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 20

Relatório Semestral de acompanhamento e avaliação das ações relativas ao primeiro semestre de 2024 (janeiro a junho), apoiadas no contrato de parceria público-privada n° 107/2013.

2024.1

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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

2024.1

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

2.1.2 Da disponibilização dos locais para construção ……. 15

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……. 20

2.2.6 Da Estratégia Com Foco Na Inclusão Digital…….. 20

2.2.7 Gestão Do Atendimento……... 21

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……. 23

2.3 Beneficiários……. 23

3. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O CONTRATO……. 23

3.1 Revisões e Alterações……... 25

4. MECANISMO DE PAGAMENTO……... 28

5. MECANISMO DE FISCALIZAÇÃO/MONITORAMENTO/ ACOMPANHAMENTO DA PPP …… 30

5.1 Fiscalização e Monitoramento…….. 30

5.2 Acompanhamento……. 31

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

5.2.1 Controles de acompanhamento……. 31

5.2.2 Responsabilidades……. 32

6. RISCOS…… 33

6.1 Matriz de Riscos……... 33

7. EXECUÇÃO DO PROJETO…… 43

7.1 Obra…….. 43

7.2 Operação……... 47

7.2.1 Dos Bens……... 93

7.2.2 Projeções……... 94

7.2.3 Instrumentos Legais…….. 105

7.2.4 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2024.1…….. 107

7.2.5 Perfil Dos Beneficiários ……. 112

8. DESEMPENHO DA PPP……... 120

8.1 Indicadores De Desempenho Da Operação ……. 120

8.1.1 Desempenho Mensurado x Valor da Contraprestação Paga……. 121

8.1.2 Multas e/ou penalidades…… 121

8.2 Gestão de Riscos……... 121

8.3 Indicadores de Satisfação do Usuário e/ou de Imagem…… 132

8.3.1 Grau de Satisfação Geral (GSG)…….. 133

8.3.2 Tempo Médio de Espera – TME…….. 134

8.3.3 Tempo Médio de Atendimento (TMA)……. 134

8.3.4 Efetividade de Atendimento (EFA)…….. 135

8.3.5 Respostas às Manifestações (REM)……. 136

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

8.3.6 Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)……. 138

8.3.7 Disponibilidade de Sistema de Ar-condicionado (DSA)…….. 138

8.3.8 Disponibilidade do Sistema de Rede Local (DSR)……... 140

8.3.9 Não Conformidade nas condições de higiene e limpeza do ambiente (NCL)….. 140

8.3.10 Não Conformidade na Conservação Geral do Edifício e Instalações (NCE)…... 141

8.3.11 Percentual de Treinamento (PTR)…… 142

8.3.12 Qualidade de Serviço de Atendimento (QSA)……. 142

8.3.13 Qualidade de Serviço de Orientação (QSO)……. 144

8.4 Mecanismos de Pagamento……... 145

9. DADOS FINANCEIROS……... 150

9.1 Receita Anual da SPE……... 150

9.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE……. 152

9.3 Receita Poder Concedente ……... 170

9.4 Demonstrações Financeiras Legais……... 171

10. RESPONSÁVEIS POR ESTA PPP……... 172

ANEXOS

I – Minuta de Termo de Parceria

II – Contrato BNDES

III – Plantas das Unidades Vapt Vupt

IV – Termo de Cessão de Uso – Vapt Vupt Juazeiro

V – NOTA INFORMATIVA – Comercialização de senhas nos serviços VAPT VUPT 2024.1

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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……. 16

