Gratuidade para Deficiente	
	ET - Emissão de Gratuidade para Cidadão Idoso (65 anos)	
	ET - Entrega de Cartão Avulso	
	ET - Entrega de Cartão do idoso	
	ET - Entrega de Cartão VT	
	ET - 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		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi	11
	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 - Intermediação de Mão de Obra	
	ST - Isenção de Taxa do RG	
	ST - Seguro Desemprego	
	ST - Seguro desemprego agendado	
	MULTISSERVIÇO S	
MS - Emissão de CPF / alteração de dados		
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)		

Órgão	Papico Atividade	Quantidade
	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)	
	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)	
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	11
	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)	

Órgão	Papicu Atividade	Quantidade
	PC - Entrega de Identidade agendado	
	PC - Entrega de Identidade WEB	
	PC - Isenção de Taxa da 2º Via	
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	15
	PR - Abertura Direta de Reclamação	
	PR - Atendimento PROCON	
	PR - Audiência de Conciliação	
	PR - Consulta fornecedor	
	PR - Denúcia	
	PR - Descumprimento de acordo	
	PR - Linha Direta	
	PR - Mutirão	
	PR - Mutirão Renegociação	
	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		
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Atendimento SDHDS	7
	SH - Consulta Cadastral	
	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	
	TOTAL DE SERVIÇOS	229

A unidade Vapt Vupt Papicu iniciou os atendimentos em fevereiro de 2023 com 8 órgãos e 229 serviços.

Centro

Tabela 13: Serviços Disponibilizados na Unidade Centro

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	89
	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 - Atendimento CAGECE	
	CG - Atendimento CAGECE Callcenter	

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile	
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente	
	CG - Certidão negativa	
	CG - Coleta e Análise de Esgoto	
	CG - Coleta e Análise de Água	
	CG - Confirmação de execução corte	
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação	
	CG - Conserto caixa hidrômetro	
	CG - Conserto de vazamento na rede	
	CG - Conserto vazamento ligação predial	
	CG - Correção de Dados Pessoais	
	CG - Corte Solicitado	
	CG - Deslocamento de Kit cavalete	
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto	
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto	
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I	
	CG - Destamponamento ligação esgoto	
	CG - Devolução de valores	
	CG - Emissão de 2ª via de fatura	
	CG - Emissão de carta de anuência	
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo	
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto	
	CG - Instalação de Hidrante	
	CG - Instalação de Hidrômetro	
	CG - Instalação Eliminador de ar	
	CG - Interligação esgoto Cagece	
	CG - Leitura informada pelo cliente	
	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	

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
	CG - Regularização de fraude/ Débitos	
	CG - Religação de Água	
	CG - Religação Urgente	
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo	
	CG - Retirada de Hidrômetro	
	CG - Retirada eliminador de Ar	
	CG - Retorno	
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante	
	CG - Sondagem campo rede água	
	CG - Sondagem campo rede esgoto	
	CG - Substituição de Hidrômetro	
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado	
	CG - Substituição de ligação de água	
	CG - Substituição de Registro Geral	
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro	
	CG - Supressão de Ramal Predial	
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto	
	CG - Transferência de Ligação de Água	
	CG - Vencimentos Opcionais	
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa	
	CG - Verificação consumo medido	
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto	
	CG - Verificação de Consumo Elevado	
	CG - Verificação de dados cadastrais	
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição	
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento	
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete	
	CG - Verificação de ligação executada não faturada	
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada	
	CG - Verificação de não recebimento de fatura	
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto	
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado	
	CG - Verificação interligação esgoto	
	CG - Verificação irregularidade na ligação	
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água	
DETRAN- Departamento Estadual de Trânsito	BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano	17
	DH - 1ª via de CNH	
	DH - 2ª Via de CNH	
	DH - Adição de categoria	
	DH - Atendimento DETRAN	
	DH - Averbção	
	DH - Captura Digital/Foto	
	DH - Consulta a processos	
	DH - Emissão da CNH definitiva	
	DH - Emissão de Declaração de Residência	

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
	DH - Emissão de nada consta	
	DH - Exame Médico	
	DH - Inclusão de atividade remunerada	
	DH - Laudo Médico	
	DH - Psicotécnico	
	DH - Recepção/Digital	
	DH - Renovação de CNH	
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH	33
	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	
	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		
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	Bilhete único metropolitano / Passe livre intermunicipal / Renovação do idoso	23
	EN - Entrega de Documentos	
	ET - Bicicleta Integrada	
	ET - Bilhete único urbano, bilhete e estudante (ETUFOR)	
	ET - Bolsa de Empregos	

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal	
	ET - Consulta	
	ET - Emissão de 1 e 2 via do Cartão do Idoso	
	ET - Emissão de Bilhete Único Urbano	
	ET - Emissão de Bilhetinho	
	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		
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi	11
	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 - Intermediação de Mão de Obra	
	ST - Isenção de Taxa do RG	
	ST - Seguro Desemprego	
	ST - Seguro desemprego agendado	
MULTISSERVIÇOS	Atendimento Multisserviços (SEFIN / TRE / CPF)	41
	Atendimento Multisserviços (TRE / CPF / SEFIN / AMC)	
	MS - Emissão de CPF / alteração de dados	
	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)		

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
	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)	
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	11
	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 - Entrega de Identidade agendado	
	PC - Entrega de Identidade WEB	
	PC - Isenção de Taxa da 2ª Via	
	SAP - Secretaria de Administração Penitenciária	
NC - Alternativa Penal		
NC - Atendimento Assistente Social SAP		
NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter		
NC - Atendimento SAP		
NC - Cadastro de Visitas dos Familiares		
NC - Cadastro de Visitas dos Familiares (genérico)		

Órgãos	Centro Atividade	Quantidade
	NC - Cancelamento de Visitas	
	NC - Consulta SAP	
	NC - Entrega do Cartão de Visitas	
	NC - Renovação do Cartão de Visitas	
	NC - Retorno SAP	
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Atendimento SDHDS	7
	SH - Consulta Cadastral	
	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	
	TOTAL DE SERVIÇOS	244

A Unidade Vapt Vupt Centro iniciou as atividades no mês de Junho com 9 órgãos e 244 serviços.

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:

- Manutenções preventivas;
- Manutenções corretivas programadas, e
- 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.



6.2.3 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 14: Demanda projetada x atendida

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	MÉDIA SEMESTRE			PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	
										PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA							
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000		4				1.600			189			231			
AMAJU - Autarquia Municipal de Meio Ambiente		126																	126
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	3.565	1	8.160	7.384	7	2.000	75		2.860	5.989		2.814	694		4.179	430		18137
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		393	3																393
CPCE - Capitania dos Portos											150								150
SETRAN - Secretaria de Estado de Transporte								219	1										219
CGE -																			



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL	
	MÉDIA SEMESTRE																			
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA		ATENDID OS MÉDIA
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	4089	10	1.759			1.480	527	2	2.814			210			273			4616	
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	62		1.578			2.080	264	1	2.520			126			189			326	
SER - Secretaria Executiva Regional																				
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75																			
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	14		1.079			216	3		1.732									17	
STDS - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social																				
ENEL	5.600			2.000			5.000			4.400										
CORREIOS - Companhia Brasileira de Correios e Telégrafos	2.000			2.000			1.800			2.600										
DECON - Defesa do Consumidor do Ceará				450						720										
DETRAN - Departamento Estadual de Trânsito	3.665	5.913	22	3.464	4.701	3	2.685	6.817	1	6.062	4.398				3.738	10			21839	
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	461	1	640			3.500	262								723	
ETUFOR - Empresa de Transporte					4.058	18					4.154	7	1155	770	5	1575			8982	



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE																		
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	
Urbano de Fortaleza																			
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300									
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000	14.354	147	2.200	14.929	20	1.000	13.530		3.600	19.938		14.889	5.769		19.026	520		69040
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social																			
JUNTA MILITAR		572	14	325				494	17	254									1066
OUVIDORIA	150			150			150			150									
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	9.263	6	5.560	17.268	56	4.000	8.619	17	8.900	26.679	1	6.342	4.321	1	8.631	215		66365
POLÍCIA FEDERAL	1.100	494	128																494
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					972	1					783		378	103		483	0		1858
SRF - Secretaria da Receita Federal	900			600			800			780									
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432			1.091			317			1.745			3.213						
SPS - Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos	1.320			990			1.364			1.100	20		462			630			20
SERASA Experian				994						1.590									
SDHDS - Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social					5.055	22					4.271	20	1995	1.242	28	3255	35		10603
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e	654	2.743	45	1.649	2.636	88	479	3.873	49	2.638	3.686	73	1.491	441	10	2.016	15		13394



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE																		
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	
Instituto de Desenvolvimento do Trabalho																			
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					394	2				548	4								942
SESA - Secretaria da Saúde					352	1		14		482			169						1017
SEUMA - Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente								177	1										177
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde		1849	14																1849
VIGILÂNCIA SANITÁRIA								17											17
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico								443											443
SEDHAS - Secretaria dos Direitos Humanos e Assistência Social								369											369
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto								2293	31										2293
SAP - Secretaria de Administração Penitenciária					1150	11				1526	5				3738	7			2683
Multiserviços		571	31		1171	75		247	3		1337	8		753	25		10		4089
MET- Ministério do trabalho e emprego													399						



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTONIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSAD OS MÉDIA	
TOTAL	36.715	44.008	421	43.378	60.531	309	29.011	37.981	123	58.591	74.223	118	33.663	14.262	68	47.964	1.242		232.246

As projeções apresentadas na tabela acima no que se referem as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antonio Bezerra, 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.

No que se refere as projeções das Unidades do Centro e Papicu, foram reportadas no Estudo de Viabilidade Técnica enviado em Junho de 2022.

A demanda realizada das novas unidades ainda não alcançam totalmente a demanda projetada, por se tratar de um período de ajustamento da operação tanto da equipe contratada como para os órgãos alocados na rotina da central de atendimento. 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 15: Volume de atendimento x Meta edital 2023.1

Volume Atendimento x Meta Edital 2023.1				
JANEIRO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta JAN
ANTONIO BEZERRA	79.273	2.930	64.460	+23%
JUAZEIRO	50.641	1.685	37.070	+37%
MESSEJANA	66.801	2.169	47.718	+40%
SOBRAL	41.716	1.451	31.922	+31%
PAPICU	0	0	0	0%
TOTAL	238.431	8.235	181.170	+32%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 22

FEVEREIRO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta FEV
ANTONIO BEZERRA	56.152	2.930	52.740	+6%
JUAZEIRO	39.825	1.685	30.330	+31%
MESSEJANA	51.559	2.169	39.042	+32%
SOBRAL	33.552	1.451	26.118	+28%
PAPICU*	1.001	1.603	6.412	-84%
TOTAL	182.089	9.838	154.642	+18%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 18

***Qtd Dias Úteis / Realizados Papicu:** 4

MARÇO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta MAR
ANTONIO BEZERRA	78.965	2.930	67.390	+17%
JUAZEIRO	50.442	1.685	38.755	+30%

MESSEJANA	67.190	2.169	49.887	+35%
SOBRAL	39.683	1.451	33.373	+19%
PAPICU	18.155	1.603	36.869	-51%
TOTAL	254.435	9.838	226.274	+12%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 23

ABRIL	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta ABR
ANTONIO BEZERRA	67.399	2.930	49.810	+35%
JUAZEIRO	37.829	1.685	28.645	+32%
MESSEJANA	52.365	2.169	36.873	+42%
SOBRAL	30.955	1.451	24.667	+25%
PAPICU	18.753	1.603	27.251	-31%
TOTAL	207.301	9.838	167.246	+24%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 17

MAIO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta MAI
ANTONIO BEZERRA	84.939	2.930	64.460	+32%
JUAZEIRO	45.904	1.685	37.070	+24%
MESSEJANA	63.557	2.169	47.718	+33%
SOBRAL	40.858	1.451	31.922	+28%
PAPICU	22.678	1.603	35.266	-36%
TOTAL	257.936	9.838	216.436	+19%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 22

JUNHO	Volume	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta JUN
ANTONIO BEZERRA	78.609	2.930	52.740	+49%
JUAZEIRO	39.401	1.685	30.330	+30%
MESSEJANA	61.866	2.169	39.042	+58%
SOBRAL	41.120	1.451	26.118	+57%
PAPICU	24.968	1.603	28.854	-13%
CENTRO*	7.451	2.154	38.772	-81%
TOTAL	253.415	11.992	215.856	+17%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 18

