



Secretaria da Proteção Social – SPS
Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna – SEXEC-PGI
Coordenadoria da Cidadania – COCID

RELATÓRIO SEMESTRAL DE DESEMPENHO DO PROGRAMA VAPT VUPT Nº 19

Relatório Semestral de acompanhamento e avaliação das ações relativas ao segundo semestre de 2023 (julho a dezembro), apoiadas no contrato de parceria público-privada nº 107/2013.

2023.2

Página **1** de **189**



Governador do Estado do Ceará
Elmano de Freitas da Costa

Secretaria da Proteção Social
Onélia Maria Moreira Leite de Santana

Secretaria-Executiva de Planejamento e Gestão Interna
Sandro Camilo Carvalho

Coordenadoria da Cidadania – COCID
Samuel de Sousa Costa

Célula do VAPT VUPT – CEVAP
Francisco Ítalo Silvino Maia
Luciana Frota Lobo de Mattos Brito
Matheus Albuquerque Bezerra Porto
Renata Kelly Soares Martins

2023.2



SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	11
2.	DESCRIÇÃO GERAL DO PROJETO.....	12
2.1	Obra (construção/reforma/adequação/ampliação).....	12
2.1.1	Requisitos mínimos e essenciais aplicados na infraestrutura e premissas construtivas.....	14
2.2	Operação.....	16
2.2.1	Gestão Integrada.....	16
2.2.2	Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada.....	17
2.2.3	Gestão Da Qualidade.....	18
2.2.4	Gestão De Pessoas.....	19
2.2.5	Gestão Da Tecnologia De Informação.....	19
2.2.6	Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital.....	19
2.2.7	Gestão Do Atendimento.....	20
2.2.8	Gestão Da Manutenção E Conservação.....	22
2.2.9	Plano De Manutenção dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados.....	22
2.3	Beneficiários.....	22
3.	INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO.....	23
3.1	Revisões e Alterações.....	24
4.	MECANISMO DE PAGAMENTO.....	27
5.	MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ACOMPANHAMENTO DA PPP	29
5.1	Fiscalização e Monitoramento.....	29
5.2	Fiscalização das operações VAPT VUPT.....	30
5.3	Acompanhamento.....	31



5.3.1	Controles de acompanhamento.....	31
5.3.2	Responsabilidades.....	32
6.	RISCOS.....	33
6.1	Matriz de Riscos.....	33
7.	EXECUÇÃO DO PROJETO.....	43
7.1	Obra.....	43
7.2	Operação.....	45
7.2.1	Dos Bens.....	108
7.2.2	Projeções.....	109
7.2.3	Instrumentos Legais.....	121
7.2.4	Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2023.1.....	123
7.2.5	Perfil Dos Beneficiários.....	128
8.	DESEMPENHO DA PPP.....	136
8.1	Indicadores de Desempenho da Operação.....	136
8.1.1	Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga.....	137
8.1.2	Multas e/ou penalidades.....	137
8.2	Gestão de Riscos.....	137
8.3	Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem.....	146
8.3.1	Grau de Satisfação Geral (GSG).....	147
8.3.2	Tempo Médio de Espera – TME.....	148
8.3.3	Tempo Médio de Atendimento (TMA).....	148
8.3.4	Efetividade de Atendimento (EFA).....	149



8.3.5	Respostas às Manifestações (REM).....	150
8.3.6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI).....	152
8.3.7	Disponibilidade de Sistema de Ar-condicionado (DSA).....	153
8.3.8	Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR).....	154
8.3.9	Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL).....	154
8.3.10	Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE).....	155
8.3.11	Percentual de Treinamento (PTR).....	156
8.3.12	Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA).....	156
8.3.13	Qualidade de Serviço de Orientação (QSO).....	158
8.4	Mecanismos de Pagamento.....	159
9.	DADOS FINANCEIROS.....	166
9.1	Receita Anual da SPE.....	166
9.2	Receitas, Custos e Despesas da SPE.....	168
9.3	Receita Poder Concedente.....	186
9.4	Demonstrações Financeiras Legais.....	187
10.	RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP.....	187

ANEXOS

I – Minuta de Termo de Parceria

II – Contrato BNDES

III – Relatório de Fiscalização das Operações Vapt Vupt 2023

IV – Plantas das Unidades Vapt Vupt



LISTA DE ILUSTRAÇÕES

TABELA

Tabela 1	Previsão de áreas e unidade de atendimento.....	12
Tabela 2	Projeção de Operação das Unidades conforme 4º aditivo contratual.....	14
Tabela 3	Disponibilização dos Terrenos.....	15
Tabela 4	Descrição de conceitos.....	21
Tabela 5	Informações monetárias do contrato.....	23
Tabela 6	Parâmetros dos Indicadores de Desempenho.....	28
Tabela 7	Responsabilidade dos agentes.....	32
Tabela 8	Matriz de Riscos.....	33
Tabela 9	Entregas Realizadas.....	43
Tabela 10	Relação de Órgãos e Serviços Unidade Juazeiro do Norte.....	46
Tabela 11	Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana.....	57
Tabela 12	Relação de Órgãos e Serviços Unidade Sobral.....	66
Tabela 13	Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra.....	76
Tabela 14	Serviços Disponibilizados na Unidade Papicu.....	89
Tabela 15	Serviços Disponibilizados na Unidade Centro.....	98
Tabela 16	Demanda projetada x atendida.....	109
Tabela 17	Volume de atendimento x Meta edital 2023.1.....	114
Tabela 18	Volume atendimento x Meta edital (Juazeiro do Norte).....	117
Tabela 19	Volume atendimento x Meta edital (Messejana).....	118
Tabela 20	Volume atendimento x Meta edital (Sobral).....	118
Tabela 21	Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra).....	119



Tabela 22	Volume atendimento x Meta edital (Papicu).....	120
Tabela 23	Volume atendimento x Meta edital (Centro).....	120
Tabela 24	Avaliação dos riscos previstos.....	138
Tabela 25	Parâmetros de indicadores de desempenho (Anexo 7 do Edital).....	146
Tabela 26	Resultados no período para GSG.....	147
Tabela 27	Resultados no período para TME.....	148
Tabela 28	Resultados no período para TMA.....	148
Tabela 29	Resultados no período para EFA.....	149
Tabela 30	Resultados no período para REM.....	150
Tabela 31	Resultados no período para DEI.....	152
Tabela 32	Resultados no período para DSA.....	153
Tabela 33	Resultados no período para DSR.....	154
Tabela 34	Resultados no período para NCL.....	154
Tabela 35	Resultados no período para NCE.....	155
Tabela 36	Resultados no período para PTR.....	156
Tabela 37	Resultados no período para QSA.....	156
Tabela 38	Resultados no período para QSO.....	158
Tabela 39	Valor da Contraprestação Pecuniária.....	161
Tabela 40	Valores Reajustados 2023-24.....	163
Tabela 41	Histórico dos Ajustes Anuais.....	165
Tabela 42	Contraprestação Pecuniária por Unidade.....	166
Tabela 43	Custos e Despesas Consolidado.....	168



Tabela 44	Balanco Consolidado.....	169
Tabela 45	Balanco Central.....	170
Tabela 46	Balanco Antônio Bezerra.....	171
Tabela 47	Balanco Messejana.....	172
Tabela 48	Balanco Sobral.....	173
Tabela 49	Balanco Juazeiro do Norte.....	174
Tabela 50	Balanco Papicu.....	175
Tabela 51	Balanco Centro.....	176
Tabela 52	Discriminação das Atividades das Receitas Acessórias.....	177
Tabela 53	Receita Mensal.....	178
Tabela 54	Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados.....	180
Tabela 55	Valor repassado das receitas acessórias do semestre.....	186
Tabela 56	Custos e Despesas em Média Mensal.....	186
Tabela 57	Lista de contatos SPS.....	188

FIGURA

Figura 1	Rede de relacionamento Vapt Vupt.....	16
Figura 2	Macrofluxo de funcionamento da unidade Vapt Vupt.....	17
Figura 3	Atendimento ao cidadão (triagem).....	18
Figura 4	Atendimento ao cidadão (guichê).....	18
Figura 5	Macrofluxo da gestão da qualidade.....	18
Figura 6	Macroprocesso da unidade Vapt Vupt.....	20
Figura 7	Registro de avaliação de atendimentos prestados na unidade do Vapt	32



	Vupt.....	
Figura 8	Margem de atendimento x Meta edital.....	117
Figura 9	Volume atendimento x meta edital (Juazeiro do Norte).....	117
Figura 10	Volume atendimento x Meta edital (Messejana).....	118
Figura 11	Volume atendimento x Meta edital (Sobral).....	119
Figura 12	Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra).....	119
Figura 13	Volume atendimento x Meta edital (Papicu).....	120
Figura 14	Volume atendimento x Meta edital (Centro).....	121
Figura 15	Julho Azul – Tráfico de Pessoas.....	123
Figura 16	Inauguração da Unidade Centro.....	123
Figura 17	Agosto Lilás – Combate à Violência Contra a Mulher.....	123
Figura 18	Dia dos Pais.....	124
Figura 19	Setembro Amarelo – Prevenção ao Suicídio.....	124
Figura 20	Outubro Rosa.....	124
Figura 21	Mês da Cidadania.....	125
Figura 22	Dia do Idoso.....	125
Figura 23	Novembro Azul.....	125
Figura 24	Black Friday de Empregos.....	126
Figura 25	Dezembro Vermelho.....	126
Figura 26	Natal.....	126
Figura 27	Dia D de Vacinação.....	127
Figura 28	Perfil – Juazeiro do Norte.....	128
Figura 29	Perfil – Messejana.....	129



Figura 30	Perfil – Sobral.....	131
Figura 31	Perfil – Antônio Bezerra.....	132
Figura 32	Perfil – Papicu.....	133
Figura 33	Perfil – Centro.....	135
Figura 34	Verificação de tendência e comparativo entre unidades.....	136
Figura 35	Acompanhamento da mensuração da temperatura do ar-condicionado pela manutenção.....	153
Figura 36	Verificação de NCL.....	155
Figura 37	Verificação de NCE.....	156



1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Semestral é um instrumento fundamental para o acompanhamento e avaliação das ações periódicas do contrato de parceria público-privada 107/2013, enviado pela Secretaria da Proteção Social do Governo do Estado do Ceará (SPS) ao Conselho Gestor de Parcerias Público – Privadas do Estado do Ceará (CGPPP), objetivando a análise e aprovação do período correspondente.

Todas as informações apresentadas neste relatório são oriundas do banco de dados da Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A, detentora do referido contrato de concessão administrativa dos **SERVIÇOS VAPT VUPT**, que lhe confere a responsabilidade de construção, implantação, operação, manutenção e gestão das 06 (seis) unidades em operação no Estado.

As informações e análise quantitativa e qualitativa contidas no relatório, possibilitam maior visibilidade quanto dos resultados que traduzem êxito e excelência na execução da parceria. O objetivo é evitar que ao primeiro sinal de inadequação na execução do objeto, possamos fixar ações corretivas que permitam definir procedimentos capaz de fazer com que cada processo siga no curso desejado, ou seja, aprimorado e eficiente.

Somente após aprovação do CGPPP por meio de resolução, a SPS terá de encaminhar à Assembleia Legislativa e ao Tribunal de Contas do Estado, semestralmente, o relatório de desempenho, os quais serão também disponibilizados ao público, por meio eletrônico, constituindo assim um poderoso instrumento que reflete a qualidade e a transparência dos serviços oferecido aos cidadãos por meio do Governo do Estado.

2. 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).

2.1 Obra (construção/reforma/adequação/ampliação)

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

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

Tabela 01: Previsão de áreas e unidade de atendimento

Unidade	Previsto em Edital	Realizado	Previsto em Edital	Realizado
Centro	“Entre as ruas Vinte e Quatro de Novembro, São Paulo e Avenida Tristão Gonçalves ou Av. Duque de Caxias, entre Rua Solon Pinheiro e Av. Tristão Gonçalves. Tem um terreno marcado no antigo Depósito da Paraíso que hoje é um Estacionamento”	Em 26 de Junho de 2014 foi emitido o Termo de Embargo n.8667 pelo IPHAN – Instituto do Patrimônio Artístico Nacional; Em 11 de novembro de 2014 foi solicitado a interrupção do prazo da ordem de serviço por parte da concessionária	3.500 m ²	Não realizado*

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

A SPS sempre buscou promover a expansão do projeto considerando alguns pontos notórios que tem impactado, diariamente, em ações que promovam a melhoria da qualidade dos serviços ofertados aos cidadãos pelo Governo do Estado, dentre os quais consideramos significativo o atendimento, que vem numa crescente maior que a demanda prevista.

Assim, as novas unidades, em 14 de outubro de 2022, teve sua oficialização por meio do 4º aditivo ao contrato 107/2013, que determinou a implantação nos bairros Centro, Papicu e Parangaba. Segue abaixo tabela 02 que descreve a previsão de implantação das novas unidades.

Tabela 02: 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	752 m ²	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	1075 m ²	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	-

2.1.1 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 junto à 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 Edital apresenta a obrigações das partes quanto da responsabilidade pela disponibilidade dos locais para a efetiva implantação das unidades. O quadro abaixo apresenta as formas que se sucedeu os processos:

Tabela 03: Disponibilização dos Terrenos

Unidade	Previsto em Edital	Realizado	Observação
Centro	Poder Concedente	-	Projeto alterado pelo 4º Aditivo.
Ant. Bezerra	Concessionária/ desapropriação	Cedido pelo Poder Concedente.	A cessão resultou no 1º Aditivo para suprimir os valores da não desapropriação.
Messejana	Poder Concedente	Poder Concedente	-
Juazeiro	Concessionária/ desapropriação	Cedido pelo Poder Concedente.	Atualmente funciona do prédio pertencente ao Município.
Sobral	Concessionária/ desapropriação	Concessionária/ desapropriação	-

- 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, considerada o Poder Concedente na época, 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.

2.2 Operação

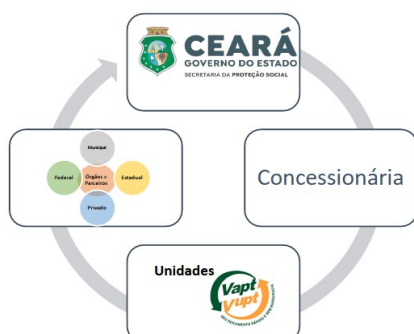
2.2.1 Gestão Integrada

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



2.2.2 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 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

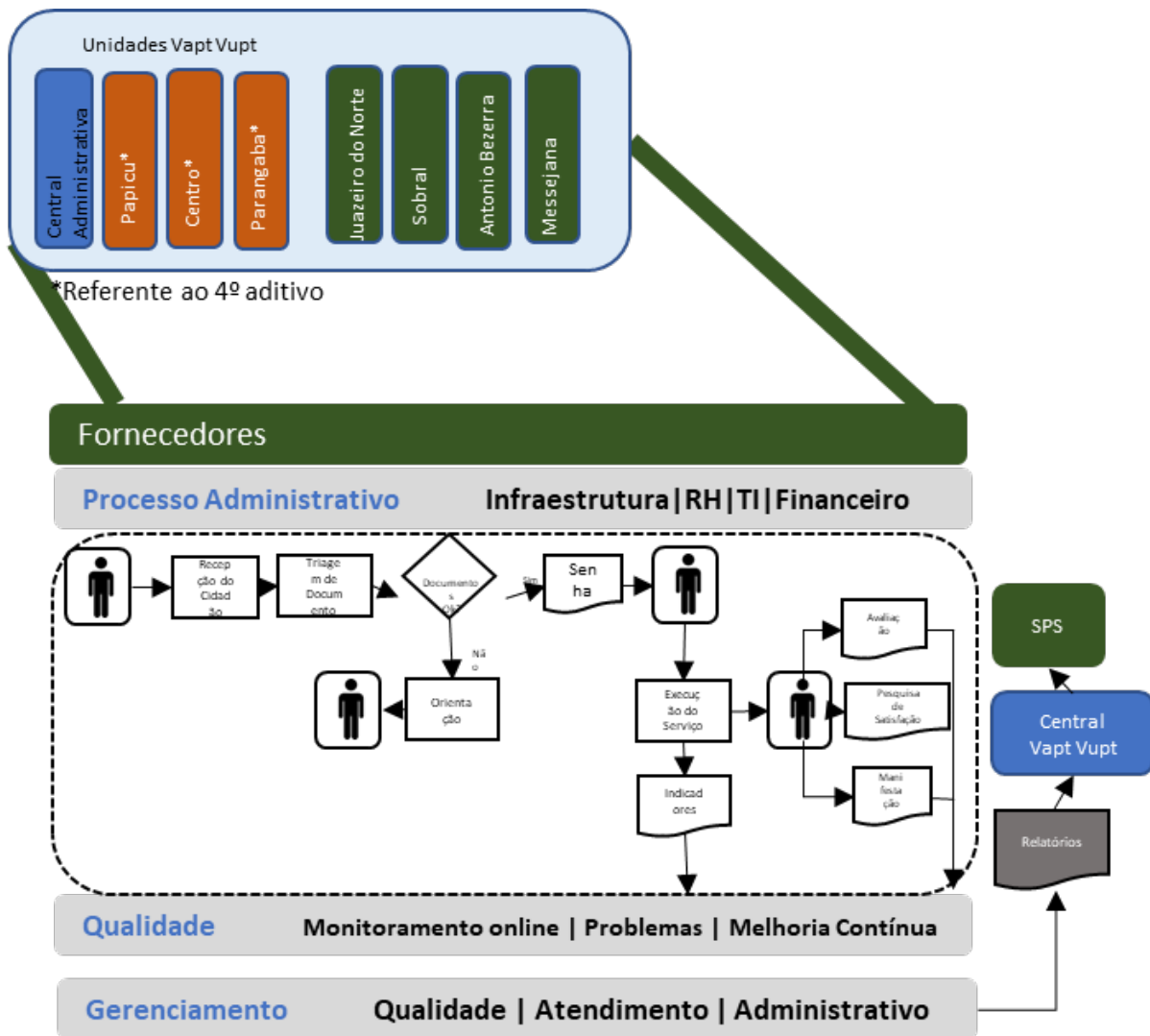


Figura 03: Atendimento ao cidadão (triagem)



Figura 04: Atendimento ao cidadão (guichê)

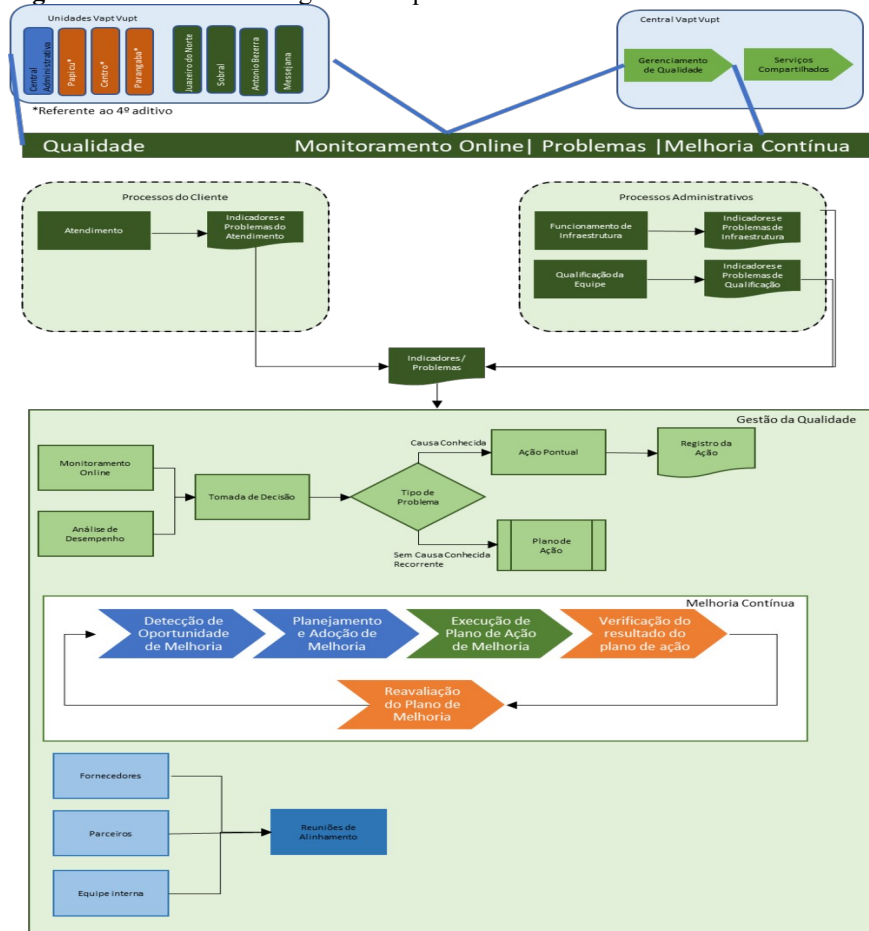


2.2.3 Gestão Da Qualidade

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





2.2.4 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.

2.2.5 Gestão Da Tecnologia De Informação

Um grande desafio das Centrais de Atendimento integrado é ampliar cada vez mais o nível de satisfação dos cidadãos, através da modernização e redesenho dos processos, oferecendo serviços inovadores que exigem sistemas modernos, integrados e seguros.

A gestão de TIC das unidades VAPT VUPT está alinhada ao Plano Estratégico do Governo do Ceará que tem como foco a modernização, inclusão digital e governança visando à agilidade e facilidade de acesso às informações e aos serviços de forma integrada e comodidade para o cidadão.

2.2.6 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.

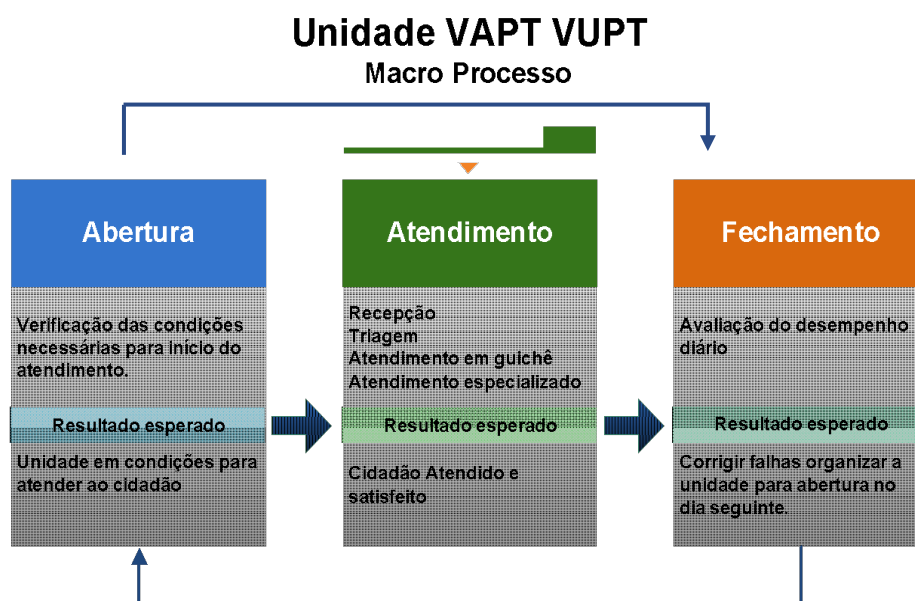
Além do E-Vapt estão sendo realizadas oficinas de inclusão digital para a comunidade do entorno das unidades Vapt Vupt, com a intenção de levar informação sobre: Principais serviços que podem ser realizados pela internet, Agendamento Vapt Vupt, Segurança na Internet, dentre outros temas de relevância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

2.2.7 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 04: 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.



2.2.8 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.

2.2.9 Plano De Manutenção dos Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados

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

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

2.3 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 deve obedecer aos 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.



3. 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 05: Informações monetárias do contrato

	Projeto Completo		Novas Unidades
	Data Base Proposta Comercial	Data Base 2023	Data Base 2023
Prazo de Concessão	15 anos	15 anos	7 anos
Valor do Ressarcimento dos Estudos (R\$ x 1.000)	1.865	3.522	703
Valor Global do Contrato (R\$ x 1.000)*	640.622	1.210.057	165.521
Valor do Aporte Público (R\$ x 1.000)	-	-	-
Contraprestação Total Anual (R\$ x 1.000)**	44.181	83.453	27.872
Contraprestação Total Mensal (R\$ x 1.000)**	3.682	6.954	2.323
Investimento – CAPEX (R\$ x 1.000)	108.427	204.805	21.361
Operação – OPEX (R\$ x 1.000)	481.922	910.292	107.293
Taxa Interna de Retorno (%)	9,38	9,38	9,38
Value for Money – VfM (R\$ x 1.000)***	203.866	385.078	67.809

*Valores originais da proposta comercial contemplando a unidade Centro.

** os Valor representa Capex(17%) + Opex(83%) + Tributos + Atratividade.

***o valor do VfM especificado na 1º coluna, faz referência aos estudos da proposta comercial que autorizou a licitação (CPN N.º 20120002 – SEJUS). O valor na 3ª coluna, faz referência às 03 novas unidades.

Assim, as informações contidas na tabela acima, em sua 2ª coluna, faz referência ao valor da proposta comercial original com as atualizações monetárias, utilizando-se dos índices oficiais do IPCA e da convenção coletiva de trabalho do Sindicato dos Empregados em Empresas de



Asseio e Conservação, Locação e Administração de Imóveis Comerciais, Condomínios e Limpeza Pública do Estado do Ceará – SEEACONCE, enquanto a 3ª coluna traz valores que compete às novas unidades do 4º aditivo.

Ainda, conforme recomendações contidas no Parecer de nº 11/2022 do Grupo Técnico de Parceria – GTP, visto que alguns pontos foram levantados em reunião do dia 18 de outubro de 2022, a respeito do novo Estudo de Viabilidade Técnica, Jurídica e Econômico-financeiro, objeto do Processo nº 06121748/2022, providências foram tomadas para realização de análise quantitativa de modo a demonstrar a vantajosidade da contratação via Parceria Público-Privada—PPP, em comparação com os gastos no modelo tradicional de contratação. Isso, resultou no cálculo de *Value for Money*, em fase de análise pelo GTP, demonstrando a economicidade na implantação das 3 novas unidades.

No dia 14 de outubro de 2022, foi assinado o 4º aditivo ao contrato 107/2013 referente a implantação das unidades Centro, Papicu e Parangaba. Dessa forma, a contraprestação pecuniária mensal passou a ser R\$ 7.061.456,87 (acrescido de R\$ 2.322.639,00) por mês.

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).

3.1. Revisões e Alterações

O contrato Nº 107/2013 possui 4 aditivos:

Aditivo 1: Assinado em 28 de dezembro de 2018, referente a supressão contratual do valor de R\$ 9.252.000,00 referente a disponibilização pelo Poder Concedente a Concessionária,



visando a instalação da Unidade Vapt Vupt de Antônio Bezerra, formalizado através do termo de Cessão de Uso do Bem Imóvel Nº 01/2014 Publicado no DOE de 28 de Maio de 2014;

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

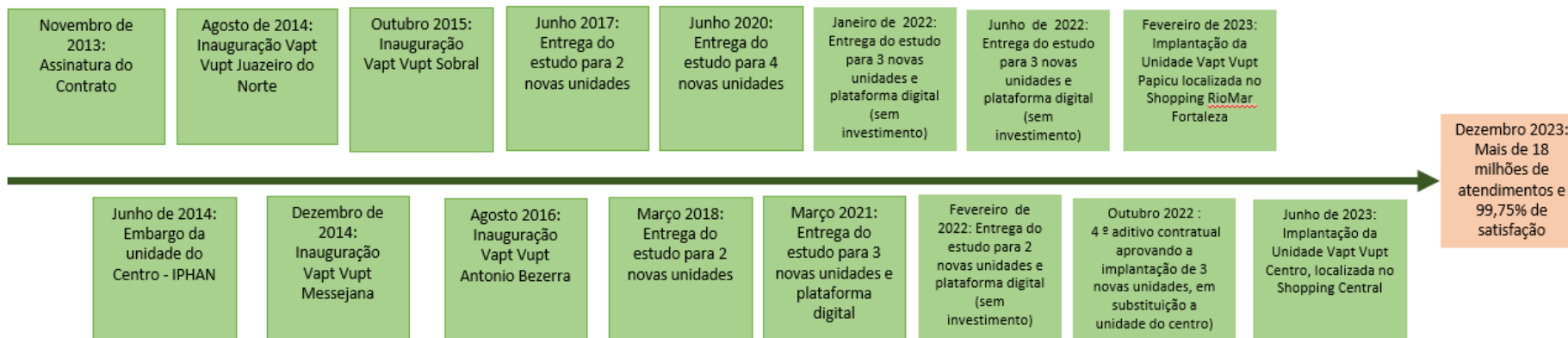
Aditivo 3: Referente a revisão dos valores de contraprestação pecuniária devido a interrupção ou redução dos atendimentos das unidades Vapt Vupt em decorrência da Pandemia de COVID 19 obedecendo aos valores de redução previstos na Deliberação COGERF 98/2020, bem como a redefinição da aferição dos indicadores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

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

Os avanços conquistados na construção do processo histórico, só foi possível com a participação e contribuição do Grupo Técnico de Parcerias – GTP, que busca, sempre que solicitado, promover o devido apoio com notáveis apontamentos aos meios necessários à execução dos trabalhos em prol da viabilidade da execução do Projeto VAPT VUPT.



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



4. MECANISMO DE PAGAMENTO

A Contraprestação Pecuniária (CP), cujos pagamentos são de inteira responsabilidade da SPS, mediante recursos oriundos de seu orçamento, será composta de parcela fixa no valor equivalente a 70% de seu valor total e parcela variável de acordo com os índices de desempenho conforme estabelecido em seus instrumentos constantes no anexo IV do Contrato nº107/2013 equivalentes a 30% do valor total.

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

Sendo:

$$PEN (1 \rightarrow n) = 0,30 * CPUNIDADECHEIA (1 \rightarrow n) * [1 - COEF (1 \rightarrow n)]$$

*CCVV – Parcela da Contraprestação referente à central Vapt Vupt
CP - Contraprestação
PEN - Penalidades

O COEF deverá ser calculado conforme edital:

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:

$$COEF = GSA + QI + QP;$$

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 06: 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/Quantidade Total de Horas Atendimento	
	CHECK LIST				
	9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list	
10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list		
CONTROLE DE TREINAMENTO					
Qualificação da Equipe	11	Percentual de treinamento	%	Quantidade de colaboradores treinados/Quantidade de colaboradores prevista para treinamento	
	PESQUISA COM CIDADÃO				
	12	Qualidade de Serviço de Atendimento	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	
	13	Qualidade de Serviço de Orientação	%	Quantidade de avaliações excelente e bom/ Quantidade de avaliações totais	

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

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

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

10.9. O PODER CONCEDENTE disporá de um prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da fatura e do relatório mencionado 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.

5. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ACOMPANHAMENTO DA PPP

5.1 Fiscalização e Monitoramento

A fiscalização dos serviços prestados é realizada por meio de dados extraídos e auditáveis, através do sistema SigaManager, e por visitas periódicas pela equipe técnica da Coordenadoria da Cidadania – COCID nas unidades.

Os índices para aferição do desempenho e qualidade dos serviços prestados pela nas unidades VAPT VUPT, esses especificados no ANEXO VII do edital, são apreciados por uma Comissão devidamente designada na Portaria nº 138/2023, publicada no DOE de 12/05/2023 vigorando desde 08/05/2023, para atestar, aferir e acompanhar os processos de pagamentos das contraprestações mensais, com o auxílio do relatório produzido a partir do cruzamento de dados apurados entre os sistemas da SPS e da Concessionária.

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

5.2 Fiscalização das operações VAPT VUPT

Ao longo do segundo semestre de 2023, realizamos visitas de fiscalização às unidades Vapt Vupt, nos dias 09 de outubro (**Messejana**), 16 de outubro (**Antônio Bezerra**), 23 de outubro (**Sobral**) e 25 de outubro (**Juazeiro do Norte**), onde avaliamos aspectos chave como a conformidade regulatória, manutenção e infraestrutura de TI.

As inspeções e análises efetuadas foram consolidadas e encontram-se detalhadas no anexo, representando um compêndio de avaliações criteriosas em diversas frentes operacionais, tecnológicas, infraestruturais, e patrimoniais.

Principais achados incluem:

- **Tecnologia da Informação:** Constatou-se que os equipamentos, sistemas de backup, gerenciamento de estoque e segurança de rede estão operando eficazmente, alinhados aos recentes parâmetros de qualidade e demonstrando uma infraestrutura tecnológica coerente em toda a rede Vapt Vupt.
- **Infraestrutura e Engenharia:** Destacou-se por uma sólida estrutura organizacional e física, com ambientes devidamente iluminados e climatizados. Entretanto, identificou-se a necessidade de intervir na acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiência visual, propondo o aprimoramento de recursos sensoriais e táteis.
- **Manutenção:** As operações de manutenção foram realizadas de modo proativo, minimizando potenciais riscos operacionais. A implementação de sistemas automatizados na unidade de Antônio Bezerra é um avanço louvável, indicativo do empenho na modernização e práticas sustentáveis.
- **Patrimônio:** Os equipamentos revelaram-se bem conservados, mas a unidade de Antônio Bezerra mostrou uma demanda urgente por intervenção no que concerne ao armazenamento dos bens inservíveis, requerendo atenção imediata do Poder Concedente para a autorização de retirada destes itens.



Em suma, as atividades de fiscalização do semestre atual destacaram-se por revelar uma operacionalidade sólida, embora pontuada por áreas que requerem enfoque especial para futuras melhorias. Estas observações sinalizam direções claras para intervenções estratégicas e para o aproveitamento de oportunidades de inovação em prol da prestação de serviços públicos de qualidade superior.

As ações recomendadas no relatório de fiscalização anexo servem como roteiro para a continuidade de nossa atuação orientada para o aprimoramento contínuo dos serviços do programa Vapt Vupt. Embarcamos juntos nesta missão de garantir que cada unidade não apenas atenda, mas exceda as expectativas dos cidadãos que servimos.

5.3 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.

5.3.1 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: 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.

5.3.2 Responsabilidades

Tabela 07: 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.

6. RISCOS

6.1 Matriz de Riscos

Tabela 08: 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-	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



	sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços			
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	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	Privado



	os custos do projeto		extraordinários	
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	Aumento/redução no custo e, em alguns casos, efeito negativo/positivo na qualidade do	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo certificando quantidade e qualidade e	Privado



	ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	serviço a ser prestado	penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	
Acidentes/Tumultos	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Atraso na obra (implantação), paralisação de atividades (operação) e aumento de custos.	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Privado
Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Aumento dos custos e efeito negativo no fornecimento dos serviços	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Privado
Mudança do objeto fora das especificações acordadas	Risco de que o governo mude requisitos do objeto depois de assinado o contrato	Antes do comissionamento – aumento nos custos diretos de capital (depende do tamanho da mudança e tempo para conclusão); após a conclusão – aumento no custo de capital que depende de como o empreendimento já construído pode	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



		adaptar-se às mudanças		
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	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	Público



	sua capacidade financeira		por garantias de desempenho	
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	Descrédito pelo governo da situação financeira do privado, e outros riscos não-financeiros que podem ser também inaceitáveis pelo governo	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Público, consequência adversa de uma mudança, caso ela de fato ocorra. Privado, objetivos comerciais inibidos por requisito restritivo feito pelo governo, como consentimento para uma mudança.

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Consequência	Mitigação/Ações de Controle	Alocação
Sponsor (Patrocinador)				
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Redução na demanda, resultante do aumento na concorrência	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Privado, em relação à conveniência gerada pela concorrência para os mesmos serviços dentro da legislação vigente. Público, quando a concorrência desrespeitar a regulação estabelecida.
Mudanças	Risco de mudanças demográficas e	Receita	Constante registro por parte do	Público



Demográficas	socioeconômicas, afetando a demanda	abaixo /acima do projetado	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.	
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,		Público



		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.	
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	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.



		Parceiro Público		
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

7. EXECUÇÃO DO PROJETO

7.1 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 junto à primeira Unidade VAPT VUPT Juazeiro do Norte, hoje se encontra 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 09: 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 2



Vale ressaltar os históricos 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;
- No dia 06 de julho de 2023, a Concessionária solicitou posicionamento desta SPS, por meio do OF-CEN – 055/2023, acerca da implantação da Unidade Vapt Vupt Parangaba nas dependências do Shopping Parangaba, e não mais no local definido e aprovado no Estudo de Viabilidade Técnica que considerou sua construção no terreno cedido pela poder concedente, localizado na Av. Silas Munguba, nº 565, do referido bairro, nesta Capital;
- Em 14 de novembro de 2023, por meio do OFÍCIO GABSEC Nº 3174/2023, a SPS solicitou a apresentação do Estudo de Viabilidade Técnica, Jurídico e Econômico-financeiro, por ser requisito para avaliação previamente ao encaminhamento para as considerações e aprovação do Conselho Gestor de Parceria Público-Privado – CGPPP;
- Em 30 de setembro de 2023, por meio do OF-CEN-097/2023, protocolado sob nº NUP 47001.011430/2023-13, processo esse que foi juntado ao NUP 47001.004969/2023-16, a concessionária encaminhou Estudos Técnicos para implantação da Unidade Vapt Vupt Parangaba, que tomou por base o imóvel indicado pelo Poder Concedentes já aprovado na Resolução do CGPPP nº 10/2022, observando-se as regras contratuais;
- A solicitação, na presente data, encontra-se no CGPPP acompanhada de estudo de viabilidade para a devida análise e posicionamento acerca do pleito apresentado.

7.2 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, dada suas diferentes dimensões, possuem ofertas singulares de serviços prestados por diversos órgãos municipal, estadual e federal. Para uma melhor obtenção de resultado quanto à eficiência na prestação dos serviços, foi criado o órgão multisserviços que objetiva agregar a prestação de mais de um serviço, de órgãos diferentes, onde com uma única senha o cidadão pode tratar de múltiplos assuntos em um só guichê, de forma cômoda e expedita.