Tabela 4 Descrição de conceitos……. 21

Tabela 5 Informações monetárias do contrato…… 24

Tabela 6 Parâmetros dos Indicadores de Desempenho……... 29

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…….. 47

Tabela 11 Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana……. 58

Tabela 12 Relação de Órgãos e Serviços Unidade Sobral…… 64

Tabela 13 Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra……. 71

Tabela 14 Serviços Disponibilizados na Unidade Papicu…… 79

Tabela 15 Serviços Disponibilizados na Unidade Centro…… 85

Tabela 16 Demanda projetada x atendida……. 94

Tabela 17 Volume de atendimento x Meta edital 2024.1……. 99

Tabela 18 Volume atendimento x Meta edital (Juazeiro do Norte)……. 101

Tabela 19 Volume atendimento x Meta edital (Messejana)……. 102

Tabela 20 Volume atendimento x Meta edital (Sobral)……... 102

Tabela 21 Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)…… 103

Tabela 22 Volume atendimento x Meta edital (Papicu)……... 104

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 23	Volume atendimento x Meta edital (Centro)……...	104
Tabela 24	Avaliação dos riscos previstos…….	122
Tabela 25	Parâmetros de indicadores de desempenho (Anexo 7 do Edital)…….	132
Tabela 26	Resultados no período para GSG…….	133
Tabela 27	Resultados no período para TME……	134
Tabela 28	Resultados no período para TMA……...	134
Tabela 29	Resultados no período para EFA…….	135
Tabela 30	Resultados no período para REM……	136
Tabela 31	Resultados no período para DEI……..	138
Tabela 32	Resultados no período para DSA…….	138
Tabela 33	Resultados no período para DSR…….	140
Tabela 34	Resultados no período para NCL…….	140
Tabela 35	Resultados no período para NCE…….	141
Tabela 36	Resultados no período para PTR……..	142
Tabela 37	Resultados no período para QSA…….	142
Tabela 38	Resultados no período para QSO…….	144
Tabela 39	Valor da Contraprestação Pecuniária……...	146
Tabela 40	Histórico dos Ajustes Anuais……...	149
Tabela 41	Contraprestação Pecuniária por Unidade…….	150
Tabela 42	Custos e Despesas Consolidado……...	152
Tabela 43	Balanço Consolidado……...	153
Tabela 44	Balanço Central……	154

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 45 Balanço Antônio Bezerra……. 155

Tabela 46 Balanço Messejana…….. 156

Tabela 47 Balanço Sobral……. 157

Tabela 48 Balanço Juazeiro do Norte……... 158

Tabela 49 Balanço Papicu…….....……. 159

Tabela 50 Balanço Centro…….....……. 160

Tabela 51 Discriminação das Atividades das Receitas Acessórias…….. 161

Tabela 52 Receita Mensal……. 162

Tabela 53 Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados…… 164

Tabela 54 Valor repassado das receitas acessórias do semestre……... 170

Tabela 55 Custos e Despesas em Média Mensal…….. 170

Tabela 56 Lista de contatos SPS……... 172

FIGURA

Figura 1 Rede de relacionamento Vapt Vupt…….. 17

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…….. 19

Figura 6 Macroprocesso da unidade Vapt Vupt…….. 21

Figura 7 Registro de avaliação de atendimentos prestados na unidade do Vapt Vupt…….. 31

Figura 8 Margem de atendimento x Meta edital……. 101

Figura 9 Volume atendimento x meta edital (Juazeiro do Norte)……... 101

Figura 10 Volume atendimento x Meta edital (Messejana)…….. 102

Figura 11 Volume atendimento x Meta edital (Sobral)……. 103

Figura 12 Volume atendimento x Meta edital (Antônio Bezerra)……. 103

Figura 13 Volume atendimento x Meta edital (Papicu)…… 104

Figura 14 Volume atendimento x Meta edital (Centro)…… 105

Figura 15 Palestra SPS- Trabalho análogo a escravidão ……..... 107

Figura 16 Janeiro Branco …….....… 107

Figura 17 Palestra Lúpus e Alzheimer …….....……. 107

Figura 18 Palestra Volante Detran .....…….. 108

Figura 19 Palestra Volante – Síndrome de Down …….....…… 108

Figura 20 Dia do Consumidor …….....… 109

Figura 21 Dia das Mulheres....…….. 109

Figura 22 Dia da Conscientização do Autismo ……...…….. 109

Figura 23 Dia das Mães……. 110

Figura 24 Dia do Trabalho…….....…… 110

Figura 25 Enfrentamento da Violência contra Pessoa Idosa ……....……. 111

Figura 26 Dia D Vacinação …….....…….. 111

Figura 27 Educação Ambiental com a SEMA …….....…….. 112

Figura 28 Perfil – Juazeiro do Norte……. 112

Figura 29 Perfil – Messejana……. 114

Figura 30 Perfil – Sobral……... 115

Figura 31 Perfil – Antônio Bezerra……... 116

Figura 32 Perfil – Papicu……... 118

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 33 Perfil – Centro…….. 119

Figura 34 Verificação de tendência e comparativo entre unidades…….. 120

Figura 35 Acompanhamento da mensuração da temperatura do ar-condicionado pela manutenção……... 139

Figura 36 Verificação de NCL…….. 141

Figura 37 Verificação de NCE…….. 142

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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.