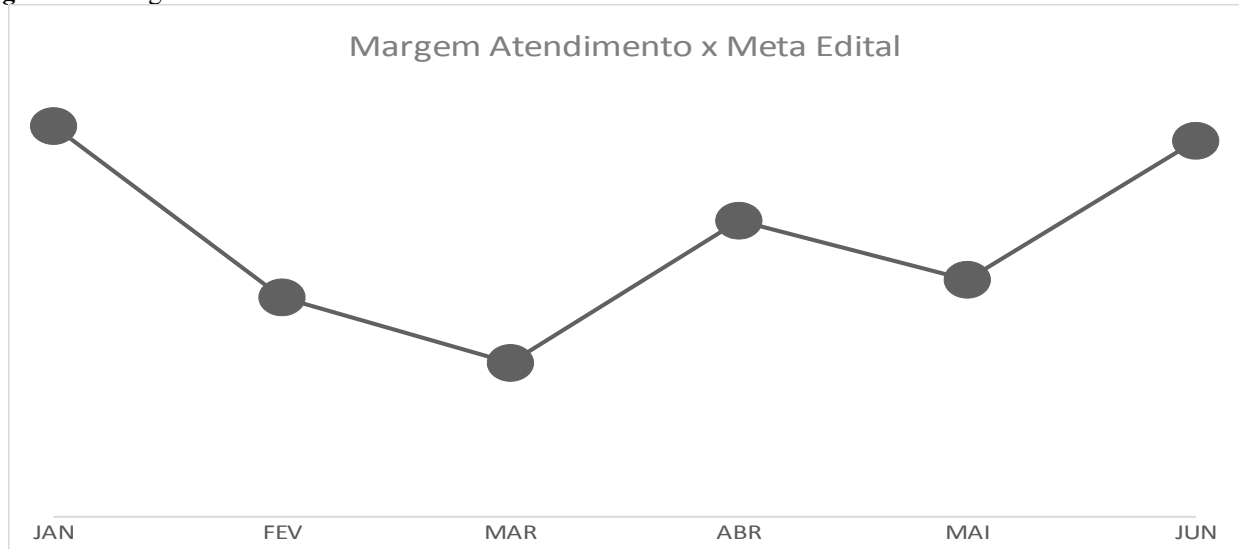
***Qtd Dias Úteis / Realizados Centro: 8**

OBSERVAÇÃO 1: A quantidade de dias úteis pode variar em decorrência de feriados municipais, por padrão, foi considerado a maior quantidade de dias úteis

OBSERVAÇÃO 2: No mês de fevereiro a unidade do Papicu iniciou sua operação no dia 23/02, funcionando assim apenas 4 dias úteis. Já em Junho, a unidade do Centro iniciou a operação no dia

21/06, funcionando por 8 dias úteis. Ambas as unidades tiveram seus divisores a quantidade de dias de funcionamento.

Figura 25: Margem de atendimento x Meta edital



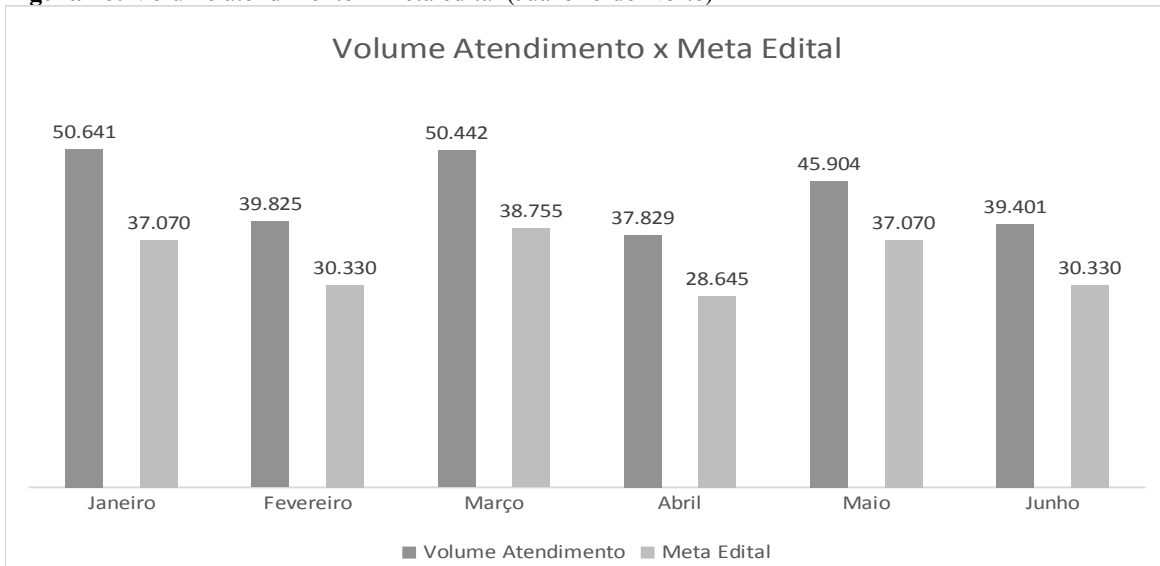
No 1º semestre de 2023, as unidades Vapt Vupt realizaram atendimentos acima do que estava previsto na meta edital, com média de 23%. Já as unidades Centro e Papicu ainda não alcançaram a demanda projetada por se tratar de um período de ajustamento da operação tanto da equipe contratada como para os órgãos alocados na rotina da central de atendimento.

Juazeiro do Norte

Tabela 16: Volume atendimento x Meta edital (Juazeiro do Norte)

Juazeiro do Norte	Fevereiro						Total
	Janeiro	o	Março	Abril	Maió	Junho	
Volume Atendimento	50.641	39.825	50.442	37.829	45.904	39.401	264.042
Meta Edital	37.070	30.330	38.755	28.645	37.070	30.330	202.200
Margem%	31%						

Figura 26: Volume atendimento x meta edital (Juazeiro do Norte)



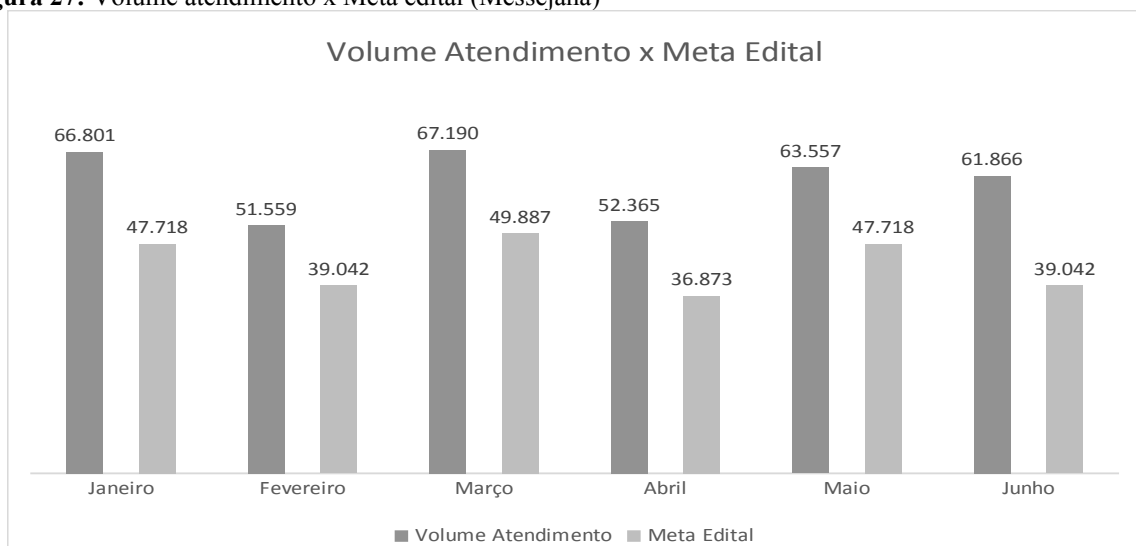
No 1º Semestre de 2023 na unidade de Juazeiro do Norte, foram realizados 264.042 atendimentos onde estava previsto em meta edital 202.200 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 31%.

Messejana

Tabela 17: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)

Messejana	Fevereiro						Total
	Janeiro	o	Março	Abril	Maio	Junho	
Volume Atendimento	66.801	51.559	67.190	52.365	63.557	61.866	363.338
Meta Edital	47.718	39.042	49.887	36.873	47.718	39.042	260.280
Margem	40%						

Figura 27: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)



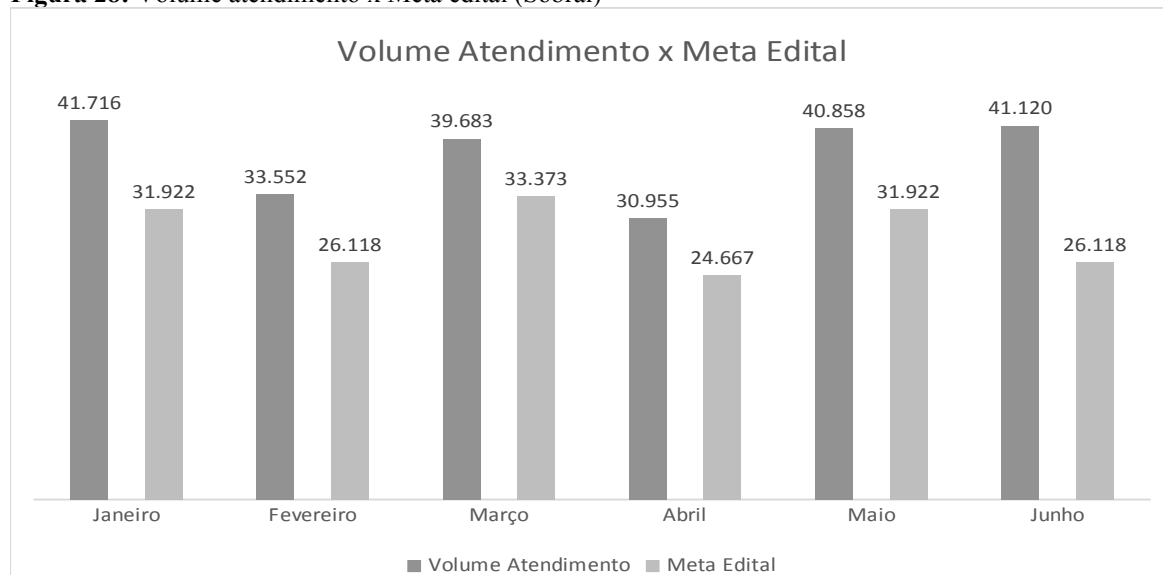
No 1º Semestre de 2023 na unidade de Messejana, foram realizados 363.338 atendimentos onde estava previsto em meta edital 260.280 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 40%.

Sobral

Tabela 18: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)

Sobral	Fevereiro						Total
	Janeiro	o	Março	Abril	Mai	Junho	
Volume Atendimento	41.716	33.552	39.683	30.955	40.858	41.120	227.884
Meta Edital	31.922	26.118	33.373	24.667	31.922	26.118	174.120
Margem							31%

Figura 28: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)



No 1º Semestre de 2023 na unidade de Sobral, foram realizados 227.884 atendimentos onde estava previsto em meta edital 174.120 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 31%.

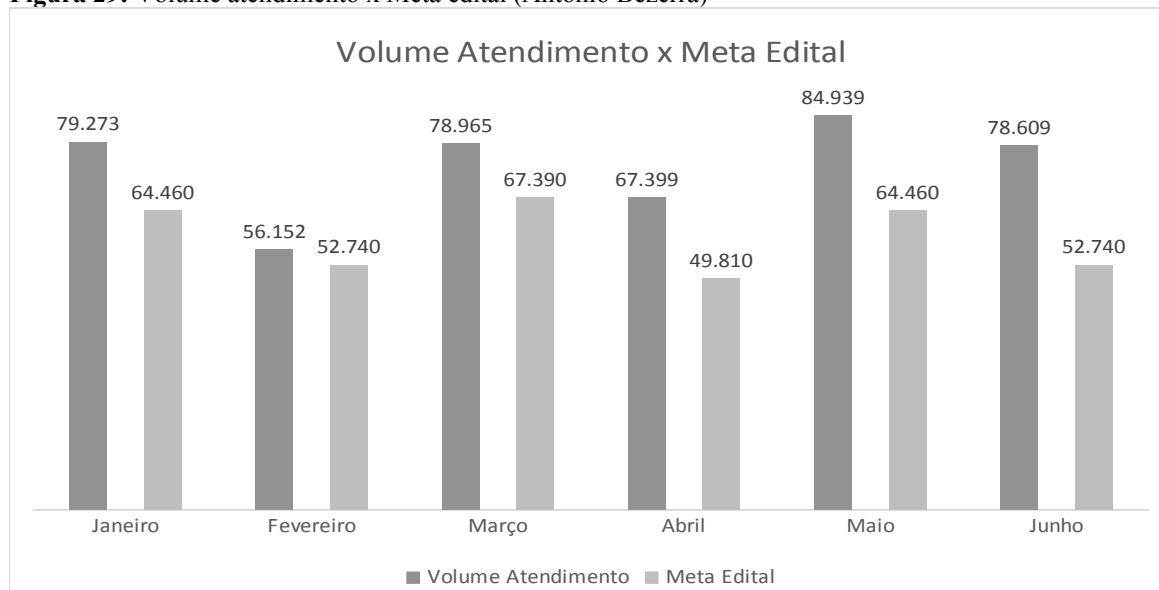
Antônio Bezerra

Tabela 19: Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)

Antônio Bezerra	Fevereiro						Total
	Janeiro	o	Março	Abril	Mai	Junho	
Volume Atendimento	79.273	56.152	78.965	67.399	84.939	78.609	445.337
Meta Edital	64.460	52.740	67.390	49.810	64.460	52.740	351.600
Margem							27%