Os serviços existentes no multisserviços são ofertados no formato presencial, uma vez que compete à realização do atendimento por um colaborador da unidade, que 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 10: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Juazeiro do Norte

Órgão	Juazeiro do Norte		Observação
	Atividade	2023	
CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG – Alteração de Titularidade	117	Sem alterações
	CG – Ampliação de rede de água	117	
	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		

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	CG – Coleta não Cobrada de Esgoto			
	CG – Coleta e Análise de Água			
	CG – Confirmação de execução corte			
	CG – Confirmação de irregularidade na ligação			
	CG – Conserto caixa hidrômetro			
	CG – Conserto de vazamento na rede			
	CG – Conserto Vazamento Cavalete			
	CG – Conserto vazamento ligação predial			
	CG – Consumo não Cobrado de Água			
	CG – Correção de Dados Pessoais			
	CG – Corte Solicitado			
	CG – Descarga Rede Água			
	CG – Deslocamento de Kit cavalete			
	CG – Deslocamento Hidrômetro/Cavalete			
	CG – Desobstrução de Rede de Esgoto			
	CG – Desobstrução Ligação do Esgoto			
	CG – Desobstrução Rede Água			
	CG – Despejo esgoto doméstico EE-I			
	CG – Destamponamento ligação esgoto			
	CG – Devolução de valores			
	CG – Emissão de 2ª via de fatura			
	CG – Emissão de carta de anuência			
	CG – Entrega de Fatura endereço alternativo			
	CG – Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto			
	CG – Estudo Viabilidade Técnica Projeto Água			
	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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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			
	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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	CG – Substituição de Hidrômetro			
	CG – Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG – Substituição de ligação de água			
	CG – Substituição de Registro Geral			
	CG – Substituição Kit Cavalete			
	CG – Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG – Substituição Ligação Esgoto com Alteração Diâmetro			
	CG – Supressão de Ramal Predial			
	CG – Supressão para Ligação Cortada			
	CG – Supressão para Ligação Suprimida			
	CG – Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG – Tamponamento Ligação Esgoto			
	CG – Transferência de Ligação de Água			
	CG – Vencimentos Opcionais			
	CG – Venda Agente a granel - C Pipa			
	CG – Verificação consumo medido			
	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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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	DH – 2ª Via de CNH	20	16	Foram desativados os serviços: AT – Atendimento Suporte Auto Escola DH – Exame Médico DH – Laudo Médico DH – Psicotécnico
	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 – Mudança de categoria			
	DH – Prova de Atualização			
	DH – Prova Eletrônica			
	DH – Rebaixamento de categoria			
	DH – Recepção/Digital			
	DH – Renovação de CNH			
DH – Solicitação Trans. Estrangeiro				
E-VAPT VUPT	IN – Agendamento CNH	30	30	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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	Federal			
	IN – Atualização cadastral do cidadão			
	IN – Boleto 2ª via de RG			
	IN – CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO			
	IN – CTPS Digital			
	IN – Cursos Interativos			
	IN – Declaração NIS			
	IN – Emissão de certidão eleitoral			
	IN – ENEL Segunda via de fatura			
	IN – Entrega de Certificados			
	IN – Ficha de Manifestação			
	IN – Impressão 2ª via CPF			
	IN – Impressão do protocolo do agendamento			
	IN – Internet Livre			
	IN – Justificativa de ausência eleitoral			
	IN – Matrícula nos Cursos Interativos			
	IN – Ouvidoria do Governo CE			
	IN – Quitação de débitos eleitorais			
	IN – Serasa ONLINE			
	IN – Serviços DETRAN Online			
	IN – Situação Cadastral CPF			
	IN – Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
	IN – SPC ONLINE			
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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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	12	11	Desativado o serviço: PC – Emissão de Antecedentes Criminais (folha-corrida)
	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 – Entrega de Identidade agendado			
	PC – Entrega de Identidade WEB			
	PC – Isenção de Taxa da 2º 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			
	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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	físico			
	SZ – ICMS – Isenção para taxista			
	SZ – ICMS – Restituição			
	SZ – Impugnação de auto de infração			
	SZ – IPVA – Emissão de certidão de quitação (WEB)			
	SZ – IPVA – Inclusão de veículo novo			
	SZ – IPVA – Isenção Deficiente físico			
	SZ – IPVA – Isenção taxista			
	SZ – ITCD – Inclusão da Guia			
	SZ – ITCD – Liberação da Guia			
	SZ – ITCD – Reavaliação			
	SZ – ITCD – Restituição			
	SZ – Nota fiscal avulsa – Inclusão			
	SZ – Parcelamento de ICMS			
	SZ – Parcelamento de ITCD			
	SZ – Reativação cadastral – FAC			
	SZ – Renovação de cadastro de locadoras – Somente no Período 01 a 31 de JULHO			
	SZ – Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa			
	SZ – Requerimento para exclusão de sócio do CADINE			
	SZ – Retificação de DAEs			
	SZ – SEFAZNET – Desbloqueio de senha			
	SZ – Sinistro de mercadorias em operações internas			
	SZ – Solicitação de regime especial			
	SZ – Solicitação de termo de acordo			
	SZ – Substituição de contador			
	SZ – Transferência de créditos fiscais			
SINE-IDT – Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST – Análise de crédito Ceará Credi	14	12	Foi desativado o serviço: ST – 1ª via de CTPS ST – 2ª via 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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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 Certificado 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 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			

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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	8	8	Sem alterações
	SD – Atendimento Psicossocial			
	SD – Atualização do Cadastro Único			
	SD – Declaração de NIS			
	SD – Emissão de folha resumo			
	SD – Inscrição no Cadastro Único			
	SD – Carteira 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			
	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 débito				
SF – Parcelamento de débito de IPTU				

Juazeiro do Norte				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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	6	6	Sem alterações
	JM – Alistamento militar			
	JM – Carimbo Exército			
	JM – Declaração de Desobrigação do Exército			
	JM – Emissão de Taxas/Multas			
	JM – Entrega de certificados militares			
AMAJU – Autarquia Municipal de Meio Ambiente	AMJ – Atendimento AMAJU	1	1	Sem alterações
MULTISERVIÇ OS	MS – Emissão do CPF	8	8	Sem alterações
	MS – Alistamento Eleitoral – Emissão de 1ª via de título de eleitor – com coleta de dados biométricos(TRE)			
	MS – Consulta da Situação Eleitoral(TRE)			
	MS – Emissão de 1ª via do CPF			
	MS – Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE)			
	MS – Retorno pagamento(TRE)			
	MS – Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)			
	MS – Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)			
TOTAL DE SERVIÇOS		330	323	

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

Messejana

Tabela 11: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

Messejana				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
SDE– Secretaria de Desenvolvimento o 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 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				

	Messejana			
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
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			
	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				

Messejana				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	CG – Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas			
	CG – Outros			
	CG – Parcelamento de Débitos			
	CG – Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto – Cagece			
	CG – Projeto /Orçamento de ramal Água			
	CG – Projeto/orçamento de ramal esgoto			
	CG – Reativação de débito – CADIN			
	CG – Reclamação de falta de água com ocorrência			
	CG – Reclamação de falta D'água			
	CG – Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto			
	CG – Recuperação caixa inspeção danificada			
	CG – Recuperação do Passeio			
	CG – Recuperação do Pavimento			
	CG – Registro de Atendimento			
	CG – Regularização de fraude/ Débitos			
	CG – Religação de Água			
	CG – Religação Urgente			
	CG – Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG – Retirada de Hidrômetro			
	CG – Retirada eliminador de Ar			
	CG – Retorno			
	CG – Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG – Sondagem campo rede água			
	CG – Sondagem campo rede esgoto			
	CG – Substituição de Hidrômetro			
	CG – Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG – Substituição de ligação de água			
	CG – Substituição de Registro Geral			
	CG – Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG – Supressão de Ramal Predial			
	CG – Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG – Transferência de Ligação de Água			
	CG – Vencimentos Opcionais			
	CG – Venda Agente a granel - C Pipa			
	CG – Verificação consumo medido			
	CG – Verificação da retirada de vazamento oculto			

	Messejana			
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	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	15	15	Sem alterações
	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	7	7	Sem alterações
	DG – Consultas Processuais			
	DG – Emissão de ofício para isenção			
	DG – Realização de Audiência – Preparação de Petição			
	DG – Realização de Audiência de			

	Messejana			
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	Conciliação			
	DG – Orientação Jurídica			
	DG – Solicitação de Informações Gerais			
ETUFOR – Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	ET – Bolsa de Empregos	21	21	Sem alterações
	ET – Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal			
	ET – Consulta			
	ET – Emissão de Bilhete Único			
	ET – Emissão de Bilhetinho			
	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, bilhetinho e estudante (ETUFOR)				
ET – Renovação da Gratuidade do Idoso				
E-VAPT VUPT	IN – Agendamento CNH	31	31	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			

	Messejana			
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	IN – Atualização cadastral do cidadão			
	IN – Boleto 2ª via de RG			
	IN – CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO			
	IN – CTPS Digital			
	IN – Cursos Interativos			
	IN – Declaração NIS			
	IN – Emissão de certidão eleitoral			
	IN – ENEL Segunda via de fatura			
	IN – Entrega de Certificados			
	IN – Ficha de Manifestação			
	IN – Impressão 2ª via CPF			
	IN – Impressão do protocolo do agendamento			
	IN – Internet Livre			
	IN – Justificativa de ausência eleitoral			
	IN – Matrícula nos Cursos Interativos			
	IN – Ouvidoria do Governo CE			
	IN – Quitação de débitos eleitorais			
	IN – Serasa ONLINE			
	IN – Serviços DETRAN Online			
	IN – Situação Cadastral CPF			
	IN – Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
	IN – SPC ONLINE			
PEFOCE – Perícia Forense do Ceará	PC – 1ª Via de Identidade	13	12	Foi desativado 1 serviço: PC – Emissão de Antecedentes Criminais (folha-corrida)
	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 – 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 Direta de Reclamação				
PR – Audiência de Conciliação				
PR – Consulta fornecedor				

Messejana				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	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			
SAP – Secretaria da Administração Penitenciária	NC – Atendimento Assistente Social SAP	3	4	Foi incluído o serviço NC – Consulta SAP
	NC – Atendimento Assistente Social SAP callcenter			
	NC – Consulta SAP			
	NC – Cadastro de Visitas dos Familiares			
SDHDS – Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolviment o 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 Desenvolviment o do Trabalho	ST – Análise de crédito Ceará Credi	11	11	Sem alterações
	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			

	Messejana			
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
TRE – Tribunal Regional Eleitoral	TR – Alistamento Eleitoral – Emissão de 1ª via de título de eleitor – com coleta de dados biométricos	0	13	As atividades do TRE haviam sido transferidas para o multisserviços, mas 2023.2 retornou para atendimento o único
	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
MULTISSERV IÇOS	MS – Emissão do CPF	39	34	Foi desativados os serviços: MS – Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE) MS – Revisão Eleitoral
	MS – Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial) (AMC)			
	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			

	Messejana			
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	Imobiliária(SEFIN)			com coleta de dados biométricos(TRE) MS – Retorno pagamento (TRE) MS – Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE) 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 – 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 – 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)			

Messejana				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	OBS
	MS – Solicitação de Reavaliação de ITBI(SEFIN)			
	MS – Solicitação de Restituição de ITBI(SEFIN)			
	MS – Solicitações Gerais(AMC)			
TOTAL DE SERVIÇOS		277	282	

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

Foram unificados os serviços dos órgãos 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.

O órgão TRE que estava incluído no órgão Multisserviços, retomou as atividades com atendimento exclusivo órgão.

Sobral

Tabela 12: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Sobral

Sobral				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
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			

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
	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			
	IN – Emissão de certidão eleitoral			
	IN – ENEL Segunda via de fatura			
	IN – Entrega de Certificados			
	IN – Ficha de Manifestação			
	IN – Impressão 2ª via CPF			

	Sobral			
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
	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			

Órgão	Sobral		2023 .1	2023 .2	Observação
	Atividade				
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		12	12	Sem Alterações
	PC – 1ª Via de Identidade web				
	PC – 2ª Via de Identidade				
	PC – 2ª Via de Identidade web				
	PC – Consulta de RG				
	PC – Correção de dados do RG				
	PC – Emissão da carteira de identidade				
	PC – Emissão de Antecedentes Criminais (folha-corrida)				
	PC – Emissão de carteira de identidade (AE)				
	PC – Entrega de Identidade agendado				
	PC – Entrega de Identidade WEB				
	PC – Isenção de Taxa da 2º Via				
	PC – Correção de Dados com Biometria				
SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto	SE – Instalação de caixa		26	26	Sem Alterações
	SE – Tarifa social				
	SE – Aferição de hidrômetro				
	SE – Análise de Água				
	SE – Atendimento Água e Esgoto				
	SE – Atualização Cadastral				
	SE – Cadastramento de				

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
	economias			
	SE – Comunicação de Vazamentos			
	SE – Cortes e Religação de água			
	SE – Declaração hidrossanitária			
	SE – Deslocamento de cavalete			
	SE – Desobstrução de esgoto			
	SE – Emissão de 2ª via de documentos			
	SE – Emissão de Ordem de Serviço			
	SE – Falta de Água			
	SE – Fiscalização de água clandestina			
	SE – Fiscalização de esgoto			
	SE – Ligação de esgoto			
	SE – Limpeza de Fossa			
	SE – Negociação de Débitos			
	SE – Pedido de Ligação de água / esgoto			
	SE – Retirada de carro-pipa			
	SE – Segunda via de conta			
	SE – Substituição de hidrômetro			
	SE – Transferência de Titularidade			
	SE – Verificação Extrato de débitos			
SETRAN – Secretaria de Estado de Transporte	CM – Atendimento cartão estacionamento e infrações	14	14	Sem Alterações
	CM – Credenciamento de Deficiente			
	CM – Credenciamento de Idoso			
	CM – Defesa Prévia			
	CM – Identificação de Infrator			
	CM – Recurso a JARI			
	SP – Atendimento Secretaria de Serviços Públicos			
	SP – Declaração			

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
	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	50	50	Sem Alterações
	SZ – Alteração cadastral manual			
	SZ – Autorização e remoção de ECF			
	SZ – Cadastro de empresas Eletrônico			
	SZ – Cadastro de empresas manual			
	SZ – Cadastro de locadoras			
	SZ – Cadastro Emissor NFA			
	SZ – Cadastro no ambiente seguro			
	SZ – Certidão negativa de débitos (WEB)			
	SZ – Certidão positiva de débitos			
	SZ – Certificado de regularidade			
	SZ – Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais			
	SZ – Comunicação de extravio de ECF			
	SZ – Consulta sobre débitos de contribuintes			

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
	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			

Órgão	Sobral	2023 .1	2023 .2	Observação
	Atividade			
	Período 01 a 31 de JULHO			
	SZ – Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa			
	SZ – Requerimento para exclusão de sócio do CADINE			
	SZ – Retificação de DAEs			
	SZ – SEFAZNET – Desbloqueio de senha			
	SZ – Serviços do VIPRO			
	SZ – Sinistro de mercadorias em operações internas			
	SZ – Solicitação de regime especial			
	SZ – Solicitação de termo de acordo			
	SZ – Sua nota Vale Dinheiro			
	SZ – Substituição de contador			
	SZ – Transferência de créditos fiscais			
SEFIN – Secretária Municipal das Finanças	SF – Emissão de BCI (Boletim de Cadastro Imobiliário)	9	9	Sem Alterações
	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			
SINE-IDT – Sistema Nacional de Emprego e Instituto de	ST – Análise de crédito Ceará Credi	11	11	Sem Alterações
	ST – Assinatura de contrato Ceará Credi			
	ST – Atendimento ao			

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
Desenvolvimento do Trabalho	Trabalhador Autônomo			
	ST – Atendimento Ceará Credi			
	ST – Atendimento Seguro-Desemprego			
	ST – Consulta de Seguro-Desemprego			
	ST – Intermediação de Mão de Obra			
	ST – Isenção de Taxa do RG			
	ST – Retorno SINE			
	ST – Seguro-Desemprego			
	ST – Seguro Justiça			
SEUMA – Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente	SA – Alteração de Alvará de Funcionamento	21	21	Sem Alterações
	SA – Alteração de Projeto			
	SA – Alvará de Funcionamento Simplificado			
	SA – Aprovação Definição de Loteamento			
	SA – Autenticação de Plantas e Projetos			
	SA – Autorizações (Comércio Ambulante / Outdoors e Letreiros / Som Volante)			
	SA – Autorizações Diversas			
	SA – Cancelamento de Embargo ou Notificações			
	SA – Certidão de Remembramento ou Desmembramento			
	SA – Concessão Alvará Construção			
	SA – Concessão de Alvará de Funcionamento Regular			
	SA – Defesa de Auto Infração			
	SA – Habite-se			
	SA – Mudança de Titularidade			
	SA – Reforma com Acréscimo			
	SA – Regularização Obra Construída			
	SA – Renovação Alvará Construção			

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
	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	2	2	Sem Alterações
	SD – Emissão de Boletos MEI			
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			
MULTISSERVI ÇOS	MS – Emissão do CPF	8	2	Foram desativados os serviços Atendimento Multisserviços (CPF / TRE) 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 2ª via de título de eleitor (TRE) MS – Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)
	MS – Emissão de 1ª via do CPF			

Sobral				
Órgão	Atividade	2023 .1	2023 .2	Observação
				MS – Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)
TRE – Tribunal Regional Eleitoral	TR – Alistamento Eleitoral – Emissão de 1ª via de título de eleitor – com coleta de dados biométricos	-	13	O TRE iniciou suas atividades com atendimento único
	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			
TOTAL DE SERVIÇOS		231	259	

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

O órgão TRE que estava incluído no órgão Multisserviços, retomou as atividades com atendimento exclusivo no órgão.

Antônio Bezerra

Tabela 13: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
SDE –	Atendimento SDE(MEI e	28	28	Sem alterações

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Nossas Guerreira)			
	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				

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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 Braille			
	CG – Cadastramento de imóvel/cliente			
	CG – Certidão negativa			
	CG – Coleta e Análise de Esgoto			
	CG – Coleta e Análise de Água			
	CG – Confirmação de execução corte			
	CG – Confirmação de irregularidade na ligação			
	CG – Conserto caixa hidrômetro			
	CG – Conserto de vazamento na rede			
	CG – Conserto vazamento ligação predial			
	CG – Correção de Dados Pessoais			
	CG – Corte Solicitado			
	CG – Deslocamento de Kit cavalete			
CG – Desobstrução de Rede de Esgoto				
CG – Desobstrução Ligação do				

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	CG – Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto			
	CG – Recuperação caixa inspeção danificada			
	CG – Recuperação do Passeio			
	CG – Recuperação do Pavimento			
	CG – Registro de Atendimento			
	CG – Regularização de fraude/ Débitos			
	CG – Religação de Água			
	CG – Religação Urgente			
	CG – Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG – Retirada de Hidrômetro			
	CG – Retirada eliminador de Ar			
	CG – Retorno			
	CG – Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG – Sondagem campo rede água			
	CG – Sondagem campo rede esgoto			
	CG – Substituição de Hidrômetro			
	CG – Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG – Substituição de ligação de água			
	CG – Substituição de Registro Geral			
	CG – Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG – Supressão de Ramal Predial			
	CG – Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG – Transferência de Ligação de Água			
	CG – Vencimentos Opcionais			
	CG – Venda Agente a granel – C Pipa			
	CG – Verificação consumo			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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			
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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	2023.1	2023.2	Observação
PEFOCE – Perícia Forense do Ceará	PC – 1ª Via de Identidade	15	13	Foi desativado 1 serviço: PC – Emissão de carteira de identidade (AE) PC – Emissão de Antecedentes Criminais (folha- corrida)
	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 – 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			
SAP – Secretaria da Administração Penitenciária	NC – Atendimento Assistente Social SAP	3	3	Sem alterações
	NC – Atendimento Assistente Social SAP callcenter			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	NC – Cadastro de Visitas dos Familiares			
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	11	11	Sem alterações
	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			
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	0	13	O órgão TRE retomou os atendimentos único
	TR – Cadastramento de Mesário Voluntário			
	TR – Consulta da Situação			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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 – Abertura de Processo	8	8	Sem alterações
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	Etiqueta da CIR			
	CP – Emissão Carteira Habilitação			
	CP – Emissão Certidões Diversas			
	CP – Emissão de CHA / Arrais Amador / Motonauta / Mestre / Capitão			
	CP – Emissão Título Inscrição			
	CP – Estorno de GRU			
	CP – Homologação de Embarque			
	CP – Identificação			
	CP – Recebimento de Documentos			
	CP – Registro Averbações / Cancelamento de Ônus			
	CP – Renovação Carteira Habilitação			
	CP – Revalidação / 2ª via de CIR			
	CP – Revalidação / Emissão de Certificados			
	CP – Serviço de Identificação			
	CP – Transferência de Jurisdição			
	CPCE – Serviços Diversos			
MULTISSERVIÇOS	MS – Emissão do CPF	39	33	<p>Foram desativados os serviços:</p> <p>MS – Alistamento Eleitoral – Emissão de 1ª via de título de eleitor – com coleta de dados biométricos(TRE)</p> <p>MS – Consulta da Situação Eleitoral(TRE)</p> <p>MS – Emissão de 2ª via de título de eleitor (TRE)</p> <p>MS – Retorno pagamento(TRE)</p> <p>MS – Revisão</p>
	MS – Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial) (AMC)			
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	do ISS(SEFIN)			Eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE) MS – Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos(TRE)
	MS – Cancelamento de Unidade Imobiliária(SEFIN)			
	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 – 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 – Revalidação da Guia de ITBI vencida(SEFIN)			
	MS – Revisão de Dados Cadastrais para ITBI(SEFIN)			
	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			

Antônio Bezerra				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observação
	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)			
TOTAL ANTÔNIO BEZERRA		330	335	

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

Foram unificados os serviços dos órgãos 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.

O órgão TRE que estava incluído no órgão Multisserviços, retomou as atividades com atendimento exclusivo no órgão.

Papicu

Tabela 14: Serviços Disponibilizados na Unidade Papicu

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG – Alteração de Titularidade	89	89	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 – Atendimento CAGECE			
	CG – Atendimento CAGECE Callcenter			
	CG – Cadastramento de Faturas em Braile			
	CG – Cadastramento de			

Órgão	Papicu Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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			

Órgão	Papicu Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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			

Órgão	Papicu Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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			
E-VAPT VUPT	IN – Agendamento CNH	33	33	Sem Alterações
	IN – Agendamento de serviços do Vapt Vupt			
	IN – Agendamento INSS			
	IN – Agendamento Ministério do			

Órgão	Papicu	2023.1	2023.2	Observações
	Atividade			
	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	Bilhete único metropolitano / Passe livre intermunicipal / Renovação do idoso	23	23	Sem Alterações

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
Urbano de Fortaleza	EN – Entrega de Documentos			
	ET – Bicicleta Integrada			
	ET – Bilhete único urbano, bilhetinho 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 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 crédito Ceará Credi	11	11	Sem Alterações
	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-			

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	Desemprego			
	ST – Intermediação de Mão de Obra			
	ST – Isenção de Taxa do RG			
	ST – Seguro-Desemprego			
	ST – Seguro desemprego agendado			
MULTISSERVIÇOS	Atendimento Multisserviços	40	34	Desativados os serviços: 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 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)
	MS – Emissão de CPF / alteração de dados			
	MS – Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial) (AMC)			
	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 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 – Indicação de Conductor(AMC)			
	MS – Prescrição de Multa(AMC)			
MS – Recurso ao CETRAN – 2ª Estância(AMC)				

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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 – Revalidação da Guia de ITBI vencida(SEFIN)			
	MS – Revisão de Dados Cadastrais para ITBI(SEFIN)			
	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)			
PEFOCE – Perícia Forense do Ceará	PC – 1ª Via de Identidade	11	10	Desativado o serviço: PC – Emissão de Antecedentes Criminais (folha-corrida)
	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			

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	PC – Emissão da carteira de identidade			
	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	14	Foi desativado o serviço: PR – Audiência de Conciliação
	PR – Abertura Direta de Reclamação			
	PR – Atendimento PROCON			
	PR – Consulta fornecedor			
	PR – Denúncia			
	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	7	Sem Alterações
	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			
SESA – Secretaria da	SS – Vacinação	-	1	Novo órgão

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
Saúde				
TRE – Tribunal Regional Eleitoral	TR – Alistamento Eleitoral – Emissão de 1ª via de título de eleitor – com coleta de dados biométricos	-	13	Novo órgão
	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			
TOTAL DE SERVIÇOS		229	235	

O órgão Tribunal Regional Eleitoral (TRE) iniciou seu atendimento exclusivo, antes estava inserido no multisserviços. O órgão identificou uma situação concernente à irregularidade cadastral das biometrias de um significativo número de eleitores. Para enfrentar de forma eficiente esta questão, o TRE tomou a iniciativa de integrar seus serviços ao programa Vapt Vupt.

A Secretaria da Saúde iniciou as suas atividades.

Centro

Tabela 15: Serviços Disponibilizados na Unidade Centro

Centro				
Órgãos	Atividade	2023.1	2023.2	Observações
CAGECE – Companhia de	CG – Alteração de Titularidade	89	89	Sem alterações
	CG – Ampliação de rede de água			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
Água e Esgoto do Ceará	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			
	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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	CG – Verificação Vrs Lançamento fatura água			
DETRAN – Departamento Estadual de Trânsito	BU – Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano	17	14	Desativados os serviços: DH – Exame Médico DH – Laudo Médico DH – Psicotécnico
	DH – 1ª via de CNH			
	DH – 2ª Via de CNH			
	DH – Adição de categoria			
	DH – Atendimento DETRAN			
	DH – Averbação			
	DH – Captura Digital/Foto			
	DH – Consulta a processos			
	DH – Emissão da CNH definitiva			
	DH – Emissão de Declaração de Residência			
	DH – Emissão de nada consta			
	DH – Inclusão de atividade remunerada			
	DH – Recepção/Digital			
	DH – Renovação de CNH			
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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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	23	Sem alterações
	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 Bilhetinho			
	ET – Emissão de Carteira de			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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 – Atendimento ao Trabalhador Autônomo	11	8	Desativados os serviços: ST – Análise de crédito Ceará Credi ST – Assinatura de contrato Ceará Credi 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	41	Sem alterações
	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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	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	10	Desativado o serviço PC – Emissão de Antecedentes Criminais (folha-corrida)
	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 – Entrega de Identidade agendado			
	PC – Entrega de Identidade WEB			
	PC – Isenção de Taxa da 2ª Via			
SAP – Secretaria de Administração o Penitenciária	NC – 2ª via Cartão de Visitante	12	12	Sem alterações
	NC – Alternativa Penal			
	NC – Atendimento Assistente Social SAP			
	NC – Atendimento Assistente Social SAP callcenter			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	NC – Atendimento SAP			
	NC – Cadastro de Visitas dos Familiares			
	NC – Cadastro de Visitas dos Familiares (genérico)			
	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 Desenvolvime nto Social	SH – Atendimento SDHDS	7	7	Sem alterações
	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			
DPGE – Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	DG – Abertura de Processo	-	7	Novo órgão
	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			
CPCE – Capitania dos Portos	CP – Inscrição Inicial / Registro / Transferência / Renovação / Cancelamento	-	23	Novo órgão
	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			

Órgãos	Centro Atividade	2023.1	2023.2	Observações
	CP – Emissão / Revalidação Etiqueta da CIR			
	CP – Emissão Carteira Habilitação			
	CP – Emissão Certidões Diversas			
	CP – Emissão de CHA / Arrais Amador / Motonauta / Mestre / Capitão			
	CP – Emissão Título Inscrição			
	CP – Estorno de GRU			
	CP – Homologação de Embarque			
	CP – Identificação			
	CP – Recebimento de Documentos			
	CP – Registro Averbações / Cancelamento de Ônus			
	CP – Renovação Carteira Habilitação			
	CP – Revalidação / 2ª via de CIR			
	CP – Revalidação / Emissão de Certificados			
	CP – Serviço de Identificação			
	CP – Transferência de Jurisdição			
	CPCE – Serviços Diversos			
	TOTAL DE SERVIÇOS	244	267	

Os órgãos DPGE e Capitania dos Portos iniciaram suas atividades durante o período de apuração desse relatório.

7.2.1 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;
- Manutenções corretivas.

Com relação aos bens reversíveis a concessionária realiza semestralmente inventário patrimonial, motivo pelo qual a SPS solicita a atualização do relatório dos bens reversíveis para conferência.

7.2.2 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 16: Demanda projetada x atendida

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	
AMC – Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000						1.600			189			231			
AMAJU – Autarquia Municipal de Meio Ambiente		74																	74
CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	3.565	8	8.160	8.162	10	2.000	97		2.860	6.746		2.814	1.842	1	4.179	7.272	7	27684
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		578	2																578
CPCE – Capitania dos Portos											136						9		145
SETRAN – Secretaria de Estado de Transporte								238	3										238
CGE – Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado																			



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	
SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	85																		
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	1.960	2388	8	1.759			1.480	468	1	2.814			210			273			2856
SEFAZ – Secretaria da Fazenda	292	49	0	1.578			2.080	101	1	2.520			126			189			150
SER – Secretaria-Executiva Regional																			
CRC – Conselho Regional de Contabilidade	75																		
JUCEC – Junta Comercial do Estado do Ceará	600	16		1.079			216	3	0	1.732									19
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	6.114	55	3.464	5.423	9	2.685	6.625	4	6.062	4.558				3.738	947			23667
DPGE – Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	431	8	640			3.500	211						11		652
ETUFOR – Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					3.387	33				3.068	24	1155	1.141	10	1575	1.549	13		9144
HABITAFOR – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300									
INFOCENTRO – E – Vapt	1.000	12.839	188	2.200	13.655	20	1.000	11.976		3.600	18.133		14.889	13.511		19.026	14.636		84749



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	
INSS – Instituto Nacional de Seguro Social																			
JUNTA MILITAR		533	3	325				358	5	254									891
OUVIDORIA	150			150			150			150									
PEFOCE – Perícia Forense do Ceará	4.800	10.204	33	5.560	17.717	18	4.000	9.517	12	8.900	27.933	65	6.342	11.040	2	8.631	12.235	1	88646
POLÍCIA FEDERAL	1.100	489	12																489
PROCON – Proteção e Defesa do Consumidor					793						739		378	244	1	483	277		2053
SRF – Secretaria da Receita Federal	900			600			800			780									
TRE – Tribunal Regional Eleitoral	432			1.091	72	0	317	17	1	1.745	78	2	3.213	63					230
SPS – Secretaria de Proteção Social, Justiça, Cidadania, Mulheres e Direitos humanos	1.320			990			1.364			1.100			462		630				
SERASA Experian				994						1.590									
SDHDS – Secretaria Municipal dos Direitos Humanos e Desenvolvimento Social					4.755						4.287	23	1995	2.409	2	3255	2.925	0	14375
SINE-IDT – Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	2.394	31	1.649	2.401	32	479	2.524	22	2.638	3.158	17	1.491	584	8	2.016	932	3	11993
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					248						289	1		2					539
SESA – Secretaria da					695						763			1337	1				2795



ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	PROJETA DO	ATENDID OS MÉDIA	DISPENSA DOS MÉDIA	
Saúde																			
SEUMA – Secretaria de Urbanismo e Meio Ambiente								97	2										97
SESAU – Secretaria Municipal de Saúde		840																	840
VIGILÂNCIA SANITÁRIA								16	0										16
STDE – Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico								221	0										221
SEDHAS – Secretaria dos Direitos Humanos e Assistência Social								370	2										370
SAAE – Serviço Autônomo de Água e Esgoto								2566	14										2566
SAP – Secretaria de Administração Penitenciária					1588	6					2399	8				3738	678	0	4664
Multiserviços		495	26,5		857	17		76	2		1193	9		1689	13		639	9	4949
MTE – Ministério do trabalho e emprego													399						
TOTAL	36.715	40.578	366	43.378	60.182	151	29.011	35.268	68	58.591	73.690	147	33.663	33.861	37	47.964	42.108	33	285.687



As projeções apresentadas na tabela acima, no que se referem as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra, foram elaboradas durante o estudo de viabilidade realizado no ano de 2009 e estão descritas 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 já alcança a demanda projetada, após o 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 16. Esses 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):



“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 17: Volume de atendimento x Meta edital 2023.1

Volume Atendimento x Meta Edital 2023.2				
JULHO	Volume Mês	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta JUL
ANTÔNIO BEZERRA	81.107	2.930	61.530	+32%
JUAZEIRO	41.439	1.685	35.385	+17%
MESSEJANA	66.576	2.169	45.549	+46%
SOBRAL	37.445	1.451	30.471	+23%
PAPICU	29.105	1.603	33.663	-14%
CENTRO	37.092	2.154	45.234	-18%
TOTAL	292.764	11.992	251.832	+16%
Qtd Dias Úteis / Realizados:	21			

AGOSTO	Volume Mês	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta AGO
ANTÔNIO BEZERRA	84.171	2.930	65.437	+29%
JUAZEIRO	45.794	1.685	37.632	+22%

MESSEJANA	64.992	2.169	48.441	+34%
SOBRAL	38.851	1.451	32.406	+20%
PAPICU	30.740	1.603	35.800	-14%
CENTRO	42.628	2.154	48.106	-11%
TOTAL	307.176	11.992	267.821	+15%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 22

SETEMBRO	Volume Mês	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta SET
ANTÔNIO BEZERRA	70.939	2.930	54.693	+30%
JUAZEIRO	35.481	1.685	31.453	+13%
MESSEJANA	56.677	2.169	40.488	+40%
SOBRAL	32.585	1.451	27.085	+20%
PAPICU	32.144	1.603	29.923	+7%
CENTRO	39.014	2.154	40.208	-3%
TOTAL	266.840	11.992	223.851	+19%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 19

OUTUBRO	Volume Mês	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta OUT
ANTÔNIO BEZERRA	74.156	2.930	58.600	+27%
JUAZEIRO	39.959	1.685	33.700	+19%
MESSEJANA	60.041	2.169	43.380	+38%
SOBRAL	36.172	1.451	29.020	+25%
PAPICU	37.144	1.603	32.060	+16%
CENTRO	44.053	2.154	43.080	+2%
TOTAL	291.525	11.992	239.840	22%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 20

NOVEMBRO	Volume Mês	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta NOV
ANTÔNIO BEZERRA	67.250	2.930	55.670	+21%
JUAZEIRO	38.140	1.685	32.015	+19%
MESSEJANA	58.227	2.169	41.211	+41%
SOBRAL	34.832	1.451	27.569	+26%
PAPICU	36.629	1.603	30.457	+20%
CENTRO	43.854	2.154	40.926	+7%
TOTAL	278.932	11.992	227.848	22%

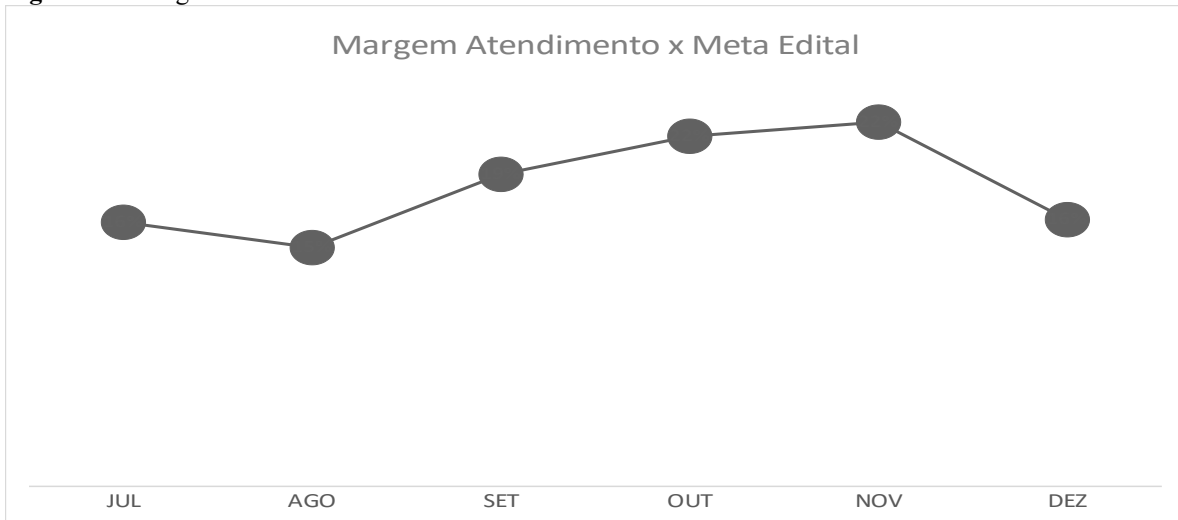
Qtd Dias Úteis / Realizados: 19

DEZEMBRO	Volume Mês	Meta Edital Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta DEZ
ANTÔNIO BEZERRA	64.514	2.930	58.112	+11%
JUAZEIRO	42.648	1.685	33.419	+28%
MESSEJANA	54.581	2.169	43.019	+27%
SOBRAL	31.724	1.451	28.778	+10%
PAPICU	37.405	1.603	31.793	+18%
CENTRO	46.007	2.154	42.721	+8%
TOTAL	276.879	11.992	237.841	16%

Qtd Dias Úteis / Realizados: 20

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

Figura 08: Margem de atendimento x Meta edital



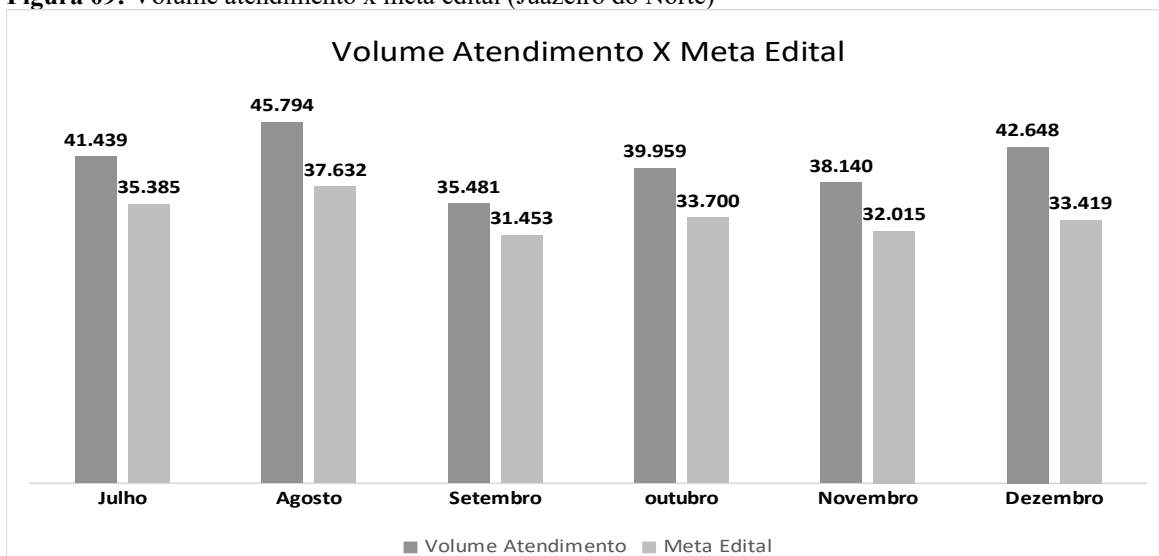
No 2º semestre de 2023, as unidades Vapt Vupt realizaram atendimentos acima do que estava previsto na meta edital, com superior a 18%.