As informações fornecidas pela Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A, que possui o contrato de concessão administrativa dos **SERVIÇOS VAPT VUPT** e é responsável pela construção, implantação, operação, manutenção e gestão das seis unidades em operação no Estado, foram cuidadosamente analisadas e revisadas por esta Coordenadoria da Cidadania (COCID) para serem incluídas neste relatório de desempenho.

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.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ 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 m²	Área Total – 1.024,66 m² Área de Atendimento – 716,80 m²*

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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 m²	Área Total – 2.902,02 m² Área de Atendimento – 2.316,39 m²
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 m²	Área Total – 4.319,85 m² Área de Atendimento – 2.912,52 m²
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 m²	Área Total – 2.574,68 m² Área de Atendimento – 1.747,60 m²
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 m²	Área Total – 1.715,37 m²

* O projeto original para a unidade Centro, conforme descrito no edital, foi modificado e não implementado. Essa alteração ocorreu através do 4º termo aditivo, que introduziu três novas unidades ao contrato: Vapt Vupt Centro, Vapt Vupt Papicu e Vapt Vupt Parangaba. A inclusão dessas unidades foi necessária para expandir os serviços e atender à demanda crescente, já que a capacidade técnica das unidades em operação estava esgotada.

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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 m²	649 m²	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 m²	1.075m²	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	1.125m²	-

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;
- 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.

2.1.2 Da disponibilização dos locais para Construção

O Edital apresenta as 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:

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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. (Termo de Cessão de Uso está nos anexos)
Sobral	Concessionária/ desapropriação	Concessionária/ desapropriação	-

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 instrumentos legais, sendo Termos de Cooperação para os entes público e Contratos para os entes privados, celebrados respectivamente com a Secretaria da Proteção Social do Estado do Ceará – SPS e a Concessionária Ceará Serviços de atendimento ao Cidadão, garantindo assim o cumprimento das normas, dos direitos e deveres, estabelecendo 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:

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 01: Rede de relacionamento Vapt Vupt

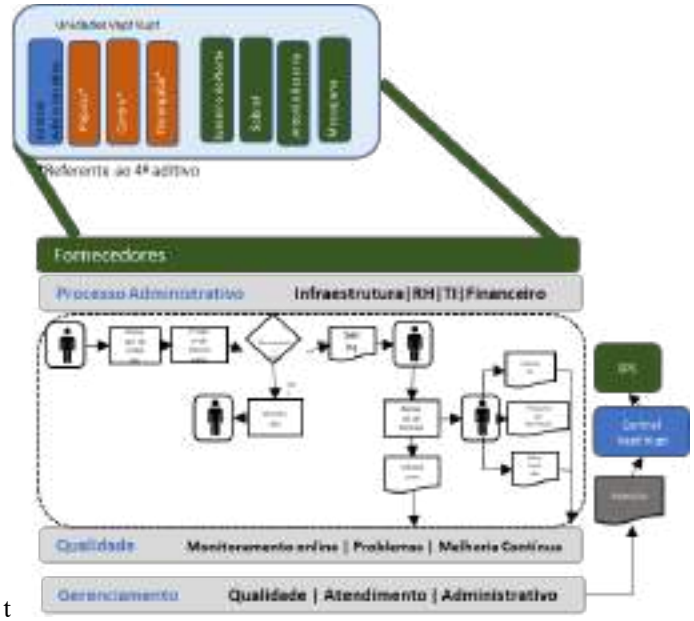
2.2.2 Operacionalização Do Conceito De Gestão Integrada

CENTRAL VAPT VUP

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 Vup

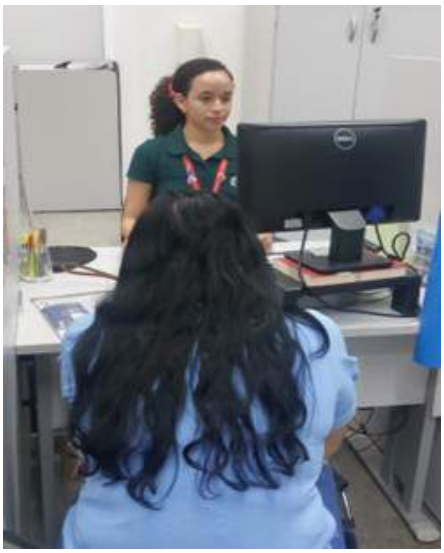


t

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 03: Atendimento ao cidadão (triagem)