Figura 29: Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)



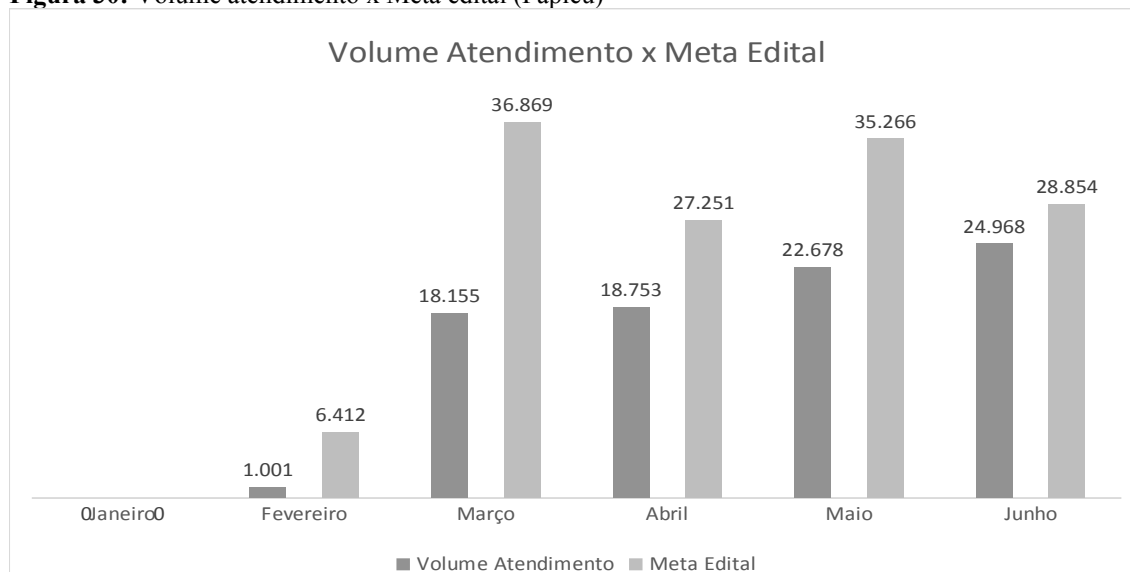
No 1º Semestre de 2023 na unidade de Antônio Bezerra, foram realizados 445.337 atendimentos onde estava previsto em meta edital 351.600 atendimentos. Com uma variação de margem a maior de 27%

Papicu

Tabela 20: Volume atendimento x Meta edital (Papicu)

Papicu	Fevereiro						Total
	Janeiro	o	Março	Abril	Maio	Junho	
Volume Atendimento	0	1.001	18.155	18.753	22.678	24.968	85.555
Meta Edital	0	6.412	36.869	27.251	35.266	28.854	134.652
Margem							-36%

Figura 30: Volume atendimento x Meta edital (Papicu)





No 1º Semestre de 2023 na unidade de Papicu, foram realizados 85.555 atendimentos onde estava previsto em meta edital 157.094 atendimentos. Com uma variação de margem a menor de -36%. A Unidade de Papicu teve seus atendimentos iniciados em 22 de Fevereiro de 2023 e encontra-se em processo de estabilização.

Centro

Tabela 21: Volume atendimento x Meta edital (Centro)

Centro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
Volume Atendimento						7.451	7.451
Meta Edital						17.232	17.232
Margem							-57%

Figura 31: Volume atendimento x Meta edital (Centro)



No 1º Semestre de 2023 na unidade de Centro, foram realizados 7.451 atendimentos onde estava previsto em meta edital 38.772 atendimentos. Com uma variação de margem a menor de -81%. Vale ressaltar que durante o período de apuração deste relatório a unidade do centro teve operação durante 8 dias (de 21/06 até 30/06).

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 (atual Secretaria da Proteção Social – SPS) através de aditivo contratual publicado no Diário Oficial do Estado em 03 de Outubro de 2019.

Os Termos de Cooperação Técnica são firmados entre a SPS e Órgãos, através de documento conforme modelo em anexo, sendo esses previstos nos dispositivos supramencionados, onde no:

- **Contrato de Concessão Administrativa de Nº 107/2013 – SEJUS cláusula 12:** Define 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 Unidades 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 2023.1

Figura 32 e 33 Janeiro Branco – Saúde Mental



Figuras 34 e 35: Fevereiro Roxo: Conscientização Sobre Alzheimer



Figuras 36 e 37: Carnaval



Figura 38 e 39: Dia da Mulher



Figuras 40 e 41: Dia do Consumidor



Figuras 42 e 43: Conscientização sobre Síndrome de Down



Figuras 44 e 45: Doação de Sangue



Figuras 46 e 47: Conscientização Sobre o Autismo



Figuras 48 a 49: Maio Amarelo



Figuras 50 e 51: Dia do Trabalhador



Figura 52 e 53 : Dia das Mães



Figuras 54 e 55: Semana do Meio Ambiente



Figuras 56 e 57: Mês do Orgulho LGBTQIA+



Figuras: 58 e 59: Junho Vermelho



6.2.4 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2023, a coleta de dados é feita pelo método de inferência, processo pelo qual estatísticos tiram conclusões acerca da população usando informação de uma amostra, no caso em análise, obedecendo ao processo supracitado, foi utilizado uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.



Perfil – Juazeiro do Norte

O Público de Juazeiro do Norte é em sua maioria feminino (60,69%), com relação as faixas etárias, estão bem distribuídas entre 20 e 30 % entre todas as faixas pesquisadas. A principal faixa de

escolaridade é o ensino médio completo, que representa 52,41% do público e 41,27% preferiram não informar a faixa salarial.

A forma mais comum de divulgação do programa é por outras formas de divulgação (35,84%) seguido por amigos, familiares e parceiros (31,93%) e chegam na unidade através de motocicleta (37,20%).

Perfil – Messejana

Figura 66: perfil de usuário (Sexo)

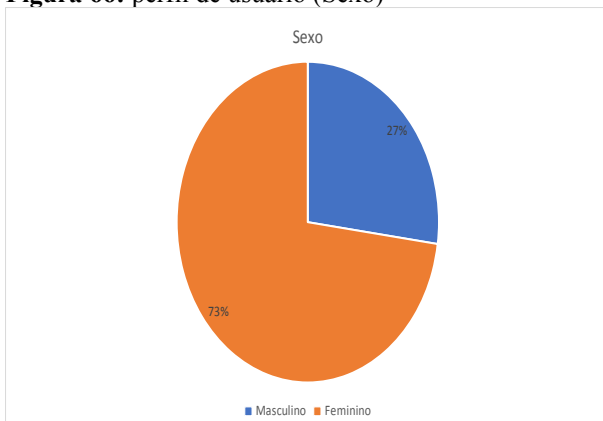


Figura 67: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

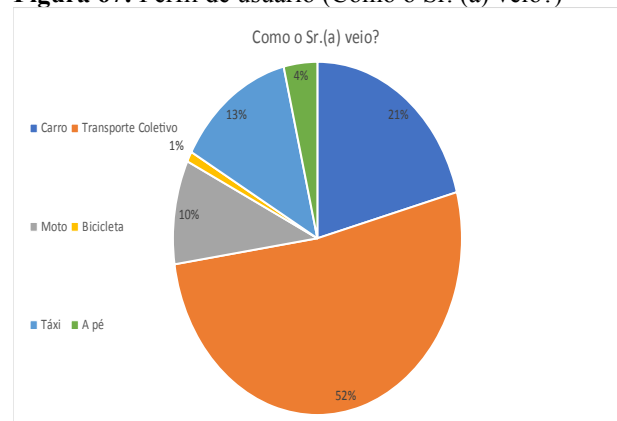


Figura 68: Perfil de usuário (Escolaridade)

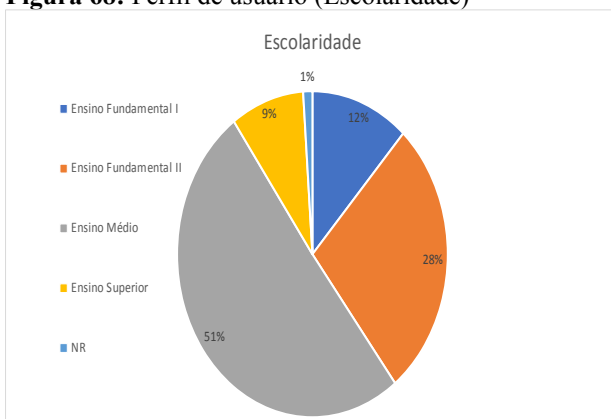


Figura 69: Perfil de usuário (Faixa etária)

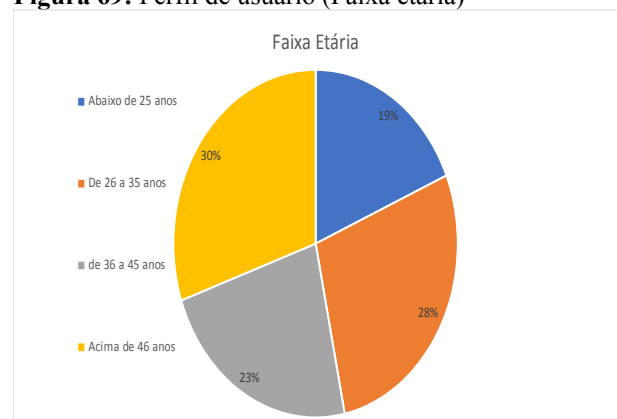


Figura 70: Perfil de usuário (Faixa salarial)

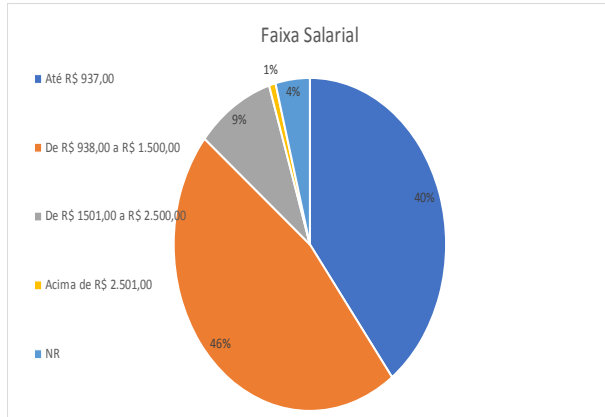
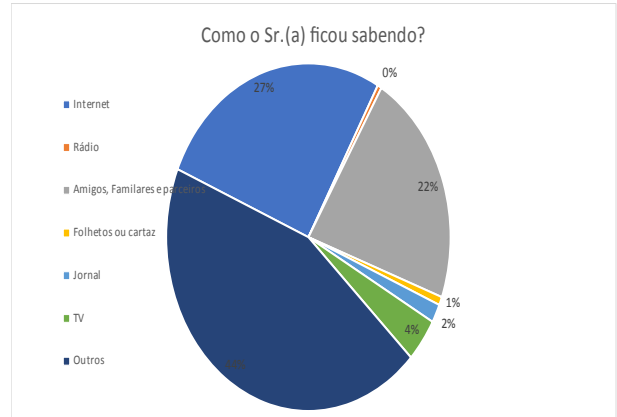


Figura 71: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Messejana é em sua maioria feminino (72,81%), com faixa etária acima de 46 anos (30,31%), com ensino médio completo (50,63%), com faixa salarial de R\$ 938 a R\$ 1500 (46,25%). A forma de divulgação do programa foi através de outros canais representando (44,22%) e chegou na unidade através de transporte coletivo (51,88%).