Juazeiro do Norte

Tabela 18: Volume atendimento x Meta edital (Juazeiro do Norte)

Juazeiro do Norte	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	41.439	45.794	35.481	39.959	38.140	42.648	243.461
Meta Edital	35.385	37.632	31.453	33.700	32.015	33.419	203.604
%	20%						

Figura 09: Volume atendimento x meta edital (Juazeiro do Norte)



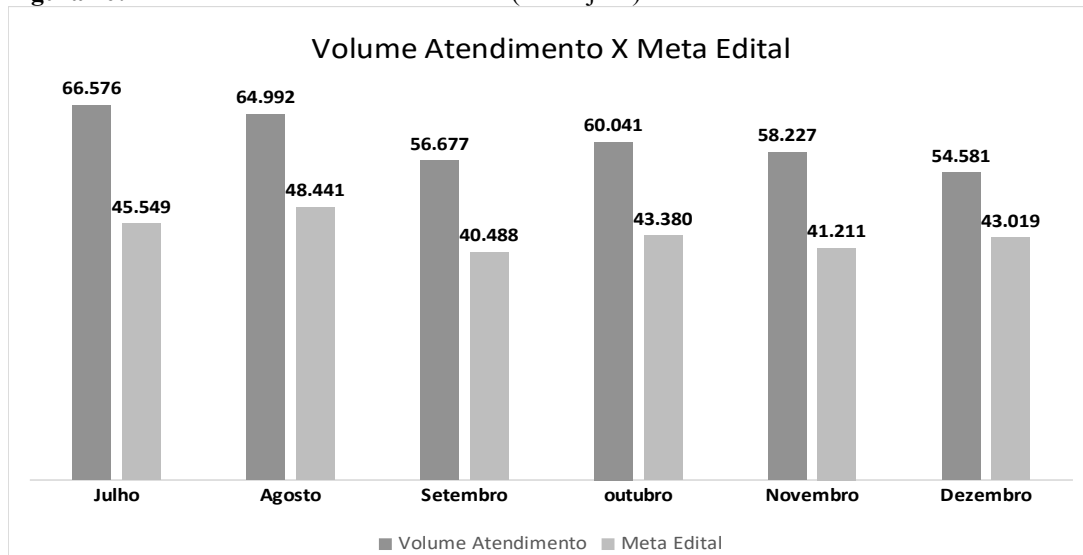
No 2º Semestre de 2023 na unidade de Juazeiro do Norte, foram realizados 243.461 atendimentos onde estava previsto em meta edital 203.604 atendimentos. Com uma variação a maior de 20%

Messejana

Tabela 19: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)

Messejana	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	66.576	64.992	56.677	60.041	58.227	54.581	361.094
Meta Edital	45.549	48.441	40.488	43.380	41.211	43.019	262.088
%	38%						

Figura 10: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)



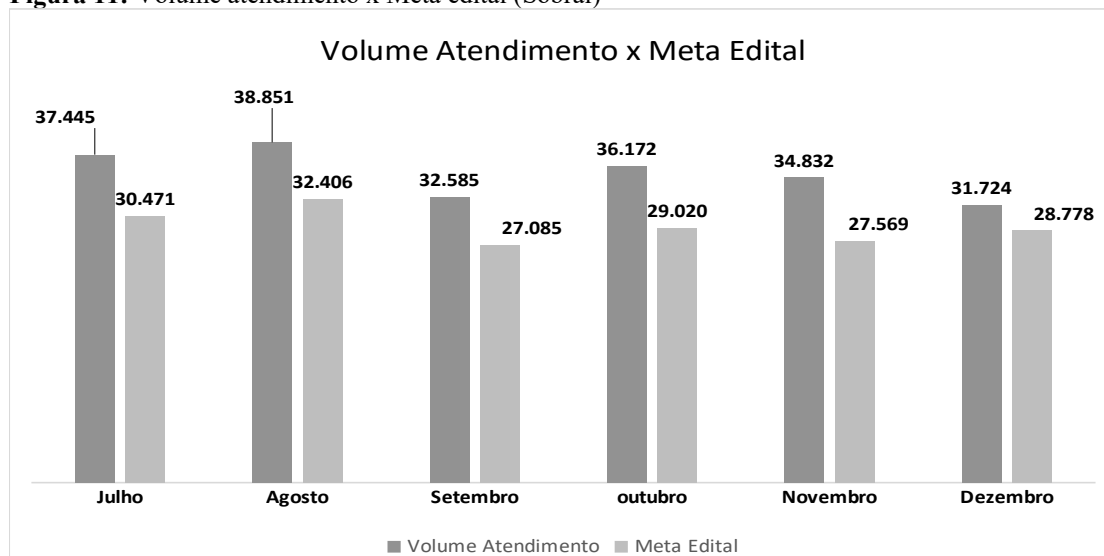
No 2º Semestre de 2023 na unidade de Messejana, foram realizados 361.094 atendimentos onde estava previsto em meta edital 262.088 atendimentos. Com uma variação a maior de 38%.

Sobral

Tabela 20: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)

Sobral	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	37.445	38.851	32.585	36.172	34.832	31.724	211.609
Meta Edital	30.471	32.406	27.085	29.020	27.569	28.778	175.329
%	21%						

Figura 11: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)



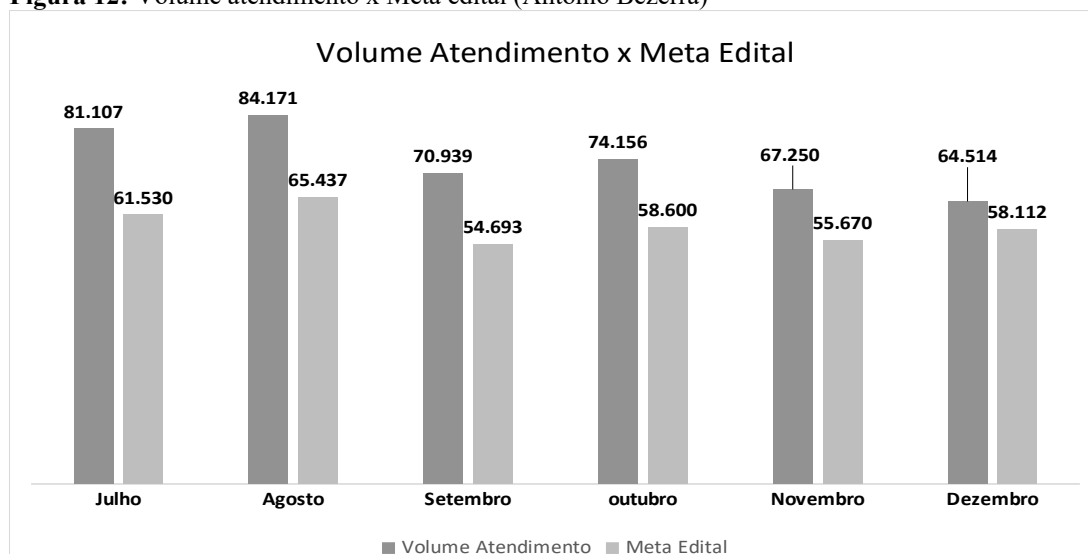
No 2º Semestre de 2023 na unidade de Sobral, foram realizados 211.609 atendimentos onde estava previsto em meta edital 175.329 atendimentos. Com uma variação a maior de 21%.

Antônio Bezerra

Tabela 21: Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)

Antônio Bezerra	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	81.107	84.171	70.939	74.156	67.250	64.514	442.137
Meta Edital	61.530	65.437	54.693	58.600	55.670	58.112	354.042
%	25%						

Figura 12: Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)



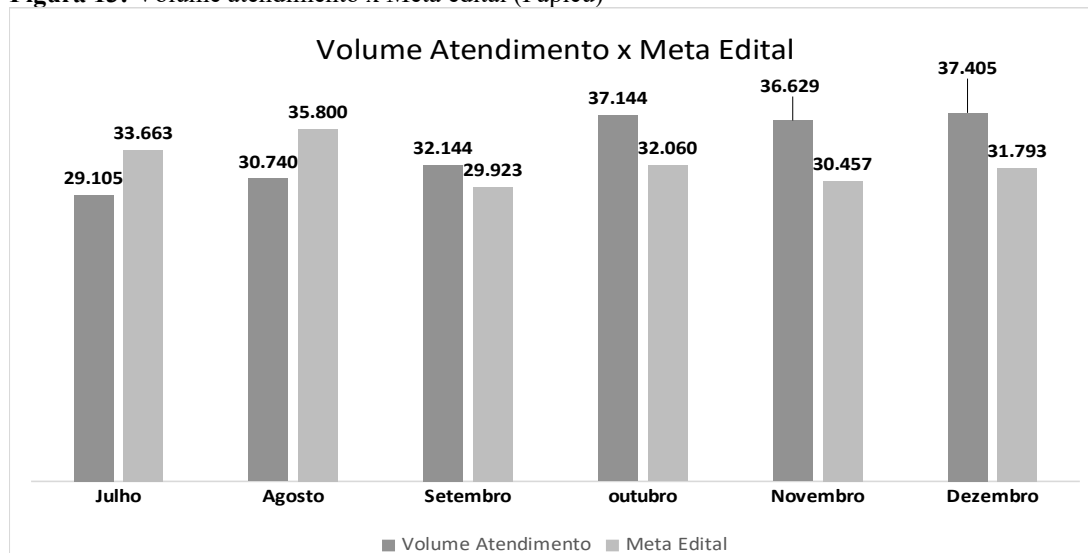
No 2º Semestre de 2023 na unidade de Antônio Bezerra, foram realizados 442.137 atendimentos onde estava previsto em meta edital 354.042 atendimentos. Com uma variação maior de 25%.

Papicu

Tabela 22: Volume atendimento x Meta edital (Papicu)

Papicu	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	29.105	30.740	32.144	37.144	36.629	37.405	203.167
Meta Edital	33.663	35.800	29.923	32.060	30.457	31.793	193.696
%	5%						

Figura 13: Volume atendimento x Meta edital (Papicu)

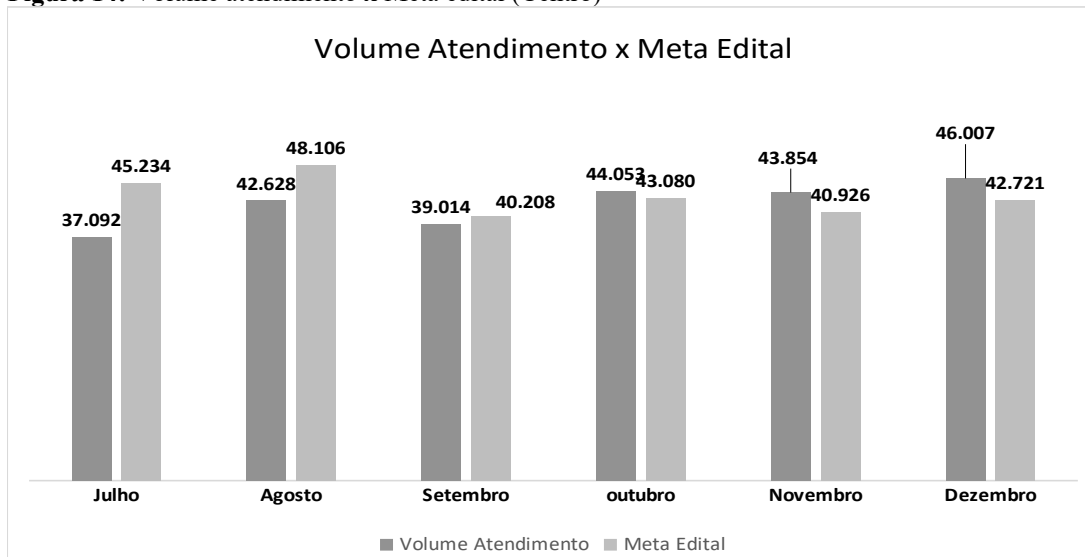


No 2º Semestre de 2023 na unidade de Papicu, foram realizados 203.167 atendimentos onde estava previsto em meta edital 193.696 atendimentos. Com uma variação a maior de 5%.

Centro

Tabela 23: Volume atendimento x Meta edital (Centro)

Centro	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Volume Atendimento	37.092	42.628	39.014	44.053	43.854	46.007	252.648
Meta Edital	45.234	48.106	40.208	43.080	40.926	42.721	260.275
%	-3%						

Figura 14: Volume atendimento x Meta edital (Centro)

No 2º Semestre de 2023 na unidade do Centro, foram realizados 252.648 atendimentos onde estava previsto em meta edital 260.275 atendimentos. Com uma variação a menor de 3% no acumulado do semestre.

A unidade do Centro teve o início de suas atividades em Junho de 2023, portanto, ainda encontrava-se boa parte do período 2023.2 em processo de ajustamento da operação, desta forma a meta edital foi superada a partir do mês de outubro de 2023.

7.2.3 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) através de aditivo contratual publicado no Diário Oficial do Estado em 03 de Outubro de 2019.

Estes Termos de cooperação técnica são firmados entre a SPS e Órgãos através de documento conforme modelo em anexo.



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

7.2.4 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2023.1

Figura 15: Julho Azul – Tráfico de Pessoas



Figura 16: Inauguração da Unidade Centro



Figura 17: Agosto Lilás – Combate à Violência Contra a Mulher

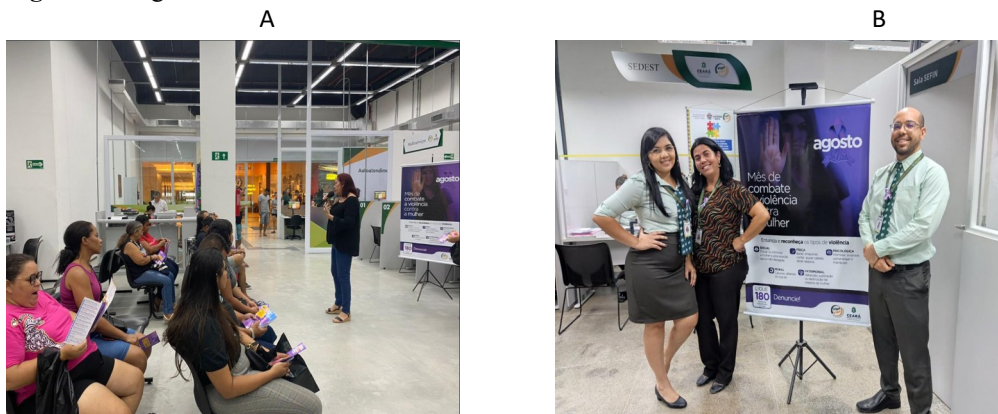


Figura 18: Dia dos Pais

A



B



Figura 19: Setembro Amarelo – Prevenção ao Suicídio

A



B



Figura 20: Outubro Rosa

A



B



Figura 21: Mês da Cidadania

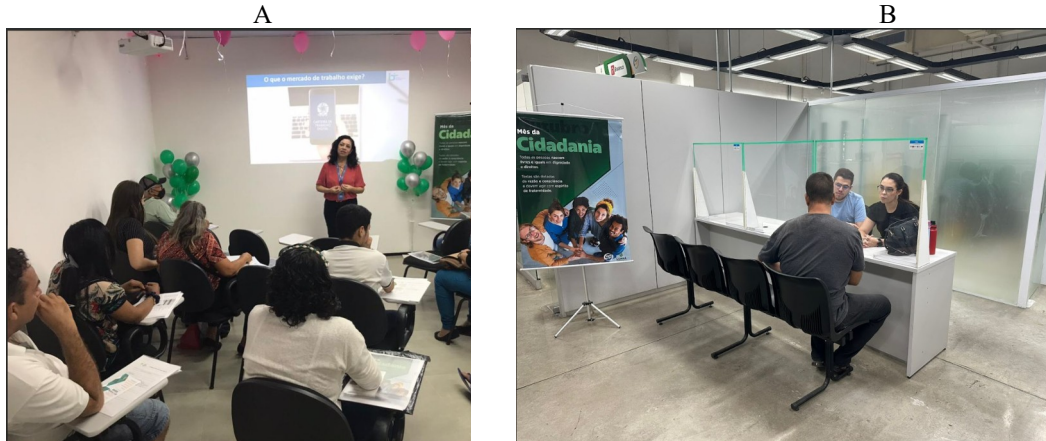


Figura 22: Dia do Idoso

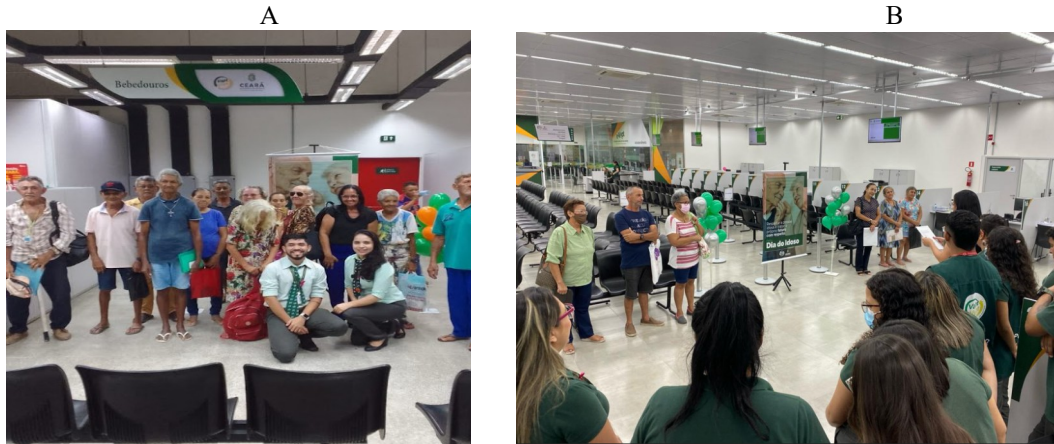


Figura 23: Novembro Azul



Figura 24: Black Friday de Empregos



Figura 25: Dezembro Vermelho

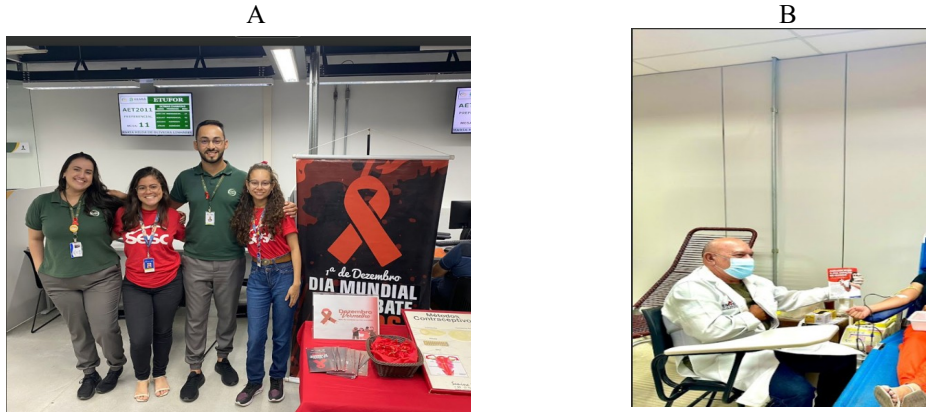


Figura 26: Natal



Figura 27: Dia D de Vacinação

A



B

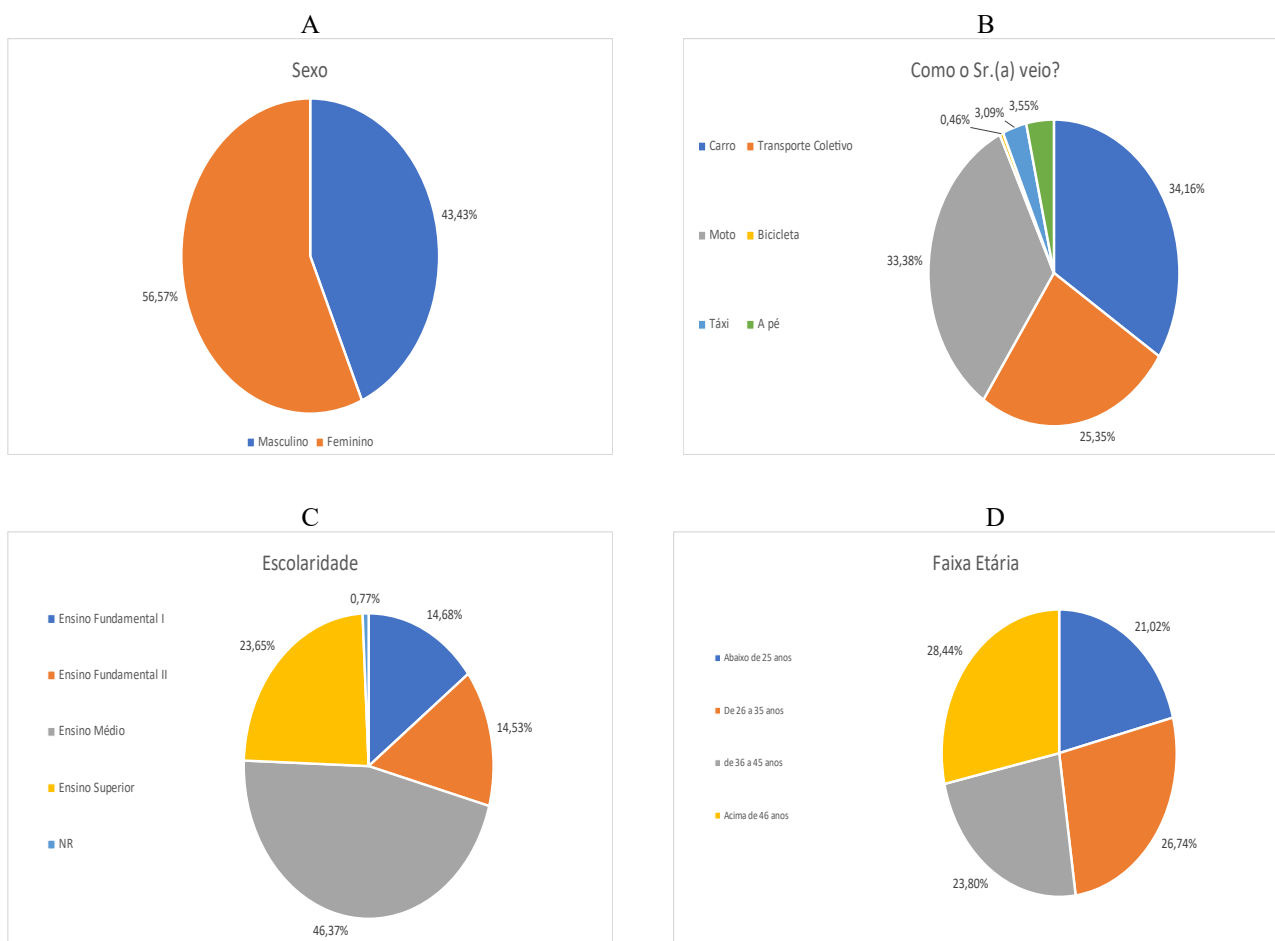


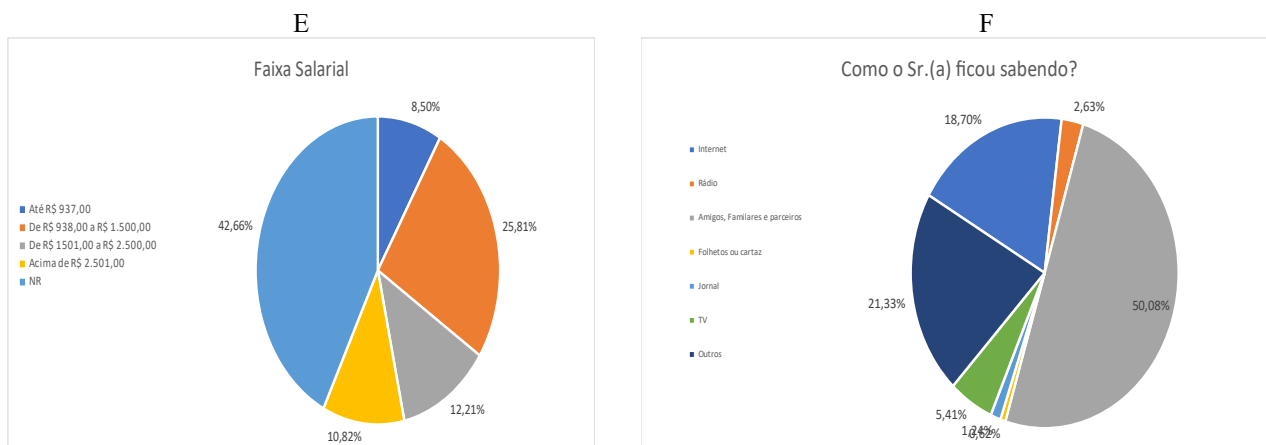


7.2.5 Perfil Dos Beneficiários

A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de Junho a 31 de Dezembro de 2023, a coleta de dados é feita pelo método de inferência, processo pelos quais 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.

Figura 28: Perfil – Juazeiro do Norte

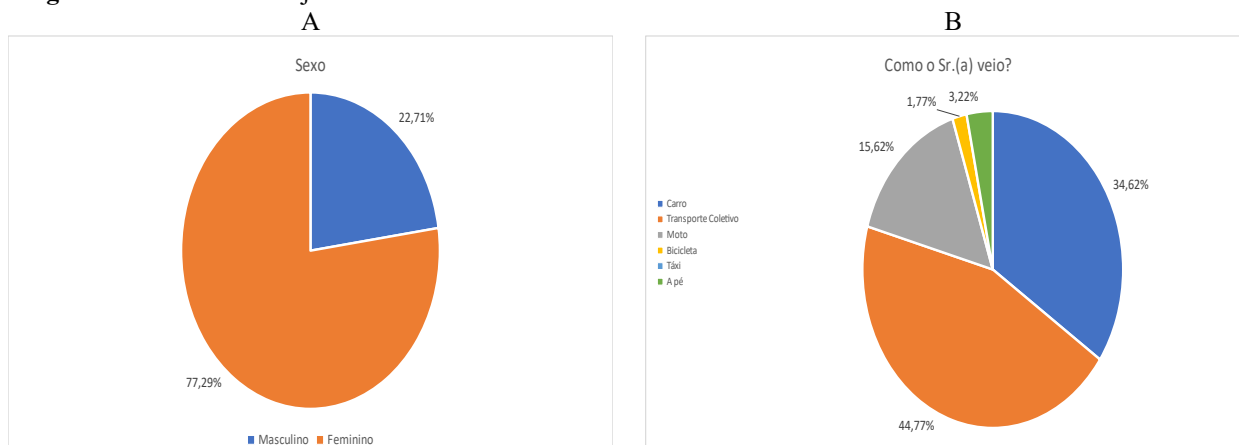


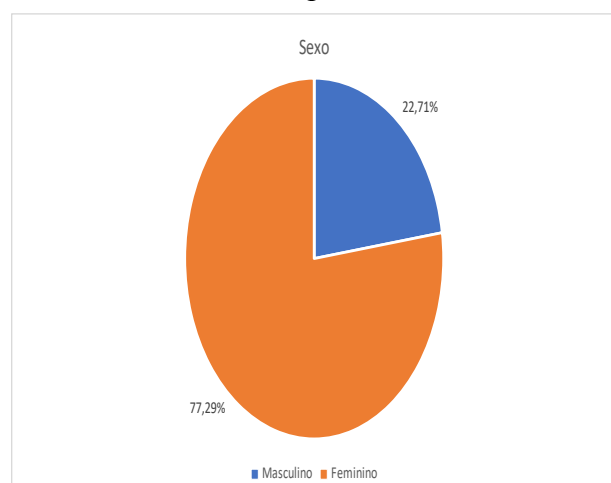
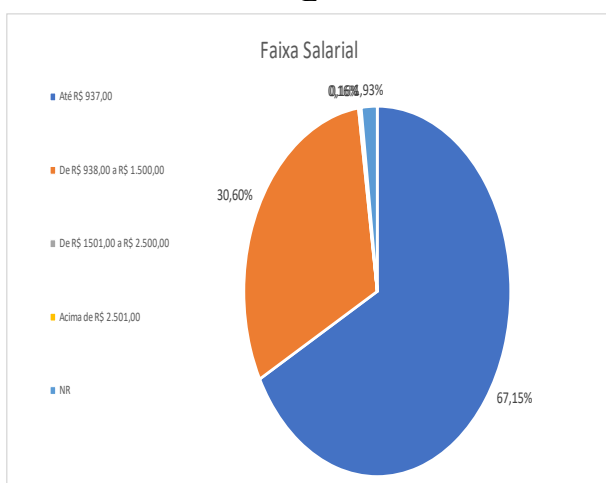
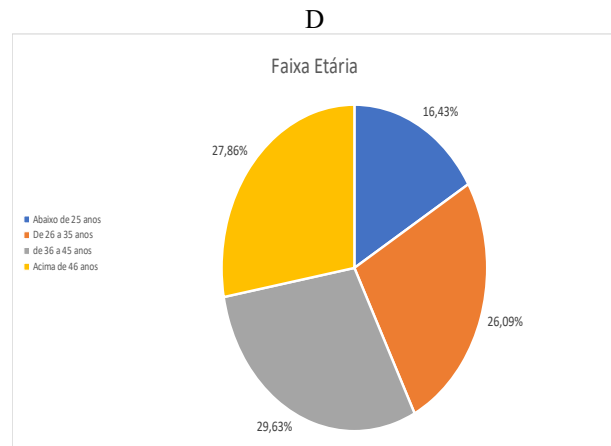
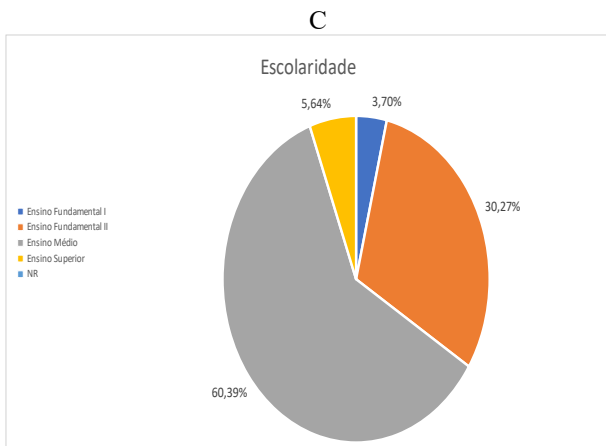


O Público de Juazeiro do Norte é em sua maioria feminino (56,57%), com relação as faixas etárias, estão bem distribuídas entre 20 e 30 % entre todas as faixas pesquisadas. A principal faixa de escolaridade é o ensino médio completo, que representa 46,37% do público e 42,66% preferiram não informar a faixa salarial.

A forma mais comum de divulgação do programa é por amigos, familiares e parentes (50,08%) e chegam na unidade através de motocicleta (33,38%%).

Figura 29: Perfil – Messejana





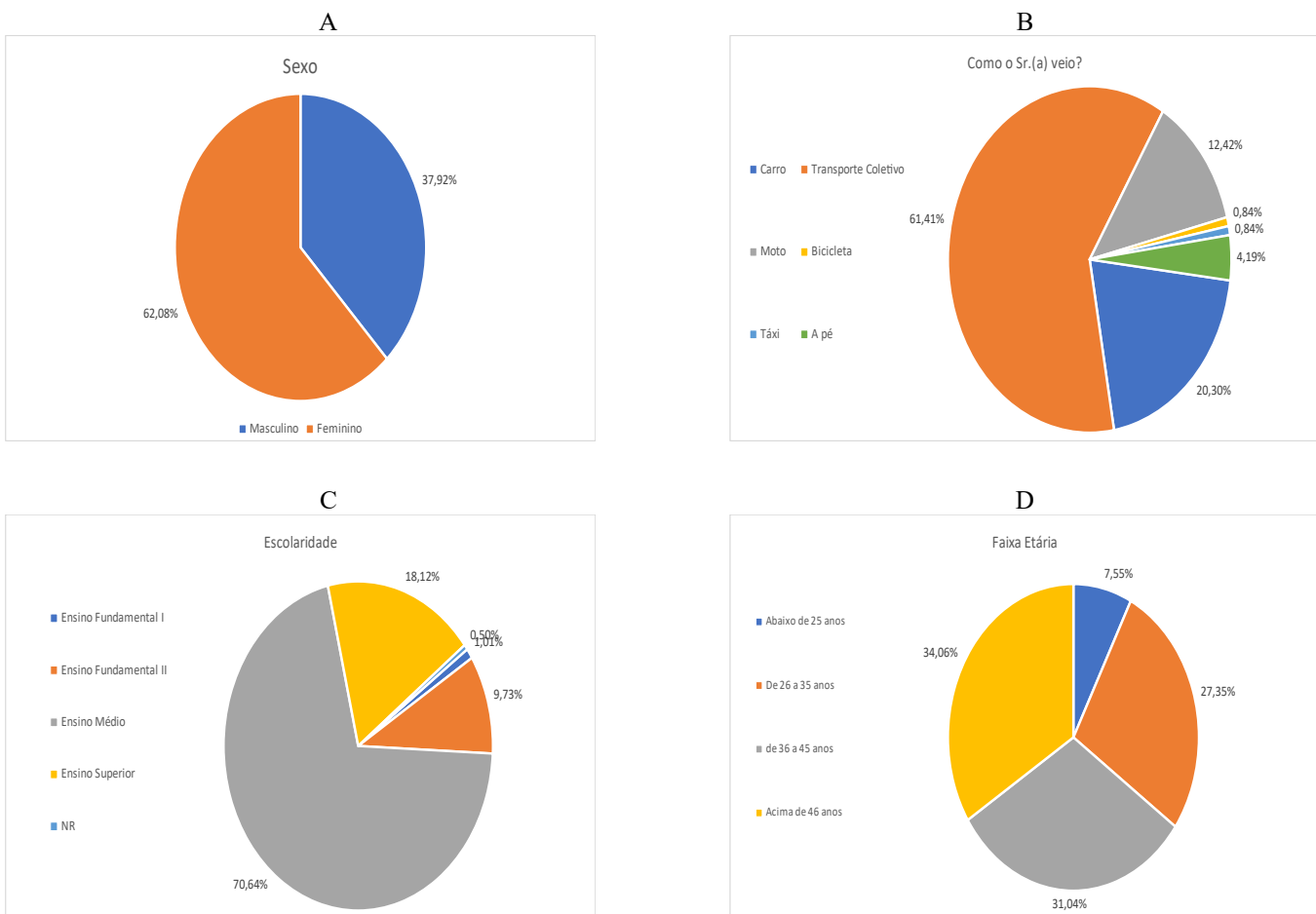
O Público de Messejana é em sua maioria feminino (77,29%), com faixa etária acima de 36 a 45 anos (29,63%), com ensino médio completo (60,39%), com faixa salarial até R\$ 937,00(67,15%). A forma de divulgação do programa foi através de internet (72,30%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (44,77%).

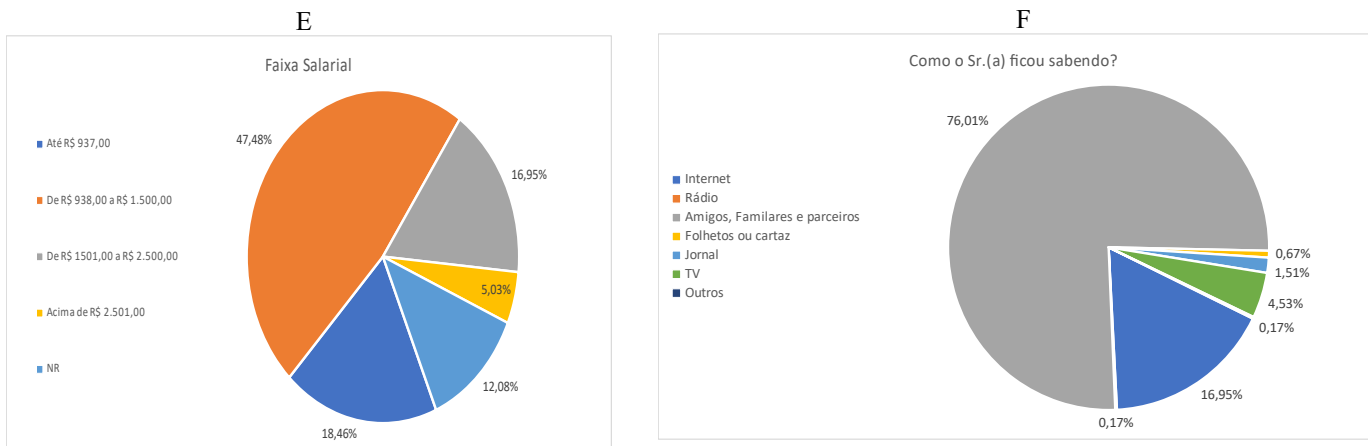
Figura 30: Perfil – Sobral



O Público de Sobral é em sua maioria masculino (53,33%), com faixa etária de 26 a 35 anos (31,26%) com ensino médio completo (58,49%), a maior do público preferiu não responder sobre sua faixa salarial (49,24%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (82,86%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (36,13%).

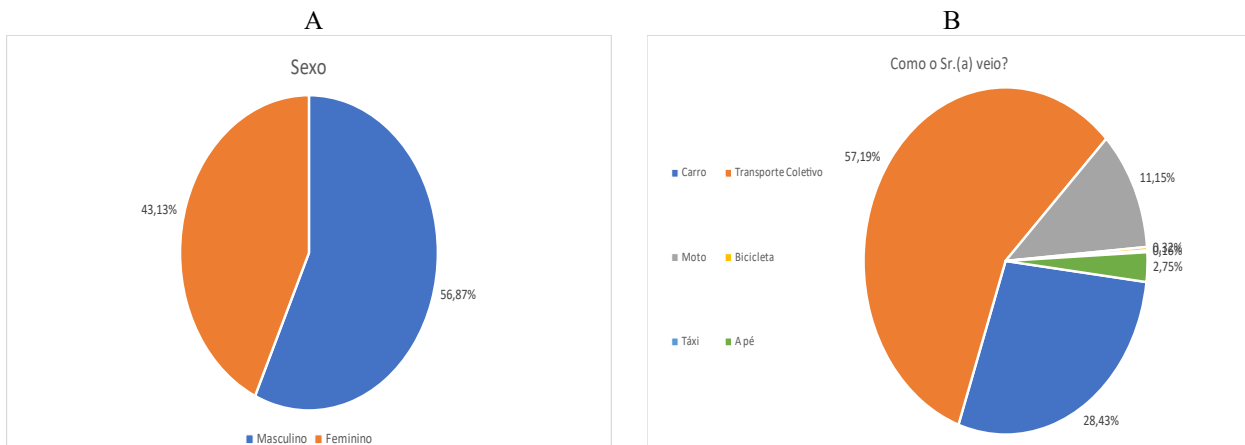
Figura 31: Perfil – Antônio Bezerra

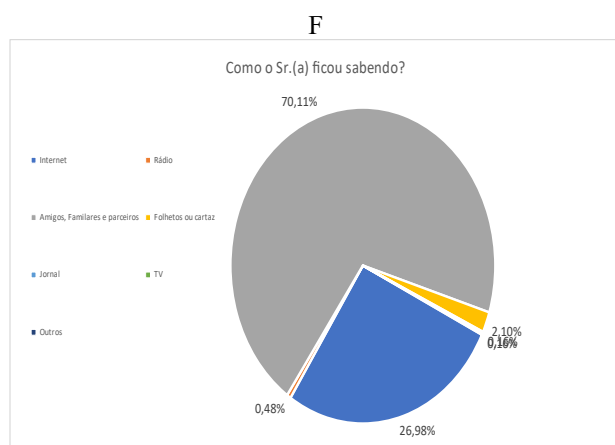
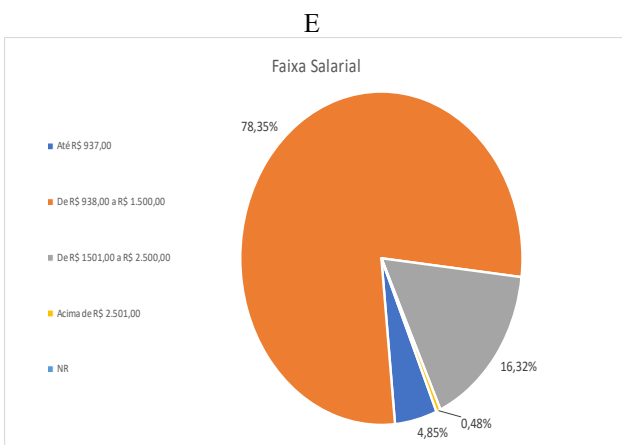
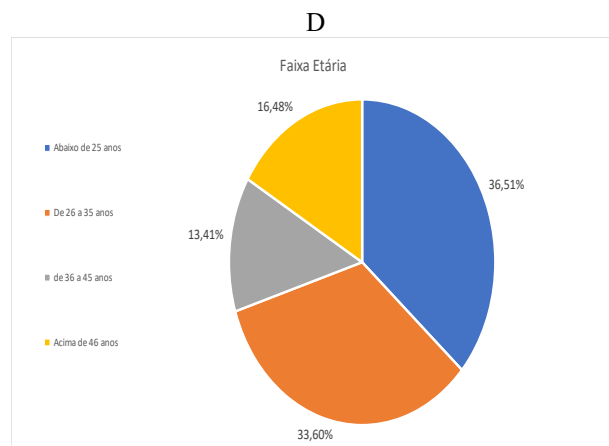
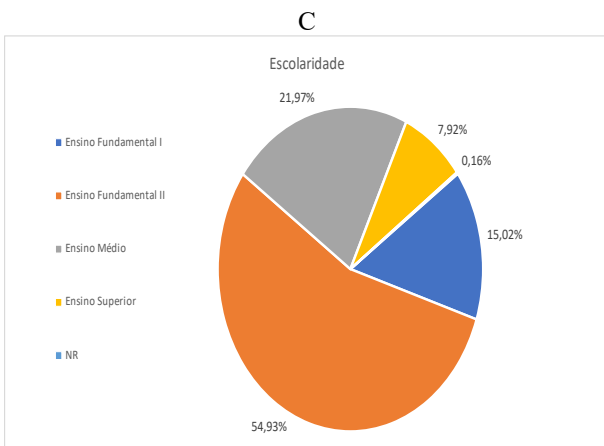




O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (62,08%), com faixa etária acima de 46 anos (34,06%) com ensino médio completo (70,64%), a maior parte do público possui faixa salarial de R\$ 938,00 a R\$ 1.500,00 (47,48%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (76,01%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (61,41%).