Perfil – Sobral

Figura 72: perfil de usuário (Sexo)

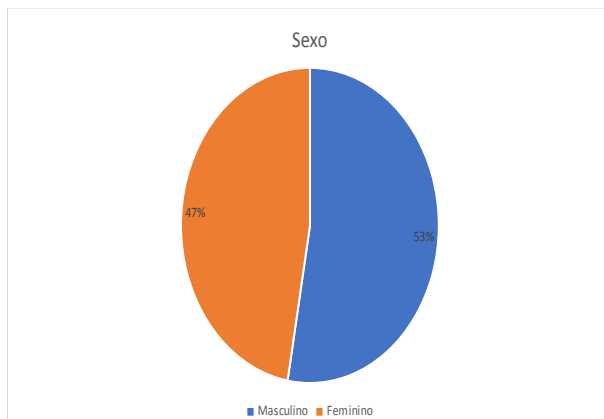


Figura 73: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

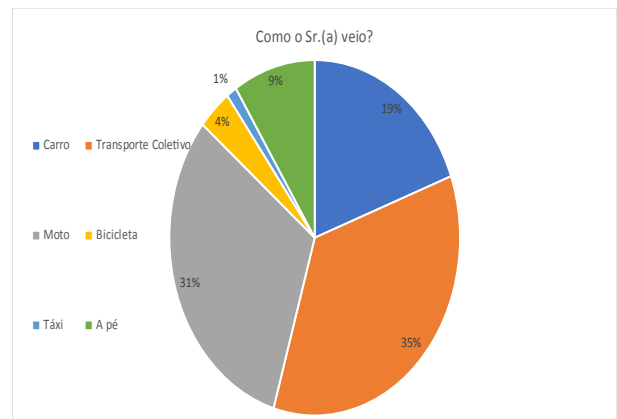


Figura 74: Perfil de usuário (Escolaridade)

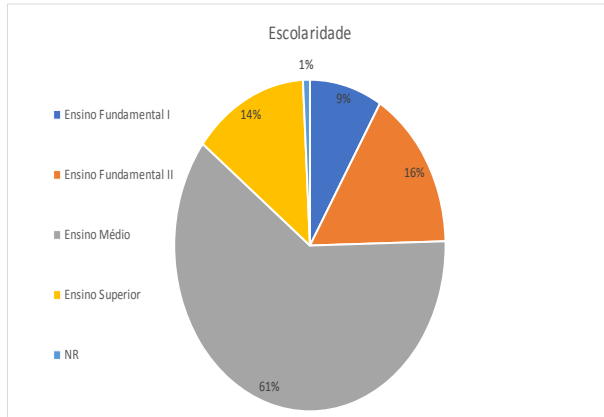


Figura 75: Perfil de usuário (Faixa etária)

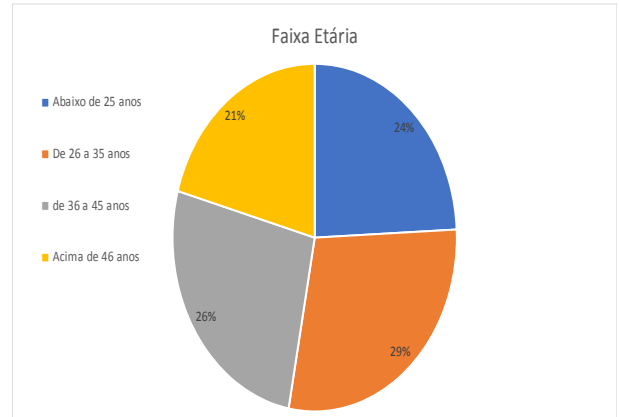


Figura 76: Perfil de usuário (Faixa salarial)

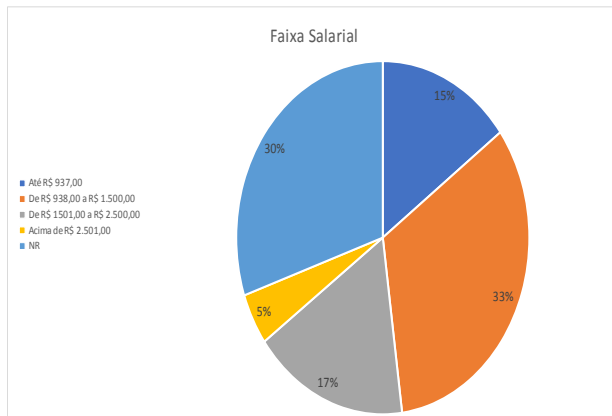
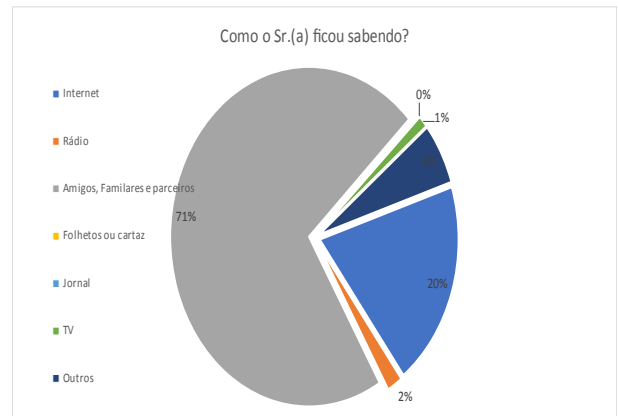


Figura 77: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Sobral é em sua maioria masculino (52,77%), com faixa etária de 26 a 35 anos (28,66%) com ensino médio completo (60,91%), com faixa salarial de R\$ 938 a R\$ 1.500 (33,06%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (71,34%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (35,18%).

Perfil – Antônio Bezerra

Figura 78: perfil de usuário (Sexo)

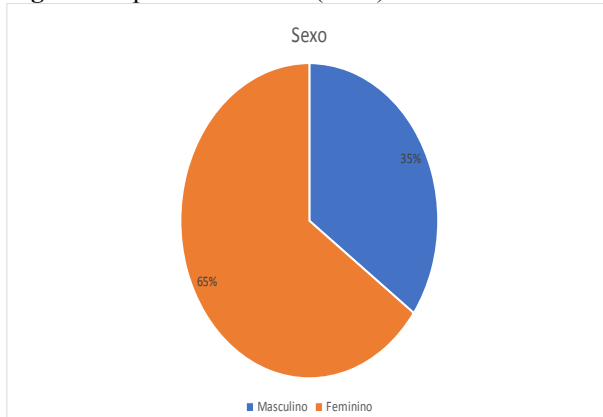


Figura 79: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

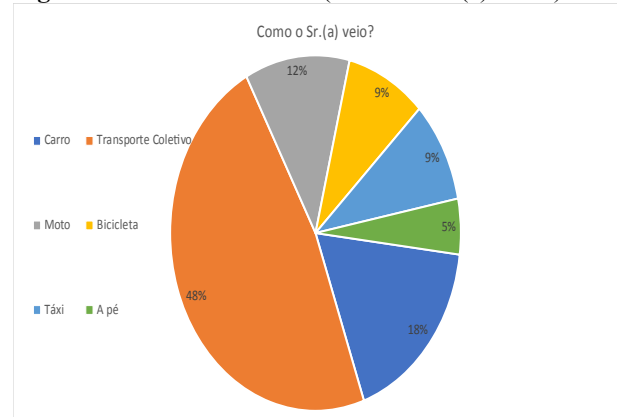


Figura 80: Perfil de usuário (Escolaridade)

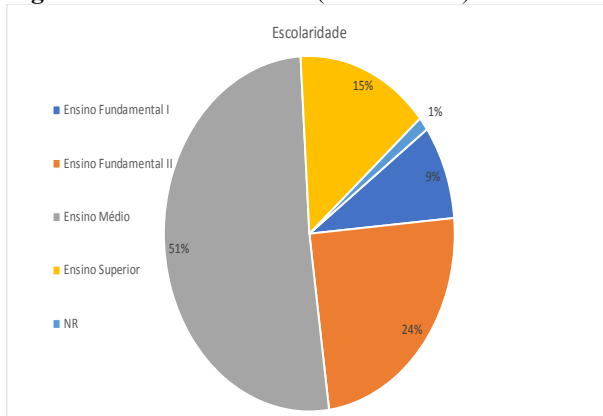


Figura 81: Perfil de usuário (Faixa etária)

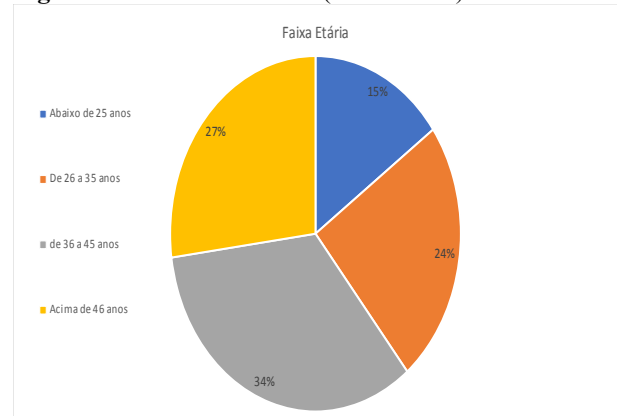


Figura 82: Perfil de usuário (Faixa salarial)

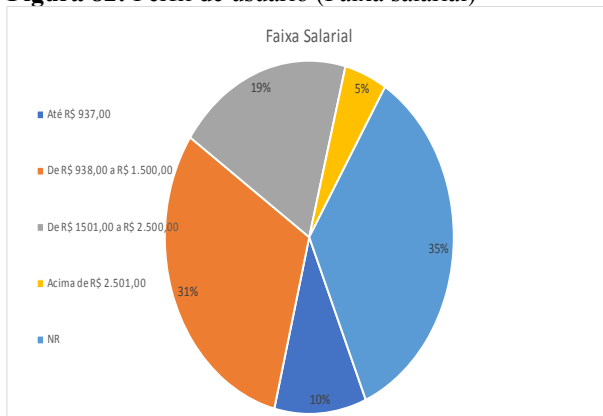
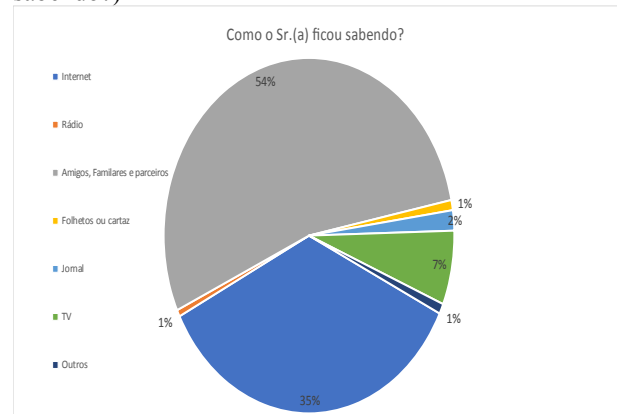


Figura 83: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (65,03%), com faixa etária acima entre 36 a 45 anos (33,74%) com ensino médio completo (51,23%), a maior parte do público optou por não responder a faixa salarial (34,82%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (53,68%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (47,55%).

Perfil – Papicu

Figura 84: perfil de usuário (Sexo)

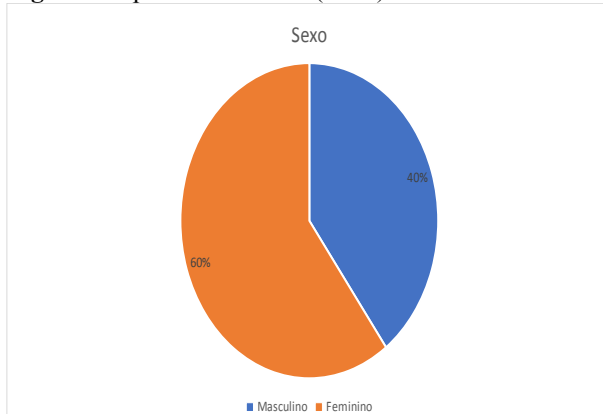


Figura 85: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

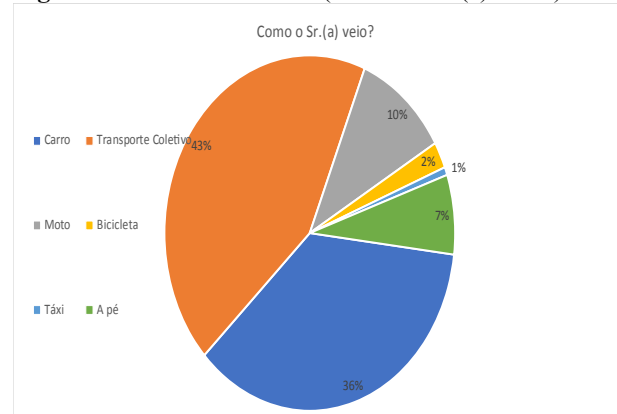


Figura 86: Perfil de usuário (Escolaridade)

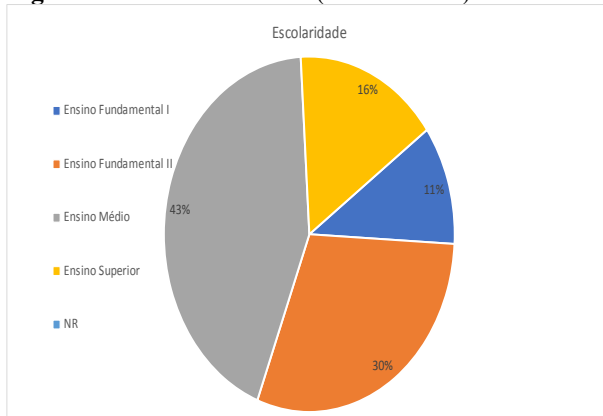


Figura 87: Perfil de usuário (Faixa etária)

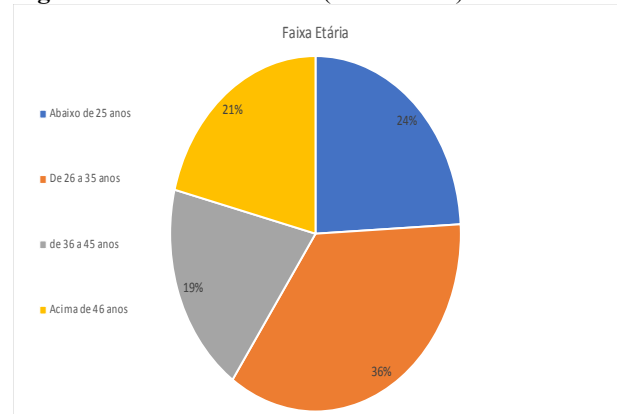


Figura 88: Perfil de usuário (Faixa salarial)

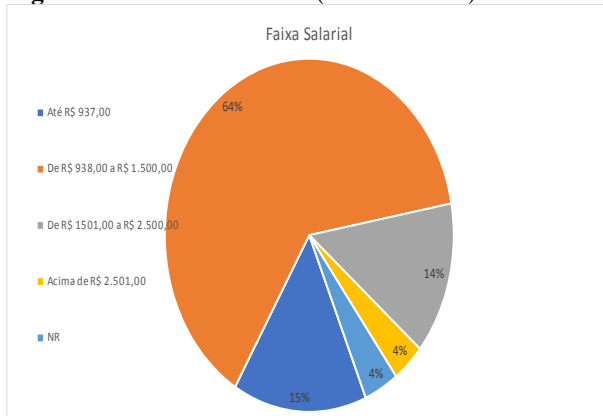
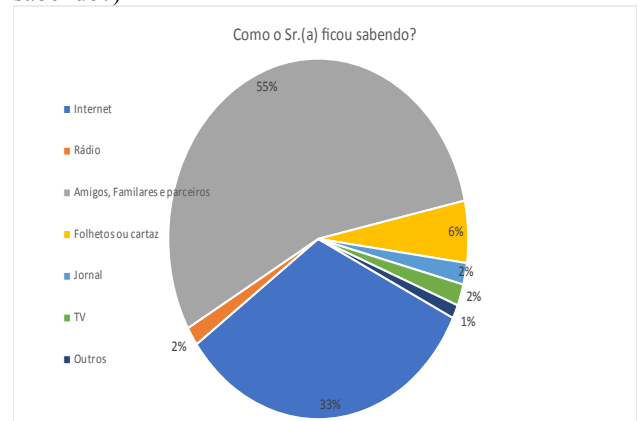


Figura 89: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público de Papicu é em sua maioria feminino (60,14%), com faixa etária entre 26 a 35 anos (35,51%) com ensino médio completo (43,24%), com faixa salarial entre R\$ 938,00 a R\$ 1.500,00 (63,53%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (54,83%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (43,24%).

Perfil – Centro

Figura 90: perfil de usuário (Sexo)

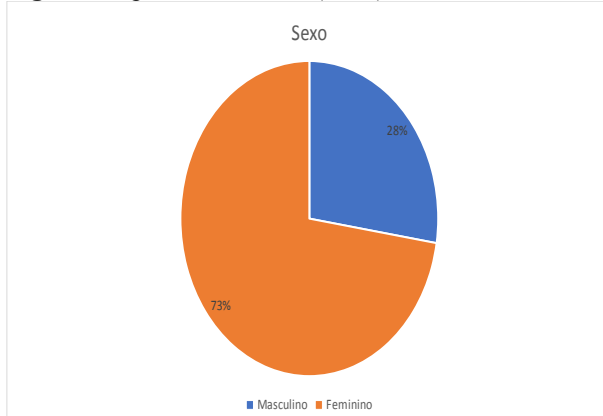


Figura 91: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) veio?)

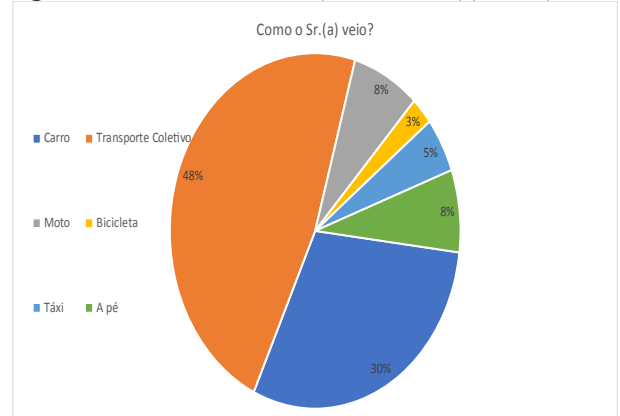


Figura 92: Perfil de usuário (Escolaridade)

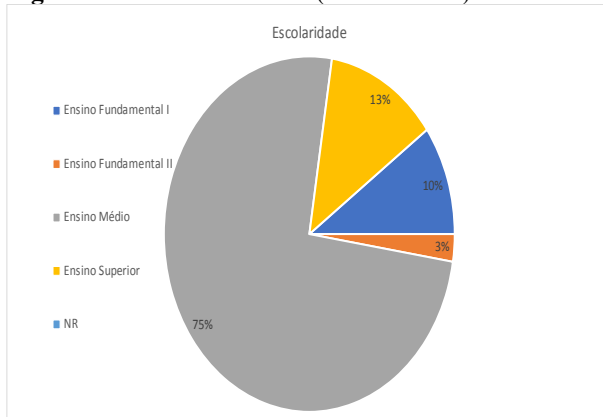


Figura 93: Perfil de usuário (Faixa etária)

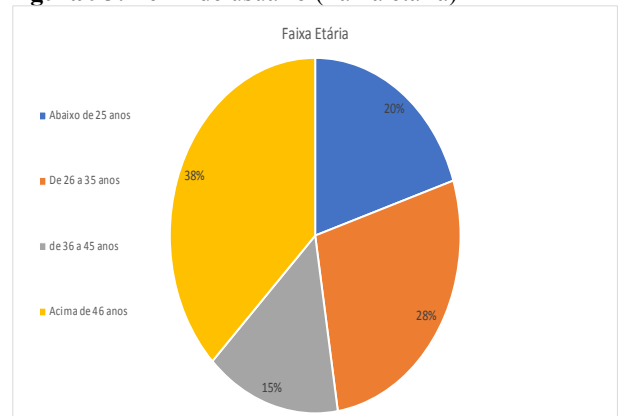


Figura 94: Perfil de usuário (Faixa salarial)

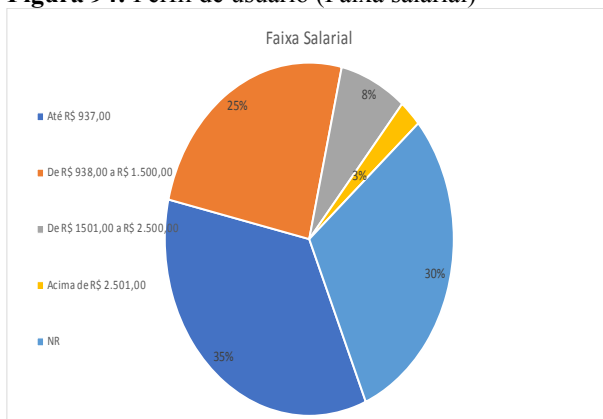
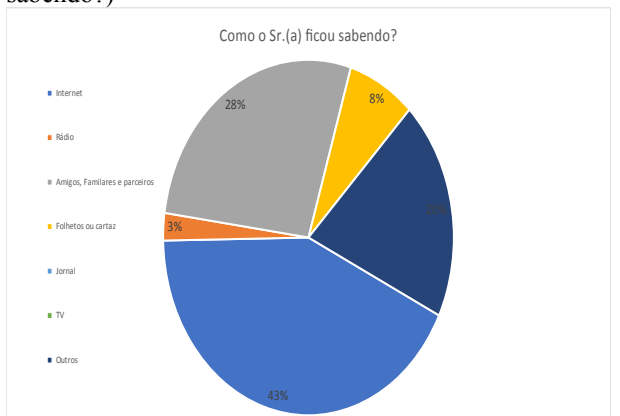


Figura 95: Perfil de usuário (Como o Sr. (a) ficou sabendo?)



O Público do Centro é em sua maioria feminino (72,5%), com faixa etária acima de 46 anos (37,5%) com ensino médio completo (75,0%), com faixa salarial até R\$ 937,00 (35,0%). A forma mais

comum de divulgação do programa é internet (42,5%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (47,5%).

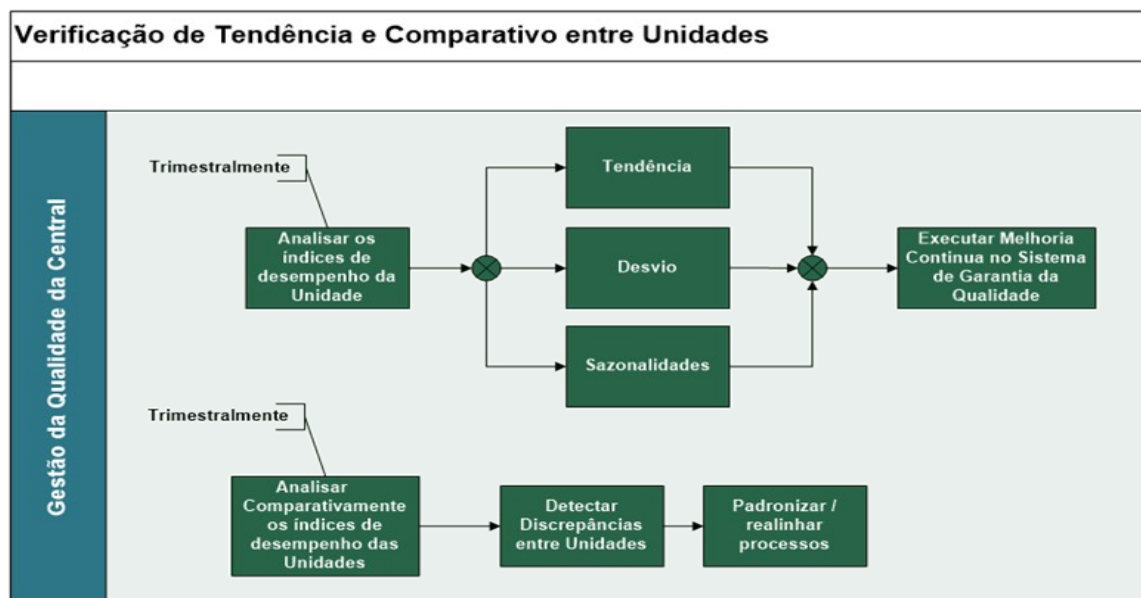
7. DESEMPENHO DA PPP

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 96: 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 houve 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 da avaliação dos riscos para os próximos 6 meses.

Tabela 22: 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 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	As unidade Papicu e Centro foram entregues conforme desenho aprovado pela SPS. As duas unidades foram avaliadas por uma comissão em vários critérios de aceitação, e foram aceitas e aprovadas para funcionamento.
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 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.	As unidades Papicu e Centro tiveram suas obras realizadas dentro das leis e normas estabelecidas com a correta condução dos processos de licenciamentos e aprovações prévias. O que possibilitou o andamento sem intercorrências das obras citadas.
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					
Desenho, Construção e Comissionamento					
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 boletim focus publicado em 02/12/2022 a projeção da taxa Selic para 2023 é de 11,75%	Segundo boletim Focus de Maio de 2023, o Copom decidiu manter a meta da Selic de 2023 13,75% ao ano pela sexta reunião seguida
Financiamento Indisponível	Risco de que quando dívida ou equity for exigido pelo privado, este não esteja disponível, ou na quantia necessária ou nas condições previstas	Exigência de carta de fiança, e garantia de financiamento oferecida pelo agente financiador como condição para assinatura do contrato	Médio	Financiamento em andamento normal.	Está em processo de negociação aditivo contratual para financiamento do BNDES.
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	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	Está em processo de negociação aditivo contratual para financiamento do BNDES.

Matriz de Identificação dos Riscos						
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual	
				de terceiros quando próprio.		
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 incluso 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. Há processo de negociação de aditivo contratual para financiamento da ampliação do programa.	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
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	Para suprimento das necessidades dos serviços de emissão de RG, a contratação de aquisição de equipamentos semi novos. coletor Akyama no processo de em homologado pela PEFOCE, porém está
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 segurança do trabalho, garantindo o uso de EPCs, assim como NRs. Para o caso de acidente do trabalho, todas as medidas legais foram atendidas.

Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Baixo	Elaboração do relatório do projeto indicações de planos de garantias preventivas em acordo com os dispostos leis vigentes.
Operacional				
Desenho, Construção e Comissionamento				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior
Mudança do objeto fora das especificações acordadas	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	Atenção especial à descrição do objeto e da modelagem operacional nos termos do contrato. Em caso de mudança de objeto, mensurar os custos da mudança de escopo, renegociando os valores contratuais.	Alto	Diante da constatação de excesso de demanda disponibilização de novas unidades para atendimento. Em 17 de outubro de 2022 foi publicado diário a implantação de três novas unidades Vapt Vu Parangaba). Em Outubro de 2022 foi assinada unidade Papicu e em dezembro de 2022 foi assinado o contrato de prestação de serviços da unidade do Centro. Não há portanto, a mudança do objeto do contrato para ampliação dos serviços em conformidade com o plano de trabalho desde o início do programa.

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior
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 Judiciário e serviços prestados é feita através dos sistemas Siga Manager (Gestão de Filas), visita local e auditoria dos dados no banco de dados do sistema. O acompanhamento também é realizado pelo Concedente por meio de sistema de validação de senha onde estão disponíveis evidências pela concessionária além de amostragem.
Caducidade Técnica	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Baixo	Anualmente são revistas todas as atualizações tecnológicas do parque de softwares. Estas revisões são baseadas em estudos corporativos para investimentos e especificações fornecidas pelos órgãos p...