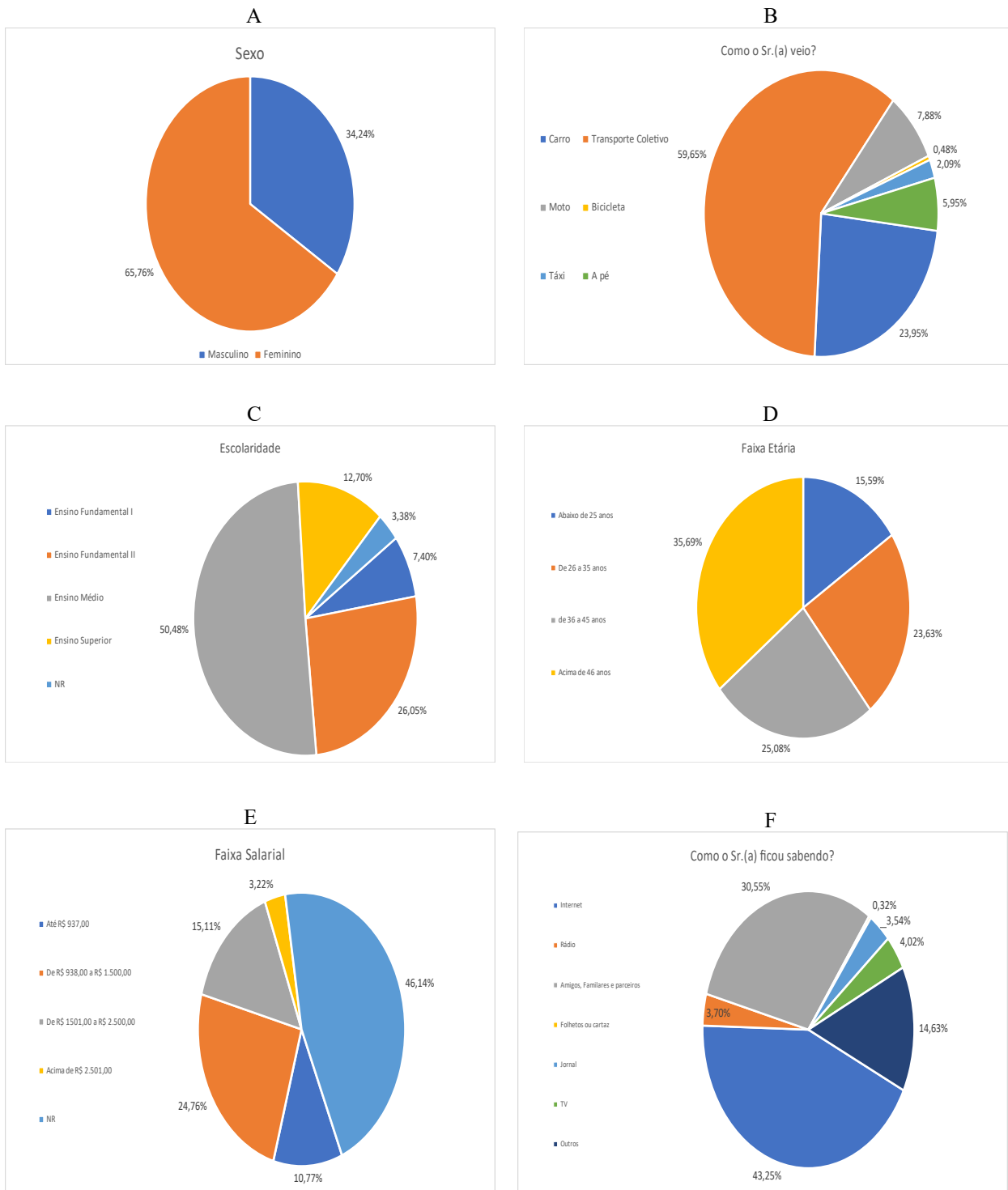
Figura 32: Perfil – Papicu





O Público de Papicu é em sua maioria masculino (56,87%), com faixa etária menor de 25 anos (35,51%) com ensino fundamental II completo (54,93%), com faixa salarial entre R\$ 938,00 a R\$ 1.500,00 (78,35%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (70,11%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (57,19%).

Figura 33: Perfil – Centro



O Público do Centro é em sua maioria feminino (65,8%), com faixa etária acima de 46 anos (35,7%) com ensino médio completo (50,5%), a maioria dos entrevistados não informaram a

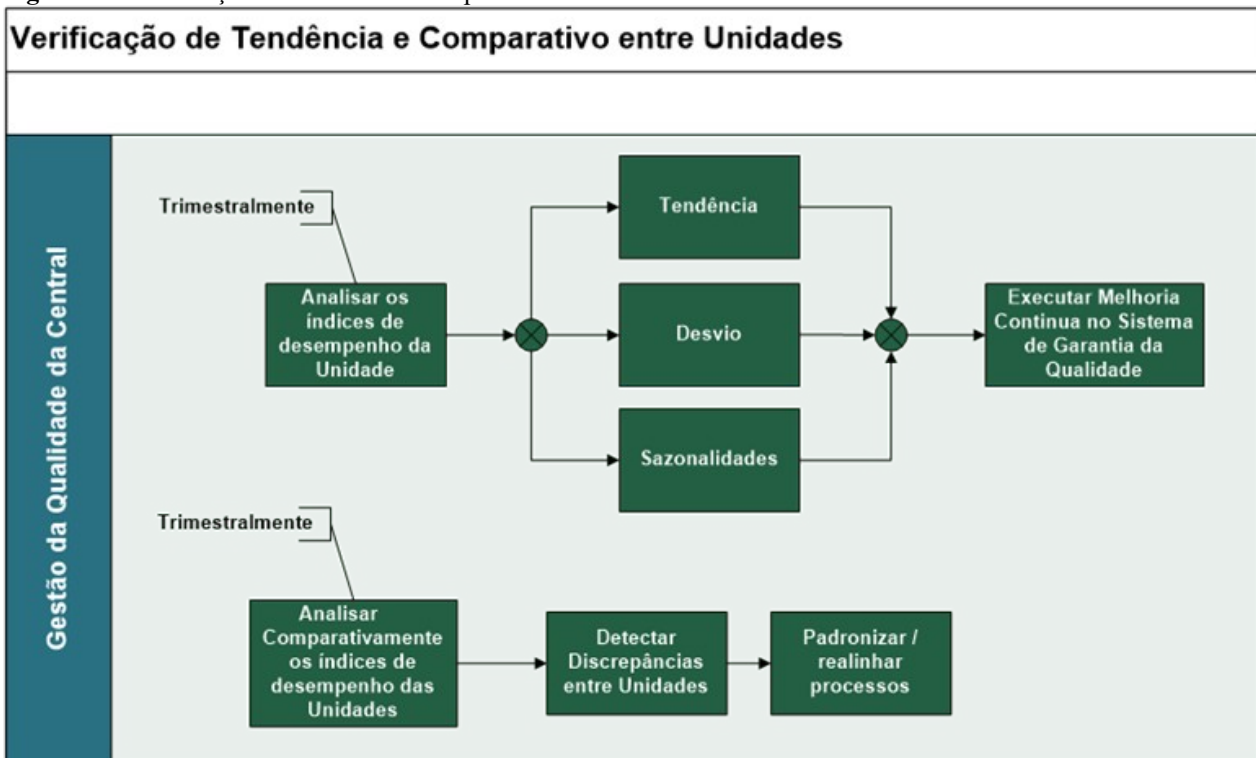
faixa salarial (46,1%). A forma mais comum de divulgação do programa é internet (43,2%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (59,6%).

8. DESEMPENHO DA PPP

8.1 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.

Figura 34: Verificação de tendência e comparativo entre unidades





8.1.1 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.

8.1.2 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.

8.2. 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 a avaliação dos riscos para os próximos 6 meses.

Tabela 24: 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	As unidades 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.	Sem alterações
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	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.	Sem alterações
Comissionamento	Risco de testes de comissionamento da infraestrutura/equipamentos ou da operação não serem bem-sucedidos, os quais são necessários para o início do fornecimento dos serviços	Acompanhamento da execução, aplicação de métodos de auditoria da qualidade e avaliação de conformidade com o projeto	Baixo	Recebimento dos serviços em acordo com os projetos executivos, especificações constantes no edital. Melhorias de experiências de execução das unidades anteriores aplicadas: Ex. Estrutura de Painéis de Senha, Descidas de Alimentação Elétricas e Dados etc. Acompanhamento de cronograma semanal (Planejamento de curto prazo) com equipe de implantação in loco.	Sem Alterações

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Financeiro					
Taxa de Juros	O Risco de antes do término do projeto as taxas de juros mudarem de forma adversa	Avaliação periódica do equilíbrio do contrato	Médio	Segundo boletim focus publicado em 02/12/2022 a projeção da taxa Selic para 2023 é de 11,75%	Segundo boletim Focus de Dezembro de 2023, o Copom decidiu manter a meta da Selic de 2024 9,00% ao ano.
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.	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.
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	Está em processo de negociação aditivo contratual para financiamento do BNDES.	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.
Benefícios de Refinanciamento	Risco (positivo) de que ao final ou durante o desenvolvimento do projeto as finanças possam ser reestruturadas de forma a reduzir os custos do projeto	O governo deve assegurar que os benefícios estão inclusos no preço do contrato (reequilíbrio) para evitar que o privado possa incorrer lucros extraordinários	Baixo	As condições estabelecidas pelos agentes financiadores costumam ser estáveis, a concessionária atualmente está utilizando recursos do BNDES. Há processo de negociação de aditivo contratual para financiamento da ampliação do programa.	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.
Inadimplência	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Exigência de garantias contratuais	Baixo	Dada a inadimplência do Poder Concedente.	Sem alterações

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas acessórias	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas acessórias	Estabelecimento de políticas de avaliação de risco de crédito e de recuperação de receitas, além da exigência de garantias contratuais (ou outras, relacionadas no contrato).	Baixo	Há uma análise minuciosa de crédito para avaliar o locatário, a fim de mitigar os riscos de atraso no pagamento. Até o momento não há atraso dos locatários, com exceção de processo litigioso com relação a um locatário.	Sem alterações
Mudança de Impostos	Risco de que antes ou depois da conclusão os impostos sobre o privado, seus bens ou o projeto mudem	Avaliação do impacto da mudança para equilíbrio financeiro do contrato	Baixo	Não ocorreram sinais de alteração fiscal nas diferentes esferas governamentais.	Sem alterações

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Operacional					
Desenho, Construção e Comissionamento					
Insumos	Risco de os insumos custarem mais/menos do que previsto, serem de qualidade inadequada/superior ou estarem indisponíveis na quantidade desejada ou de quebra de contratos de fornecimento.	Privado garante contratos de fornecimento de longo prazo garantindo quantidade e qualidade e penalidades para a quebra de contratos, além de portfólio de fornecedores alternativos como contingência	Médio	Os novos equipamentos a serem usados nos serviços da PEFOCE estão em processo de homologação pela certificadora VALID para aquisição. Importa informar que os novos equipamentos necessitam de compatibilidade com o novo sistema da Carteira de Identidade Nacional (CIN). Tal assunto está sendo tratado pelos órgãos envolvidos (PEFOCE e SPS)	Sem alterações

Acidentes/ Tumultos	Risco de ocorrência de acidentes de trabalho ou tumultos durante as atividades de operação	Estabelecimento de normas e procedimentos operacionais, uso de Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo, sistema eficiente de segurança eletrônica, treinamento da equipe interna para ação ou reação em tumultos	Médio	Realizado acompanhamento in loco pelo técnico de segurança do trabalho, garantindo o correto uso dos EPIs e EPCs, assim como NRs. Para o caso de acidente do trabalho, todas as obrigações legais foram atendidas.	Sem alterações
Manutenção e Restauração	Risco de que a qualidade do desenho/construção seja inadequada resultando num custo maior da manutenção e restauração	Elaboração de plano de manutenção preventiva em conjunto com os projetos de engenharia, gestão da qualidade da execução das obras, realização de manutenção preventiva e planejamento de eventos de restauração	Baixo	Os projetos executivos utilizados para licenciamento das construções das 2 novas unidades em operação foram seguidos, indicando a correta condução da obra diante das exigências normativas e passíveis de fiscalização.	Sem alterações

Operacional

Desenho, Construção e Comissionamento

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
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	Duas das três unidades previstas no aditivo contratual (Centro e Papicu) estão em operação, dando ampliação ao programa conforme previsto. O objeto do contrato não foi alterado.	Sem alterações

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
-----------------------------	------------------	------------------------------------	----------------------	------------------------	---------------------

Operacional

Desenho, Construção e Comissionamento

Falha de Operação	Risco de que o operador ou empresa por ele contratada falhará com responsabilidades no fornecimento dos serviços de acordo com as especificações	Instrumentos de fiscalização do serviço prestado, utilizando um plano de contingência através da ferramenta FMEA	Médio	A fiscalização realizada pelo Poder Concedente dos serviços prestados é feita através dos dados do sistema Siga Manager (Gestão de Filas), visitas periódicas no local e auditoria dos dados no banco de dados do referido sistema. O acompanhamento também é realizado pelo Poder Concedente por meio de sistema em nuvem com validação de senha onde estão disponibilizadas as evidências pela concessionária além de checagem por amostragem.	Sem alterações
Caducidade Técnica	Risco de que o serviço contratado e seu método de fornecimento não estejam atualizados, com base numa perspectiva tecnológica	Instrumentos de contratação de equipamentos e serviços terceirizados com fiscalização periódica do serviço prestado que garanta a atualização tecnológica para atender os requisitos de qualidade e desempenho	Baixo	Anualmente são revistas todas as necessidades de atualização tecnológica do parque de equipamentos e softwares. Estas revisões são baseadas no orçamento corporativo para investimentos e consideram as especificações fornecidas pelos órgãos parceiros.	Sem alterações

Matriz de Identificação dos Riscos

Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Sponsor (Patrocinador)					
Patrocinador	Risco de o privado não poder fornecer os serviços necessários ou tornar-se insolvente, ou até ser posteriormente identificado como inadequado para a provisão de tais serviços; ou demandas financeiras da SPE ou de seu patrocinador excederem sua capacidade financeira	Assegurar que o projeto é independente de obrigações financeiras externas, adequação das finanças através de agências do financiamento ou patrocinadores comprometidos e apoiados por garantias de desempenho	Alto	Devido ao prazo diluído no tempo de Contrato, para pagamento do investimento realizado pela SPE para implantação das Unidades em Operação (Juazeiro, Messejana, Sobral e Antônio Bezerra) A concessionária encontra-se utilizando financiamento do BNDES (contrato do financiamento em anexo)	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não	Sem alterações



	enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.		existem quaisquer indicativos de alteração.	
Mercado					
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro de 2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos.	Sem alterações
Matriz de Identificação dos Riscos					
Categoria dos Riscos	Descrição	Mitigação/Ações de Controle	Grau de Risco	Status Anterior	Status Atual
Mercado					
Mudanças Demográficas	Risco de mudanças demográficas e socioeconômicas, afetando a demanda	Constante registro por parte do concessionário dos dados estatísticos de demanda para o pronto diagnóstico. Em caso de queda da demanda, avaliação do limite mínimo de viabilidade para justificar realocação.	Médio	Informado diariamente pela SPE à comissão de fiscalização através de relatório de Atendimento, a demanda diária por Unidade, Órgãos e esfera (Federal, Estadual e Municipal). Acompanhamento diário.	Sem alterações
Inflação	Risco de que o valor dos pagamentos feitos durante o período do projeto será erodido pela inflação	Revisão das regras de reajustamento do contrato para melhor refletir o impacto da inflação através dos indicadores macroeconômicos mais representativos para a atividade objeto do contrato.	Baixo	Segundo relatório Focus publicado em 19/12/2022 a previsão para o IPCA de 2023 subiu para 5,17%, após 5,08% na divulgação anterior. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Fórmula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + B% do IPCA.	De acordo com dados do Relatório Focus do Banco Central de dezembro de 2023, a estimativa do IPCA para o ano de 2024 é de 3,91%. O Contrato prevê reajuste anual da contraprestação, com base em 2 (dois) índices: IPCA e reajuste salarial. Fórmula do reajuste: A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + B% do IPCA. O reajuste do SEEACONCE de 2024 ainda não foi fixado.

Relações Industriais

Relações Industriais e Comoção civil	Risco de greves ou outra comoção civil; riscos relacionados a disputas sindicais e sobreposição de funções entre o público e o privado	Regulamentação do serviço público como serviços essenciais que não podem ser paralisados	Baixo	Tramita projeto de lei 375/18 que define o direito de greve do funcionário público, ainda em tramitação na CCJ. Não se tem perspectivas de disputas sindicais ou disfunções de processo.	Sem alterações
---	--	--	-------	---	----------------

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 unidades implantadas (Papicu e Centro) obedeceram a todo processo de licenciamento e emissão de alvarás de funcionamento, não houve intercorrências nas aprovações.	Sem alterações
Mudança em lei e/ou política	Risco de mudança não prevista na assinatura do contrato	Poder concedente deve monitorar e limitar mudanças que tenham essas consequências	Baixo	O contrato prevê compartilhamento de riscos, e as partes deverão buscar soluções comuns, em caso de alteração de legislação que impacte o equilíbrio do contrato.	Sem Alterações
Interferências Governamentais	Risco de interferências governamentais na política de preços ou imposição de obrigações desproporcionais e inapropriadas	A clara descrição dos direitos e obrigações da concessionária e do poder concedente nos termos do contrato, assim como os mecanismos de reequilíbrio de preços.	Baixo	Mantidos os cenários político e econômico, o risco é baixo.	Sem Alterações

Força Maior

Força Maior	Risco de não cumprir a data de entrega do objeto contratado por razão de força maior	Privado pode receber dispensa das consequências. Se não assegurado, privado pode estabelecer fundo de reserva. Público	Baixo	Os seguros e garantias previstos estão disponíveis, pode haver ocorrências, porém com baixa probabilidade de produzir efeito.	Sem Alterações
--------------------	--	--	-------	---	----------------

		pode estabelecer contingência.			
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 estão dentro dos padrões exigidos no edital e de são atualizados conforme processo de modernização tecnológica.	Sem alterações
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 apresentam estabilidade operacional e o contrato prevê garantias contratuais para contratado e contratante.	Sem Alterações
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	A SPS realiza visitas e inspeções periódicas às Unidades Vapt Vupt, bem como solicita anualmente a relação de bens patrimoniais; acrescenta-se a isso os indicadores de manutenção e limpeza (pertinentes ao COEF) que asseguram o bom uso do equipamento	Sem Alterações

8.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem

Tabela 25: Parâmetros de indicadores de desempenho (Anexo 7 do Edital)

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%

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

8.3.1 Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 26: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	3.619	3.723	3.303	3.162	2.982	2.816
BOM	43.665	41.782	37.170	38.343	37.805	35.447
REGULAR	93	99	82	76	98	94
RUIM	47	47	42	26	56	48
GSG	99,70%	99,68%	99,69%	99,75%	99,62%	99,63%

JUAZEIRO DO NORTE	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	1.740	1.936	1.510	1.667	1.596	1.811
BOM	23.887	27.085	21.402	23.955	22.585	24.634
REGULAR	65	43	40	41	36	48
RUIM	21	22	5	11	22	12
GSG	99,67%	99,78%	99,80%	99,80%	99,76%	99,77%

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	1.553	1.570	1.460	1.497	1.465	1.337
BOM	22.109	22.665	19.034	21.334	20.541	19.090
REGULAR	17	40	27	20	31	25
RUIM	5	9	6	9	9	5
GSG	99,91%	99,80%	99,84%	99,87%	99,82%	99,85%

ANTÔNIO BEZERRA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	4.378	4.428	3.951	3.931	3.911	3.216
BOM	54.054	55.560	46.420	49.636	46.502	44.913
REGULAR	49	46	68	48	45	42
RUIM	27	11	6	17	20	10
GSG	99,87%	99,91%	99,85%	99,88%	99,87%	99,89%

PAPICU	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	701	817	770	813	805	859
BOM	15.005	18.269	17.977	19.050	18.238	19.721
REGULAR	29	23	29	32	26	30
RUIM	3	10	7	15	8	11
GSG	99,80%	99,83%	99,81%	99,76%	99,82%	99,80%

CENTRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	1.208	1.701	1.724	1.946	2.249	2.170
BOM	20.705	25.381	24.185	27.289	26.184	26.120
REGULAR	27	39	62	48	61	48
RUIM	6	22	16	9	18	17
GSG	99,85%	99,78%	99,70%	99,81%	99,72%	99,77%

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 25 (Anexo 7 do Edital).

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.

8.3.2 Tempo Médio de Espera – TME

Tabela 27: Resultados no período para TME

Unidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO DO NORTE	00:03:54	00:03:22	00:04:04	00:04:33	00:04:20	00:03:51
MESSEJANA	00:06:58	00:05:13	00:07:04	00:06:27	00:04:54	00:04:28
SOBRAL	00:05:30	00:03:48	00:04:32	00:05:33	00:07:23	00:06:27
ANTÔNIO BEZERRA	00:06:27	00:06:16	00:08:08	00:07:05	00:08:10	00:06:56
PAPICU	00:06:11	00:05:27	00:05:11	00:06:46	00:04:56	00:02:53
CENTRO	00:05:25	00:04:15	00:06:49	00:05:11	00:05:45	00:04:29

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 25 (Anexo 7 do Edital).

8.3.3 Tempo Médio de Atendimento (TMA)

Tabela 28: Resultados no período para TMA

Unidade	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO DO NORTE	00:05:25	00:05:32	00:05:27	00:05:31	00:05:36	00:05:19
MESSEJANA	00:05:27	00:05:44	00:05:36	00:05:42	00:05:31	00:05:42
SOBRAL	00:05:44	00:05:20	00:05:44	00:05:48	00:05:33	00:06:03
ANTÔNIO BEZERRA	00:05:26	00:05:34	00:05:27	00:05:25	00:05:31	00:05:34
PAPICU	00:06:07	00:05:30	00:04:08	00:05:42	00:05:37	00:04:28
CENTRO	00:07:18	00:06:56	00:06:33	00:06:26	00:06:18	00:06:05

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 25 (Anexo 7 do Edital).

8.3.4 Efetividade de Atendimento (EFA)

Tabela 29: Resultados no período para EFA

JUAZEIRO DO NORTE			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	26.670	26.760	99,66%
Agosto	29.190	29.277	99,70%
Setembro	22.717	22.797	99,65%
Outubro	25.864	25.941	99,70%
Novembro	24.610	24.701	99,63%
Dezembro	27.791	27.867	99,73%

MESSEJANA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	41.494	41.740	99,41%
Agosto	41.305	41.552	99,41%
Setembro	35.665	35.896	99,36%
Outubro	38.424	38.651	99,41%
Novembro	37.289	37.549	99,31%
Dezembro	34.988	35.225	99,33%

SOBRAL			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	26.196	26.405	99,21%
Agosto	27.457	27.718	99,06%
Setembro	23.297	23.458	99,31%
Outubro	25.488	25.735	99,04%
Novembro	23.973	24.216	99,00%
Dezembro	21.670	21.900	98,95%

ANTÔNIO BEZERRA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	45.715	46.051	99,27%
Agosto	46.694	47.047	99,25%
Setembro	38.983	39.285	99,23%
Outubro	41.628	41.887	99,38%
Novembro	37.508	37.890	98,99%
Dezembro	36.073	36.338	99,27%

PAPICU			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	17.796	17.878	99,54%
Agosto	18.658	18.766	99,42%
Setembro	19.024	19.154	99,32%
Outubro	20.531	20.648	99,43%
Novembro	18.893	18.999	99,44%
Dezembro	19.713	19.840	99,36%

CENTRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	Efetividade
Julho	22.042	22.227	99,17%
Agosto	25.461	25.679	99,15%
Setembro	22.463	22.637	99,23%
Outubro	25.376	25.575	99,22%
Novembro	25.029	25.187	99,37%
Dezembro	25.435	25.592	99,39%

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 25 (Anexo 7 do Edital).

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 de atendimentos.

8.3.5 Respostas às Manifestações (REM)

Tabela 30: Resultados no período para REM

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
Julho						
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	12	33	31	39	57	97
Reclamações	1	3	3	7	1	4
Sugestões	3	0	0	1	0	2
Total	16	36	34	47	58	103
Respondidas no prazo	16	36	34	47	58	103
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
Setembro						
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	4	15	15	44	41	46
Reclamações	3	2	1	5	3	6
Sugestões	0	0	0	2	0	0
Total	7	17	16	51	44	52
Respondidas no prazo	7	17	16	51	44	52
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
Novembro						
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	4	60	11	117	59	43
Reclamações	1	3	0	7	1	4
Sugestões	2	1	1	0	0	2
Total	7	64	12	124	60	49
Respondidas no prazo	7	64	12	124	60	49
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
Agosto						
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	8	34	18	67	155	127
Reclamações	0	3	0	7	6	5
Sugestões	0	1	0	7	1	1
Total	8	38	18	81	162	133
Respondidas no prazo	8	38	18	81	162	133
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
Outubro						
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	12	28	11	45	46	53
Reclamações	1	3	3	9	4	4
Sugestões	1	0	2	0	1	2
Total	14	31	16	54	51	59
Respondidas no prazo	14	31	16	54	51	59
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
Dezembro						
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	15	21	11	53	61	42
Reclamações	3	4	3	2	1	1
Sugestões	1	0	1	2	0	0
Total	19	25	15	57	62	43
Respondidas no prazo	19	25	15	57	62	43
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Resposta às Manifestações é de no mínimo 95% das fichas de manifestação devidamente respondidas no prazo máximo de 10 dias conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

8.3.6 Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

Tabela 31: Resultados no período para DEI

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	100,00%	100,00%	100,00%	99,98%	100,00%	100,00%
MESSEJANA	100,00%	99,99%	100,00%	99,93%	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%	100,00%	99,99%
CENTRO	99,98%	100,00%	99,99%	99,94%	100,00%	99,98%

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 25 (Anexo 7 do Edital).

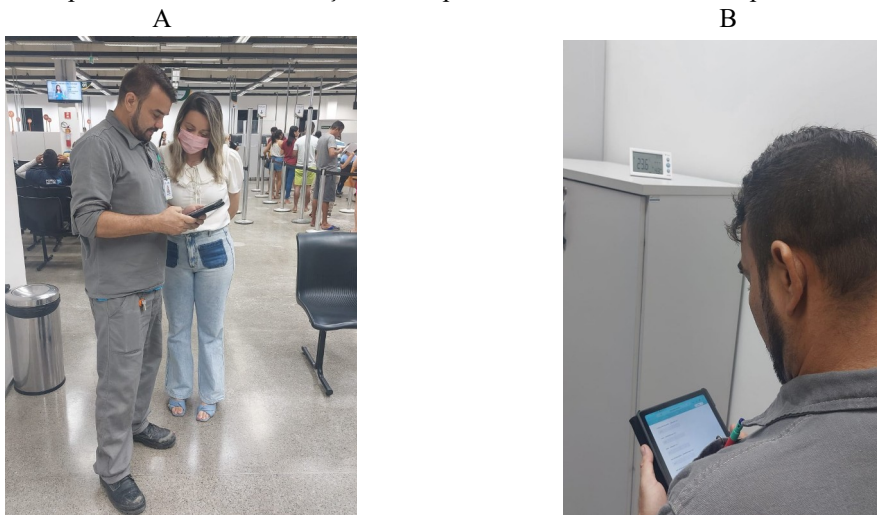
8.3.7 Disponibilidade de Sistema de Ar-condicionado (DSA)

Tabela 32: Resultados no período para DSA

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
MESSEJANA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
SOBRAL	100,00%	97,83%	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%	95,45%	97,37%	100,00%	100,00%	100,00%
CENTRO	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade de Sistema de Ar Condicionado (DSA) é de no mínimo 95% dos equipamentos em pleno funcionamento durante o horário de atendimento conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

Figura 35: Acompanhamento da mensuração da temperatura do ar-condicionado pela manutenção.



Ressalvando-se que a partir do mês de dezembro/2016, conforme ofícios de contraprestação mensal OF-CEN 001/2017 – Juazeiro do Norte sob o SPU 0143023/2017, OF-CEN 002/2017 – Messejana sob o SPU 0143090/2017, OF-CEN 003/2017 – Sobral sob o SPU 0142965/2017 e OF-CEN 004/2017 – Sobral sob o SPU 0143279/2017 enviados em 06/01/2017 o indicador 7. **Disponibilidade Geral do Sistema de Ar Condicionado** teve a variação dos seus limites de umidade relativa ar alterados para o intervalo entre 35% a 65%, haja vista que no Termo de

Referência do Edital, item 8.3.4 Sistema de Ar condicionado, os limites estabelecidos para umidade relativa do ar estão no intervalo de 50% a 70%. Porém, os limites estabelecidos na resolução da ANVISA RE Nº 9 de 16 de Janeiro de 2003 recomenda, conforme inciso IV do seu anexo de orientação técnica:

“3. Os valores recomendáveis para os parâmetros físicos de temperatura, umidade, velocidade e taxa de renovação de ar e de grau de pureza de ar, deverão estar de acordo com a NBR 6401 – Instalações Centrais de Ar Condicionado para conforto – Parâmetros básicos de projetos da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

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

8.3.8 Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)

Tabela 33: Resultados no período para DSR

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

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade do Sistema de Rede Local é de no mínimo 97% do tempo disponível para atendimento com o sistema de rede em pleno funcionamento conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

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

Tabela 34: Resultados no período para NCL

	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
JUAZEIRO	1	0	0	0	0	0
MESSEJANA	3	2	0	0	0	0
SOBRAL	4	0	0	1	1	3
ANT. BEZERRA	0	1	0	0	1	1
PAPICU	0	0	0	0	0	0
CENTRO	0	0	0	0	0	0

Figura 36: 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 25 (Anexo 7 do Edital).

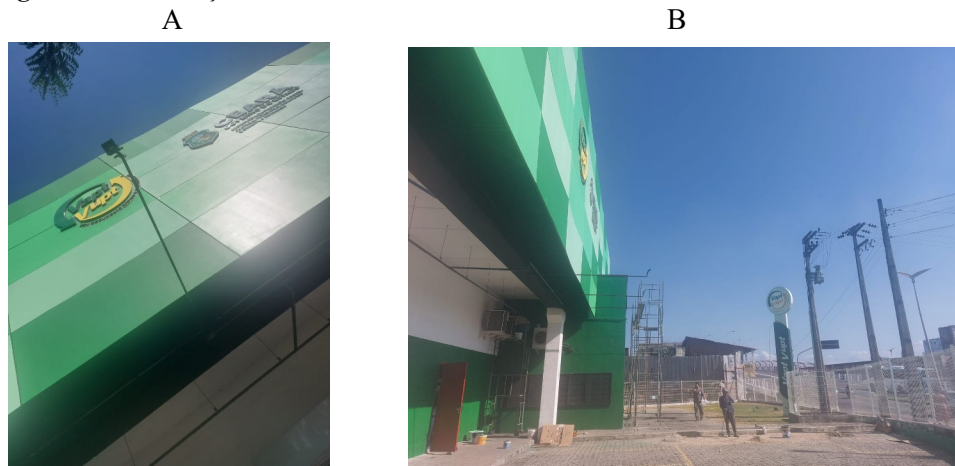
8.3.10 Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE)

Tabela 35: Resultados no período para NCE

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

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador não conformidade na conservação geral do edifício e instalações é de no máximo 5 situações de não conformidade durante o mês conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

Figura 37: Verificação de NCE



8.3.11 Percentual de Treinamento (PTR)

Tabela 36: Resultados no período para PTR

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

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador percentual de treinamento é de no mínimo 95% dos colaboradores programados para treinamento efetivamente treinados conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

8.3.12 Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA)

Tabela 37: Resultados no período para QSA

JUAZEIRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	115	119	89	109	98	105
BOM	1	3	3	1	1	2
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%	99,00%	100,00%

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	60	89	82	77	88	106
BOM	46	22	13	23	5	8
REGULAR	1	0	0	1	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	99,07%	100,00%	100,00%	99,01%	100,00%	100,00%

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	93	114	94	100	87	91
BOM	7	1	0	0	3	1
REGULAR	0	0	1	0	1	1
RUIM	0	0	0	0	0	1
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	1
QSA	100,00%	100,00%	98,95%	100,00%	98,90%	96,84%

ANTÔNIO BEZERRA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	107	108	95	108	111	69
BOM	0	3	1	0	0	31
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	1	0	0
QSA	100%	100,00%	100,00%	99,08%	100,00%	100,00%

PAPICU	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	98	117	96	102	95	108
BOM	3	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CENTRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	101	115	91	104	97	102
BOM	2	1	1	3	3	0
REGULAR	0	0	0	0	1	0
RUIM	0	1	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	100,00%	99,15%	100,00%	100,00%	99,01%	100,00%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento mínimo para o indicador qualidade nos serviços de atendimento é de 85% de satisfação entre ótimo e bom conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

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>).

8.3.13 Qualidade de Serviço de Orientação (QSO)

Tabela 38: Resultados no período para QSO

JUAZEIRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	116	119	92	109	100	103
BOM	0	2	0	1	0	3
REGULAR	0	0	0	0	0	1
RUIM	0	1	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100,00%	99,18%	100,00%	100,00%	100,00%	99,07%

MESSEJANA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	70	25	18	48	82	96
BOM	37	86	77	51	11	17
REGULAR	0	0	0	2	0	1
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100,00%	100,00%	100,00%	98,02%	100,00%	99,12%

SOBRAL	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	89	111	92	96	83	94
BOM	11	2	2	4	5	1
REGULAR	0	1	1	0	3	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	100,00%	99,12%	98,95%	100,00%	96,70%	100,00%

ANTÔNIO BEZERRA	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	107	108	96	108	111	68
BOM	0	3	0	0	0	32
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	1	0	0
QSO	100,00%	100,00%	100,00%	99,08%	100,00%	100,00%

PAPICU	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	98	117	96	102	95	108
BOM	2	0	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	1	0	0	0	0	0
QSO	99,01%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CENTRO	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
ÓTIMO	102	116	91	106	98	102
BOM	1	1	1	1	3	0
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%

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 25 (Anexo 7 do Edital).

8.4 Mecanismos de Pagamento

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



FORTALEZA

OPEX 83% - COD: 11069

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.133.20453.03.336783.1.5009100000.0

CAPEX 17% - COD: 6232

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.133.20453.03.446783.1.5009100000.0

JUAZEIRO (CARIRI)

83% OPEX – COD 12807

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.133.20453.01.336783.1.5009100000.0

17% CAPEX – COD 10985

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.133.20453.01.446783.1.5009100000.0

SOBRAL

OPEX 83% - COD 9552

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.133.20453.11.336783.1.5009100000.0

17% CAPEX – COD 4687

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 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 2º 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 Julho a Dezembro foi realizado da seguinte forma:

Tabela 39: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Receita (R\$)
	Julho a Outubro
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

Conforme previsto na Cláusula 10.15 do Contrato nº 107/2013 estabelece que a contraprestação pecuniária devida a Concessionária será reajustada anualmente, tomando-se como parâmetro a data de assinatura do contrato e o seguinte índice: A% do índice de reajuste salarial do SEEACON/CE + B% do IPCA (sendo A% = percentual de incidência das despesas com pessoal nos custos anuais da Concessionária; e B% = percentual complementar, ou seja, 100% - A%, aplicado sobre a variação anual do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

Registre-se que, consoante as redações das Cláusulas 10.17 e 10.19 do Contrato nº 107/2013, o primeiro reajuste tomou por base a data-base da PROPOSTA COMERCIAL, sendo os respectivos valores reajustados pro rata tempore.

Detalha-se a seguir o procedimento de cálculo adotado pela Concessionária, à luz do contrato administrativo, dos índices oficiais do IPCA, além das convenções coletivas de trabalho do SEEACONCE.

1. Período considerado para reajuste.

O reajuste, de acordo com o que prevê a cláusula 10ª do contrato de concessão, está sendo considerado no período de novembro de 2022 a outubro de 2023.

2. Fórmula de reajuste

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

a. Reajuste salarial da categoria profissional predominante no SEEACONCE (Sindicato de Asseio e Conservação do Estado do Ceará).

Como o reajuste vem de nov/2022 a out/2023, o valor corresponde a 5,95% (convenções coletivas em anexo);

b. IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Ampliado) de nov/2022 a out/2023, que dá 4,82% (tabela de cálculos em anexo);

c. Esses dois índices estão sendo ponderados segundo a participação das despesas de folha e das despesas administrativas nos custos totais da SPE. Conforme previsto na proposta comercial, estamos utilizando a proporção de participação em 66,29% para folha e 33,71% para despesas administrativas.