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior

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 pagamento do investimento realizado na implantação das Unidades em Op (Messejana, Sobral e Antônio Bezerra) encontra-se utilizando financiamento (contrato do financiamento em anexo)
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em se existem quaisquer indicativos de alteração

Mercado				
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em N com prazo de 15 anos podendo ser prorrogada com exclusividade do Poder Concedente, ob máximo de 35 (trinta e cinco) anos.

Matriz de Identificação dos Riscos				
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior

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 fiscalização através de relatório de demanda diária por Unidade, Órgãos Estadual e Municipal). Acompanhamento
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 e previsão para o IPCA de 2023 subiu 5,08% na divulgação anterior. O Contrato anual da contraprestação, com base em IPCA e reajuste salarial. Fórmula do índice de reajuste salarial do SEEA/ 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 do funcionário público, ainda em tramitação. Não se tem perspectivas de disputa de funções de processo.

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	As novas unidades em implantação obedecerão de licenças e alvarás necessárias para todos os 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 responsabilidades, em caso de legislação que impacte o equilíbrio do contrato
Interferências Governamentais	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Baixo	Mantidos os cenários político e econômico, o contrato prevê equilíbrio econômico financeiro. Mantidos os cenários político e econômico, o contrato prevê equilíbrio econômico financeiro.
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 destinados a mitigar o risco de ocorrência, porém com baixa probabilidade de produzir efeito.
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 nas operações obedecerão aos padrões exigidos no edital e de acordo com o processo de modernização tecnológica.
Matriz de Identificação dos Riscos				
Propriedade do ativo				
Término Prematuro	Risco de perda do patrimônio investido devido ao término prematuro do contrato por falha do privado ou inadimplência do poder concedente	Obediência aos termos do contrato. Providências e garantias de que as partes são capazes de desempenhar as suas responsabilidades contratuais.	Baixo	Os indicadores de desempenho apresentados no edital e o contrato prevê garantia contratada e contratante.
Transferência de Valor Residual para o Governo	Risco de que ao término do contrato de serviços, o bem não terá o valor residual estimado pelo governo, o qual o privado se comprometeu em garantir	Governo deve impor ao privado a responsabilidade pela manutenção e renovação, através de inspeções regulares	Baixo	Bens serão atualizados conforme contrato

7.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

Tabela 23: Tabela de parâmetros de indicadores de desempenho

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

Os indicadores do COEF das novas unidades Vapt Vupt, são apresentados a partir do primeiro mês de funcionamento pleno das unidades.

Vale ressaltar que a Unidade Papicu teve 4 dias de funcionamento no mês de Fevereiro e a Unidade Centro teve 8 dias de funcionamento no mês de Junho.

Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 24: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	41.472	32.844	43.073	32.640	39.325	39.450
BOM	3.918	2.459	3.656	2.960	3.693	3.504
REGULAR	109	74	89	85	134	108
RUIM	31	43	39	36	44	43
GSG	99,69%	99,67%	99,73%	99,66%	99,59%	99,65%
JUAZEIRO DO NORTE	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	29.159	23.300	29.149	22.370	27.329	23.209
BOM	2.191	1.678	2.167	1.658	1.857	1.772
REGULAR	64	58	68	57	59	63
RUIM	26	21	19	14	24	23
GSG	99,71%	99,68%	99,72%	99,71%	99,72%	99,66%
SOBRAL	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	25.134	19.745	23.522	17.826	23.026	21.644
BOM	1.793	1.348	1.618	1.168	1.617	1.558
REGULAR	37	22	23	16	19	44
RUIM	14	7	7	8	8	12
GSG	99,81%	99,86%	99,88%	99,87%	99,89%	99,76%
ANTÔNIO BEZERRA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	48.301	36.648	53.884	42.590	54.764	51.880
BOM	4.451	3.467	4.533	3.577	4.936	4.510
REGULAR	60	65	76	54	95	95
RUIM	22	18	13	19	22	11
GSG	99,84%	99,80%	99,85%	99,84%	99,80%	99,81%
PAPICU	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	-	-	9.230	10.357	12.960	12.310
BOM	-	-	362	456	635	647
REGULAR	-	-	10	12	18	24
RUIM	-	-	3	2	7	3

GSG	-	-	99,86%	99,87%	99,82%	99,79%
CENTRO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
OTIMO	-	-	-	-	-	-
BOM	-	-	-	-	-	-
REGULAR	-	-	-	-	-	-
RUIM	-	-	-	-	-	-
GSG	-	-	-	-	-	-

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 25: Resultados no período para TME

Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
JUAZEIRO DO NORTE	00:05:51	00:02:56	00:02:39	00:04:36	00:03:30	00:03:26
MESSEJANA	00:04:12	00:05:14	00:05:40	00:06:00	00:05:39	00:05:42
SOBRAL	00:05:17	00:05:33	00:03:28	00:04:44	00:04:25	00:04:54
ANTÔNIO BEZERRA	00:05:47	00:03:53	00:06:00	00:07:33	00:06:58	00:06:01
PAPICU	-	-	00:06:50	00:09:07	00:07:50	00:05:30
CENTRO	-	-	-	-	-	-

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 26: Resultados no período para TMA

Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
JUAZEIRO DO NORTE	00:05:13	00:05:14	00:05:18	00:05:15	00:05:13	00:05:32

MESSEJANA	00:05:32	00:05:42	00:05:52	00:05:42	00:05:39	00:05:42
SOBRAL	00:05:36	00:05:20	00:05:16	00:05:13	00:05:19	00:05:43
ANTÔNIO BEZERRA	00:05:46	00:06:02	00:05:49	00:05:35	00:05:24	00:05:33
PAPICU	-	-	00:08:25	00:06:58	00:07:08	00:06:42
CENTRO	-	-	-	-	-	-

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 27: Resultados no período para EFA

JUAZEIRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Janeiro	32.534	32.684	99,54%
Fevereiro	25.276	25.363	99,66%
Março	33.014	33.102	99,73%
Abril	25.116	25.239	99,51%
Maio	31.294	31.409	99,63%
Junho	25.488	25.552	99,75%
MESSEJANA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Janeiro	44.180	44.372	99,57%
Fevereiro	34.138	34.334	99,43%
Março	45.254	45.489	99,48%
Abril	35.323	35.604	99,21%
Maio	42.736	43.050	99,27%
Junho	40.102	40.367	99,34%
SOBRAL			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Janeiro	28.854	29.071	99,25%
Fevereiro	24.065	24.293	99,06%
Março	27.986	28.163	99,37%
Abril	21.684	21.858	99,20%
Maio	28.792	29.027	99,19%
Junho	27.957	28.234	99,02%
ANTONIO BEZERRA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Janeiro	47.340	47.685	99,28%
Fevereiro	35.207	35.472	99,25%
Março	47.092	47.522	99,10%
Abril	37.953	38.292	99,11%
Maio	47.720	48.256	98,89%

Junho	43.887	44.224	99,24%
PAPICU			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Janeiro	-	-	-
Fevereiro	-	-	-
Março	12.198	12.353	98,75%
Abril	12.608	12.752	98,87%
Maiο	15.076	15.255	98,83%
Junho	15.653	15.854	98,73%
CENTRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Janeiro	-	-	-
Fevereiro	-	-	-
Março	-	-	-
Abril	-	-	-
Maiο	-	-	-
Junho	-	-	-

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 dos atendimentos.

Respostas às Manifestações (REM):

Tabela 28: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Janeiro					
Dúvidas	0	0	0	0	-	-
Elogios	11	10	20	72	-	-
Reclamações	2	1	1	5	-	-
Sugestões	0	0	0	8	-	-
Total	13	11	21	85	-	-
Respondidas no prazo	13	11	21	85	-	-
REM	100%	100%	100%	100%	-	-

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Março					
Dúvidas	0	0	0	0	0	-
Elogios	10	12	11	51	112	-
Reclamações	3	2	0	3	1	-
Sugestões	2	0	2	2	0	-
Total	15	14	13	56	113	-
Respondidas no prazo	15	14	13	56	113	-
REM	100%	100%	100%	100%	100%	-

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Maio					
Dúvidas	0	0	0	0	0	-
Elogios	8	18	15	53	100	-
Reclamações	3	3	0	5	1	-
Sugestões	1	0	2	0	0	-
Total	12	21	17	58	101	-
Respondidas no prazo	12	21	17	58	101	-
REM	100%	100%	100%	100%	100%	-

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Fevereiro					
Dúvidas	0	0	0	0	0	-
Elogios	5	10	8	45	16	-
Reclamações	0	3	1	3	0	-
Sugestões	0	1	1	4	0	-
Total	5	14	10	52	16	-
Respondidas no prazo	5	14	10	52	16	-
REM	100%	100%	100%	100%	100%	-

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Abril					
Dúvidas	0	0	0	0	0	-
Elogios	5	37	11	28	56	-
Reclamações	3	3	1	4	3	-
Sugestões	1	0	0	3	0	-
Total	9	40	12	35	59	-
Respondidas no prazo	9	40	12	35	59	-

REM	100%	100%	100%	100%	100%	-
REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Junho					
Dúvidas	0	0	0	0	0	-
Elogios	16	21	13	41	78	-
Reclamações	2	5	0	5	3	-
Sugestões	1	1	0	4	1	-
Total	19	27	13	50	82	-
Respondidas no prazo	19	27	13	50	82	-
REM	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 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 29: Resultados no período para DEI

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
JUAZEIRO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%	100,00%
MESSEJANA	99,99%	99,98%	99,98%	100,00%	100,00%	100,00%
SOBRAL	100,00%	99,98%	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%
ANT. BEZERRA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PAPICU	-	-	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	-	-	-	-	-	-

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 30: Resultados no período para DSA

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
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%	97,14%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
ANT. BEZERRA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

PAPICU	-	-	100,00%	97,06%	97,73%	97,50%
CENTRO	-	-	-	-	-	-

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 97 e 98: Acompanhamento da mensuração da temperatura do ar condicionado pela manutenção



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 31: Resultados no período para DSR

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
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%
PAPICU	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	-	-	-	-	-	-

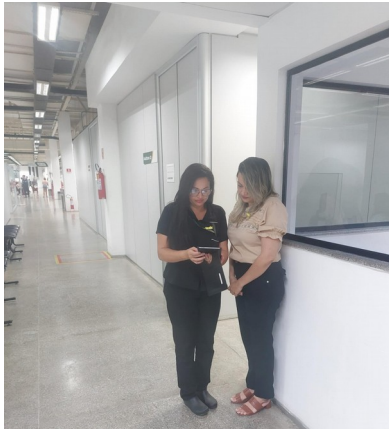
De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade do Sistema de Rede Local é de no mínimo 97% do tempo disponível para atendimento com o sistema de rede em pleno funcionamento conforme tabela 19.

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

Tabela 32: Resultados no período para NCL

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
JUAZEIRO	0	0	0	0	0	0
MESSEJANA	1	0	2	0	1	0
SOBRAL	3	0	0	0	0	1
ANT. BEZERRA	0	0	0	0	0	0
PAPICU	-	-	0	0	0	0
CENTRO	-	-	-	-	-	-

Figura 99 e 100: 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 33: Resultados no período para NCE

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
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	1	0	0	0
PAPICU	-	-	0	0	0	0
CENTRO	-	-	-	-	-	-

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 101: Verificação de NCE



Percentual de Treinamento (PTR)

Tabela 34: Resultados no período para PTR

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
JUAZEIRO	99,00%	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%
PAPICU	-	-	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	-	-	-	-	-	-

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 35: Resultados no período para QSA

JUAZEIRO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	110	97	123	94	108	107
BOM	3	3	1	6	3	3
REGULAR	0	1	1	0	1	0
RUIM	0	0	0	0	1	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	1	0
QSA	100,00%	99,01%	99,20%	100,00%	97,37%	100,00%

MESSEJANA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	82	69	99	58	77	56
BOM	26	21	25	32	40	52
REGULAR	1	0	0	0	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	1	0	0	0
QSA	99,08%	100,00%	99,20%	100,00%	99,15%	100,00%

SOBRAL	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	102	80	98	78	107	93
BOM	9	8	22	7	2	7
REGULAR	0	0	0	0	1	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,09%	100,00%

ANTONIO BEZERRA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	97	82	115	84	98	97
BOM	16	12	2	2	13	5
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

PAPICU	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	-	-	106	85	110	98
BOM	-	-	7	5	0	1
REGULAR	-	-	2	0	0	0
RUIM	-	-	0	0	0	0
PÉSSIMO	-	-	0	0	0	0
QSA	-	-	98,26%	100,00%	100,00%	100,00%

CENTRO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
---------------	----------------	------------------	--------------	--------------	-------------	--------------

OTIMO	-	-	-	-	-	-
BOM	-	-	-	-	-	-
REGULAR	-	-	-	-	-	-
RUIM	-	-	-	-	-	-
PÉSSIMO	-	-	-	-	-	-
QSA	-	-	-	-	-	-

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 36: Resultados no período para QSO

JUAZEIRO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	111	100	123	100	115	107
BOM	2	0	1	0	0	2
REGULAR	0	1	1	0	0	1
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100,00%	99,01%	99,20%	100,00%	100,00%	99,09%

MESSEJANA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	60	48	81	49	51	66
BOM	49	41	42	40	64	42
REGULAR	0	1	1	1	2	0
RUIM	0	0	1	0	1	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100,00%	98,89%	98,40%	98,89%	97,46%	100,00%

SOBRAL	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	92	82	83	71	96	90
BOM	18	6	35	14	14	10
REGULAR	1	0	1	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0

QSO	99,10%	100,00%	99,16%	100,00%	100,00%	100,00%
ANTONIO BEZERRA						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	92	81	113	84	96	89
BOM	21	13	4	2	15	13
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PAPICU						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	-	-	108	86	110	97
BOM	-	-	5	3	0	2
REGULAR	-	-	2	1	0	0
RUIM	-	-	0	0	0	0
PÉSSIMO	-	-	0	0	0	0
QSO	-	-	98,26%	98,89%	100,00%	100,00%
CENTRO						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
OTIMO	-	-	-	-	-	-
BOM	-	-	-	-	-	-
REGULAR	-	-	-	-	-	-
RUIM	-	-	-	-	-	-
PÉSSIMO	-	-	-	-	-	-
QSO	-	-	-	-	-	-

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 das dotações orçamentárias que seguem:

REGIÃO 01 – JUAZEIRO (CARIRI)

47100011.14.422.133.20453.01.336783.1.5009100000.0

47100011.14.422.133.20453.01.446783.1.5009100000.0

REGIÃO 03 – FORTALEZA

47100011.14.422.133.20453.03.336783.1.5009100000.0

47100011.14.422.133.20453.03.446783.1.5009100000.0

REGIÃO 01 – SOBRAL

47100011.14.422.133.20453.11.336783.1.5009100000.0

47100011.14.422.133.20453.11.446783.1.5009100000.0

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 1º Semestre de 2023, com as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Antônio Bezerra, Sobral, Papicu e Centro em operação, o valor mensal pago pelo Poder Concedente à Concessionária no período de Janeiro a Junho foi realizado da seguinte forma:

Tabela 37: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Receita (R\$)
	Janeiro a Junho
Juazeiro do Norte	1.063.123,14
Messejana	1.166.215,68
Antônio Bezerra	1.319.735,79
Sobral	949.089,28
Central Adm.	656.248,32
Papicu	660.666,00
Centro	904.293,00
Contra Prestação Pecuniária Cheia	6.719.371,21

OBSERVAÇÃO: Os valores apresentados são referentes a contraprestação pecuniária cheia, houve recebimento de valores proporcionais das 2 duas unidades implantadas em 2023.

- **MECANISMO DE GARANTIA**

Como garantia do integral e pontual pagamento de todos os valores devidos à CONCESSIONÁRIA a título de CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, o Contrato N° 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 06 de junho de 2014, um Contrato foi instituído de modo que designou a CAIXA ECONÔMICA FEDERAL como Agente Fiduciário de Garantia da Administração de Contas, que deverá prestar os serviços em consonância com os termos e condições contidas no contrato. A conta aberta é especialmente para efetuar os depósitos dos recursos garantidores, de movimentação restrita e unicamente movimentada conforme disposto no contrato.

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

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

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

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

- **MECANISMO DE REAJUSTE**

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

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

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

Onde:

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



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

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

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

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

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

10.20. O valor do contrato será irajustável pelo período de 12 (doze) meses de acordo com a Lei nº 9.069, de 29 de 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 tabela com histórico de reajuste.

Tabela 38: 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	400.121,99	439.615,95	482.629,56	505.214,00	524.103,45	539.734,15	562.570,48	603.335,77	656.248,32
Unidade Centro	903.808	1.040.675,19	1.143.394,84	1.255.499,81	1.314.250,78	1.363.389,30	1.404.050,61	1.463.456,45	1.569.502,26	1.707.147,61
Unidade Antonio Bezerra	747.689	860.915,38	883.264,96	970.583,06	1.016.001,07	1.053.988,33	1.085.422,16	1.131.346,72	1.213.327,01	1.319.735,79
Unidade Messejana	617.424	710.923,73	781.095,32	857.678,63	897.813,33	931.381,67	959.158,91	999.741,23	1.072.185,05	1.166.215,68
Unidade Sobral	502.472	578.563,72	635.670,74	697.995,75	730.658,16	757.976,74	780.582,40	813.609,09	872.565,30	949.089,28
Unidade J uazeiro	562.845	648.078,63	712.047,11	781.860,53	818.447,35	849.048,28	874.370,03	911.364,91	977.404,74	1.063.123,14
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	3.681.737	4.239.278,64	4.595.088,92	5.046.247,34	5.282.384,69	5.479.887,77	5.643.318,26	5.882.088,88	6.308.320,13	6.861.559,82

Salientamos que em 2016 o valor inicial de contraprestação da Unidade de Antônio Bezerra foi de R\$ 945.192,67. que se refere ao valor bruto antes do desconto concedido conforme ofício GS/SEJUS N° 3.588/2016 (em anexo), no valor de R\$ 61.927,71, desta forma, a Contraprestação Cheia inicial para esta unidade no valor de R\$ 883.264,96.

Sobre as penalidades atribuídas à concessionária em caso de inexecução parcial ou total de suas obrigações, o Contrato N° 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 Janeiro a Junho de 2023 foram considerados: valores em proposta comercial, cláusulas do edital e o contrato de concessão (nº 107/2013).

Desta forma, ressaltamos:

Valor de contraprestação Pecuniária por Unidade, para o 1º Semestre de 2023 foi de:

Tabela 39: Contraprestação Pecuniária por Unidade

RECEITAS ADICIONAIS Janeiro a Junho/2023	VALOR
J uazeiro Norte	138.475
Messejana	145.588
Sobral	101.853
Antonio Bezerra	139.504
Papicu	5.720
Receita Total	531.139

Janeiro a Junho de 2023

LOCAÇÃO DOS RECURSOS	VALOR
Central VAPT VUPT	656.248
Unidade Centro	904.293
Unidade Antonio Bezerra	1.319.736
Unidade Messejana	1.166.216
Unidade Sobral	949.089
Unidade J uazeiro	1.063.123
Unidade Papicu	660.666
Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA - CPP (R\$)	6.719.371

Com o Aditivo Contratual e entrega de estudo de viabilidade, o que vale é a nova composição de fatura.



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, em 12 de novembro de 2021 através do Ofício OF-CEN-064-2021 e protocolo de nº 10948730/2021 e em 30 de novembro de 2022, através do Ofício OF-CEN-86-2022 e protocolo de nº 11281634.

8.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE

Os custos e despesas da SPE para o período referente ao 1º semestre de 2023 contemplam despesas de unidades em operação conforme demonstrado nas tabelas abaixo.

Tabela 40: Custos e Despesas Consolidado
Central, Unidades em Operação + Centros Comerciais

Custos e Despesas	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real
	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	2023
Custos e Despesas	2.635.272	2.646.950	2.977.358	2.880.141	3.509.898	3.464.210	18.113.829
Custos e Despesas	2.635.272	2.646.950	2.977.358	2.880.141	3.509.898	3.464.210	18.113.829
Salários e Encargos	1.578.686	1.588.066	1.664.912	1.644.317	2.250.741	2.081.379	10.808.101
Despesas Gerais e Administrativas	751.120	752.283	993.093	908.479	930.978	1.053.794	5.389.748
Depreciação	305.466	306.601	319.352	327.345	328.179	329.037	1.915.980

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.

Tabela 41: Balanço Consolidado

Central, Unidades em Operação e Centros Comerciais	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	5.226.590,35	5.374.418,89	5.888.809,04	5.888.809,04	5.893.351,82	6.237.844,39	34.509.823,53
Receita de Contraprestação (A1)	5.154.412,21	5.301.226,88	5.815.078,21	5.815.078,21	5.815.078,21	6.159.570,78	34.060.444,50
Receita Acessoria / Adicional (A2)	72.178,14	73.192,01	73.730,83	73.730,83	78.273,61	78.273,61	449.379,03
(B) Impostos e Outras Deduções	734.116,09	755.298,24	828.660,83	828.660,79	829.830,60	878.920,80	4.855.487,33
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	720.983,69	741.981,50	815.246,13	815.246,09	815.589,94	864.680,14	4.773.727,49
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	13.132,40	13.316,74	13.414,70	13.414,70	14.240,66	14.240,66	81.759,84
(C) Receita Líquida = (A - B)	4.492.474,27	4.619.120,66	5.060.148,21	5.060.148,25	5.063.521,22	5.358.923,59	29.654.336,20
(D) Custo das Vendas e Serviços	2.329.806,04	2.340.349,51	2.658.005,11	2.552.796,22	3.181.719,55	3.135.172,97	16.197.849,40
(E) Lucro Bruto (C - D)	2.162.668,23	2.278.771,15	2.402.143,10	2.507.352,03	1.881.801,67	2.223.750,62	13.456.486,80
(F) Despesas Operacionais	305.466,25	306.600,97	319.352,46	327.344,80	328.178,83	329.036,66	1.915.979,97
(G) Resultado (E - F)	1.857.201,98	1.972.170,18	2.082.790,64	2.180.007,23	1.553.622,84	1.894.713,96	11.540.506,83

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

Tabela 42: Balanço Central

Central	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	656.248,32	656.248,32	656.248,32	656.248,32	656.248,32	656.248,32	3.937.489,92
Receita de Contraprestação (A1)	656.248,32	656.248,32	656.248,32	656.248,32	656.248,32	656.248,32	3.937.489,92
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	93.515,39	93.515,39	93.515,39	93.515,39	93.515,39	93.515,39	561.092,34
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	93.515,39	93.515,39	93.515,39	93.515,39	93.515,39	93.515,39	561.092,34
(C) Receita Líquida = (A - B)	562.732,93	562.732,93	562.732,93	562.732,93	562.732,93	562.732,93	3.376.397,58
(D) Custo das Vendas e Serviços	557.154,32	516.118,13	601.817,91	567.954,26	820.737,24	609.490,98	3.673.272,84
(E) Lucro Bruto (C - D)	5.578,61	46.614,80	(39.084,98)	(5.221,33)	(258.004,31)	(46.758,05)	(296.875,26)
(F) Despesas Operacionais	2.208,62	2.208,44	3.744,85	3.985,78	4.151,80	4.151,80	20.451,29
(G) Resultado (E - F)	3.369,99	44.406,36	(42.829,83)	(9.207,11)	(262.156,11)	(50.909,85)	(317.326,55)

Tabela 43: Balanço Antônio Bezerra

Antonio Bezerra	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.339.317,64	1.339.317,64	1.339.452,34	1.339.452,34	1.339.452,34	1.339.452,34	8.036.444,64
Receita de Contraprestação (A1)	1.319.735,79	1.319.735,79	1.319.735,79	1.319.735,79	1.319.735,79	1.319.735,79	7.918.414,74
Receita Acessoria / Adicional (A2)	19.581,85	19.581,85	19.716,55	19.716,55	19.716,55	19.716,55	118.029,90
(B) Impostos e Outras Deduções	193.106,74	193.106,74	193.141,43	193.141,42	193.141,43	193.141,43	1.158.779,19
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	189.544,13	189.544,13	189.554,33	189.554,32	189.554,33	189.554,33	1.137.305,57
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.562,61	3.562,61	3.587,10	3.587,10	3.587,10	3.587,10	21.473,62
(C) Receita Líquida = (A - B)	1.146.210,90	1.146.210,90	1.146.310,91	1.146.310,92	1.146.310,91	1.146.310,91	6.877.665,45
(D) Custo das Vendas e Serviços	592.684,48	601.613,70	596.714,49	579.803,66	661.993,44	692.894,75	3.725.704,52
(E) Lucro Bruto (C - D)	553.526,42	544.597,20	549.596,42	566.507,26	484.317,47	453.416,16	3.151.960,93
(F) Despesas Operacionais	124.746,71	124.746,71	119.259,23	126.594,77	126.601,57	127.280,63	749.229,62
(G) Resultado (E - F)	428.779,71	419.850,49	430.337,19	439.912,49	357.715,90	326.135,53	2.402.731,31

Tabela 44: Balanço Mensajana

Messejana	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.186.655,53	1.186.655,53	1.186.790,23	1.186.790,23	1.186.790,23	1.186.790,23	7.120.471,97
Receita de Contraprestação (A1)	1.166.215,68	1.166.215,68	1.166.215,68	1.166.215,68	1.166.215,68	1.166.215,68	6.997.294,08
Receita Acessoria / Adicional (A2)	20.439,85	20.439,85	20.574,55	20.574,55	20.574,55	20.574,55	123.177,89
(B) Impostos	171.451,06	171.451,06	171.485,75	171.485,74	171.485,75	171.485,75	1.028.845,11
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	167.732,45	167.732,45	167.742,65	167.742,64	167.742,65	167.742,65	1.006.435,49
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.718,61	3.718,61	3.743,10	3.743,10	3.743,10	3.743,10	22.409,62
(C) Receita Líquida = (A - B)	1.015.204,47	1.015.204,47	1.015.304,48	1.015.304,49	1.015.304,48	1.015.304,48	6.091.626,86
(D) Custo das Vendas e Serviços	502.535,95	487.393,72	523.307,47	511.685,47	609.769,15	631.013,84	3.265.705,60
(E) Lucro Bruto (C - D)	512.668,52	527.810,75	491.997,01	503.619,02	405.535,33	384.290,64	2.825.921,26
(F) Despesas Operacionais	79.403,94	79.899,26	79.915,28	79.992,52	80.502,63	80.623,11	480.336,74
(G) Resultado (E - F)	433.264,58	447.911,49	412.081,73	423.626,50	325.032,70	303.667,53	2.345.584,52