3. Fórmula de cálculo para o % da Folha.

Os valores dos dissídios correspondem a 5,95%, como se verifica em anexo.

4. Fórmula de cálculo para % do IPCA.

O cálculo realizado no IPCA de nov/2022 a out/2023 está no anexo.

5. Cálculo do % total de reajuste.

A fórmula de cálculo do índice de reajuste é:

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

Onde:

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

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



Sendo:

$$A\% = 66,29\%$$

$$B\% = (100\% - A\%) = 33,71\%, \text{ temos:}$$

$$\text{Índice} = [(A\%)*(\text{reajuste folhanov22-out23}) + (B\%)*(IPCA \text{ nov22-out23})]$$

$$\text{Índice} = [(66,29\%)*(1+5,95\%)] + [(33,71\%)*(1+4,82\%)]$$

$$\text{Índice} = 1,0557 \text{ ou } 5,57\%$$

O valor do contrato será reajustado em 5,57% sobre as contraprestações tendo por base a referência do último reajustamento do mesmo período. Portanto, os valores antigos e novos por localidade, ficam da seguinte forma:

Tabela 40: Valores Reajustados 2023-24

Unidade	Receita (R\$)
	Novembro e Dezembro
Juazeiro do Norte	1.122.330
Messejana	1.231.164
Antônio Bezerra	1.393.234
Sobral	1.001.945
Central Adm.	692.796
Papicu	697.459
Centro	954.654
Contra Prestação Pecuniária Cheia	7.093.582

- 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° 107_2013 – SEJUS x SPE prevê que o PODER CONCEDENTE deve constituir a garantia por meio da celebração do CONTRATO DE NOMEAÇÃO DE AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA E ADMINISTRAÇÃO DE CONTAS que permanecerá em pleno vigor e eficácia durante todo o prazo de vigência da prestação de serviço.

Em caso de inadimplemento do poder concedente, consta no Contrato N° 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 N° 107_2013 – SEJUS x SPE trata:

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

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

Onde:

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

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

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

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

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

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

10.20. O valor do contrato será irreajustável pelo período de 12 (doze) meses de acordo com a Lei n° 9.069, de 29 de dezembro de 1995 e Lei n° 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 § 1° do artigo 5° da Lei Federal 11.079/2004.”



Dessa forma, segue tabela com histórico de reajuste.

Tabela 41: Histórico dos Ajustes Anuais

ALOCÇÃO DOS RECURSOS	Proposta Comercial	Ajuste 2014	Ajuste 2015	Ajuste 2016	Ajuste 2017	Ajuste 2018	Ajuste 2019	Ajuste 2020	Ajuste 2021	Ajuste 2022	Ajuste 2023
Central VAPT VUPT	347.499	400.122	439.291	482.630	505.214	524.103	539.734	562.570	603.336	656.248	692.796
Unidade Centro	903.808	1.040.675	1.142.550	1.255.500	1.314.251	1.363.389	1.404.051	1.463.456	1.569.557	1.707.148	1.802.236
Unidade Antonio Bezerra	747.689	860.915	945.193	970.583	1.016.001	1.053.988	1.085.422	1.131.347	1.213.327	1.319.736	1.393.234
Unidade Messejana	617.424	710.923	780.518	857.679	897.813	931.382	959.159	999.741	1.072.185	1.166.216	1.231.164
Unidade Sobral	502.472	578.564	635.201	697.996	730.658	757.977	780.582	813.609	872.565	949.089	1.001.945
Unidade Juazeiro	562.845	648.078	711.521	781.861	818.447	849.048	874.370	911.365	977.405	1.063.123	1.122.330
Valor da RECEITA BRUTA (R\$)	3.681.737	4.239.277	4.654.273	5.046.248	5.282.385	5.479.887	5.643.318	5.882.089	6.308.374	6.861.560	7.243.704

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 Nº 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 Nº 107_2013 - SEJUS x SPE trata:

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

(i) advertência;

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

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

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

9. DADOS FINANCEIROS

9.1 Receita Anual da SPE

Para a composição dos valores previstos para os meses Julho a Dezembro 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 2º Semestre de 2023 foi de:

Tabela 42: Contraprestação Pecuniária por Unidade

Julho a Outubro 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 Juazeiro	1.063.123
Unidade Papicu	660.666
Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA – CPP (R\$)	6.719.371

Novembro e Dezembro 2023 (Reajuste)

LOCAÇÃO DOS RECURSOS	VALOR
Central VAPT VUPT	692.796
Unidade Centro	954.654
Unidade Antonio Bezerra	1.393.234
Unidade Messejana	1.231.164
Unidade Sobral	1.001.945
Unidade Juazeiro	1.122.330
Unidade Papicu	697.459
Valor da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA PROPOSTA – CPP (R\$)	7.093.582

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.

9.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE

Os custos e despesas da SPE para o período referente ao 2º semestre de 2023 contemplam despesas de unidades em operação conforme demonstrado nas tabelas abaixo.

Tabela 43: Custos e Despesas Consolidado
Central, Unidades em Operação + Centros Comerciais

Custos e Despesas	Real	Real	Real	Real	Real	Real	Real
	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	2023
Custos e Despesas	3.408.917	3.381.768	3.387.070	3.572.577	3.639.435	3.831.951	21.221.717
Custos e Despesas	3.408.917	3.381.768	3.387.070	3.572.577	3.639.435	3.831.951	21.221.717
Salários e Encargos	2.089.130	2.000.664	2.064.915	2.112.587	2.136.578	1.957.188	12.361.063
Despesas Gerais e Administrativas	960.925	1.020.574	961.249	1.098.676	1.141.500	1.513.090	6.696.016
Depreciação	358.862	360.530	360.905	361.313	361.356	361.672	2.164.638

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 44: Balanço Consolidado

Central, Unidades em Operação e Centros Comerciais	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	6.797.697	6.797.106	6.796.650	6.797.106	7.171.365	7.174.445	41.534.368
Receita de Contraprestação (A1)	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	7.093.582	7.093.582	41.064.648
Receita Acessoria / Adicional (A2)	78.326	77.735	77.279	77.735	77.783	80.863	469.720
(B) Impostos e Outras Deduções	958.706	958.545	958.428	958.545	1.010.826	1.011.619	5.856.669
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	944.456	944.412	944.377	944.412	996.683	996.916	5.771.256
Repasso p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	14.250	14.134	14.051	14.134	14.142	14.702	85.413
(C) Receita Líquida = (A - B)	5.838.991	5.838.561	5.838.222	5.838.560	6.160.539	6.162.826	35.677.699
(D) Custo das Vendas e Serviços	3.033.278	3.004.643	3.010.965	3.194.658	3.252.031	3.455.657	18.951.231
(E) Lucro Bruto (C - D)	2.805.713	2.833.917	2.827.258	2.643.903	2.908.508	2.707.169	16.726.468
(F) Despesas Operacionais	375.639	377.125	376.105	377.919	387.404	376.293	2.270.486
(G) Resultado (E - F)	2.430.074	2.456.793	2.451.152	2.265.984	2.521.104	2.330.875	14.455.983

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

Tabela 45: Balanço Central

Central	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	656.248	656.248	656.248	656.248	692.796	692.796	4.010.585
Receita de Contraprestação (A1)	656.248	656.248	656.248	656.248	692.796	692.796	4.010.585
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	93.515	93.515	93.515	93.515	98.723	98.723	571.508
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	93.515	93.515	93.515	93.515	98.723	98.723	571.508
(C) Receita Líquida = (A - B)	562.733	562.733	562.733	562.733	594.072	594.072	3.439.076
(D) Custo das Vendas e Serviços	604.966	575.081	569.802	618.077	596.337	602.354	3.566.617
(E) Lucro Bruto (C - D)	(42.233)	(12.348)	(7.069)	(55.344)	(2.265)	(8.282)	(127.541)
(F) Despesas Operacionais	5.367	5.394	4.705	5.479	15.961	5.757	42.663
(G) Resultado (E - F)	(47.600)	(17.741)	(11.774)	(60.823)	(18.226)	(14.039)	(170.204)

Tabela 46: Balanço Antônio Bezerra

Antonio Bezerra	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.339.452	1.339.305	1.339.191	1.339.305	1.412.802	1.412.802	8.182.857
Receita de Contraprestação (A1)	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.319.736	1.393.234	1.393.234	8.065.410
Receita Acessoria / Adicional (A2)	19.717	19.569	19.455	19.569	19.569	19.569	117.447
(B) Impostos e Outras Deduções	193.141	193.101	193.072	193.101	203.575	203.575	1.179.566
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	189.554	189.543	189.535	189.543	200.017	200.017	1.158.209
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.587	3.558	3.537	3.558	3.558	3.558	21.356
(C) Receita Líquida = (A - B)	1.146.311	1.146.203	1.146.119	1.146.203	1.209.228	1.209.228	7.003.291
(D) Custo das Vendas e Serviços	658.931	633.441	620.229	602.960	657.471	807.868	3.980.900
(E) Lucro Bruto (C - D)	487.380	512.762	525.889	543.243	551.757	401.360	3.022.391
(F) Despesas Operacionais	131.179	130.543	131.167	131.167	131.166	131.036	786.258
(G) Resultado (E - F)	356.201	382.219	394.722	412.076	420.591	270.324	2.236.133

Tabela 47: Balanço Mensesjano

Messejana	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.186.790	1.186.642	1.186.529	1.186.642	1.251.591	1.251.591	7.249.785
Receita de Contraprestação (A1)	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.166.216	1.231.164	1.231.164	7.127.190
Receita Acessoria / Adicional (A2)	20.575	20.427	20.313	20.427	20.427	20.427	122.595
(B) Impostos	171.486	171.446	171.416	171.446	180.701	180.701	1.047.195
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	167.743	167.732	167.723	167.732	176.987	176.987	1.024.903
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	3.743	3.714	3.693	3.714	3.714	3.714	22.292
(C) Receita Liquida = (A - B)	1.015.304	1.015.197	1.015.112	1.015.197	1.070.890	1.070.890	6.202.590
(D) Custo das Vendas e Serviços	545.769	503.563	531.816	579.203	566.090	529.689	3.256.130
(E) Lucro Bruto (C - D)	469.535	511.634	483.296	435.994	504.800	541.201	2.946.460
(F) Despesas Operacionais	83.770	84.042	83.052	83.502	82.227	82.196	498.789
(G) Resultado (E - F)	385.765	427.592	400.244	352.492	422.574	459.005	2.447.671

Tabela 48: Balanço Sobral

Sobral	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	963.811	963.664	963.550	963.664	1.016.568	1.016.568	5.887.825
Receita de Contraprestação (A1)	949.089	949.089	949.089	949.089	1.001.945	1.001.945	5.800.248
Receita Acessoria / Adicional (A2)	14.722	14.574	14.461	14.574	14.623	14.623	87.577
(B) Impostos	120.056	120.016	119.987	120.016	126.504	126.504	733.083
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	117.377	117.366	117.358	117.366	123.845	123.845	717.158
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	2.679	2.650	2.629	2.650	2.659	2.659	15.925
(C) Receita Líquida = (A - B)	843.755	843.647	843.563	843.647	890.064	890.064	5.154.741
(D) Custo das Vendas e Serviços	329.144	338.039	333.995	354.236	371.254	406.538	2.133.206
(E) Lucro Bruto (C - D)	514.611	505.608	509.568	489.412	518.810	483.527	3.021.535
(F) Despesas Operacionais	64.302	64.317	64.064	64.064	64.093	64.033	384.873
(G) Resultado (E - F)	450.309	441.292	445.503	425.347	454.717	419.494	2.636.662

Tabela 49: Balanço Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	1.084.016	1.083.868	1.083.754	1.083.868	1.143.074	1.143.074	6.621.654
Receita de Contraprestação (A1)	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.063.123	1.122.330	1.122.330	6.497.152
Receita Acessoria / Adicional (A2)	20.892	20.745	20.631	20.745	20.745	20.745	124.502
(B) Impostos	156.877	156.837	156.807	156.837	165.274	165.274	957.905
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	153.076	153.065	153.056	153.065	161.502	161.502	935.266
Repasso p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	3.801	3.772	3.751	3.772	3.772	3.772	22.639
(C) Receita Líquida = (A - B)	927.139	927.031	926.946	927.031	977.801	977.801	5.663.748
(D) Custo das Vendas e Serviços	353.409	409.555	390.332	387.460	406.438	430.941	2.378.137
(E) Lucro Bruto (C - D)	573.730	517.476	536.614	539.571	571.362	546.859	3.285.612
(F) Despesas Operacionais	44.336	44.438	42.709	43.783	43.717	43.466	262.448
(G) Resultado (E - F)	529.394	473.038	493.905	495.788	527.646	503.393	3.023.164

Tabela 50: Balanço Papicu

Papicu	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	663.086	663.086	663.086	663.086	699.879	699.879	4.052.103
Receita de Contraprestação (A1)	660.666	660.666	660.666	660.666	697.459	697.459	4.037.583
Receita Acessoria / Adicional (A2)	2.420	2.420	2.420	2.420	2.420	2.420	14.520
(B) Impostos	94.768	94.768	94.768	94.768	100.011	100.011	579.094
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	94.328	94.328	94.328	94.328	99.571	99.571	576.454
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	440	440	440	440	440	440	2.640
(C) Receita Líquida = (A - B)	568.318	568.318	568.318	568.318	599.868	599.868	3.473.008
(D) Custo das Vendas e Serviços	222.281	231.412	243.000	295.630	262.173	284.161	1.538.657
(E) Lucro Bruto (C - D)	346.037	336.906	325.318	272.688	337.695	315.707	1.934.352
(F) Despesas Operacionais	18.907	19.413	20.344	19.860	20.176	20.175	118.875
(G) Resultado (E - F)	327.129	317.493	304.974	252.828	317.519	295.533	1.815.476

Tabela 51: Balanço Centro

Centro	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	904.293	904.293	904.293	904.293	954.654	957.734	5.529.560
Receita de Contraprestação (A1)	904.293	904.293	904.293	904.293	954.654	954.654	5.526.480
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	3.080	3.080
(B) Impostos	128.862	128.862	128.862	128.862	136.038	136.831	788.317
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	128.862	128.862	128.862	128.862	136.038	136.271	787.757
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessórias / Adicionais	-	-	-	-	-	560	560
(C) Receita Líquida = (A - B)	775.431	775.431	775.431	775.431	818.616	820.903	4.741.244
(D) Custo das Vendas e Serviços	318.778	313.552	321.789	357.091	392.268	394.107	2.097.585
(E) Lucro Bruto (C - D)	456.654	461.879	453.642	418.340	426.348	426.796	2.643.659
(F) Despesas Operacionais	27.777	28.978	30.064	30.064	30.064	29.630	176.578
(G) Resultado (E - F)	428.877	432.901	423.578	388.276	396.284	397.166	2.467.081

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 52: 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	SOBRAL	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	ANT BEZERRA	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

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
CLINICA MEDICA LTDA	51.066.229/0001-60	CENTRO	Laboratório

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.

Tabela 53: Receita Mensal

RECEITA MENSAL - ANO 2023	jul/23		ago/23		set/23		out/23		nov/23		dez/23		TOTAL	
Receita Bruta	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL	PREVISTO	REAL
Receita Operacional	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	41.064.648	41.064.648
Receita Acessória		78.326		77.735		77.279		77.735		77.783		80.863	-	469.720
Receita Total	6.719.371	6.797.697	6.719.371	6.797.106	6.719.371	6.796.650	6.719.371	6.797.106	7.093.582	7.171.365	7.093.582	7.174.445	41.064.648	41.534.368
ALOCÇÃO 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	692.796	692.796	692.796	692.796	4.010.585	4.010.585
Unidade Centro	904.293	904.293	904.293	904.293	904.293	904.293	904.293	904.293	954.654	954.654	954.654	954.654	5.526.480	5.526.480
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	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	8.065.410	8.065.410
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	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	7.127.190	7.127.190
Unidade Sobral	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	949.089	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	5.800.248	5.800.248
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	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	6.497.152	6.497.152
Unidade Papicu	660.666	660.666	660.666	660.666	660.666	660.666	660.666	660.666	697.459	697.459	697.459	697.459	4.037.583	4.037.583
Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R\$)	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	6.719.371	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	41.064.648	41.064.648



Acima tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 2º 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 54: 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
jul/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/08/2023	31/08/2023	R\$ 488.910,25
					31/08/2023	R\$ 100.138,24
ago/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/09/2023	06/10/2023	R\$ 100.138,24
					06/10/2023	R\$ 488.910,25
set/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/10/2023	27/10/2023	R\$ 488.910,25
					27/10/2023	R\$ 100.138,24
out/23	656.248,32	R\$ 67.199,83	R\$ 589.048,49	25/11/2023	06/12/2023	R\$ 488.910,25
					06/12/2023	R\$ 100.138,24
nov/23	692.795,63	R\$ 70.942,27	R\$ 621.853,36	25/12/2023	11/12/2023	R\$ 105.715,09
					11/12/2023	R\$ 516.138,28
dez/23	692.795,63	R\$ 70.942,27	R\$ 621.853,36	25/01/2024		

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/08/2023	23/08/2023	R\$ 836.154,86
					23/08/2023	R\$ 171.260,63
ago/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/09/2023	02/10/2023	R\$ 836.154,86
					02/10/2023	R\$ 171.260,63
set/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/10/2023	31/10/2023	R\$ 836.154,86
					31/10/2023	R\$ 171.260,63
out/23	1.063.123,14	R\$ 55.707,65	R\$ 1.007.415,49	25/11/2023	06/12/2023	R\$ 836.154,86
					06/12/2023	R\$ 171.260,63
nov/23	1.122.329,83	R\$ 58.810,08	R\$ 1.063.519,75	25/12/2023	12/12/2023	R\$ 882.721,40
					12/12/2023	R\$ 180.798,36
dez/23	1.122.329,83	R\$ 58.810,08	R\$ 1.063.519,75	25/01/2024		

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/08/2023	30/08/2023	R\$ 868.840,01
					30/08/2023	R\$ 177.955,19
ago/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/09/2023	06/10/2023	R\$ 868.840,01
					06/10/2023	R\$ 177.955,19
set/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/10/2023	31/10/2023	R\$ 868.840,01
					31/10/2023	R\$ 177.955,19
out/23	1.166.215,68	R\$ 119.420,49	R\$ 1.046.795,19	25/11/2023	06/12/2023	R\$ 177.955,19
					06/12/2023	R\$ 868.840,01
nov/23	1.231.163,73	R\$ 126.071,17	R\$ 1.105.092,56	25/12/2023	08/12/2023	R\$ 184.760,79
					08/12/2023	R\$ 187.865,73
dez/23	1.231.163,73	R\$ 126.071,17	R\$ 1.105.092,56	25/01/2024	08/12/2023	R\$ 732.466,05

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/08/2023	31/08/2023	R\$ 746.466,31
					31/08/2023	R\$ 152.890,70
ago/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/09/2023	03/10/2023	R\$ 746.466,31
					03/10/2023	R\$ 152.890,70
set/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/10/2023	01/11/2023	R\$ 746.466,31
					01/11/2023	R\$ 152.890,70
out/23	949.089,28	R\$ 49.732,27	R\$ 899.357,01	25/11/2023	07/12/2023	R\$ 746.466,32
					07/12/2023	R\$ 152.890,70
nov/23	1.001.945,28	R\$ 52.501,93	R\$ 949.443,35	25/12/2023	11/12/2023	R\$ 788.037,98
					11/12/2023	R\$ 161.405,37
dez/23	1.001.945,28	R\$ 52.501,93	R\$ 949.443,35	25/01/2024		

Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Líquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jul/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/08/2023	30/08/2023	R\$ 201.381,13
					30/08/2023	R\$ 983.213,72
ago/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/09/2023	02/10/2023	R\$ 201.381,13
					02/10/2023	R\$ 983.213,72
set/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/10/2023	01/11/2023	R\$ 983.213,72
					01/11/2023	R\$ 201.381,13
out/23	1.319.735,79	R\$ 135.140,94	R\$ 1.184.594,85	25/11/2023	06/12/2023	R\$ 983.213,74
					06/12/2023	R\$ 201.381,13
nov/23	1.393.233,57	R\$ 142.667,12	R\$ 1.250.566,45	25/12/2023	14/12/2023	R\$ 74.909,04
					14/12/2023	R\$ 134.234,12
					14/12/2023	R\$ 1.037.970,15
dez/23	1.393.233,57	R\$ 142.667,12	R\$ 1.250.566,45	25/01/2024		

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
jul/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/08/2023	31/08/2023	R\$ 492.201,46
					31/08/2023	R\$ 100.812,36
ago/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/09/2023	09/10/2023	R\$ 492.201,46
					09/10/2023	R\$ 100.812,36
set/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/10/2023	27/10/2023	R\$ 492.201,46
					27/10/2023	R\$ 100.812,36
out/23	660.666,00	R\$ 67.652,19	R\$ 593.013,81	25/11/2023	11/12/2023	R\$ 492.201,46
					11/12/2023	R\$ 100.812,36
nov/23	697.459,34	R\$ 71.419,84	R\$ 626.039,50	25/12/2023	08/12/2023	R\$ 519.612,80
					08/12/2023	R\$ 106.426,72
dez/23	697.459,34	R\$ 71.419,84	R\$ 626.039,50	25/01/2024		

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
jul/23	904.293,00	R\$ 92.599,60	R\$ 811.693,40	25/08/2023	31/08/2023	R\$ 137.987,88
					31/08/2023	R\$ 673.705,53
ago/23	904.293,00	R\$ 92.599,60	R\$ 811.693,40	25/09/2023	27/09/2023	R\$ 673.705,53
					29/09/2023	R\$ 137.987,88
set/23	904.293,00	R\$ 92.599,60	R\$ 811.693,40	25/10/2023	07/11/2023	R\$ 673.705,53
					07/11/2023	R\$ 137.987,88
out/23	904.293,00	R\$ 92.599,60	R\$ 811.693,40	25/11/2023	07/12/2023	R\$ 673.705,52
					07/12/2023	R\$ 43.176,46
					07/12/2023	R\$ 94.811,41
nov/23	954.654,24	R\$ 97.756,59	R\$ 856.897,65	25/12/2023	08/12/2023	R\$ 711.225,05
					08/12/2023	R\$ 145.672,61
dez/23	954.654,24	R\$ 97.756,59	R\$ 856.897,65	25/01/2024		

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.

9.3 Receita Poder Concedente

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

Tabela 55: Valor repassado das receitas acessórias do semestre

20% Receitas Poder Concedente (jul a dez/2023)	
Juazeiro do Norte	R\$ 22.638,93
Messejana	R\$ 22.292,22
Sobral	R\$ 15.925,34
Antonio Bezerra	R\$ 21.356,21
Centro	R\$ 560,00
Papicu	R\$ 2.640,00
Total:	R\$ 85.412,69

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 44 a 51) 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 56: Custos e Despesas em Média Mensal

Custos e Despesas em Média Mensal		PROPOSTA COMERCIAL		julho a dezembro / 2023	
	Proposta Comercial (Original)	Aditivo Proposta Comercial		Proposta Comercial	Julho a dezembro/2023
Despesas Operacionais	R\$ 1.998.116,09	R\$ 2.787.241,64		R\$ 3.176.179,77	
Despesas Com Pessoal	R\$ 1.269.903,24 64%	R\$ 1.681.765,06 60%		R\$ 2.060.177,11 65%	
Despesas Administrativas	R\$ 728.212,85 36%	R\$ 1.123.073,72 40%		R\$ 1.116.002,66 35%	

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

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

9.4 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.

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

Tabela 57: 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 Carvalho

Secretário-Executivo de
Planejamento e Gestão interna

Grace Tahim de Sousa B. Othon Sidou

Coordenadora Jurídica

Francisco Italo Silvino Maia

Orientador da Célula das Unidades
Integrada de Atendimento ao Cidadão

Francisco Paulo Pimenta da Silveira

Coordenador Financeiro

Sebastião Lopes Araújo

Coordenador de Planejamento

ANEXOS

- Minuta de Termo de Parceria
- Contrato e Aditivo BNDES
- Relatório de Fiscalização das Atividades Desenvolvidas nas Unidades Vapt Vupt 2023
- Plantas das Unidades Vapt Vupt

COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº / 2024

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO CEARÁ, ATRAVÉS DA SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL - SPS, E A XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, PARA O FIM QUE NELE SE DECLARA:

O GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ, por intermédio da SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL – SPS, doravante denominada **CONCEDENTE**, inscrita no CNPJ/MF nº 08.675.169/0001-53, com endereço na Rua Soriano Albuquerque, nº 230, bairro Joaquim Távora, CEP 60.110-301, nesta Capital, neste ato representada por seu Secretário Executivo de Planejamento e Gestão Interna, **Sandro Camilo Carvalho**, RG nº 91013004283 SSP/CE e CPF nº 575.358.683-04 e a **XXXXXXXXXX**, simplesmente denominada **CONVENENTE**, inscrita no CNPJ nº XXXXXX, com sede na XXXXXXXX neste ato representada pelo seu XXXXX, XXXXX, RG nº XXXXXX XXX/XX e CPF nº XXXXXX, resolvem firmar o presente Termo de Cooperação, em conformidade com a legislação específica e fundamento na Lei nº 14.133 de 01.04.2021, com suas alterações, e demais normas jurídicas aplicáveis, através do **Processo Administrativo nº XXXXXXXXXXXX**, mediante as cláusulas e condições a seguir elencadas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.1. O Termo de Cooperação tem por objetivo a implantação e regulação de postos de atendimento da **CONVENENTE**, no âmbito das atividades desenvolvidas na(s) **Unidade(s) de Atendimento ao Cidadão, do Programa Vapt Vupt**, consoante o disciplinado no Termo firmado entre o Governo do Estado do Ceará, através da Secretaria da Proteção Social – SPS e a Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS DIRETRIZES

2.1. Constituem diretrizes precípuas deste Termo:

- a) Promover a otimização da qualidade de atendimento dos serviços públicos prestados à comunidade, concentrando no mesmo espaço físico, representações de diversos órgãos e entidades, públicas e privadas, concessionários e permissionários, de todas as esferas governamentais, a fim de facilitar o atendimento da demanda da sociedade por esses serviços;
- b) Implementar todos os meios necessários à facilitação do acesso às informações referentes aos serviços prestados, incorporando no seu desempenho o uso de recursos da informática, visando a economia de tempo e custos, associada à eficiência e eficácia na prestação desses serviços, com maior conforto e comodidade à população.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS

3.1. Compete à SPS:

- a) Coordenar, planejar, acompanhar, promover e avaliar as atividades necessárias à implantação, funcionamento e manutenção das Unidades do Vapt Vupt;
- b) Supervisionar as Unidades de Atendimento, no que diz respeito aos procedimentos adotados na operacionalização dos serviços;
- c) Articular com a concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A para colocar à disposição da CONVENENTE o espaço físico necessário ao pleno desenvolvimento dos Serviços que serão prestados pela CONVENENTE, bem como proceder ao seu redimensionamento, quando necessário;
- d) Definir e deliberar junto à CONVENENTE e a concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A sobre estratégias, prioridades e critérios para a implantação e localização dos pontos de atendimento ao Cidadão;
- e) Fiscalizar as instalações físicas das Unidades, onde serão desenvolvidos os serviços, objetivando a adoção de medidas necessárias à prevenção ou à correção de falhas, de modo a assegurar o seu permanente e pleno funcionamento;
- f) Disponibilizar, através da Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A, os uniformes e crachás, que serão utilizados pelos funcionários;
- g) Disponibilizar, através da Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A os equipamentos de T.I., quando não fornecidos pela CONVENENTE, que serão utilizados na recepção, triagem e atendimento presencial das demandas, indispensáveis à prestação dos serviços, incluindo sua manutenção e substituição, quando necessário.
- h) Satisfazer aos pontos de atendimentos, necessários a atender a projeção por tipo de serviço contido no Apêndice I – **RELAÇÃO DE SERVIÇOS E DEMANDA PROJETADA** do Termo de Referência da CPN 20120002/SEJUS;

3.2. Compete à **CONVENENTE**:

- a) Disponibilizar os serviços da **CONVENENTE**, dando encaminhamento às suas demandas;
- b) Realizar treinamento, fornecer instruções e material informativo, quando necessário, aos empregados da concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A responsáveis pela operacionalização, recepção, triagem e atendimento presencial das demandas feitas aos cidadãos nas Unidades Vapt Vupt, deixando-os sempre atualizados;
- c) Ceder recursos humanos, quando necessário, para exercer as atividades essenciais à implantação, operacionalização e adequado funcionamento aos Postos de Atendimento ao Cidadão do Órgão;
- d) Treinar, capacitar e credenciar, quando do fornecimento de equipe própria, responsável pelo atendimento nas unidades Vapt Vupt;
- e) Fornecer todo o material próprio, necessário ao atendimento dos serviços prestados;
- f) Supervisionar as operações da equipe de atendimento da concessionária zelando pelo atendimento prestativo e eficiente, solucionando as eventuais reclamações formuladas;
- g) Comunicar a **SPS**, para efeito de controle de atividades, as alterações na execução dos serviços prestados nas Unidades Vapt Vupt, bem como a possibilidade de disponibilização de novos serviços a serem aprovados;
- h) Promover a permanente supervisão, revisão e fiscalização de suas atividades típicas dentro das unidades;

i) Disponibilizar link de acesso à internet para utilização do serviço de tráfego de dados, de forma que possa ser devidamente indispensável para atividade do CONVENENTE.

CLÁUSULA QUARTA – DA CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

4.1. Aos prestadores dos serviços de atendimento ao cidadão, sejam integrantes de equipe própria da CONVENENTE, sejam cedidos pela concessionária e sob a gestão daquela, obrigam-se a manter o sigilo com relação às informações obtidas e registradas em função da prestação do serviço de atendimento.

CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E ALTERAÇÃO CONTRATUAL

5.1. O presente Termo terá o prazo de vigência de **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.

5.2. Este Termo poderá ser alterado, assim convindo às partes, mediante a celebração de termo aditivo.

5.3. A inclusão, exclusão ou a modificação, dos serviços próprios e atinentes à competência institucional da CONVENENTE, independem da celebração de termo aditivo, bastando à prévia comunicação formal à SPS.

CLÁUSULA SEXTA – DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO

6.1. Este **Termo** poderá ser denunciado por iniciativa de qualquer dos partícipes, mediante aviso por escrito, com antecedência mínima de **60 (sessenta) dias**. Poderá, ainda, ser rescindido, por descumprimento de qualquer uma das cláusulas, respeitados, todavia, os projetos em andamento e as obrigações assumidas com terceiros ou pendentes de cumprimento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESPONSABILIDADE

7.1. A CONVENENTE será responsável por danos ou prejuízos decorrentes da prática de atos comissivos ou omissivos objetivamente que causarem à SPS ou a terceiros, praticados por si, seus responsáveis, representantes, funcionários, prepostos ou contratados, não excluída esta pela eventual presença de fiscalização ou acompanhamento da execução deste Termo.

Parágrafo único: Fica expressamente ressalvado o direito de regresso em favor da SPS, caso venha a ser demandada ou responsabilizada pelos atos mencionados no caput desta cláusula.

CLÁUSULA OITAVA – DA FISCALIZAÇÃO

8.1. A execução deste instrumento será acompanhado e fiscalizado pelo (a) gestor (a) do contrato nº 107/2013, especialmente designada pela SPS para este fim.

CLÁUSULA NONA – DA PUBLICIDADE

9.1. O presente instrumento deverá ser publicado, pela SPS, no Diário Oficial do Estado do Ceará, nos termos da Lei nº 14.133 de 01.04.2021 .

CLÁUSULA DÉCIMA – CASOS OMISSOS

10.1. Os casos não previstos neste instrumento serão resolvidos de comum acordo entre as partes.



CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO FORO

11.1. As partes elegem o Foro de Fortaleza, Capital do Estado do Ceará, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente instrumento, que não forem possíveis de resolver por via administrativa.

E, assim, por estarem justos e acordados, firmam o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, para um só efeito, com as testemunhas abaixo.

Fortaleza-CE, de de 2024.

Sandro Camilo Carvalho
**Secretário-Executivo de Planejamento e
Gestão Interna da SPS**

XXXXXXXX
XXXXXXXX-XXXXX

TESTEMUNHAS:

1. _____ CPF: _____

2. _____ CPF: _____



2ºRTD-RJ - 1072896
Emol 630.62/Distrib: 17, 13/Let 11.06/32.38
MA: 12.24/FET.1.123.54/ER281.25.90
Lei 4.664/05 32.38 / Tot Emol (R\$): 892.98
PARAM: Vias 4 / Nome(s): 3 / Págs: 24
Proc: Fslr: N / Avato: N / Dilat:



CONTRATO DE FINANCIAMENTO
MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO
Nº15.2.0443.1, QUE ENTRE SI FAZEM O
BANCO NACIONAL DE
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E
SOCIAL - BNDDES E A CEARÁ SERVIÇOS
DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A,
COM A INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO,
NA FORMA ABAIXO:

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Nº 459638

CARTÓRIO
ARGENTINO
MAIA

O **BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDDES**, neste ato denominado simplesmente **BNDDES**, empresa pública federal, com sede em Brasília, Distrito Federal, e serviços nesta Cidade, na Avenida República do Chile nº 100, inscrito no CNPJ sob o nº 33.657.248/0001-89, por seus representantes abaixo assinados;

e

a **CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A**, doravante denominada **BENEFICIÁRIA**, sociedade anônima de capital fechado, de propósitos específicos, com sede na Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, na avenida Pontes Vieira nº 1831 Parte A – Bairro Dionísio Torres, inscrita no CNPJ sob o nº 18.778.783/0001-02, por seus representantes abaixo assinados;

e, comparecendo ainda, como **INTERVENIENTE**:

CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A, doravante denominada simplesmente "INTERVENIENTE", sociedade anônima de capital fechado, com sede na Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, na avenida Pontes Vieira nº 1.831, Parte B – Bairro Dionísio Torres, inscrita no CNPJ sob o nº 20.259.224/0001-20;

CONSIDERANDO QUE:

- 1 - a **BENEFICIÁRIA** celebrou com o Estado do Ceará ("PODER CONCEDENTE"), em 01 de novembro de 2013, o Contrato de Parceria Público-Privada nº 107/2013, de Concessão na Modalidade Administrativa ("CONTRATO DE PPP"), decorrente da Concorrência Pública nº 20120002/SEJUS, e que tem por objeto a implantação, gestão, operação e manutenção das unidades "Vapt Vupt" de atendimento ao cidadão.
- 2 - a interveniente **CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S.A.** é a única acionista da **BENEFICIÁRIA**.

têm, entre si, justo e contratado o que se contém nas cláusulas seguintes:



Sava S. Hoffmann
Advogada





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado

Nº 69638

PRIMEIRANATUREZA, VALOR E FINALIDADE DO CONTRATO

O BNDES abre à BENEFICIÁRIA, por este Contrato, um crédito no valor de R\$ 37.999.158,13 (trinta e sete milhões, novecentos e noventa e nove mil, cento e cinquenta oito reais e treze centavos), destinado à implantação de cinco unidades de atendimento integrado ao cidadão ("Vapt Vupt") no Estado do Ceará, conforme previsto no CONTRATO DE PPP, observado o Quadro de Usos e Fontes aprovado pelo BNDES, sendo o referido valor dividido em 02 (dois) subcréditos, com os seguintes valores:

- I. **SUBCRÉDITO "A"**: R\$ 23.999.434,57 (vinte e três milhões, novecentos e noventa e nove mil, quatrocentos e trinta e quatro reais e cinquenta e sete centavos), à conta dos seus recursos ordinários, que são compostos, dentre outras fontes, pelos recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, pelos recursos originários do FAT - Depósitos Especiais e do Fundo de Participação PIS/PASEP, respeitada, quanto à sua alocação, a legislação aplicável a cada uma das aludidas fontes, observado o disposto no Parágrafo Segundo da Cláusula Segunda (Disponibilidade do Crédito);
- II. **SUBCRÉDITO "B"**: R\$ 13.999.723,56 (treze milhões, novecentos e noventa e nove mil, setecentos e vinte e três reais e cinquenta e seis centavos), à conta dos seus recursos ordinários, que são compostos, dentre outras fontes, pelos recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT e pelos recursos originários do FAT - Depósitos Especiais, respeitada, quanto à sua alocação, a legislação aplicável a cada uma das aludidas fontes, observado o disposto no Parágrafo Terceiro da Cláusula Segunda (Disponibilidade do Crédito).

SEGUNDADISPONIBILIDADE DO CRÉDITO

O crédito será posto à disposição da BENEFICIÁRIA, parceladamente, depois de cumpridas as condições de liberação referidas na Cláusula Décima Terceira (Condições de Liberação da Colaboração Financeira), em função das necessidades para a realização do projeto financiado, respeitada a programação financeira do BNDES, que está subordinada à definição de recursos para suas aplicações, pelo Conselho Monetário Nacional.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

No momento da liberação dos recursos da presente operação, serão efetuados os débitos determinados por lei e os autorizados contratualmente pela BENEFICIÁRIA. O saldo total remanescente dos recursos à disposição da BENEFICIÁRIA será imediatamente transferido para a conta corrente nº 0000193/7, que a BENEFICIÁRIA possui no Banco Bradesco S/A (nº 237), agência Empresas Fortaleza (nº 2367).



Seva S. Z. Hoffmann
Advogada

PAGINA 2 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



PARÁGRAFO SEGUNDO

O valor de cada parcela do Subcrédito "A" a ser colocada à disposição da BENEFICIÁRIA será calculado de acordo com o critério estabelecido na lei instituidora da Taxa de Juros de Longo Prazo - TJLP para a determinação dos saldos devedores dos financiamentos contratados pelo Sistema BNDDES até 30 de novembro de 1994.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O valor de cada parcela do Subcrédito "B" a ser colocado à disposição da BENEFICIÁRIA não sofrerá atualização monetária ou outro reajuste de qualquer natureza.

PARÁGRAFO QUARTO

O total do crédito deve ser utilizado pela BENEFICIÁRIA no prazo de até 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste Contrato, sem prejuízo de poder o BNDDES, antes ou depois do termo final desse prazo, ao abrigo das garantias constituídas neste Contrato, estender o referido prazo, mediante expressa autorização, por via epistolar, independentemente de outra formalidade ou registro.

TERCEIRA

JUROS INCIDENTES SOBRE O SUBCRÉDITO "A"

Sobre o principal da dívida da BENEFICIÁRIA decorrente do Subcrédito "A" incidirão juros de 1,70% (um inteiro e setenta centésimos por cento) ao ano (a título de remuneração), acima da Taxa de Juros de Longo Prazo - TJLP, divulgada pelo Banco Central do Brasil, observada a seguinte sistemática:

I - Quando a TJLP for superior a 6% (seis por cento) ao ano:

- a) O montante correspondente à parcela da TJLP que vier a exceder 6% (seis por cento) ao ano será capitalizado no dia 15 (quinze) de cada mês da vigência deste Contrato e no seu vencimento ou liquidação, observado o disposto na Cláusula Décima Sétima (Vencimento em Dias Feriados), e apurado mediante a incidência do seguinte termo de capitalização sobre o saldo devedor, aí considerados todos os eventos financeiros ocorridos no período:

$TC = [(1 + TJLP)/1,06]^{n/360} - 1$ (termo de capitalização igual a, abre colchete, razão entre a TJLP acrescida da unidade, e um inteiro e seis centésimos, fecha colchete, elevado à potência correspondente à razão entre "n" e trezentos e sessenta, deduzindo-se de tal resultado a unidade), sendo:

TC - termo de capitalização;

TJLP - Taxa de Juros de Longo Prazo, divulgada pelo Banco Central do Brasil; e

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado
VIATA 469638



Sava S. X. Hoffmann
Advogada

PÁGINA 3 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE FINANCIAMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado

MATA 69638

n - número de dias existentes entre a data do evento financeiro e a data de capitalização, vencimento ou liquidação da obrigação, considerando-se como evento financeiro todo e qualquer fato de natureza financeira do qual resulte ou possa resultar alteração do saldo devedor deste Contrato.

- b) O percentual de 1,70% (um inteiro e setenta centésimos por cento) ao ano acima da TJLP (remuneração), referido no "caput" desta Cláusula, acrescido da parcela não capitalizada da TJLP de 6% (seis por cento) ao ano, incidirá sobre o saldo devedor, nas datas de exigibilidade dos juros mencionadas no Parágrafo Segundo ou na data de vencimento ou liquidação deste Contrato, observado o disposto na alínea "a", e considerado, para o cálculo diário de juros, o número de dias decorridos entre a data de cada evento financeiro e as datas de exigibilidade acima citadas.

II - Quando a TJLP for igual ou inferior a 6% (seis por cento) ao ano:

O percentual de 1,70% (um inteiro e setenta centésimos por cento) ao ano acima da TJLP (remuneração), referido no "caput" desta Cláusula, acrescido da própria TJLP, incidirá sobre o saldo devedor, nas datas de exigibilidade dos juros mencionadas no Parágrafo Segundo ou na data de vencimento ou liquidação deste Contrato, sendo considerado, para o cálculo diário de juros, o número de dias decorridos entre a data de cada evento financeiro e as datas de exigibilidade acima citadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O montante referido no inciso I, alínea "a", que será capitalizado, incorporando-se ao principal da dívida, será exigível nos termos da Cláusula Sexta (Amortização).

PARÁGRAFO SEGUNDO

O montante apurado nos termos do inciso I, alínea "b", ou do inciso II será exigível trimestralmente, no dia 15 (quinze) dos meses de janeiro, abril, julho e outubro de cada ano, no período compreendido entre o dia 15 subsequente à formalização deste contrato e 15 de abril de 2017, e mensalmente, a partir do dia 15 de maio de 2017, inclusive, juntamente com as parcelas de amortização do principal e no vencimento ou liquidação deste Contrato, observado o disposto na Cláusula Décima Sétima (Vencimento em Dias Feriados).

QUARTA

JUROS INCIDENTES SOBRE O SUBCRÉDITO "B"

Sobre o principal da dívida da BENEFICIÁRIA incidirão juros à taxa de 1,96% (um inteiro e noventa e seis centésimos por cento) ao ano, base 252 (duzentos e cinquenta e dois) dias úteis, de acordo com a fórmula a seguir:

$$J = Sd_n \times (FatorJuros - 1)$$



PÁGINA 4 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE FINANCIAMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.

S. Z. Hoffmann
Advogada



P

af b



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 Registro Microfilmado
 Nº 69638
 MAIA

Em que:

J	=	valor dos juros ao final de cada Período de Capitalização, exigíveis conforme disposto nos parágrafos Primeiro a Sexto desta Cláusula;
Sd	=	saldo devedor calculado conforme o disposto nos Parágrafos Primeiro a Sexto desta Cláusula;
$FatorJuros$	=	fator da parcela de juros fixos apurado da seguinte forma:

$$FatorJuros = \left[\left(\frac{TaxaJuros}{100} + 1 \right)^{\frac{DP}{252}} \right]$$

$TaxaJuros$	=	1,96% (um inteiro e noventa e seis centésimos por cento)
DP	=	número inteiro equivalente ao número de dias úteis entre o último evento e a data atual.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O saldo devedor da BENEFICIÁRIA, aí incluídos o principal, juros compensatórios e moratórios, outras despesas, comissões e demais encargos pactuados, será calculado diariamente, capitalizando-se a variação acumulada das taxas médias diárias dos financiamentos apurados no Sistema Especial de Liquidação e de Custódia – SELIC (Taxas SELIC), divulgadas pelo Banco Central do Brasil, de acordo com a fórmula a seguir:

$$Sd_n = Sd_{(n-1)} \times FatorSelic_n$$

Em que:

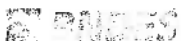
Sd_n	=	saldo devedor;
Sd_{n-1}	=	saldo devedor no início do Período de Capitalização;
$FatorSelic_n$	=	produtório das Taxas SELIC da data de início de cada período de capitalização, inclusive, até a data de cálculo exclusive, apurado da seguinte forma:

$$FatorSelic = \prod_{k=1}^{n_{Selic}} [1 + T_{Selic}_k]$$



Em que:

n_{Selic}	=	número inteiro equivalente ao número total de Taxas SELIC;
T_{Selic}_k	=	Taxa SELIC, defasada de 2 (dois) dias úteis em relação ao dia "k", expressa ao dia, apurada da seguinte forma:


 Sava S. Z. Hoffmann
 Advoca

PÁGINA 5 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS



Registro Microfilmado

Nº 1 5 9 6 3 8

$$TSelic_k = \left[\left(\frac{Selic_k}{100} + 1 \right)^{\frac{1}{252}} - 1 \right]$$

Em que:

k	=	número inteiro equivalente ao dia (1, 2, ..., n);
$Selic_k$	=	Taxa SELIC, expressa ao ano (base de 252 dias úteis), defasada de 2 (dois) dias úteis em relação ao dia "k"; divulgada pelo Banco Central do Brasil;

PARÁGRAFO SEGUNDO

Define-se "Período de Capitalização" como sendo o intervalo de tempo que se inicia na data da primeira liberação do crédito, no caso do primeiro período, ou na data prevista do pagamento dos juros imediatamente anterior, no caso dos demais, e termina na data prevista do pagamento de juros correspondente ao período, sendo que cada Período de Capitalização sucede o anterior sem solução de continuidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO

A Taxa SELIC deverá ser utilizada considerando idêntico número de casas decimais divulgado pelo órgão responsável pelo seu cálculo.

PARÁGRAFO QUARTO

No caso de indisponibilidade temporária da Taxa SELIC quando do pagamento de qualquer obrigação pecuniária prevista neste Contrato, será utilizada a última Taxa SELIC conhecida até a data do cálculo, não sendo devidas quaisquer compensações financeiras tanto pelo credor quanto pelo devedor, quando da divulgação posterior da Taxa SELIC, observado o disposto no Parágrafo Quinto desta Cláusula.

PARÁGRAFO QUINTO

Na hipótese de indisponibilidade da Taxa SELIC, a que se refere o Parágrafo Quarto desta Cláusula, por período superior a 60 (sessenta) dias ou de extinção da Taxa SELIC, pela superveniência de normas legais ou regulamentares, ou alteração dos critérios de sua aplicação, o BNDES escolherá um índice substituto que melhor preserve o valor real da operação e a remunere nos mesmos níveis anteriores. Nesse caso, o BNDES comunicará a alteração por escrito, à BENEFICIÁRIA.

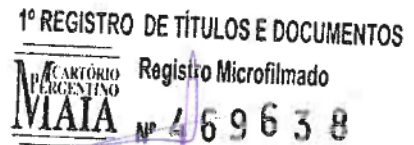
PARÁGRAFO SEXTO

O montante apurado, nos termos desta Cláusula, será exigível trimestralmente, no dia 15 (quinze) dos meses de janeiro, abril, julho, e outubro de cada ano, no período compreendido entre o dia 15 subsequente à formalização deste contrato e 15 de abril de 2017, e mensalmente, a partir do dia 15 de maio de 2017, inclusive, juntamente com as parcelas de amortização do principal e no vencimento ou liquidação deste Contrato, observado o disposto na Cláusula Décima Sétima (Vencimento em Dias Feriados).



Sava S. Z. Hoffmann
Advocada

PÁGINA 6 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE FINANCIAMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



QUINTA

PROCESSAMENTO E COBRANÇA DA DÍVIDA

A cobrança do principal e encargos será feita mediante documento de cobrança expedido pelo BNDES, com antecedência, para a BENEFICIÁRIA liquidar aquelas obrigações nas datas de seus vencimentos.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Considerando que a dívida decorrente do Subcrédito "B" está sujeita à variação diária da Taxa SELIC, nos termos da Cláusula Quarta (Juros Incidentes Sobre o Subcrédito "B"), o documento de cobrança a que se refere esta Cláusula será emitido pelo BNDES com a indicação de um valor referencial nesse indicador, cuja cotação deverá ser obtida no Departamento de Cobrança da Área Financeira do BNDES – AF/DECOB, ou no portal oficial do BNDES na Internet (www.bndes.gov.br), sendo o valor do pagamento devido em moeda corrente, apurado pela respectiva cotação válida para o dia do efetivo pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

O não recebimento do documento de cobrança não eximirá a BENEFICIÁRIA da obrigação de pagar as prestações de principal e os encargos nas datas estabelecidas neste Contrato.

SEXTA

AMORTIZAÇÃO

O principal da dívida decorrente deste Contrato deve ser pago ao BNDES em 102 (cento e duas) prestações mensais e sucessivas, cada uma delas no valor do principal vincendo da dívida, dividido pelo número de prestações de amortização ainda não vencidas, vencendo-se a primeira prestação em 15 (quinze) de maio de 2017, observado o disposto na Cláusula Décima Sétima (Vencimento em Dias Feriados), comprometendo-se a BENEFICIÁRIA a liquidar com a última prestação, em 15 (quinze) de outubro de 2025, todas as obrigações decorrentes deste Contrato.



Sava S. Z. Hoffmann
Advogada





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 Registro Microfilmado
 Nº 459638
SÉTIMA**ALTERAÇÃO DO CRITÉRIO LEGAL DE REMUNERAÇÃO****DOS RECURSOS ORIGINÁRIOS DO FUNDO PIS/PASEP E/OU DO FAT**

Na hipótese de vir a ser substituído o critério legal de remuneração dos recursos repassados ao BNDES, originários do Fundo de Participação PIS/PASEP e/ou do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, a remuneração prevista na Cláusula Terceira (Juros Incidentes Sobre o Subcrédito "A") poderá, a critério do BNDES, passar a ser efetuada mediante utilização do novo critério de remuneração dos aludidos recursos, ou outro, indicado pelo BNDES, que, além de preservar o valor real da operação, a remunerar nos mesmos níveis anteriores. Nesse caso, o BNDES comunicará a alteração, por escrito, à BENEFICIÁRIA.

OITAVA**FIANÇA A SER PRESTADA**

A garantia fidejussória deste Contrato será(ão) a(s) fiança(s) a ser(em) formalizada(s) mediante Carta(s) de Fiança, com prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, renovável(is) por prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, conforme modelo fornecido pelo BNDES, a ser(em) prestada(s) por instituição(ões) financeira(s) que, a critério do BNDES, esteja(m) em situação econômico-financeira que lhe confira(m) grau de notória solvência, devendo o(s) fiador(es) obrigar(em)-se na qualidade de principal(is) pagador(es) das obrigações decorrentes deste Contrato, até sua final liquidação, com renúncia expressa aos benefícios dos artigos 366, 827 e 838 do Código Civil, estabelecido que qualquer alteração no prazo ou no valor da fiança depende sempre da anuência prévia do(s) fiadores, sendo a responsabilidade de cada um dos fiadores limitada a, pelo menos, 33% (trinta e três por cento) da dívida, sendo certo que as cartas de fiança deverão garantir, em conjunto, a totalidade da dívida decorrente do presente Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A BENEFICIÁRIA obriga-se a apresentar ao BNDES, sob pena de suspensão dos desembolsos decorrentes deste Contrato, até o 90º (nonagésimo) dia anterior ao termo final de vigência da(s) Carta(s) de Fiança emitida(s) conforme o *caput* desta Cláusula, a sua renovação ou substituição por outra(s) Carta(s) de Fiança, expedida(s) por instituição(ões) financeira(s) que, a critério do BNDES, esteja(m) em situação econômico-financeira que lhe confira(m) grau de notória solvência, obedecendo-se os demais dispositivos estabelecidos nesta Cláusula. A(s) mencionada(s) Carta(s) de Fiança deverá(ão) ser renovada(s) ou substituída(s), nos termos acima estabelecidos, quantas vezes se fizerem necessárias, até a final liquidação de todas as obrigações decorrentes deste contrato.



Sérvio S. Z. Hoffmann

Advogado





PARÁGRAFO SEGUNDO

REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

CARTÓRIO
PERGENTING
MAIA
Registro Microfilmado
Nº 469638

Caso a renovação ou a substituição da(s) Carta(s) de Fiança, de que trata o Parágrafo Primeiro desta Cláusula, não seja formalizada e entregue ao BNDES no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias antes do vencimento da(s) anterior(es), o BNDES poderá decretar o vencimento antecipado do presente Contrato.

NONA

OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DA BENEFICIÁRIA



Obriga-se a BENEFICIÁRIA a:

- I. cumprir, no que couber, até final liquidação da dívida decorrente deste Contrato, as “**DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES**”, aprovadas pela Resolução nº 665, de 10 de dezembro de 1987, parcialmente alteradas pela Resolução nº 775, de 16.12.1991, pela Resolução nº 863, de 11.3.1996, pela Resolução nº 878, de 4.9.1996, pela Resolução nº 894, de 6.3.1997, pela Resolução nº 927, de 1.4.1998, pela Resolução nº 976, de 24.9.2001, pela Resolução nº 1.571, de 4.3.2008, pela Resolução nº 1.832, de 15.9.2009, pela Resolução nº 2.078, de 15.3.2011, pela Resolução 2.139, de 30.8.2011, pela Resolução nº 2.181, de 8.11.2011, pela Resolução nº 2.556, de 23.12.2013, pela Resolução nº 2.558, de 23.12.2013, pela Resolução nº 2.607, de 8.4.2014, e pela Resolução nº 2.616, de 6.5.2014, todas da Diretoria do BNDES, publicadas no Diário Oficial da União (Seção I), de 29.12.1987, 27.12.1991, 8.4.1996, 24.9.1996, 19.3.1997, 15.4.1998, 31.10.2001, 25.3.2008, 6.11.2009, 4.4.2011, 13.9.2011, 17.11.2011, 24.1.2014, 14.2.2014, 6.5.2014 e 3.9.2014, respectivamente, cujo exemplar é entregue, neste ato, à BENEFICIÁRIA, a qual, após tomar conhecimento de todo o conteúdo do mesmo, declara aceitá-lo como parte integrante e inseparável deste Contrato, para todos os fins e efeitos jurídicos;
- II. executar e concluir o projeto ora financiado no prazo de até 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura deste Contrato, sem prejuízo de poder o BNDES, antes ou depois do termo final desse prazo, ao abrigo das garantias constituídas neste Contrato, estender o referido prazo, mediante expressa autorização, por via epistolar, independentemente de outra formalidade ou registro;
- III. apresentar ao BNDES, no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias, contado a partir do dia seguinte ao término do prazo de execução a que se refere o inciso II desta Cláusula, a(s) Licença(s) de Operação do projeto ora financiado, oficialmente publicada(s), expedida pelo órgão ambiental competente, bem como a(s) outorga(s) de uso de recursos hídricos que se façam necessárias, expedida(s) pelos órgão competente(s), quando aplicáveis;
- IV. na hipótese de ocorrer, em função do projeto de que trata a Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato), redução do quadro de pessoal da BENEFICIÁRIA durante o período de vigência do presente Contrato, oferecer programa de treinamento voltado para as oportunidades de trabalho na região e/ou programa de recolocação dos trabalhadores em outras empresas, após ter submetido ao BNDES, para apreciação, documento que especifique e ateste a





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 Registro Microfilmado
 Nº 469638
 MAIA

conclusão das negociações realizadas com a(s) competente(s) representação(ões) dos trabalhadores envolvidos no processo de demissão;

- V. adotar, durante o período de vigência deste Contrato, as medidas e ações destinadas a evitar ou corrigir danos ao meio ambiente, segurança e medicina do trabalho que possam vir a ser causados pelo projeto de que trata a Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato);
- VI. manter em situação regular suas obrigações junto aos órgãos do meio ambiente, durante o período de vigência deste Contrato;
- VII. observar, durante o período de vigência deste Contrato, o disposto na legislação aplicável às pessoas portadoras de deficiência;
- VIII. notificar o BNDES, em até 30 (trinta) dias corridos da data em que tomar ciência, de que ela ou qualquer de suas controladas, ou ainda, qualquer dos respectivos administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados encontram-se envolvidos em investigação, inquérito, ação, procedimento judicial ou administrativo relativos à prática de atos lesivos, infrações ou crimes contra a ordem econômica ou tributária, de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, o Mercado de Capitais ou a administração pública, nacional ou estrangeira, incluindo, sem limitação, atos ilícitos que possam ensejar responsabilidade administrativa, civil ou criminal nos termos das Leis nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, nº 7.492, de 16 de junho de 1986, nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990; nº 8.429, de 2 de junho de 1992; nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (ou outras normas de licitações e contratos da administração pública); nº 9.613, de 3 de março de 1998; nº 12.529, de 30 de novembro de 2011; e nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, devendo:
- a) fornecer cópia de eventuais decisões proferidas nos citados procedimentos, bem como informações detalhadas sobre as medidas adotadas em resposta a tais procedimentos, em que a Beneficiária ou qualquer de suas controladas, ou os respectivos administradores, empregados, agentes ou representantes estejam envolvidos; e
 - b) apresentar ao BNDES assim que disponível, cópia de quaisquer acordos judiciais ou extrajudiciais, termos de ajustamento de conduta, acordos de leniência ou afins eventualmente celebrados, em que a Beneficiária ou qualquer de suas controladas, ou os respectivos administradores, empregados, agentes ou representantes estejam envolvidos;
- IX. não oferecer, prometer, dar, autorizar, solicitar ou aceitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem indevida, pecuniária ou de qualquer natureza, relacionada de qualquer forma com a finalidade deste Contrato e a tomar todas as medidas ao seu alcance para impedir administradores, empregados, agentes, representantes, fornecedores, contratados ou subcontratados, seus ou de suas controladas, de fazê-lo.
- X. comunicar ao BNDES, na data do evento, o nome e o CPF/MF de pessoa que, exercendo função remunerada ou estando entre seus proprietários, controladores ou diretores, tenha sido diplomada ou empossada como Deputado(a) Federal ou Senador(a);





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 Registro Microfilmado
 Nº 469638
 M. CARTÓRIO
 P. ARGENTINO
 MAIA

- XI. manter conta corrente exclusiva para a finalidade de que trata a Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato), utilizando-a para efetuar todos os pagamentos relativos ao projeto financiado com recursos do presente Contrato;
- XII. encaminhar ao BNDES, sempre que for solicitado, relatórios de progresso físico-financeiro do projeto financiado, com a análise qualitativa de desvios e de aspectos relevantes e críticos de seu andamento;
- XIII. Apresentar ao BNDES, até 30 de abril de cada ano, suas demonstrações financeiras completas anuais relativas ao exercício anterior, devidamente auditadas por auditores externos independentes registrados na Comissão de Valores Mobiliários, contendo obrigatoriamente a demonstração dos fluxos de caixa, bem como informações detalhadas sobre as transações da BENEFICIÁRIA com partes relacionadas, incluindo avaliação de eventuais passivos de natureza ambiental;
- XIV. apurar mensalmente, e informar ao BNDES por meio do relatório a que se refere o inciso XII acima, e/ou sempre que solicitado, os rendimentos decorrentes de eventual aplicação financeira do saldo de recursos disponíveis na conta do projeto, sendo vedada sua movimentação para quaisquer outras contas bancárias de titularidade da BENEFICIÁRIA, restando condicionada sua utilização para a execução da finalidade mencionada na Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato), e mediante prévia autorização do BNDES;
- XV. remeter ao BNDES em anexo ao relatório mencionado no inciso XII desta Cláusula, e/ou sempre que solicitado, o extrato da conta corrente mencionada no inciso XIV;
- XVI. no prazo de 150 (cento e cinquenta) dias, contado do término do prazo estabelecido no inciso II desta Cláusula:
- remeter ao BNDES relatório comprovando a aplicação de todos os recursos liberados pelo BNDES, discriminada em grandes itens, acompanhado de cópia do extrato previsto no inciso anterior; e
 - devolver ao BNDES o saldo dos recursos depositados na conta corrente mencionada no inciso XIV, incluindo os rendimentos decorrentes de eventual aplicação financeira, em caso de sua não utilização para execução da finalidade mencionada na Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato);
- XVII. informar imediatamente ao BNDES qualquer ocorrência relevante envolvendo o CONTRATO DE PPP, que possa gerar alguma penalidade à BENEFICIÁRIA ou ao PODER CONCEDENTE, decorrente de inexecução total ou parcial das obrigações pactuadas naquele contrato, em especial aquelas que possam levar a sua extinção;;
- XVIII. fornecer ao BNDES, sempre que solicitado, os esclarecimentos necessários à verificação do cumprimento das obrigações ajustadas neste Contrato e no CONTRATO DE PPP; e


 Sava S. Z. Hoffmann
 Advogada




- XIX. aportar os recursos próprios que se fizerem necessários à completa execução do projeto de que trata a Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato).



DÉCIMA

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado
 Nº 469638

OBRIGAÇÕES DA INTERVENIENTE

A Interveniente, qualificada no preâmbulo deste Contrato, assume, neste ato, a obrigação de:

- I - submeter à aprovação do BNDES quaisquer propostas de matérias concernentes à oneração a qualquer título, de ação de sua propriedade, de emissão da BENEFICIÁRIA, à venda, aquisição, incorporação, fusão, cisão de ativos ou qualquer outro ato que importe ou possa vir a importar em modificações na atual configuração da BENEFICIÁRIA ou em transferência do controle acionário da BENEFICIÁRIA, ou em alteração da sua qualidade de acionista controlador da BENEFICIÁRIA, nos termos do art. 116 da Lei nº 6.404, de 15.12.76;
- II - não promover a inclusão em acordo societário, estatuto ou contrato social da BENEFICIÁRIA, de dispositivo que importe em:
 - a) restrições à capacidade de crescimento da BENEFICIÁRIA ou ao seu desenvolvimento tecnológico;
 - b) restrições de acesso da BENEFICIÁRIA a novos mercados; ou
 - c) restrições ou prejuízo à capacidade de pagamento das obrigações financeiras das operações com o BNDES;
- III - não promover atos ou medidas que prejudiquem ou alterem o equilíbrio econômico-financeiro da BENEFICIÁRIA;
- IV - tomar todas as providências necessárias para garantir o atendimento da finalidade da presente operação;
- V - sem prejuízo do disposto no inciso IV anterior, suprir a eventual insuficiência dos recursos necessários à completa execução do projeto de que trata a Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato), mediante aumento do capital social da BENEFICIÁRIA, a ser integralizado em dinheiro e à vista no ato de subscrição, caso tal insuficiência não seja suprida com recursos oriundos da Geração Operacional de Caixa da BENEFICIÁRIA;
- VI - cumprir, no que couber, até final liquidação da dívida decorrente deste Contrato, as **“DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES”**, aprovadas pela Resolução nº 665, de 10 de dezembro de 1987, parcialmente alteradas pela Resolução nº 775, de 16.12.1991, pela Resolução nº 863, de 11.3.1996, pela Resolução nº 878, de 4.9.1996, pela Resolução nº 894, de 6.3.1997, pela Resolução nº 927, de 1.4.1998, pela Resolução nº 976, de 24.9.2001, pela Resolução nº 1.571, de 4.3.2008, pela Resolução nº 1.832, de 15.9.2009, pela Resolução nº 2.078, de 15.3.2011, pela Resolução 2.139, de 30.8.2011, pela Resolução nº 2.181, de 8.11.2011, pela Resolução nº 2.556, de 23.12.2013, pela Resolução nº 2.558, de 23.12.2013, pela Resolução nº 2.607, de 8.4.2014, e pela



Sava Z. Hoffmann
 Advogada



Resolução nº 2.616, de 6.5.2014, todas da Diretoria do BNDES, publicadas no Diário Oficial da União (Seção I), de 29.12.1987, 27.12.1991, 8.4.1996, 24.9.1996, 19.3.1997, 15.4.1998, 31.10.2001, 25.3.2008, 6.11.2009, 4.4.2011, 13.9.2011, 17.11.2011, 24.1.2014, 14.2.2014, 6.5.2014 e 3.9.2014, respectivamente, cujo exemplar é entregue, neste ato, à INTERVENIENTE, a qual, após tomar conhecimento de todo o conteúdo do mesmo, declara aceitá-lo como parte integrante e inseparável deste Contrato, para todos os fins e efeitos jurídicos.

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

CARTÓRIO
PERCENTINO
MAIA

Registro Microfilmado

Nº 69638

DÉCIMA PRIMEIRA

RESPONSABILIDADE NA SUCESSÃO EMPRESARIAL

Na hipótese de sucessão empresarial, os eventuais sucessores da BENEFICIÁRIA responderão solidariamente pelas obrigações decorrentes deste Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO

Não se aplica o disposto no "caput" desta Cláusula se houver prévia anuência do BNDES ao afastamento da solidariedade na cisão parcial.



DÉCIMA SEGUNDA

PROCURAÇÃO RECÍPROCA

A BENEFICIÁRIA e a Interveniente, neste ato e de forma irrevogável e irreatável, constituem-se mútua e reciprocamente procuradores até solução final da dívida ora assumida, com poderes para receber citações, notificações e intimações, e, ainda, com poderes "ad judicium" para o foro em geral, que poderão ser substabelecidos para advogado, tudo com relação a quaisquer procedimentos judiciais ou extrajudiciais que contra eles forem promovidos pelo BNDES, em decorrência deste Contrato, podendo praticar todos os atos necessários ao bom e fiel desempenho deste mandato.

DÉCIMA TERCEIRA

CONDIÇÕES DE LIBERAÇÃO DA COLABORAÇÃO FINANCEIRA

A liberação da colaboração financeira, além do cumprimento, no que couber, das condições previstas nos artigos 5º e 6º das "DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES" retromencionadas, e das estabelecidas nas "NORMAS E INSTRUÇÕES DE ACOMPANHAMENTO", a que se refere o artigo 2º das mesmas "DISPOSIÇÕES", fica sujeita ao atendimento das seguintes:



Sava S. Z. Hoffmann

Advogada

PÁGINA 13 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 Registro Microfilmado
 Nº 469638

- I. Para a liberação da primeira parcela do crédito:
- comprovação do registro deste Contrato no Cartório de Títulos e Documentos das Comarcas do Rio de Janeiro/RJ e de Fortaleza/CE;
 - apresentação da(s) Carta(s) de Fiança expedida(s) por instituição(ões) financeira(s) aprovada(s) pelo BNDES, em conformidade e nos termos da Cláusula Oitava (Fiança a Ser Prestada) deste Contrato;
- II. Para a liberação da primeira parcela destinada à unidade "Vapt Vupt" localizada em Messejana, no município de Fortaleza – CE:
- apresentação das publicações da Licença de Instalação nº 123/2014, expedida pela Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente de Fortaleza, de acordo com a legislação ambiental;
 - apresentação de Licença de Operação referente à Estação de Tratamento de Esgoto que atende à unidade "Vapt Vupt" supramencionada, oficialmente publicada, expedida pelo órgão ambiental competente;
- III. Para a liberação da primeira parcela destinada à unidade "Vapt Vupt" localizada em Antônio Bezerra, no município de Fortaleza – CE: apresentação das publicações da Licença de Instalação nº 022/2015, expedida pela Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente de Fortaleza, de acordo com a legislação ambiental;
- IV. Para a liberação da primeira parcela destinada à unidade "Vapt Vupt" localizada no município de Sobral - CE: apresentação de Licença de Operação referente à operação desta Unidade, oficialmente publicada, ou de declaração de dispensa de licenciamento, expedida pelo órgão ambiental competente;
- V. Para a liberação da primeira parcela destinada à unidade "Vapt Vupt" que vier a substituir a unidade denominada "Centro" no CONTRATO DE PPP:
- apresentação de instrumento que formalize a alteração da localização da unidade "Centro" prevista no CONTRATO DE PPP;
 - apresentação de instrumento que comprove a posse do imóvel a ser implantada a nova unidade, por prazo não inferior ao da concessão regulada no CONTRATO DE PPP;
 - apresentação de Licença de Instalação referente à localização, construção, instalação, ampliação e modificação da unidade "Vapt Vupt" em construção, oficialmente publicada, ou de declaração de dispensa de licenciamento, expedida pelo órgão ambiental competente;
- d) apresentação de outorga de uso de recursos hídricos oficialmente publicada que se faça necessária à implantação da unidade, expedida pelo órgão competente, quando exigível, ou de declaração, emitida pelos representantes


 Sava S. Z. Hoffmann
 Advogada



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 Registro Microfilmado
 Nº 469638

legais da BENEFICIÁRIA, no sentido de que a implantação da mesma não interfere em recurso hídrico que demande a expedição de outorga;

- e) apresentação de autorização(ões) ambiental(ais), emitida(s) pelo órgão ambiental competente, para implantação da unidade em Área de Preservação Permanente, em unidade de conservação ambiental, e/ou para supressão de vegetação, ou de declaração, emitida pelos representantes legais da BENEFICIÁRIA, no sentido de que a implantação da mesma não demanda tal(is) autorização(ões);

VI. Para liberação de cada parcela do crédito:

- a) inexistência de qualquer fato que, a critério do BNDES, venha alterar substancialmente a situação econômico-financeira da beneficiária ou que possa comprometer a execução do empreendimento ora financiado, de forma a alterá-lo ou impossibilitar sua realização, nos termos previstos no projeto aprovado pelo BNDES;
- b) apresentação, pela BENEFICIÁRIA, de Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (CND) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (CPEND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), por meio de INTERNET, a ser extraída no endereço www.receita.fazenda.gov.br ou www.pgfn.fazenda.gov.br e verificada pelo BNDES nos mesmos.
- c) comprovação de regularidade de situação perante os órgãos ambientais, ou quando tal comprovação já tenha sido apresentada e esteja em vigor, declaração da BENEFICIÁRIA sobre a continuidade da validade de tal documento;
- d) apresentação, preferencialmente por meio de arquivo eletrônico, de listagem contendo dados que identifiquem os bens correspondentes à parcela do crédito a ser liberada, discriminando o equipamento, o fabricante, o valor, assim como outras informações que venham a ser solicitadas pelo BNDES, de forma a comprovar que as máquinas e equipamentos adquiridos com recursos deste Contrato estão credenciados no BNDES; e
- e) apresentação de pedido de liberação de recursos, conforme modelo constante do Anexo Único a este Contrato, informando o valor pleiteado, acompanhado da lista de intervenções e aquisições a serem financiadas com os recursos oriundos da liberação.



Sava S. Z. Hoffmann
Advogada





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado

Nº 459638

DÉCIMA QUARTAINADIMPLEMENTO

Na ocorrência de inadimplemento das obrigações assumidas pela BENEFICIÁRIA e pelo INTERVENIENTE, será observado o disposto nos arts. 40 a 47-A das “**DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES**”, a que se refere a Cláusula Nona (Obrigações Especiais da Beneficiária), inciso I.

DÉCIMA QUINTALIQUIDAÇÃO ANTECIPADA DA DÍVIDA

Na hipótese de liquidação antecipada da dívida, serão liberadas as garantias, observando-se o disposto no art. 18, parágrafo segundo, das “**DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES**” mencionadas na Cláusula Nona (Obrigações Especiais da Beneficiária), inciso I.

PARÁGRAFO ÚNICO

A liquidação antecipada, parcial ou total, da(s) parcela(s) de recursos que compõem o Subcrédito “B”, quando autorizada pelo BNDES, deverá ser realizada juntamente com o valor apurado correspondente ao saldo devedor, na data de sua liquidação, do Subcrédito “A”, respeitada a proporcionalidade entre o(s) saldo(s) devedor(es) desse(s) subcrédito(s).

DÉCIMA SEXTAVENCIMENTO ANTECIPADO

O BNDES poderá declarar vencido antecipadamente este Contrato, com a exigibilidade da dívida e imediata sustação de qualquer desembolso, se, além das hipóteses previstas nos artigos 39 e 40 das “**DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES**”, a que se refere a Cláusula Nona (Obrigações Especiais da Beneficiária), inciso I, forem comprovados pelo BNDES:

- a) redução do quadro de pessoal da BENEFICIÁRIA sem atendimento ao disposto no inciso IV da Cláusula Nona (Obrigações Especiais da Beneficiária);
- b) existência de sentença condenatória transitada em julgado em razão da prática de atos, pela BENEFICIÁRIA, que importem em trabalho infantil, trabalho escravo ou crime contra o meio ambiente;



Sava Z. Hoffmann (C)
Advogada

a inclusão em acordo societário, estatuto ou contrato social da BENEFICIÁRIA, ou das empresas que a controlam, de dispositivo que



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado

No 469638

importe em restrições ou prejuízo à capacidade de pagamento das obrigações financeiras decorrentes desta operação;

- d) a extinção do CONTRATO DE PPP.
- e) a existência de ato definitivo de autoridade administrativa ou judicial transitado em julgado que impeça a conclusão ou a continuidade da operação do objeto contratual, conforme Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato);
- f) protesto reiterado de títulos contra a BENEFICIÁRIA e/ou a INTERVENIENTE, do qual resulte riscos à solvabilidade da(s) empresa(s);
- g) pedido de recuperação judicial ou extrajudicial formulado pela BENEFICIÁRIA e/ou pela INTERVENIENTE;
- h) liquidação ou decretação de falência da BENEFICIÁRIA e/ou da INTERVENIENTE;
- i) declaração de vencimento antecipado de qualquer dívida da BENEFICIÁRIA e/ou da INTERVENIENTE em razão de inadimplemento contratual ou condenação definitiva a pagamento na esfera administrativa ou judicial, cujo montante possa, de qualquer forma, vir a prejudicar o cumprimento das obrigações da BENEFICIÁRIA e/ou da INTERVENIENTE previstas neste Contrato; e
- j) a não apresentação ao BNDES, até o 45º (quadragésimo quinto) dia anterior ao do termo final de vigência da(s) Carta(s) de Fiança emitida(s) conforme a Cláusula Oitava (Fiança a Ser Prestada), da sua renovação ou substituição por outra(s) Carta(s) de Fiança, expedida(s) por instituição(ões) financeira(s) que, a critério do BNDES, esteja(m) em situação econômico-financeira que lhe confira(m) grau de notória solvência, nos termos estabelecidos na referida Cláusula;



PARÁGRAFO PRIMEIRO

Este Contrato vencerá antecipadamente, com a exigibilidade da dívida e imediata sustação de qualquer desembolso, na hipótese de aplicação dos recursos concedidos por este Contrato em finalidade diversa da prevista na Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato). O BNDES comunicará o fato ao Ministério Público Federal, para os fins e efeitos da Lei nº 7.492, de 16 de junho de 1986.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Este Contrato também vencerá antecipadamente, com a exigibilidade da dívida e imediata sustação de qualquer desembolso, na data da diplomação como Deputado(a) Federal ou Senador(a), de pessoa que exerça função remunerada na BENEFICIÁRIA, ou esteja entre os seus proprietários, controladores ou diretores, pessoas incursas nas vedações previstas pela Constituição Federal, artigo 54, incisos I e II. Não haverá incidência de encargos de inadimplemento, desde que o pagamento





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 M. CARTEIRO
 PERGENTINO
 MAIA
 Registro Microfilmado
 469638

ocorra no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da diplomação, sob pena de não o fazendo incidirem os encargos previstos para as hipóteses de vencimento antecipado por inadimplemento.

PARÁGRAFO TERCEIRO

A declaração de vencimento antecipado com base no estipulado na alínea "b" não ocorrerá se efetuada a reparação imposta ou enquanto estiver sendo cumprida a pena imposta à BENEFICIÁRIA, observado o devido processo legal.

DÉCIMA SÉTIMA

VENCIMENTO EM DIAS FERIADOS

Todo vencimento de prestação de amortização de principal e encargos que ocorra em sábados, domingos ou feriados nacionais, estaduais, distritais ou municipais, inclusive os bancários será, para todos os fins e efeitos deste Contrato, deslocado para o primeiro dia útil subsequente, sendo os encargos calculados até essa data, e se iniciando, também a partir dessa data, o período seguinte regular de apuração e cálculo dos encargos deste Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO

Para efeito do disposto no caput desta Cláusula, salvo disposição expressa em contrário, serão considerados os feriados do lugar onde estiver a sede da BENEFICIÁRIA, cujo endereço estiver indicado neste Contrato.

DÉCIMA OITAVA

AUTORIZAÇÃO

A BENEFICIÁRIA autoriza o BNDES a descontar da primeira parcela do crédito, quando de sua liberação, o valor de R\$ 113.997,47 (cento e treze mil, novecentos e noventa e sete reais e quarenta e sete centavos), relativo à Comissão por Colaboração Financeira mencionada na Cláusula Décima Nona (Comissão por Colaboração Financeira).



Sava S. Z. Hoffmann
Advogada





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado

Nº 69638

DÉCIMA NONACOMISSÃO POR COLABORAÇÃO FINANCEIRA

A BENEFICIÁRIA pagará ao BNDES Comissão por Colaboração Financeira de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor deste Contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O valor da Comissão por Colaboração Financeira será descontado da primeira liberação do crédito.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Na hipótese de não ocorrer a primeira liberação, ou ainda se o valor mencionado no Parágrafo Primeiro desta Cláusula não for descontado da primeira liberação do crédito, a BENEFICIÁRIA se obriga a pagá-lo ao BNDES no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data em que for comunicada a fazê-lo.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Na hipótese de não pagamento da Comissão por Colaboração Financeira na forma estabelecida nesta Cláusula, a BENEFICIÁRIA ficará sujeita às sanções previstas neste Contrato e nas "DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES" mencionadas na Cláusula Nona (Obrigações Especiais da Beneficiária), inciso I, deste Contrato.

VIGÉSIMACOMISSÕES E ENCARGOS

A BENEFICIÁRIA se declara ciente de que pagará ao BNDES Comissões e Encargos, observadas as hipóteses de incidência e os valores divulgados pelo BNDES no sítio eletrônico www.bndes.gov.br.

VIGÉSIMA PRIMEIRAFORO

Ficam eleitos como Foros para dirimir litígios oriundos deste Contrato, que não puderem ser solucionados extrajudicialmente, os do Rio de Janeiro e da sede do BNDES.