Tabela 45: Balanço Sobral

Sobral	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	963.203,88	963.203,88	963.338,59	963.338,59	963.811,37	963.811,37	5.780.707,68
Receita de Contraprestação (A1)	949.089,28	949.089,28	949.089,28	949.089,28	949.089,28	949.089,28	5.694.535,68
Receita Acessoria / Adicional (A2)	14.114,60	14.114,60	14.249,31	14.249,31	14.722,09	14.722,09	86.172,00
(B) Impostos	119.900,02	119.900,02	119.934,71	119.934,70	120.056,45	120.056,45	719.782,33
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	117.331,45	117.331,45	117.341,65	117.341,64	117.377,43	117.377,43	704.101,05
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	2.568,57	2.568,57	2.593,06	2.593,06	2.679,02	2.679,02	15.681,28
(C) Receita Líquida = (A - B)	843.303,87	843.303,87	843.403,88	843.403,89	843.754,92	843.754,92	5.060.925,35
(D) Custo das Vendas e Serviços	327.178,18	328.624,89	357.200,99	343.386,83	399.735,49	382.580,27	2.138.706,65
(E) Lucro Bruto (C - D)	516.125,69	514.678,98	486.202,89	500.017,06	444.019,43	461.174,65	2.922.218,70
(F) Despesas Operacionais	59.464,83	59.807,26	59.897,65	60.042,73	60.143,23	60.143,23	359.498,93
(G) Resultado (E - F)	456.660,86	454.871,72	426.305,24	439.974,33	383.876,20	401.031,42	2.562.719,77

Tabela 46: Balanço Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.081.164,99	1.082.178,86	1.082.313,56	1.082.313,56	1.083.963,56	1.083.963,56	6.495.898,08
Receita de Contraprestação (A1)	1.063.123,14	1.063.123,14	1.063.123,14	1.063.123,14	1.063.123,14	1.063.123,14	6.378.738,84
Receita Acessoria / Adicional (A2)	18.041,85	19.055,72	19.190,42	19.190,42	20.840,42	20.840,42	117.159,24
(B) Impostos	156.142,88	156.403,95	156.438,64	156.438,63	156.863,52	156.863,52	939.151,14
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	152.860,27	152.937,00	152.947,20	152.947,19	153.072,08	153.072,08	917.835,82
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.282,61	3.466,95	3.491,44	3.491,44	3.791,44	3.791,44	21.315,32
(C) Receita Líquida = (A - B)	925.022,11	925.774,91	925.874,92	925.874,93	927.100,04	927.100,04	5.556.746,94
(D) Custo das Vendas e Serviços	350.253,11	349.856,27	371.851,73	346.532,50	438.127,66	410.948,87	2.267.570,14
(E) Lucro Bruto (C - D)	574.769,00	575.918,64	554.023,19	579.342,43	488.972,38	516.151,17	3.289.176,80
(F) Despesas Operacionais	39.642,15	39.939,30	39.939,29	40.023,58	40.023,58	40.053,23	239.621,13
(G) Resultado (E - F)	535.126,85	535.979,34	514.083,90	539.318,85	448.948,80	476.097,94	3.049.555,67

Tabela 47: Balanço Papicu

Papicu	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	-	146.814,67	660.666,00	660.666,00	663.086,00	663.086,00	2.794.318,67
Receita de Contraprestação (A1)	-	146.814,67	660.666,00	660.666,00	660.666,00	660.666,00	2.789.478,67
Receita Acessoria / Adicional (A2)					2.420,00	2.420,00	4.840,00
(B) Impostos	-	20.921,08	94.144,91	94.144,91	94.768,06	94.768,06	398.747,02
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	-	20.921,08	94.144,91	94.144,91	94.328,06	94.328,06	397.867,02
Repasso p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais					440,00	440,00	880,00
(C) Receita Líquida = (A - B)	-	125.893,59	566.521,09	566.521,09	568.317,94	568.317,94	2.395.571,65
(D) Custo das Vendas e Serviços	-	56.742,80	207.112,52	203.433,50	251.356,57	249.492,91	968.138,30
(E) Lucro Bruto (C - D)	-	69.150,79	359.408,57	363.087,59	316.961,37	318.825,03	1.427.433,35
(F) Despesas Operacionais	-	-	16.596,16	16.705,42	16.756,02	16.784,66	66.842,26
(G) Resultado (E - F)	-	69.150,79	342.812,41	346.382,17	300.205,35	302.040,37	1.360.591,09

Tabela 48: Balanço Centro

Centro	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	-	-	-	-	-	344.492,57	344.492,57
Receita de Contraprestação (A1)	-	-	-	-	-	344.492,57	344.492,57
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	-	-	-	-	-	49.090,20	49.090,20
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	-	-	-	-	-	49.090,20	49.090,20
Repasso p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	-	-	-	-	-	-	-
(C) Receita Líquida = (A - B)	-	-	-	-	-	295.402,37	295.402,37
(D) Custo das Vendas e Serviços	-	-	-	-	-	158.751,35	158.751,35
(E) Lucro Bruto (C - D)	-	-	-	-	-	136.651,02	136.651,02
(F) Despesas Operacionais	-	-	-	-	-	-	-
(G) Resultado (E - F)	-	-	-	-	-	136.651,02	136.651,02

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 49:** Discriminação das Atividades das Receitas Acessórias

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	JUAZEIRO	Copiadora
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

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Mariza Silva Tavares	22.306.495/0001-14	PAPICU	Copiadora

Em se tratando dos Resultados da SPE, vale ressaltar que os valores da Proposta Comercial contemplam todas as unidades em operação (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 de 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 50: Receita Mensal

RECEITA MENSAL - ANO 2023	jan/23		fev/23		mar/23		abr/23		mai/23		jun/23		TOTAL	
Receita Bruta	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Operacional	5.154.412	5.154.412	5.154.412	5.301.227	5.154.412	5.815.078	5.154.412	5.815.078	5.154.412	5.815.078	5.154.412	6.159.571	30.926.473	34.060.445
Receita Acessória		72.178		73.192		73.731		73.731		78.274		78.274	-	449.379
Receita Total	5.154.412	5.226.590	5.154.412	5.374.419	5.154.412	5.888.809	5.154.412	5.888.809	5.154.412	5.893.352	5.154.412	6.237.844	30.926.473	34.509.824
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Central VAPT VUPT	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	656.248	3.937.490	3.937.490
Unidade Centro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	344.493	-	344.493
Unidade Bezerra de Menezes	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	7.918.415	7.918.415
Unidade Messejana	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	6.997.294	6.997.294
Unidade Sobral	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	5.694.536	5.694.536
Unidade Juazeiro	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	6.378.739	6.378.739
Unidade Papicu	-	-	-	146.815	-	660.666	-	660.666	-	660.666	-	660.666	-	2.789.479
Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)	5.154.412	5.154.412	5.154.412	5.301.227	5.154.412	5.815.078	5.154.412	5.815.078	5.154.412	5.815.078	5.154.412	6.159.571	30.926.473	34.060.445

Acima tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 1º semestre de 2023. 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 51: Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados

Pagamentos previstos e executados - CENTRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS / IR / INSS)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/02/2023	14/03/2023	R\$ 100.138,24
					14/03/2023	R\$ 488.910,25
fev/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/03/2023	20/03/2023	R\$ 100.138,24
					20/03/2023	R\$ 488.910,25
mar/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/04/2023	31/05/2023	R\$ 100.138,24
					24/05/2023	R\$ 488.910,25
abr/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/05/2023	14/06/2023	R\$ 100.138,24
					14/06/2023	R\$ 488.910,25
mai/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/06/2023	26/06/2023	R\$ 100.138,24
					26/06/2023	R\$ 488.910,25
jun/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/07/2023	27/07/2023	R\$ 100.138,24
					27/07/2023	R\$ 488.910,25



Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/02/2023	16/03/2023	R\$ 836.154,86
					16/03/2023	R\$ 171.260,63
fev/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/03/2023	22/03/2023	R\$ 836.154,86
					22/03/2023	R\$ 171.260,63
mar/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/04/2023	25/05/2023	R\$ 171.260,63
					23/05/2023	R\$ 836.154,86
abr/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/05/2023	12/06/2023	R\$ 171.260,63
					05/06/2023	R\$ 836.154,86
mai/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/06/2023	26/06/2023	R\$ 171.260,63
					26/06/2023	R\$ 836.154,86
jun/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/07/2023		
Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/02/2023	16/03/2023	R\$ 983.213,72
					16/03/2023	R\$ 201.381,13
fev/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/03/2023	24/03/2023	R\$ 983.213,72
					24/03/2023	R\$ 201.381,13
mar/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/04/2023	12/06/2023	R\$ 201.381,13
					25/05/2023	R\$ 983.213,72
abr/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/05/2023	31/05/2023	R\$ 983.213,72
					12/06/2023	R\$ 201.381,13
mai/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/06/2023	23/06/2023	R\$ 201.381,13
					23/06/2023	R\$ 983.213,72
jun/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/07/2023	27/07/2023	R\$ 201.381,13
					27/07/2023	R\$ 983.213,72



Pagamentos previstos e executados - PAPICU						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23						
fev/23	146.814,67	R\$ 15.033,82	R\$ 131.780,85	25/03/2023	17/05/2023	R\$ 22.402,75
					17/05/2023	R\$ 109.378,11
mar/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/04/2023	24/05/2023	R\$ 492.201,46
					30/05/2023	R\$ 100.812,36
abr/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/05/2023	12/06/2023	R\$ 100.812,36
					05/06/2023	R\$ 492.201,46
mai/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/06/2023	23/06/2023	R\$ 492.201,46
					23/06/2023	R\$ 100.812,36
jun/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/07/2023	25/07/2023	R\$ 492.201,46
					25/07/2023	R\$ 100.812,36
Pagamentos previstos e executados - CENTRO						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23						
fev/23			R\$ -			
mar/23			R\$ -			
abr/23			R\$ -			
mai/23			R\$ -			
jun/23	344.492,57	R\$ 35.276,04	R\$ 309.216,53	25/07/2023		

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/02/2023	14/03/2023	R\$ 868.840,01
					14/03/2023	R\$ 177.955,19
fev/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/03/2023	21/03/2023	R\$ 868.840,01
					21/03/2023	R\$ 177.955,19
mar/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/04/2023	22/05/2023	R\$ 868.840,01
					24/05/2023	R\$ 177.955,19
abr/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/05/2023	30/05/2023	R\$ 868.840,01
					12/06/2023	R\$ 177.955,19
mai/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/06/2023	26/06/2023	R\$ 868.840,01
					26/06/2023	R\$ 177.955,19
jun/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/07/2023	25/07/2023	R\$ 868.840,01
					25/07/2023	R\$ 177.955,19

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/02/2023	16/03/2023	R\$ 152.890,70
					16/03/2023	R\$ 746.466,31
fev/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/03/2023	22/03/2023	R\$ 746.466,31
					22/03/2023	R\$ 152.890,70
mar/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/04/2023	12/06/2023	R\$ 152.890,70
					26/05/2023	R\$ 746.466,31
abr/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/05/2023	30/05/2023	R\$ 746.466,31
					12/06/2023	R\$ 152.890,70
mai/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/06/2023	26/06/2023	R\$ 746.466,31
					26/06/2023	R\$ 152.890,70
jun/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/07/2023	27/07/2023	R\$ 746.466,31
					27/07/2023	R\$ 152.890,70

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.

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 52: Valor repassado das receitas acessórias do semestre

20% Receitas Poder Concedente (jan a jun/2023)	
Juazeiro do Norte	R\$ 21.315,32
Messejana	R\$ 22.409,62
Sobral	R\$ 15.681,28
Antonio Bezerra	R\$ 21.473,62
Total:	R\$ 80.879,84

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 53: Custos e Despesas em Média Mensal

	PROPOSTA COMERCIAL		janeiro a junho / 2023	
	Proposta Comercial		Janeiro a Junho/2023	
Despesas Operacionais	R\$	1.998.116,09	R\$	2.699.641,57
Despesas Com Pessoal	R\$	1.269.903,24	R\$	1.801.350,23
Despesas Administrativas	R\$	728.212,85	R\$	898.291,34
				67%
				33%

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 2023 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 Ceará, tendo sido sub-rogado para a Secretaria de Proteção Social Justiça Mulheres e Direito Humanos.

Tabela 54: 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
ORIENTADOR DA CÉLULA DAS UNIDADES INTEGRADA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO	FRANCISCO ITALO SILVINO MAIA	italo.maia@sps.ce.gov.br	85 98822-4569
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 CarvalhoSecretário-Executivo de Planejamento e
Gestão interna

Grace Tahim de Sousa B. Othon Sidou

Coordenadora Jurídica

Francisco Italo Silvino MaiaOrientador da Célula das Unidades Integrada
de Atendimento ao Cidadão

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