Seva S. Z. Hoffmann

Advogada

PÁGINA 19 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

VIGÉSIMA SEGUNDARESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Registro Microfilmado

Nº 69638

A BENEFICIÁRIA obriga-se, independentemente de culpa, a ressarcir o BNDES de qualquer quantia que este seja compelido a pagar em razão de dano ambiental decorrente do projeto a que se refere a Cláusula Primeira (Natureza, Valor e Finalidade do Contrato), bem como a indenizar o BNDES por qualquer perda ou dano que este venha a sofrer em decorrência do referido dano ambiental.

VIGÉSIMA TERCEIRAENCARGO POR RESERVA DE CRÉDITO

A BENEFICIÁRIA pagará ao BNDES o Encargo por Reserva de Crédito de 0,1% (um décimo por cento), cobrável por período de 30 (trinta) dias, ou fração, e incidente sobre:

- I - o saldo não utilizado de cada parcela do crédito, a partir do dia imediato ao da sua disponibilidade até a data da utilização, quando será exigível o seu pagamento; e
- II - o saldo não utilizado do crédito, a partir do dia imediato ao da sua disponibilidade até a data do cancelamento, efetuado a pedido da BENEFICIÁRIA, ou por iniciativa do BNDES, e cujo pagamento será exigível na data do pedido, ou da decisão do BNDES, conforme o caso.

PARÁGRAFO ÚNICO

A incidência do encargo a que se referem os incisos I e II, retromencionados, ocorrerá no caso de fixação de esquema de disponibilidade de recursos.

VIGÉSIMA QUARTADECLARAÇÃO DE PRÁTICAS LEAIS

A BENEFICIÁRIA declara, na data de assinatura deste Contrato, que está cumprindo as leis, regulamentos e políticas anticorrupção a que está submetida, bem como as determinações e regras emanadas por qualquer órgão ou entidade governamental, a que esteja sujeita, que tenham por finalidade o combate ou a mitigação dos riscos relacionados a práticas corruptas, atos lesivos, infrações ou crimes contra a ordem econômica ou tributária, de "lavagem" ou ocultação de bens, direitos e valores, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, o Mercado de Capitais ou a administração pública, nacional ou estrangeira, incluindo, sem limitação, atos ilícitos que possam ensejar responsabilidade administrativa, civil ou criminal nos termos das leis nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, nº 7.492, de 16 de junho de 1986, nº 8.137,



Sava S. Z. Hoffmann
Advocacia

PÁGINA 20 DE 22 DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A.



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 Registro Microfilmado
 Nº 469638
 CARTORIO ARGENTINO
 MAIA

de 27 de dezembro de 1990; nº 8.429, de 2 de junho de 1992; nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (ou outras normas de licitações e contratos da administração pública); nº 9.613, de 3 de março de 1998; nº 12.529, de 30 de novembro de 2011; e nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

A BENEFICIÁRIA e a INTERVENIENTE apresentaram, respectivamente, as Certidões Negativas de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União -CND nº 611B.9920.C28B.620B e nº B4A9.C3AB.939E.26B7, expedidas em 29 de maio de 2015 e 01 de julho de 2015, pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

As folhas do presente Instrumento são rubricadas por Sava Sabóia Zink Hoffmann, advogada do BNDDES, por autorização dos representantes legais que assinam.

E, por estarem justos e contratados, firmam o presente em 03 (três) vias, de igual teor e para um só efeito, na presença das testemunhas abaixo assinadas.

Rio de Janeiro, 25 de setembro de 2015 .

Sava Sabóia Z. Hoffmann
Advogada





1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado
Nº 4 5 9 6 3 8

(Página de Assinatura do Contrato de Financiamento Mediante Abertura do Crédito nº 15.02.0443.1)

Pelo BNDES:

Wagner Bittencourt
Wagner Bittencourt
Vice-Presidente

José Henrique Paim Fernandes
José Henrique Paim Fernandes
Diretor

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES

Pela BENEFICIÁRIA:

Felipe Henrique Cavalcante
Nome: Felipe Henrique Cavalcante
Cargo: Diretor Administrativo Financeiro

Plínio Ripari
Nome: PLÍNIO RIPARI
Cargo: DIR. OPERACIONAL

Pela INTERVENIENTE:

Jose Dionisio Barsi Filho
Nome: JOSE DIONISIO BARSÍ FILHO
Cargo: DIR. ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Plínio Ripari
Nome: PLÍNIO RIPARI
Cargo: DIR. OPERACIONAL

TESTEMUNHAS:

Pedro Francisco Carneiro Carvalho
Nome: PEDRO FRANCISCO CARNEIRO CARVALHO
Identidade: 22392250
CPF: 125986784 86

Luizella Pinto de Aguiar
Nome: Luizella Pinto de Aguiar
Identidade: 24.120.178-0 SS/SP
CPF: 250.758.638.92



Seva S. Hoffmann
Advogada

RECONHECIDO POR SEMELHANÇA 24º OF. DE NOTAS DE MARIO P. ...
A(S) FIRM(A)S DE ...
WAGNER BITTENCOURT DE OLIVEIRA.
Valor total: 6,05
Rio de Janeiro, 07/10/2015.
EBFN2054-ADY
Consulte em <https://www3.tirri.ius.br/sitpublico>

2º OFÍCIO
José S. C. Campanha
Títular
14/10/2015
Registro 10728
Documento nº ...
José S. C. Campanha
Oficial de Registros Públicos
Poder Judiciário - TJERJ
Corregedoria Geral da Justiça
Selo: EBAW 57476 AEF
Consulte a Validade do Selo:
<https://www08.jus.br/sitpublico>

[Handwritten mark]



ESTADO DO CEARÁ - CARTÓRIO PERGENTINO MAIA - 3º OFÍCIO DE NOTAS E 1º RTDPJ
 TABELIÃO: ROBERTO FIUZA MAIA - CNPJ: 06.572.994/0001-05
 Av. Pe. Antonio Tomás, nº 920 - Aldeota - CEP: 60.140-160 - Fortaleza - CE
 Tel: (85) 3304.9444 - E-mail: tabeliao@cartoriomaia.com.br

Protocolado e prenotado sob o nº **469036** em **08/10/2015** e registrado hoje em microfilme sob o nº **469036** em títulos e documentos. Fortaleza, **08/10/2015**. Emolumentos: R\$ 806,75 / Fermoju R\$ 46,61 / Selo 14,85 / Imposto - 80,70 / Total R\$ **948,92**.
 -Usuário: ERIKA
 () Fabiola da Penha Freire () Karine Alves de Oliveira () Claudia Carneiro de Silva
 () Paulo Gustavo Palácio Coelho () Sabrina Cavalcanti Góes

Confira os dados do ato em: selodigital.tjce.jus.br/portal



ESTADO DO CEARÁ
 Cartório Aguiar - 8º Tabelionato de Notas e Protesto
 Tabelião: Antônio Claudio Mota de Aguiar
 Av. Des. Moreira, 1000-A, Aldeota, Fortaleza, Ce - CEP: 60170-001
 Fone 85 3466-7777 - Site: www.cartorioaguiar.com.br

Reconheço a(s) firma(s) de:
 [HKRM5782] - PLINIO RIPARI
 [HKRK1405] - JOSE DIONISIO BARSÍ FILHO
 [HKRLdRz2] - FABIO HENRIQUE CAVALCANTE VIEIRA
 Em testemunho _____ da verdade - Código do Ato: 002001
 Fortaleza, 08 de Outubro de 2015 às 11:45:48
 Valor Total dos Serviços: R\$9,90

Adomias viana de Brito
 Escrevente Autorizada

15. OFÍCIO DE NOTAS - FERNANDA DE FREITAS LEITÃO-TABELIÃO
 Rua do Ouvidor, 89, Centro (21) 3233-2600 RJ, 07/10/2015
 RECONHEÇO por BENEPLACÊNCIA as firmas de
 JOSE HENRIQUE PAIM FERNANDES
 Em testemunho _____ da verdade
 MARIANA-012688-REGINA CELI OLIVEIRA PESSÓA - ESCRIVENTE
 Emolumentos: 4,47 T.J.+Fundos: 1,58 Total: 6,05
 EBFL00067-RTD
 Consulte em <https://www3.tj.rj.jus.br/sitepublico>



2º RTD-RJ
 CÓPIA EM CD-R
 José S. C. Campanha
 Oficial de Reg. Públicos



ANEXO ÚNICO - MODELO DE PEDIDO DE LIBERAÇÃO

[PAPEL TIMBRADO DA BENEFICIÁRIA]
[LOCAL], [DATA]

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

CARTÓRIO ARGENTINO
MAIA
Registro Microfilmado
Nº 469638

A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, sociedade anônima de capital fechado, de propósitos específicos, com sede na Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, na avenida Pontes Vieira nº 1831 Parte A – Bairro Dionísio Torres, inscrita no CNPJ sob o nº 18.778.783/0001-02, por seus representantes abaixo assinados, vem solicitar ao BNDES a liberação de R\$ [●] (...por extenso...), referente ao Contrato de Financiamento Mediante Abertura de Crédito nº 15.2.0443.1.

A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A declara, para todos os fins, que os recursos oriundos da referida liberação serão aplicados exclusivamente nas intervenções abaixo listadas:

Intervenção	Unidade "Vapt Vupt" destino	Valor
Obras Civis		
Despesas Operacionais Pré-		
Móveis e Utensílios		
Máquinas e Equipamentos Nacionais		
TI e Específicos		
Softwares e Licenças		
Sistema CFTV		
Sistema de Ponto Eletrônico		
Outros Sistemas (SGA)		
Comunicação Visual		



Sava S. Z. Hoffmann
Advogada



R. B.

ANEXO ÚNICO DO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DA CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A

ex



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado
MIAIA Nº 472776

ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0443.1, CELEBRADO ENTRE BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO, NA FORMA ABAIXO:



2º RTD-RJ - 1074265
Emol. 214,48 Distrib. 17,13 Lei 11.208/06
MIA 12.24/FETJ 46.31A E6281 9.25
Lei 4.664/05 11.57 / Tot. Emol. (R\$) 327,10
PARAM Vis 4 / Nome(S) 3 / Pág 7
Proc. Fed. RJ Averb S / Data

O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES, neste ato denominado simplesmente BNDES, empresa pública federal, com sede em Brasília, Distrito Federal, e serviços nesta Cidade, na Avenida República do Chile nº 100, inscrito no CNPJ sob o nº 33.657.248/0001-89, por seus representantes abaixo assinados;

e

a CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, doravante denominada BENEFICIÁRIA, sociedade anônima de capital fechado, de propósitos específicos, com sede na Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, na avenida Pontes Vieira nº 1831 Parte A – Bairro Dionísio Torres, inscrita no CNPJ sob o nº 18.778.783/0001-02, por seus representantes abaixo assinados;

e, comparecendo ainda, como INTERVENIENTE:

CEARÁ PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS S/A, doravante denominada simplesmente "INTERVENIENTE", sociedade anônima de capital fechado, com sede na Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, na avenida Pontes Vieira nº 1.831, Parte B – Bairro Dionísio Torres, inscrita no CNPJ sob o nº 20.259.224/0001-20;

2º RTD-RJ
CÓPIA EM CD-R
José S. C. Campanha
Oficial de Reg. Públicos

ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0443.1 CELEBRADO ENTRE O BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO



Pedro Victor M. Cozzolino
Assinado



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 PA CARTEIRO
 PARAGUAYNO
 VIATA Nº 472776

Registro Microfilmado

Nº 472776

têm, entre si, justo e acordado aditar o Contrato de Financiamento Mediante Abertura de Crédito nº 15.2.0443.1, adiante denominado CONTRATO, celebrado entre as partes, em 25 de setembro de 2015, e registrado sob o nº 1072896, em 14 de outubro de 2015, no 02º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Comarca da Capital, Estado do Rio de Janeiro, e registrado sob o nº 469638, em 08 de outubro de 2015, no 01º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e de Pessoas Jurídicas de Fortaleza, Estado do Ceará, CONTRATO esse do qual este instrumento passa a fazer parte integrante, para todos os fins e efeitos de Direito, mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA

ALTERAÇÃO DA CLÁUSULA OITAVA FIANÇA A SER PRESTADA

As Partes e a Interveniente resolvem alterar o *caput* da Cláusula Oitava do CONTRATO e incluir o Parágrafo Terceiro, a fim de prever a fiança progressiva. Dessa forma, os dispositivos mencionados passam a vigor com a seguinte redação:

CLÁUSULA OITAVA

FIANÇA A SER PRESTADA

A garantia fidejussória deste Contrato será a fiança, formalizada mediante Carta(s) de Fiança, com prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, renovável(is) por prazo não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, conforme modelo fornecido pelo BNDES, a ser prestada por instituição(ões) financeira(s) que, a critério do BNDES, esteja(m) em situação econômico-financeira que lhe(s) confira grau de notória solvência, devendo o(s) fiador(es) obrigar(em)-se na qualidade de principal(is) pagador(es) das obrigações decorrentes deste Contrato, até sua final liquidação, limitada a responsabilidade a parcelas da dívida, em valores a serem definidos, nos termos da alínea "b" do inciso I e do inciso VII da Cláusula Décima Terceira (Condições de Liberação da Colaboração Financeira), com renúncia expressa aos benefícios dos artigos 366, 827 e 838 do Código Civil, estabelecido que qualquer alteração no prazo ou no valor da fiança depende sempre da anuência prévia dos fiadores.

(...)

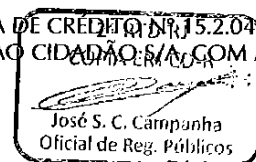
PARÁGRAFO TERCEIRO

Fica estipulado que a fiança a ser prestada dever-se-á dar por meio de, no máximo, 03 (três) Cartas de Fiança vigentes, juntamente com seus aditivos

ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0443.1
 CELEBRADO ENTRE O BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A
 INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO



Pedro Victor M. Cozzolino
 Advogado



Página 2 de 5



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

 1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
 Nº 472776
 Registro Microfilmado
 Nº 472776

e/ou prorrogações que, em conjunto, deverão garantir a totalidade da dívida decorrente do presente Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA

ALTERAÇÃO DA CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA CONDIÇÕES DE LIBERAÇÃO DA COLABORAÇÃO FINANCEIRA

As Partes e a Interveniente resolvem alterar a alínea "b" do inciso I, bem como incluir o inciso VII da Cláusula Décima Terceira do CONTRATO, que passam a vigor com a seguinte redação:

DÉCIMA TERCEIRA

CONDIÇÕES DE LIBERAÇÃO DA COLABORAÇÃO FINANCEIRA

A liberação da colaboração financeira, além do cumprimento, no que couber, das condições previstas nos artigos 5º e 6º das "DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS CONTRATOS DO BNDES" retromencionadas, e das estabelecidas nas "NORMAS E INSTRUÇÕES DE ACOMPANHAMENTO", a que se refere o artigo 2º das mesmas "DISPOSIÇÕES", fica sujeita ao atendimento das seguintes:

- I. Para a liberação da primeira parcela do crédito:
- a) comprovação do registro deste Contrato no Cartório de Títulos e Documentos das Comarcas do Rio de Janeiro/RJ e de Fortaleza/CE;
 - b) apresentação ao BNDES de Carta(s) de Fiança expedida(s) por instituição(ões) financeira(s) aprovada(s) pelo BNDES, em conformidade com a Cláusula Oitava (Fiança a Ser Prestada), pela qual(is) o(s) fiador(es) se responsabilize(m) por montante do crédito a ser liberado observado o critério estabelecido nos Parágrafos Segundo e Terceiro da Cláusula Segunda (Disponibilidade do Crédito);

(...)

- VII. Para liberação de cada parcela do crédito após a primeira: existência de Carta(s) de Fiança expedida(s) por instituição(ões) financeira(s) aprovada(s) pelo BNDES, em conformidade com a Cláusula Oitava (Fiança a Ser Prestada), pela qual(is), em conjunto, o(s) fiador(es) se responsabilize(m), pelo total da parcela da dívida existente, bem como pelo montante de crédito a ser liberado, observado o critério

ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0443.1
CELEBRADO ENTRE O BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A
INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO



Pedro Victor M. Cozzolino
Advogado



Página 3 de 5



estabelecido nos Parágrafos Segundo e Terceiro da Cláusula Segunda (Disponibilidade do Crédito).

CLÁUSULA TERCEIRA

REGISTRO

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

CARTÓRIO
ARGENTINO
MAIA
Registro Microfilmado
Nº 472776

A BENEFICIÁRIA obriga-se a proceder à averbação deste ADITIVO à margem do registro nº 1072896 no 02º Ofício de Registro de Títulos e Documentos da Comarca da Capital, Estado do Rio de Janeiro, e no registro nº 469638, no 1º Ofício de Registro de Títulos e Documentos e de Pessoas Jurídicas de Fortaleza, Estado do Ceará, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da presente data.

CLÁUSULA QUARTA

RATIFICAÇÃO

São ratificadas, neste ato, pelas partes e interveniente, todas as cláusulas e condições do CONTRATO, no que não colidirem com o que se estabelece neste ADITIVO, não importando o presente em novação.

As folhas do presente instrumento são rubricadas por Pedro Victor Martins Cozzolino advogado do BNDES, por autorização dos representantes legais que o assinam.

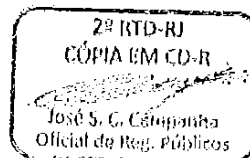
E assim, por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias, de igual teor e forma, perante as testemunhas abaixo assinadas:

Rio de Janeiro, 12 de novembro de 2015.

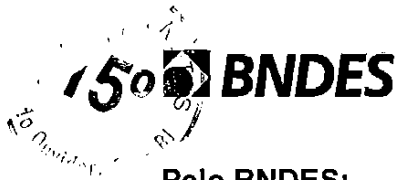
ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0443.1
CELEBRADO ENTRE O BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A
INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO



Pedro Victor M. Cozzolino
Advogado



Página 4 de 5



1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

Registro Microfilmado Nº 472776

15º Ofício de Notas Rua do Ouvidor n.º 89

Pelo BNDES:

[Signature]

Ricardo Ramos Superintendente

[Signature]

Jose Henrique Paim Fernandes Diretor

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E SOCIAL - BNDES

20º SERVIÇO NOTARIAL

Pela BENEFICIÁRIA:

[Signature]

Nome: FABIO HENRIQUE CAVALCANTE VIEIRA Cargo: DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

[Signature]

Nome: PLINIO PIPARI Cargo: DIRETOR OPERACIONAL

8º Tab. AGUIA

8º Tab. AGUIA

Pela INTERVENIENTE:

X [Signature]

Nome: JOSE DIONISIO BACSI FILHO Cargo: DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

[Signature]

Nome: PLINIO PIPARI Cargo: DIRETOR OPERACIONAL

8º Tab. AGUIA

8º Tab. AGUIA

TESTEMUNHAS:

[Signature] Nome: CAROLINA DE OLIVEIRA CURVELO Identidade: 26.235.555-9 CPF: 130.848.467-40

[Signature] Nome: DANIELE ROCHA MAGALHAES Identidade: 37.788.451-6 CPF: 148.856.727-16

2º OFÍCIO Registro de títulos e documentos Averbado hoje na coluna de anotação do registro nº 1072896 18 NOV. 2015 Rio de Janeiro,

15. OFÍCIO DE NOTAS - FERNANDA DE FREITAS LEITÃO-TABELIA

Rua do Ouvidor, 89, Centro (21) 3233-2800 RJ, 13/11/2015

RECIBO: ECO por SEMELHANÇA as serenas do: JOSE HENRIQUE PAIM FERNANDES

Em testemunho

Mat: 94.5680-MARCO ANTONIO DE MELLO CORREA - ESCRIVENTE

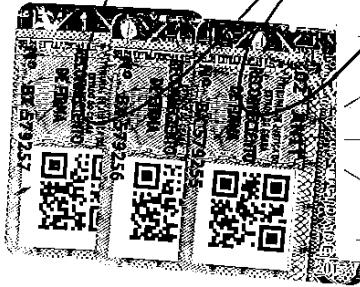
Emolumentos: 4,47 - T.J.+Fundos: 1,58 Total: 6,05

EBHB08240-RYW

Consulte em: https://www3.tj.rj.jus.br/portalpublico



ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0443.1 CELEBRADO ENTRE O BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO

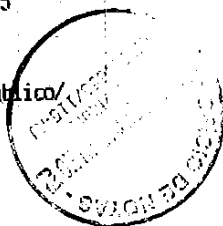


AGUIAR
8º Tabelionato

ESTADO DO CEARÁ
Cartório Aguiar - 8º Tabelionato de Notas e Protesto
Tabelião: Antônio Claudio Mota de Aguiar
Av. Des. Moreira, 1000-A, Aldeota, Fortaleza, Ce - CEP: 60170-001
Fone 85 3466-7777 - Site: www.cartorioaguiar.com.br

Reconheço a(s) firma(s) de:
 (JeKKd3x2) - FABIO HENRIQUE CAVALCANTE VIEIRA
 (JeKL4j02) - PLINIO RIPARI
 (JeKJhgI2) - JOSE DIONISIO BARSÍ FILHO
 Em testemunho da verdade - Código do Ato: 002001
 Fortaleza, 16 de Novembro de 2015 às 09:41:55
 Valor Total dos Serviços: R\$9,90

5209 Ofício de Notas - RE - WANDRIA REGINA CARIO LOBÃO 088922
 Av Almirante Barroso, 2 SL - Centro - RJ - Fone: 220-9545 AA11456Z
 Reconheço, por Semelhança, a(s) firma(s) de RICARDO LUIZ DE SOUZA
 RAPS-X-X-X
 Em testemunho da verdade - Rio de Janeiro, 13/11/2015
 Edson de Carvalho - Substituto
 Firma: 4,47 Lei 3217/4564/111/6281: 1,58 Total: 6,05
 EBGX81214 FFP, Consulte em <https://www3.tirj.jus.br/sitepublico/>



ESTADO DO CEARÁ - CARTÓRIO PERCEZANTINO MAIA - 3º OFÍCIO DE NOTAS E 1º RTDPJ
 TABELIÃO: ROBERTO FUZZA MAIA - CNPJ: 06.572.994/0001-05
 Av. Pe. Antonio Tomás, N° 920 - Aldeota - CEP: 60.140-150 - Fortaleza - CE
 Tel: (85) 3304.9444 - E-mail: tabeliao@cartorioamaia.com.br

Protocolado e prenotado sob o nº 472776 em 16/11/2015 e
 averbado hoje em microfilme sob o nº 472776 em títulos e
 documentos. Registro de. Cidm: 469838. Fortaleza, 16/11/2015.
 Emolumentos: R\$ 49,76 / Fermoju R\$ 6,38 / Selo 14,86 / Imposto -
 5,00 / Total R\$ 76,00. - Usuário: ANDERLANA
 () Fabiola da Penha Freire () Kalline Aires de Oliveira () Claudie Carmeto da Silva
 () Paulo Gustavo Palácio Coelho () Salma Carvalho Gots

Confira os dados do ato em:
selodigital.tjce.jus.br/portal

2º RTD-RJ
 CÓPIA EM CD-R

 José S. C. Campanha
 Oficial de Reg. Públicos

PROGRAMA VAPT VUPT

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES
DESENVOLVIDAS NAS UNIDADES VAPT VUPT
FORTALEZA, JUAZEIRO DO NORTE E SOBRAL/CE.**

ANO 2023

**Secretaria da Proteção Social – SPS
Coordenadoria da Cidadania – COCID
Célula do Vapt Vupt - CEVAP**

Apresentação

O objetivo principal é a de fiscalizar a execução da Parcerias contratadas, devendo para tanto, e de posse dos resultados obtidos, opinar sobre as ações possivelmente necessárias, pela equipe de auditoria designada mediante **Portaria de Fiscalização nº 406/2023** de 20 de outubro de 2023, na qual são identificados o coordenador e os demais membros da equipe, bem como o objetivo dos trabalhos, o órgão/entidade fiscalizado e a deliberação que originou a fiscalização.

1. Introdução

Sabemos que a busca constante pela eficiência é um dever de todos que atuam e que compõem a administração pública, sendo o planejamento uma etapa vital para se alcançarem níveis satisfatórios de eficiência. No âmbito da Coordenadoria da Cidadania, em 2023, foram realizadas discussões, envolvendo a equipe técnica que acompanham a execução do Contrato 107/2013 para a definição das evoluções operacionais. Dentre os encaminhamentos resultantes dessas discussões, destacou-se a necessidade efetivarmos uma fiscalização nas 04 unidades mais antigas tais como as unidades Vapt Vupt Antônio Bezerra, Messejana, Sobral e Juazeiro do Norte.

Habitualmente a fiscalização dos serviços prestados é feita através dos dados do sistema Siga Manager, bem como aferições periódicas por técnicos da Célula do VAPT VUPT – CEVAP nas unidades de Fortaleza, porém, como complementação da averiguação dos fatos em algumas situações, a equipe de fiscalização viu a necessidade realizar a vistoria in loco, objetivando o conhecimento técnico do objeto que está sendo contratado, e assim acompanhar a sua execução até entrega final ao Poder Concedente.

Os procedimentos realizados no período de 09 de Outubro a 25 de Outubro de 2023, se concentraram na verificação dos bens reversíveis, espaços disponíveis para exploração de receitas acessórias ou instalação de novos serviços públicos, funcionamento dos software exigidos no edital e atualização dos hardware, assim como a conservação da estrutura física e seus componentes.

As unidades fiscalizadas 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.

Unidade	Ordem de Serviço	Início da Operação	Início da Fiscalização
Messejana	29/01/2014	19/12/2014	09/10/2023
Antônio Bezerra	04/06/2014	16/08/2016	16/10/2023
Sobral	06/07/2015	29/10/2015	23/10/2023
Juazeiro do Norte	28/01/2014	13/08/2014	25/10/2023

2. Achados

Os achados da auditoria está fundamentado em evidências juntadas ao relatório, devendo essas serem adequadas e fidedignas, gozando de autenticidade, confiabilidade e exatidão da fonte.

2.1 Tecnologia da Informação

2.1.1 Unidade Vapt Vupt – Messejana, Fortaleza (09/10/2023)

A inspeção meticulosa efetuada no dia 09 de Outubro de 2023, em Messejana, confirmou o excelente estado da gestão de Tecnologia da Informação na unidade Vapt Vupt. Todos os equipamentos funcionando perfeitamente, predominando entre eles aparelhos novos que obedecem rigorosamente às especificações contratuais. O sistema de backup dos equipamentos e dados está otimizado com armazenamento em nuvem, assegurando assim a segurança e acessibilidade das informações.

O sistema de gerenciamento de estoque evidenciou também uma excelente usabilidade, mostrando-se fácil de operar e intuitivo. A segurança da rede, garantida pelo Firewall Fortigate, está impecavelmente estruturada e permite uma alta performance em segurança de dados. Certificamos que esta unidade está em conformidade com o recente parâmetro de qualidade estabelecido para o programa Vapt Vupt.

2.1.2 Unidade Vapt Vupt – Antônio Bezerra, Fortaleza (16/10/2023)

Assim como a unidade anterior, a visita realizada em 16 de Outubro de 2023, à unidade Vapt Vupt – Antônio Bezerra, reafirma o padrão de excelência na Tecnologia da Informação que está sendo seguido. Os equipamentos novos ou em excelente condição operacional e a presença efetiva de um sistema de backup, que inclui salvaguarda dos equipamentos e dos dados na nuvem, sinalizam a aderência estrita às especificações contratuais.

O gerenciamento de estoque demonstrou-se intuitivo e de fácil manuseio. A presença do Firewall Fortigate garante um alto padrão de segurança, conforme esperado. Esta unidade se encontra absolutamente alinhada com o padrão de qualidade das unidades Vapt Vupt.

2.1.3 Unidade Vapt Vupt – Sobral (23/10/2023)

A visita à unidade Vapt Vupt de Sobral no dia 23 de Outubro de 2023, continuou a demonstrar o alto nível de padrões tecnológicos promovidos pelo programa Vapt Vupt. A unidade está equipada com aparelhos novos e todos em perfeito funcionamento.

Esta unidade também possui um eficiente sistema de backup, protegendo tanto os equipamentos físicos quanto os dados na nuvem. O sistema de gerenciamento de estoque é altamente intuitivo e fácil de usar e o Firewall Fortigate providencia segurança robusta. Informamos que esta unidade está de acordo com o padrão Vapt Vupt.

2.1.4 Unidade Vapt Vupt Juazeiro do Norte (25/10/2023)

Finalmente, no dia 25 de Outubro de 2023, a inspeção na unidade Vapt Vupt em Juazeiro do Norte consolidou nossas observações sobre a coerência e a qualidade da infraestrutura tecnológica em todo programa Vapt Vupt. Todos os equipamentos, novos ou em excelentes condições, estavam operando eficientemente.

O backup de todos os equipamentos e dados na nuvem estava perfeitamente funcional, demonstrando uma política eficaz de continuidade de negócios. O Firewall Fortigate oferece uma segurança estelar. Esta Unidade Vapt Vupt também está perfeitamente alinhada com os padrões de qualidade estabelecidos.

2.2 Área de Engenharia e Infraestrutura

Conforme as visitas realizadas nas unidades do Vapt Vupt, notou-se uma sólida estrutura, tanto do ponto de vista organizacional quanto físico. Os ambientes possuíam adequada iluminação e climatização, que contribuíam para um ambiente de trabalho ideal e confortável para os usuários e a equipe. A infraestrutura de combate a incêndios estava dentro dos padrões de validade, reafirmando o comprometimento com a segurança no local. A limpeza e higiene estavam agradavelmente presentes, reforçando o cenário de autocuidado.

Em todas as unidades do Vapt Vupt inspecionadas, observou-se um cuidado relevante com a acessibilidade. A mobilidade para cadeirantes, idosos e pessoas com dificuldade de locomoção foi expressamente considerada, tornando os espaços mais inclusivos. Contudo, percebe-se a necessidade de melhorias significativas no que tange à acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

Os monitores existentes nas unidades não possuem alertas sonoros para o chamamento pelo nome da pessoa a ser atendida. Este aspecto, de fato, constitui uma oportunidade de melhoria, permitindo que a experiência de atendimento seja mais amigável e autônoma para os deficientes visuais.

O piso tátil, importante recurso para a orientação de pessoas com deficiência visual, foi observado somente no caminho da entrada até o balcão de recepção. Para permitir que esse grupo de usuários se locomova de forma independente até os demais setores, o ideal é expandir a presença deste tipo de piso para toda a unidade.

Em suma, embora a atenção para a mobilidade seja claramente evidenciada, sugerimos que sejam investidos esforços adicionais para aprimorar a acessibilidade para usuários com deficiência visual.

Segue a análise específica de cada unidade:

2.2.1 Unidade Vapt Vupt – Messejana, Fortaleza

Foi constatada a ausência de vasos de plantas naturais para humanização dos ambientes, prática prevista no item 8.3.1.10. Foi também identificada uma área em desuso que poderia ser adequada para futuras expansões da unidade.



Figura 1: Espaço de Reserva Técnica

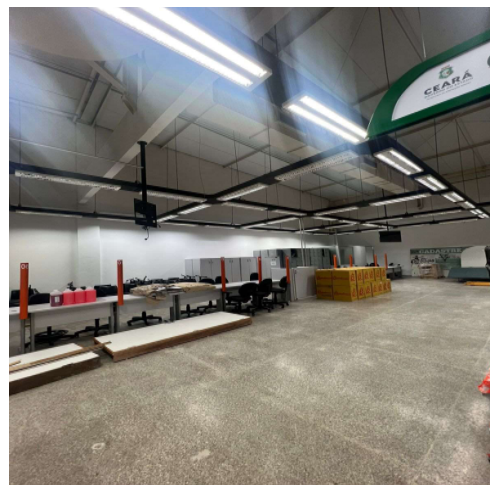


Figura 2: Espaço de Reserva Técnica

2.2.2 Unidade Vapt Vupt – Antônio Bezerra, Fortaleza

Esta unidade apresentou também a ausência de vasos de plantas naturais. Há uma área inutilizada que poderia ser usada para futuras expansões. Foram identificados pequenos reparos necessários relacionados a reboco, pintura e algumas fissuras.



Figura 3: Espaço de Reserva Técnica



Figura 4: Espaço de Reserva Técnica



Figura 5: Espaço de Reserva Técnica



Figura 6: Balcão e salas em desuso



Figura 7: Piso com fissuras



Figura 8: Parede com fissuras

2.2.3 Unidade Vapt Vupt – Sobral

Em Sobral, foi identificada uma área não utilizada, composta por um balcão de recepção e duas salas, que poderia ser utilizada para futuras expansões da unidade.



Figura 9: Balcão e salas em desuso



Figura 10: Sala 1 em desuso



Figura 11: Sala 2 em desuso

2.2.4 Unidade Vapt Vupt – Juazeiro do Norte

Na unidade de Juazeiro do Norte, falta a presença de vasos de plantas naturais. Há um espaço desocupado nesta unidade que se mostra adequado para futuras ampliações. Além disso, foram identificadas algumas necessidades de reparos nos banheiros da unidade.

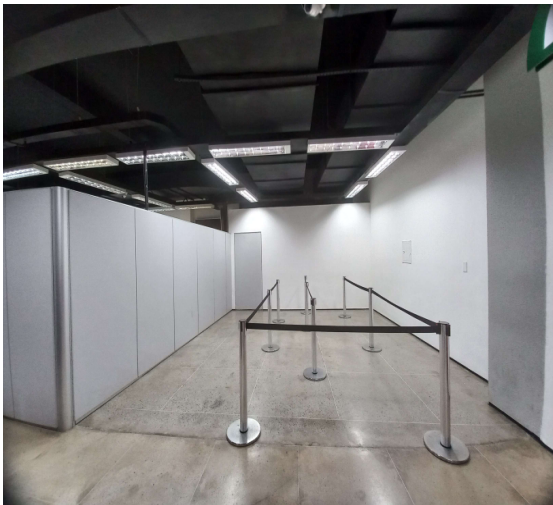


Figura 12: Balcão e salas em desuso



Figura 13: Pias mal fixadas



Figura 14: Falta de duchas nos banheiros

2.3 ÁREA DA MANUTENÇÃO

Durante a avaliação realizada nas unidades do Vapt Vupt, foi dada especial atenção aos aspectos de manutenção que são vitais para o funcionamento contínuo e eficiente dos serviços prestados. As vistorias foram meticulosas e abrangeram as casas de máquinas, os geradores, os sistemas de refrigeração, as bombas d'água e os sistemas de tratamento de esgoto.

É com satisfação que reportamos que todas essas áreas foram encontradas em estado impecável. Os equipamentos e sistemas chave estão não só em perfeito estado de conservação, mas também em funcionamento otimizado, o que indica uma gestão de manutenção proativa e eficaz.

Um destaque para esta fase de inspeção foi o avanço observado na unidade de Antônio Bezerra. A instalação de um novo sistema automatizado está em processo, o que promete trazer um aumento significativo em eficiência operacional. Este sistema irá monitorar de forma inteligente o gerador, o transformador e o sistema de refrigeração, promovendo assim uma resposta rápida a qualquer demanda ou incidente inesperado.

A automatização se estende também à parte hidráulica, permitindo um controle mais rigoroso e uma otimização no consumo de recursos. Isso é uma demonstração clara do compromisso com a modernização e com a adoção de práticas sustentáveis, alinhadas aos padrões de excelência exigidos para o funcionamento das unidades Vapt Vupt.

Esses desenvolvimentos são parte de uma estratégia contínua para manter a infraestrutura dos Vapt Vupt em alinhamento com as tecnologias mais atuais e com os mais altos padrões de qualidade e segurança. A adoção desses sistemas não só melhora a performance operacional como também gera um impacto positivo na experiência do usuário e na conservação dos recursos ambientais.

A manutenção periódica e as atualizações em curso são a garantia de que o serviço público mantenha a sua constante evolução, acompanhando assim as expectativas crescentes dos cidadãos que buscam eficiência e confiabilidade nos serviços que usufruem.

2.4 Área de Patrimônio

Durante cada inspeção, um ponto crucial foi a avaliação dos equipamentos nas respectivas unidades. Pudemos observar que estes estão em ótimas condições, bem conservados e integralmente

aptos para a utilização com padrões de eficiência esperados. Este estado de conservação reitera a conformidade de todas as unidades com as diretrizes estabelecidas no edital.

2.4.1 Unidade Vapt Vupt – Antônio Bezerra, Fortaleza

É importante realçar um aspecto observado especificamente na unidade de Antônio Bezerra. Identificou-se que o andar superior da unidade está sendo empregado como depósito para bens que estão em estado de inservibilidade, ou seja, elementos que apresentam quebras ou outras avarias que inviabilizam seu uso, e que não podem ser remodelados ou reaproveitados para outras funções.

Destacamos a urgência na remoção desses bens. Eles não só ocupam um espaço precioso que poderia ser utilizado de maneira mais produtiva, como também representam uma situação que precisa ser normatizada. A Concessionária necessita de nossa autorização para proceder com a eliminação desses bens inservíveis.

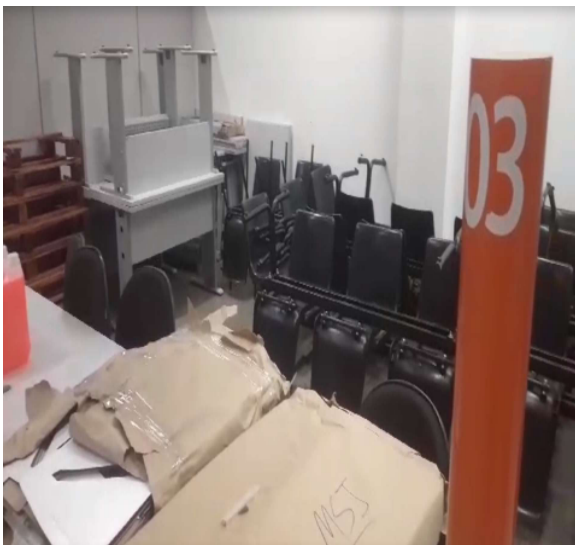


Figura 15: Bens Inservíveis



Figura 16: Bens Inservíveis



Figura 17: Bens Inservíveis



Figura 18: Bens Inservíveis




Figura 19: Bens Inservíveis



Figura 20: Bens Inservíveis



2.4.2 Lista de Bens Inservíveis

 CEARA SERVIÇOS S/A			
ITEM	DESCRIÇÃO	PATRIMÔNIO	UNIDADE
1	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001159	MESSEJANA
2	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001153	MESSEJANA
3	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001126	MESSEJANA
4	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001944	MESSEJANA
5	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001125	MESSEJANA
6	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001122	MESSEJANA
7	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001124	MESSEJANA
8	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001120	MESSEJANA
9	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001157	MESSEJANA
10	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001133	MESSEJANA
11	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001121	MESSEJANA
12	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001154	MESSEJANA
13	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001151	MESSEJANA
14	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001138	MESSEJANA
15	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001148	MESSEJANA
16	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001134	MESSEJANA
17	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001158	MESSEJANA
18	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001143	MESSEJANA
19	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001140	MESSEJANA
20	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM002299	MESSEJANA
21	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001142	MESSEJANA
22	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001152	MESSEJANA
23	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001127	MESSEJANA
24	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001130	MESSEJANA
25	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001131	MESSEJANA
26	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001139	MESSEJANA
27	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001144	MESSEJANA
28	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM002301	MESSEJANA
29	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001123	MESSEJANA
30	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001146	MESSEJANA
31	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001128	MESSEJANA
32	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001119	MESSEJANA
33	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001132	MESSEJANA
34	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001135	MESSEJANA
35	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001141	MESSEJANA
36	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001145	MESSEJANA
37	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001728	MESSEJANA
38	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001136	MESSEJANA
39	GR:ROUPEIRO DE AÇO COM 4 PORTAS	VVM001129	MESSEJANA
40	MICRO -ONDAS LG	VVM001171	MESSEJANA
41	MICRO -ONDAS LG	VVM001169	MESSEJANA
42	BEBEDOURO AZUL	VVM001178	MESSEJANA
43	BEBEDOURO AZUL	VVM001181	MESSEJANA
44	BEBEDOURO AZUL	VVM001180	MESSEJANA
45	BEBEDOURO AZUL	VVM001179	MESSEJANA

3.Sistemas Aplicativos

Em conformidade com as obrigações estabelecidas no Termo de Referência do contrato 107/2013, em sua cláusula 7, item 7.2, fizemos uma requisição formal à Concessionária, por meio do Ofício

GABSEC nº 3498/2023, para que fossem fornecidas informações detalhadas sobre os sistemas aplicativos em uso, fundamentais para o bom gerenciamento e desempenho operacional dos serviços Vapt Vupt. A ênfase foi colocada na exigência do contrato de que a Concessionária deveria não só gerenciar e implementar tais sistemas, mas também assegurar a continuidade, a compatibilidade e o desenvolvimento deles, de modo a cumprir com as funções administrativas, operacionais e gerenciais exigidas.

7.2 SISTEMAS APLICATIVOS

O gerenciamento e controle dos processos que comprometem o desempenho operacional dos serviços prestados pelas UNIDADES VAPT VUPT devem dispor de sistemas aplicativos que facilitem e auxiliem os gestores execução das suas atividades administrativas, operacionais e gerenciais.

Sendo assim, a CONCESSIONÁRIA será responsável, sempre que necessário, por desenvolver ou customizar os sistemas aplicativos integrantes do escopo de fornecimento.

(...)

A CONCESSIONÁRIA será responsável, sempre que necessário, pela implementação, aprimoramento e manutenção dos sistemas aplicativos, garantindo o seu pleno funcionamento e adequabilidade às necessidades funcionais e operacionais durante o período de vigência do contrato.

Destacamos a importância de que o Poder Concedente tenha garantida, conforme estipulado, a licença de uso perpétuo dos módulos de software aplicativo desenvolvidos, reforçando a necessidade de tal disposição ser cumprida sem incidência de custos adicionais.

(...)

A SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA deverá ter, sem qualquer ônus, licença de uso perpétuo dos módulos de software aplicativo a serem desenvolvidos para atendimento aos requisitos especificados neste documento.

Os aplicativos imprescindíveis a operacionalização das UNIDADES VAPT VUPT são:

A1. GESTÃO DO ATENDIMENTO POR SENHA

A2. CONTROLE DE DEMANDA

A3. CONTROLE DE ITENS E CHECK LIST NA TRIAGEM E RECEPÇÃO



- A4. *CONTROLE DE ESTOQUE*
- A5. *REGISTRO DE OCORRÊNCIAS*
- A6. *HELP ONLINE*
- A7. *GERENCIAMENTO TÉCNICO DE INFRAESTRUTURA DE TI*
- A8. *GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES*
- A9. *GERENCIAMENTO DE PESSOAL*

Recebemos em resposta um ofício delineando o uso do SIGA Manager, aplicativo que administra e controla eficazmente as operações relativas aos atendimentos do programa Vapt Vupt. Este sistema permite acompanhar detalhadamente as informações por atendimento, órgão, unidade e senha. A Concessionária também faz o envio diário de um relatório consolidado (R.A) por e-mail, contendo as informações de cada unidade, bem como as ocorrências operacionais e sociais.

Adicionalmente, fomos informados que o sistema OMD Soluções – Sistemas para ouvidorias é a ferramenta em uso para a gestão de manifestações (A8). Contudo, para as funcionalidades de controle de estoque (A4), gerenciamento técnico de infraestrutura de TI (A7) e gerenciamento de pessoal (A9), a Concessionária não especificou os sistemas aplicativos utilizados.

Um ponto de atenção é que não foi providenciada nenhuma informação sobre os códigos-fonte e a licença de uso perpétuo dos módulos de software desenvolvidos, em conformidade com o contrato 107/2013.

CLÁUSULA 25. DOS BENS REVERSÍVEIS

(...)

25.2.1. Deverão ser arrolados todos os imóveis, móveis, equipamentos, sistemas, softwares, contratos e direitos necessários à prestação adequada e contínua dos SERVIÇOS VAPT VUPT.

(...)

25.7. São BENS REVERSÍVEIS todos aqueles descritos no Anexo I do EDITAL, destinados à execução dos SERVIÇOS VAPT VUPT, a saber:

(...)

(v) os códigos-fonte e as licenças de uso, perpétuas ou não, dos softwares desenvolvidos, adquiridos, ou customizados para atendimento aos requisitos especificados no Anexo I do EDITAL;

4. Conclusão

Após uma fiscalização abrangente das operações das unidades Vapt Vupt, podemos afirmar que os achados da auditoria estão solidamente embasados em evidências criteriosas que refletem adequação, autenticidade e um alto grau de confiabilidade. A investigação detalhada em áreas como Tecnologia da Informação, Engenharia e Infraestrutura, Manutenção e Patrimônio revelou um desempenho operacional satisfatório em geral, com a maioria das unidades aderindo às especificações do contrato e aos padrões de qualidade exigidos.

No domínio da Tecnologia da Informação, constatou-se que os equipamentos, sistemas de backup, gerenciamento de estoque e segurança de rede estão operando eficazmente, alinhados aos recentes parâmetros de qualidade e demonstrando uma infraestrutura tecnológica coerente em toda a rede Vapt Vupt.

A área de Engenharia e Infraestrutura destacou-se por uma sólida estrutura organizacional e física, com ambientes devidamente iluminados e climatizados. Entretanto, identificou-se a necessidade de intervir na acessibilidade, especialmente para pessoas com deficiência visual, propondo o aprimoramento de recursos sensoriais e táteis.

Quanto ao setor de Manutenção, fomos gratificados por encontrar sistemas bem mantidos e um nível de conservação que denota manutenção proativa. A implementação de sistemas automatizados na unidade de Antônio Bezerra é um avanço louvável, indicativo do empenho na modernização e práticas sustentáveis.

No aspecto patrimonial, os equipamentos revelaram-se bem conservados, mas a unidade de Antônio Bezerra mostrou uma demanda urgente por intervenção no que concerne ao armazenamento dos bens inservíveis, requerendo atenção imediata do Poder Concedente para a autorização de retirada destes itens.

Adicionalmente, foi solicitado informações detalhadas sobre os sistemas aplicativos conforme estabelecido no contrato 107/2013. Embora tenha sido recebida uma descrição dos sistemas

atualmente em uso, faltaram especificações sobre alguns aplicativos e, notavelmente, não foram fornecidas informações concernentes aos códigos-fonte ou à licença de uso perpétuo dos software aplicativos desenvolvidos, um requisito contratual crítico.

Face ao exposto, a comissão sugere que o Poder Concedente:

1. Emita autorização para o procedimento adequado de desativação e remoção de bens inservíveis das unidades, particularmente a unidade de Antônio Bezerra, de forma a otimizar o uso do espaço.
2. Advogue pelo aprimoramento da acessibilidade para deficientes visuais em todos os aspectos, desde o sistema de chamada até a navegação independente pelas facilidades oferecidas em cada unidade, com a expansão do piso tátil e a implementação de alertas sonoros.

Com esse conjunto de ações, a comissão tem a convicção de que o serviço oferecido à população pelas unidades Vapt Vupt permanecerá não apenas eficiente e confiável, mas também em constante evolução e aprimoramento, alinhado com as melhores práticas de gestão e operação de serviços públicos.



ASSINATURAS

Francisco Ítalo Silvino Maja

Francisco Ítalo Silvino Maja

Orientador da Célula das Unidades Integrada de
Atendimento ao Cidadão

Samuel de Sousa Costa

Samuel de Sousa Costa

Coordenadoria da Cidadania - COCID
Célula do Vapt Vupt - CEVAP

Matheus Bezerra Porto

Matheus Albuquerque Bezerra Porto

Coordenadoria da Cidadania - COCID
Célula do Vapt Vupt - CEVAP

José Gláucio Costa

José Gláucio Costa

Assessoria de Controle Interno - ASCIN

Liana Maria de Castro Bandeira

Liana Maria de Castro Bandeira

Assessoria de Controle Interno - ASCIN

Ana Beatriz Alencar Araripe Furtado

Ana Beatriz Alencar Araripe Furtado

Assessoria de Controle Interno - ASCIN

TÉCNICO DE APOIO

Josemiro Cruz dos Santos

Célula de Logística e Patrimônio - CELOP

Gladys Furtado Brasil

Assessoria de Controle Interno - ASCIN

João Victor da Silva Brito

João Victor da Silva Brito

Setor de Engenharia - SETENG

Francisco José Gonçalves de Sousa Júnior

Francisco José Gonçalves de Sousa Júnior

Setor de Manutenção - SETMAN

Samuel Fernandes Silveira

Samuel Fernandes Silveira

Coordenadoria de tecnologia da Informação e
Comunicação - COTIC

Daniilo Lima Catunda

Daniilo Lima Catunda

Célula de Logística e Patrimônio - CELOP

Ana Regina Aragão de Araújo Freitas Farias

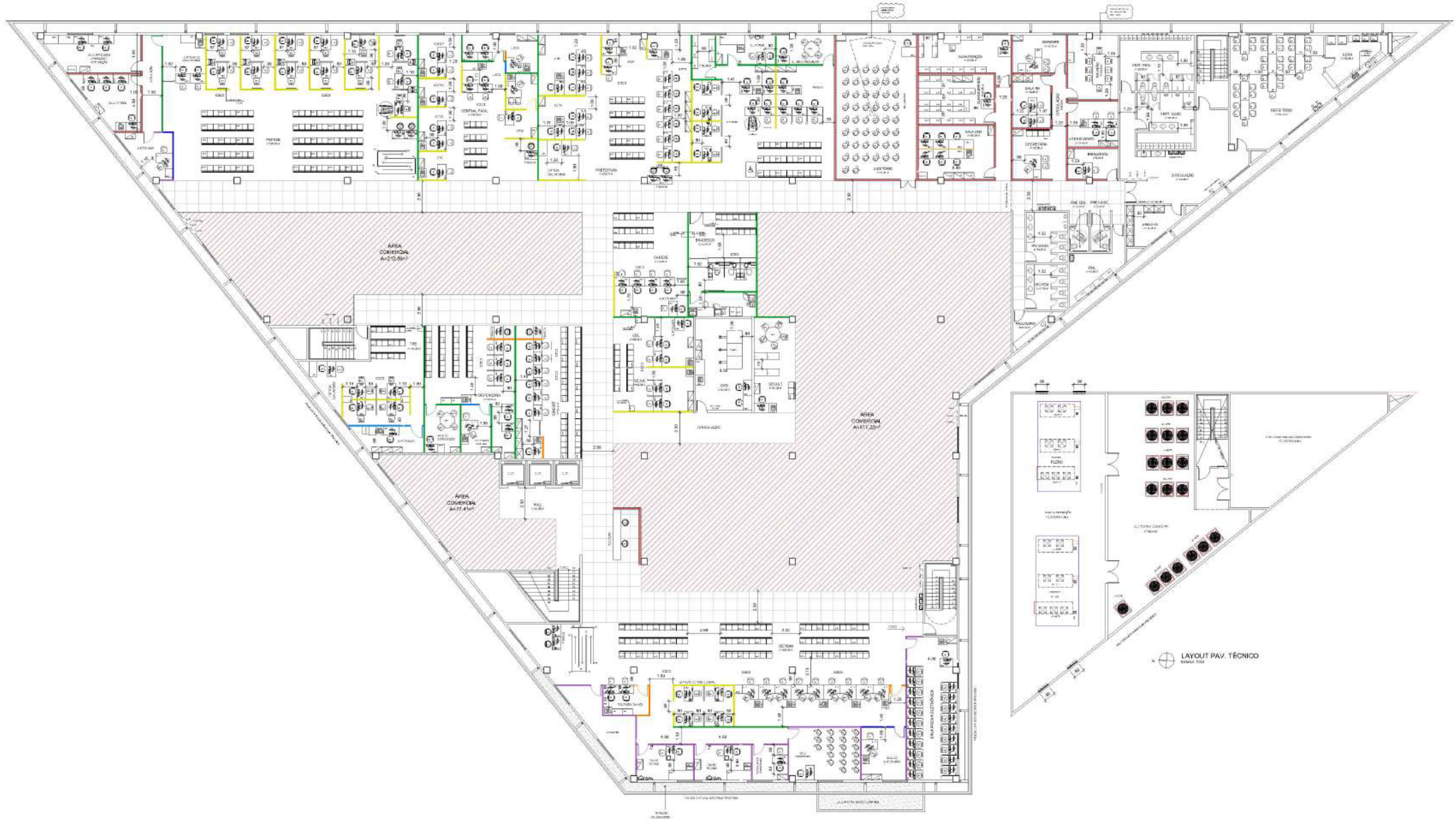
Ana Regina Aragão de Araújo Freitas Farias

Célula de Logística e Patrimônio - CELOP

Paulo Henrique Sousa Araújo

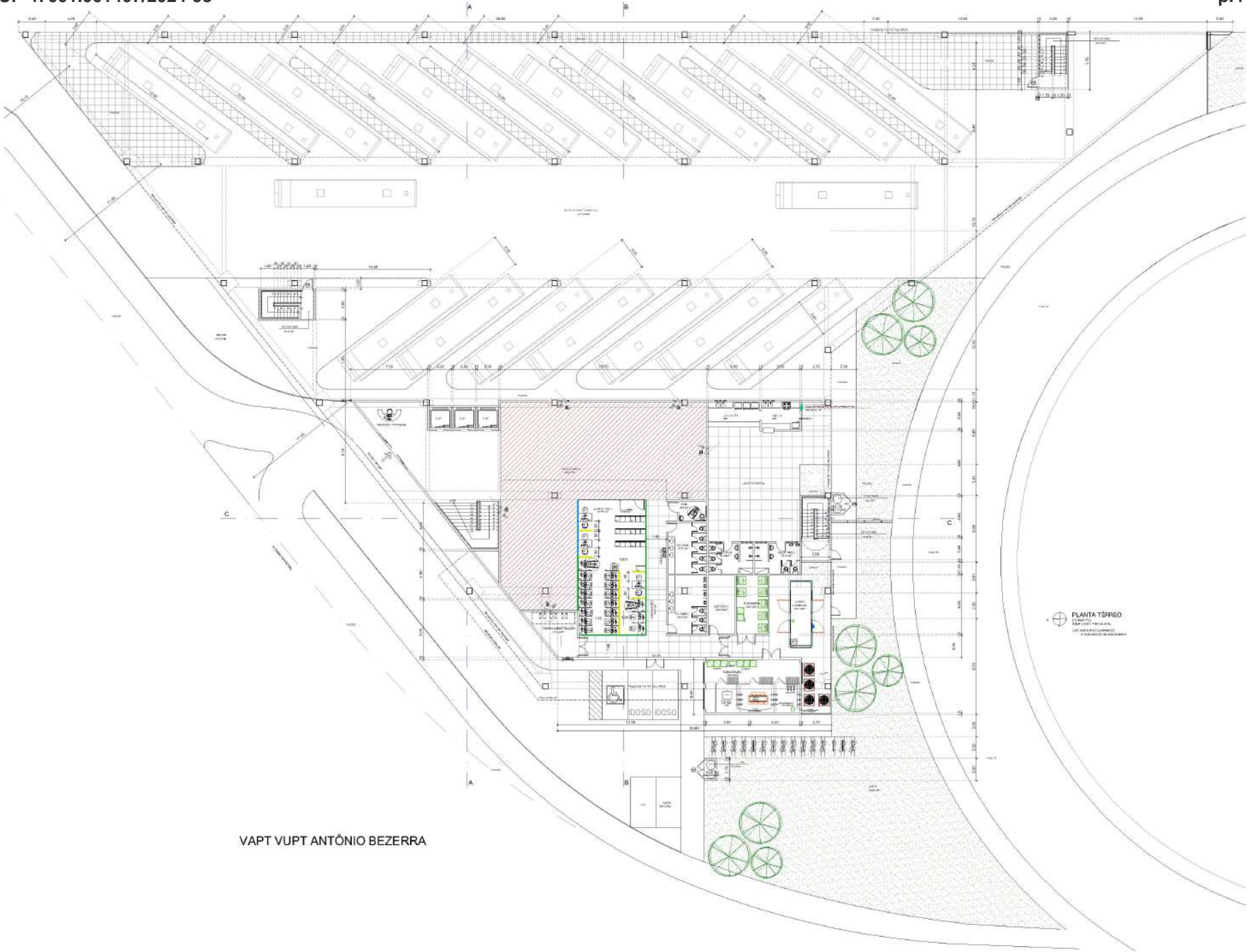
Célula de Logística e Patrimônio - CELOP

PAULO

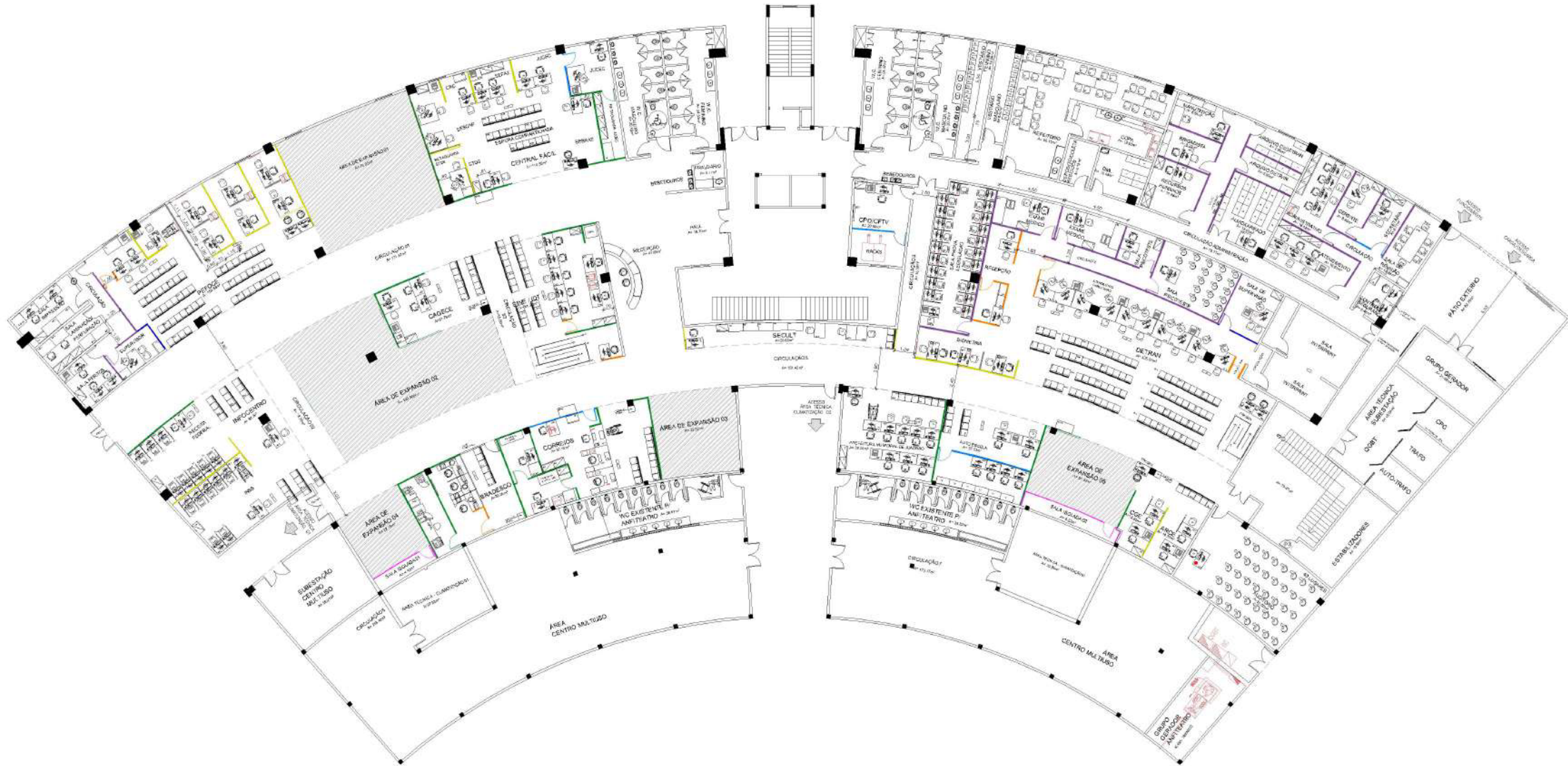


VAPT VUPT ANTÔNIO BEZERRA

LAYOUT PAV. SUPERIOR
BRUNO VIEIRA



VAPT VUPT ANTÔNIO BEZERRA



VAPT VUPT JUAZEIRO

N
PL. LAYOUT - MOBILIÁRIO
ESCALA 1/100

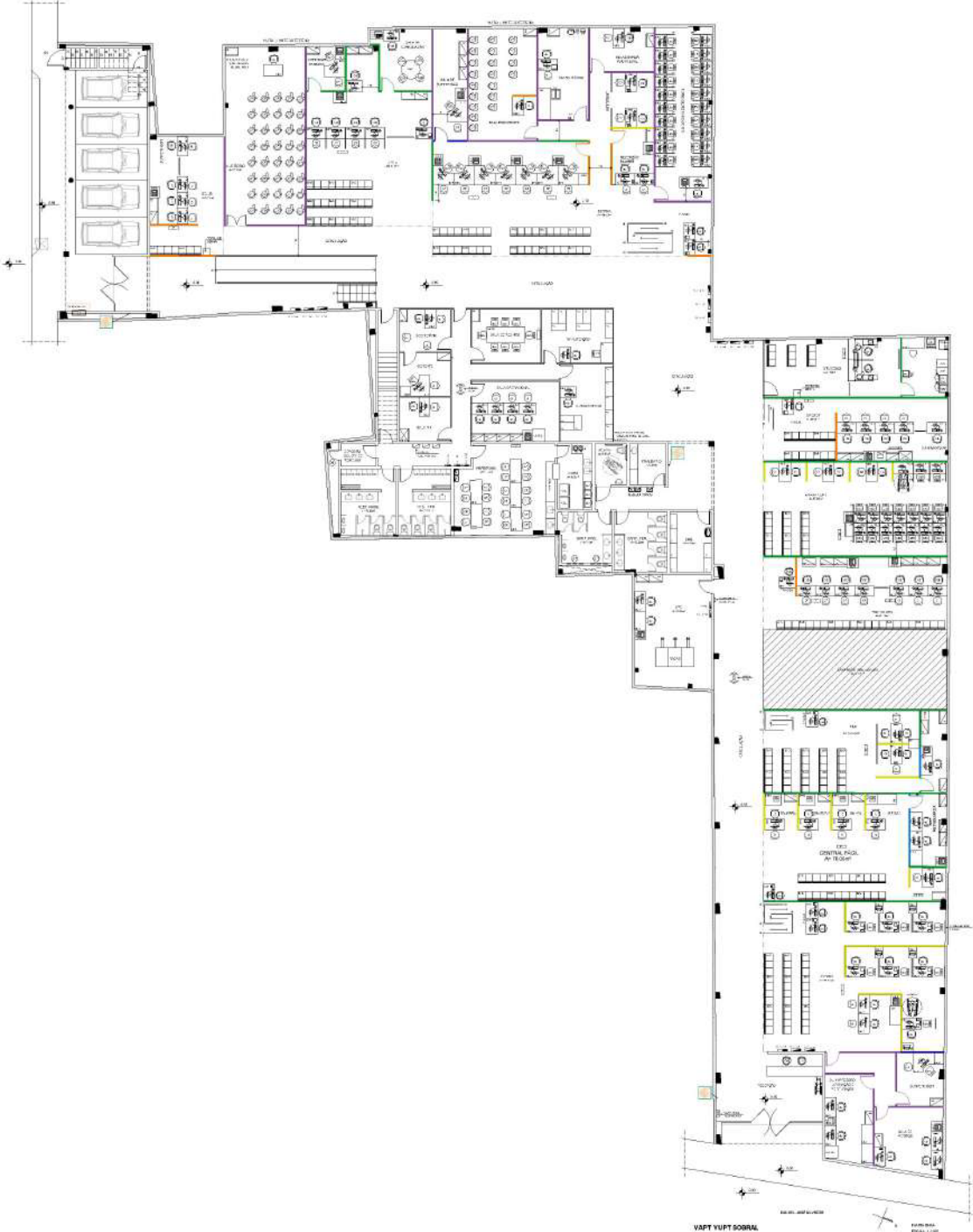
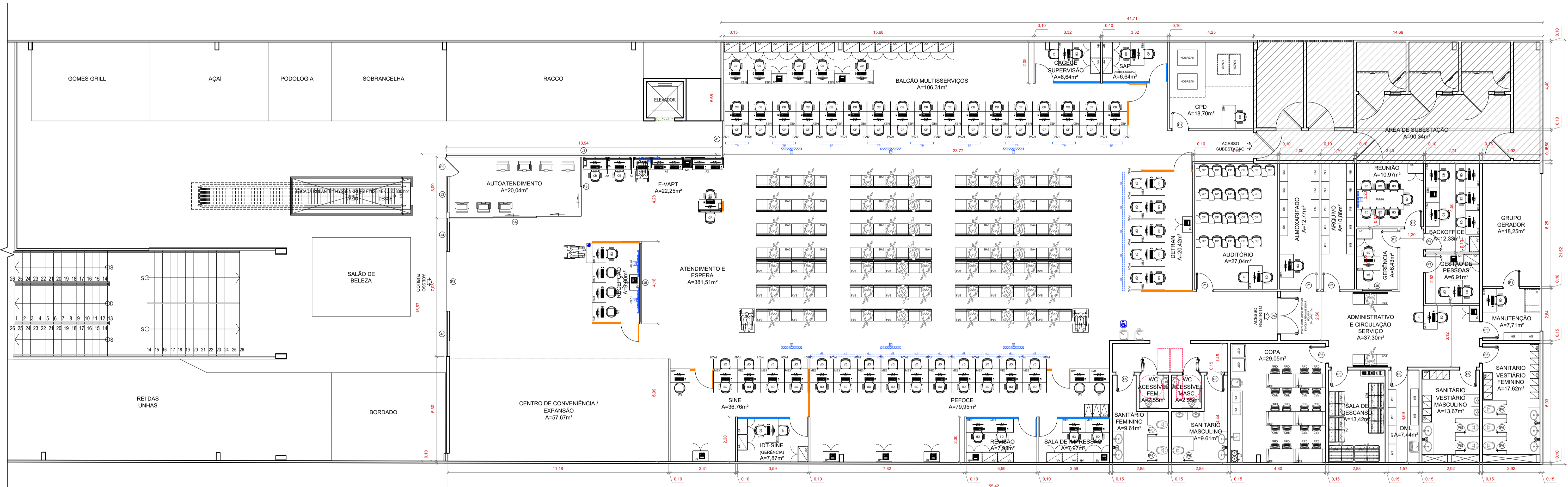
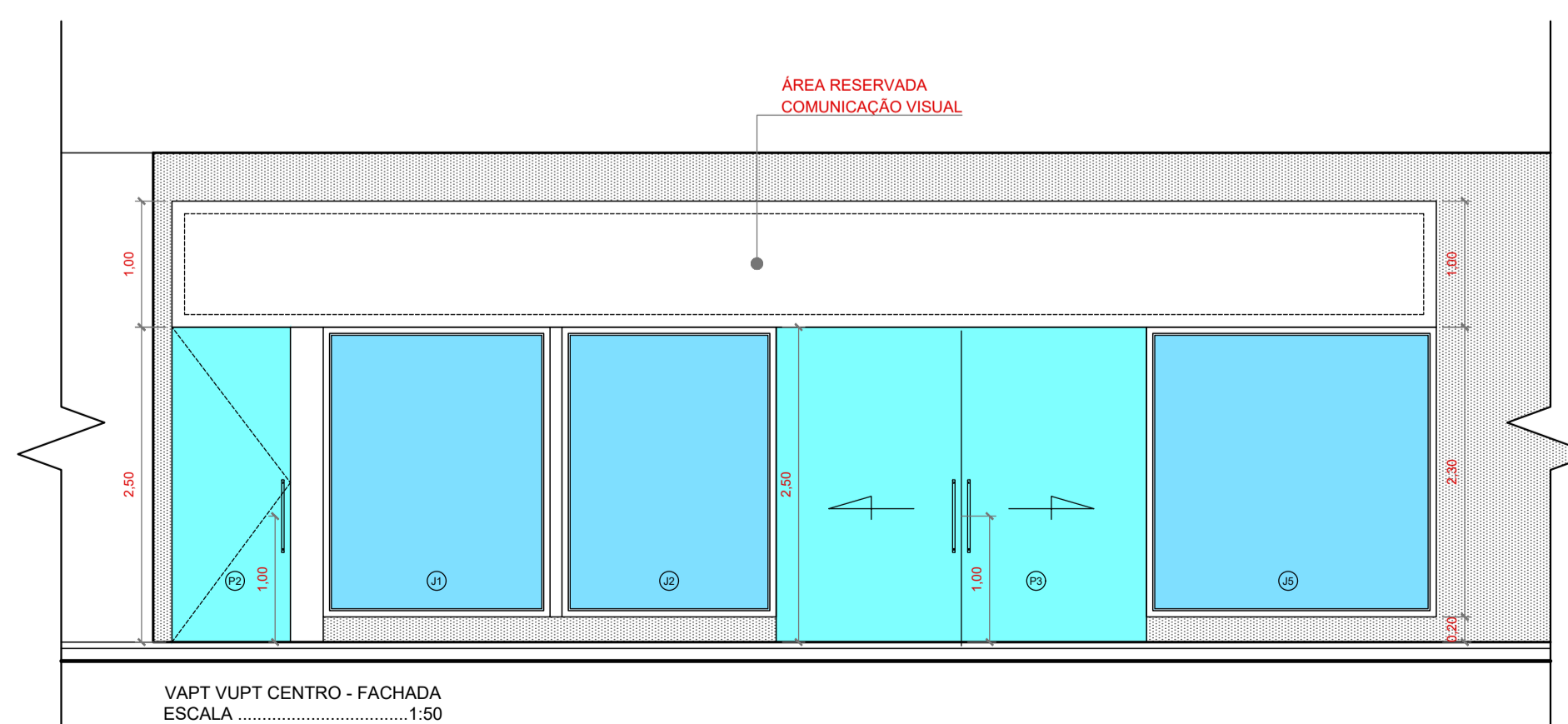


TABELA DE ESQUADRIAS							
COD	TIPO	LARGURA	ALTURA	PARAPEITO	MATERIAL	QTD	ÁREA (m²)
J1	Janela fixa	183	120	110	Vidro Temperado	1	2.20
J2	Janela fixa	1393,79	120	110	Vidro Temperado	1	16.72
J3	Janela fixa	180	120	180	Vidro Temperado	1	2.16
J4	Janela fixa	170	120	180	Vidro Temperado	1	2.04
J5	Janela fixa	400	120	110	Vidro Temperado	1	4.80
J6	Janela fixa	150	120	90	Aluminio e Vidro	1	1.80
J7	Janela fixa	230	120	180	Vidro Temperado	1	2.76
P1	Porta de abrir (drywall)	80	210	-	Madeira	9	1.68
P2	Porta pivotante	100	250	-	Vidro Temperado	1	2.50
P3	Porta de correr 2 folhas externa	300	250	-	Vidro Temperado	1	7.50
P4	Porta de abrir 2 folhas	180	210	-	Madeira e Vidro	1	3.78
P5	Porta de abrir	80	210	-	Madeira	8	1.68
P6	Porta de abrir	50	180	-	Aluminio	8	0.90
PJ1	Porta-janela 2 folhas	300	300	-	Vidro Temperado	1	9.00
PJ2	Porta-janela 3 folhas	665	300	-	Vidro Temperado	1	19.95

LEGENDA				
COD	TIPO	ALTURA	QTD	ÁREA (m²)
DV1	DIVISÓRIA CEGA	110	-	12.00
DV2	DIVISÓRIA MISTA	214	-	28.00
DV3	DIVISÓRIA CEGA	214	-	5.00
PD1	PORTA DIVISÓRIA	210	5	1.89
PD2	PORTA DIVISÓRIA	110	5	0.99
ALV	ALVENARIA	-	-	-
DR	DRYWALL	-	-	-



VAPT VUPT CENTRO - PLANTA BAIXA
LAYOUT
ESCALA 1:100
A=1.024,66m²



VAPT VUPT CENTRO - FACHADA
ESCALA 1:50

EMPREENDIMENTO/ENDEREÇO
VAPT VUPT CENTRO
RUA SENADOR POMPEU, 856 - CENTRO, FORTALEZA - CE, 60025-000

REALIZAÇÃO



FASE-PROJETO

PB- PROJETO DE ARQUITETURA

CONTEUDO

PLANTA LAYOUT
FACHADA PRINCIPAL

PROJETO AS BUILT

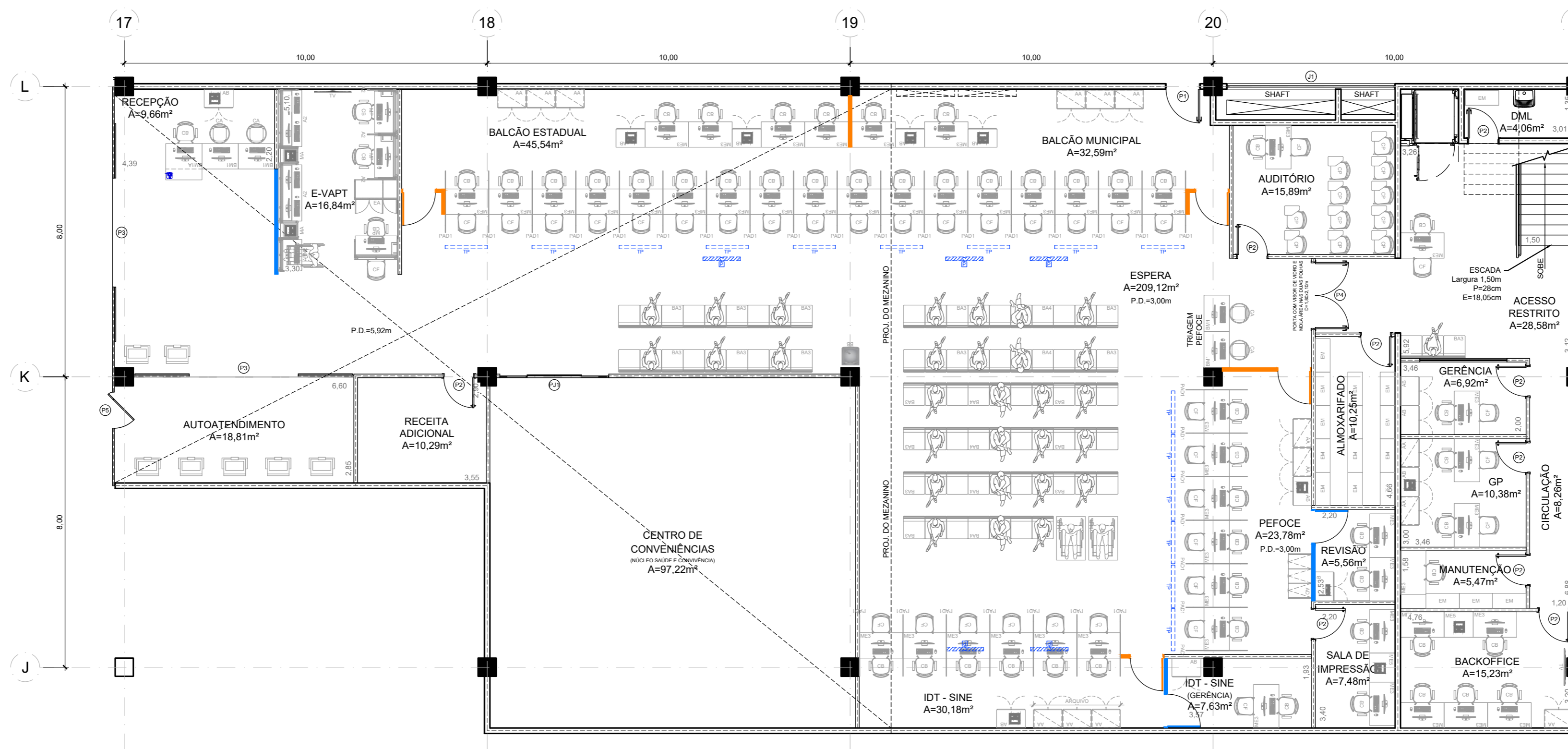
NºFRACHA

LAY
R05

Responsável
RODRIGO NASCIMENTO

Desenhista
Escala
1/100

Arquivo
WP-CENTRO-ARQ-LAY-R05.DWG



1 PLANTA BAIXA - TÉRREO
1:100

TABELA DE ESQUADRIAS

COD	TIPO	LARGURA	ALTURA	PARAPEITO	MATERIAL	QTD	ÁREA (m²)
J1	Janela fixa	465	100	110	Veneziana de Alumínio	1	4.65
J2	Janela fixa	1040.0000	220	40	Vidro Temperado	1	22.88
P1	Porta de abrir	90	210	-	Madeira	1	1.89
P2	Porta de abrir	80	210	-	Madeira	9	1.68
P3	Porta de correr 2 folhas externa	300	210	-	Alumínio e Vidro	2	6.30
P4	Porta de abrir 2 folhas	180	210	-	Madeira e Vidro	1	3.78
P5	Porta pivotante	100	210	-	Vidro Temperado	1	2.10
PJ1	Porta-janela 4 folhas	300	210	-	Vidro	1	6.30

LEGENDA				
COD	TIPO	ALTURA	QTTDADE	
DV1	DIVISÓRIA CEGA	110	-	
DV2	DIVISÓRIA MISTA	214	-	
PD1	PORTA DIVISÓRIA	210	2	
PD2	PORTA DIVISÓRIA	110	4	

EMPREENDIMENTO/ENDEREÇO
VAPT VUPT PAPICU
ENDEREÇO R. DES. LAURO NOGUEIRA, 1500 - DE LOURDES - FORTALEZA - CE

REALIZAÇÃO



FASE-PROJETO

PB- PROJETO DE ARQUITETURA

CONTEÚDO

TÉRREO
PLANTA BAIXA - LAYOUT

PROJETO AS BUILT

NºPRACHA

LAY
R04

Responsável Técnico:
RODRIGO NASCIMENTO - CAU A63831-5

Escala
1/100

Arquivo
VVP-PAP-ARQ-LY-20221201.DWG