Figura 04: Atendimento ao cidadão (guichê)



Fonte: Elaboração própria da Concessionária Ceará Cidadão (2023)

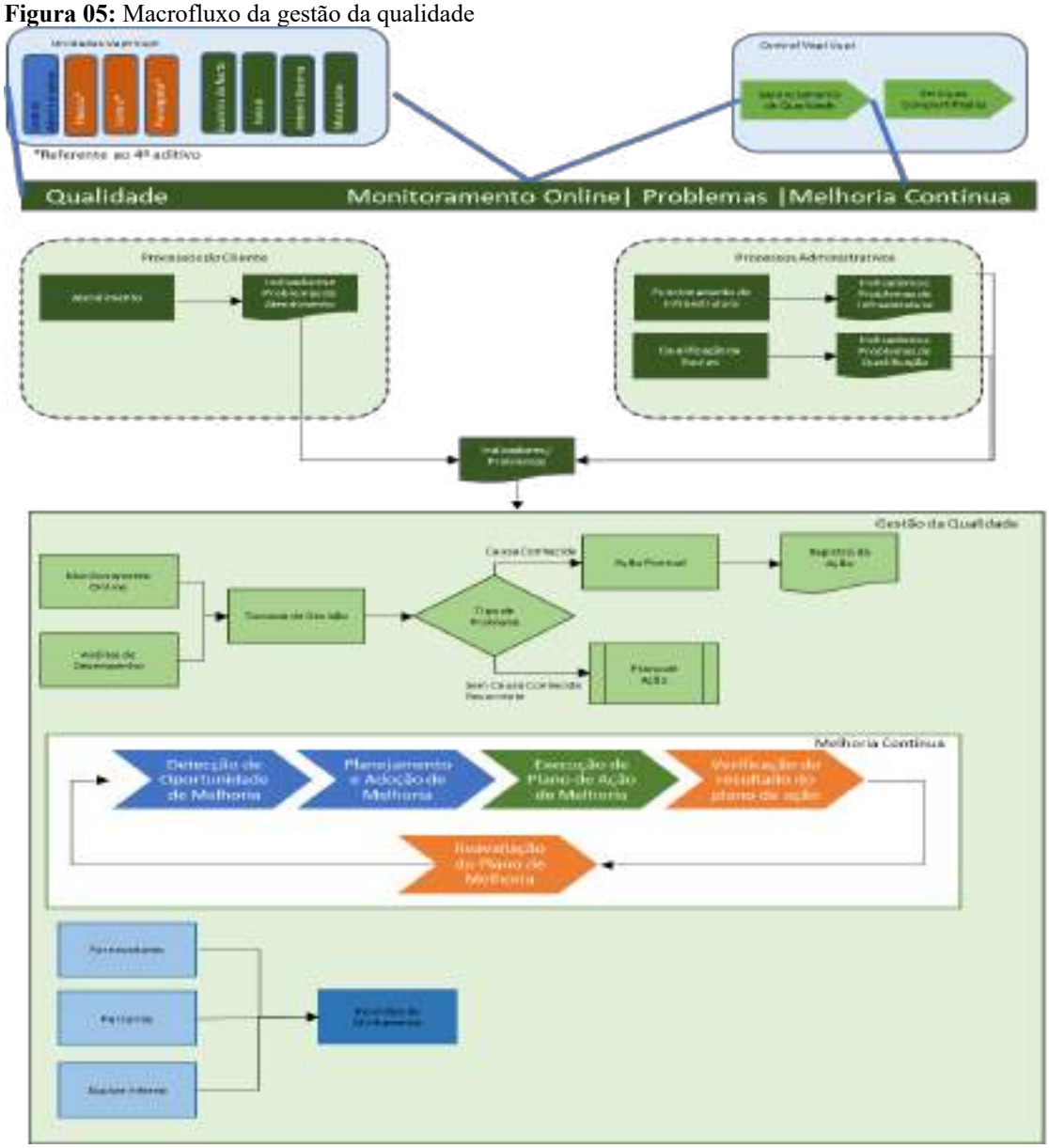
2.2.3 Gestão Da Qualidade

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

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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;

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

- 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.

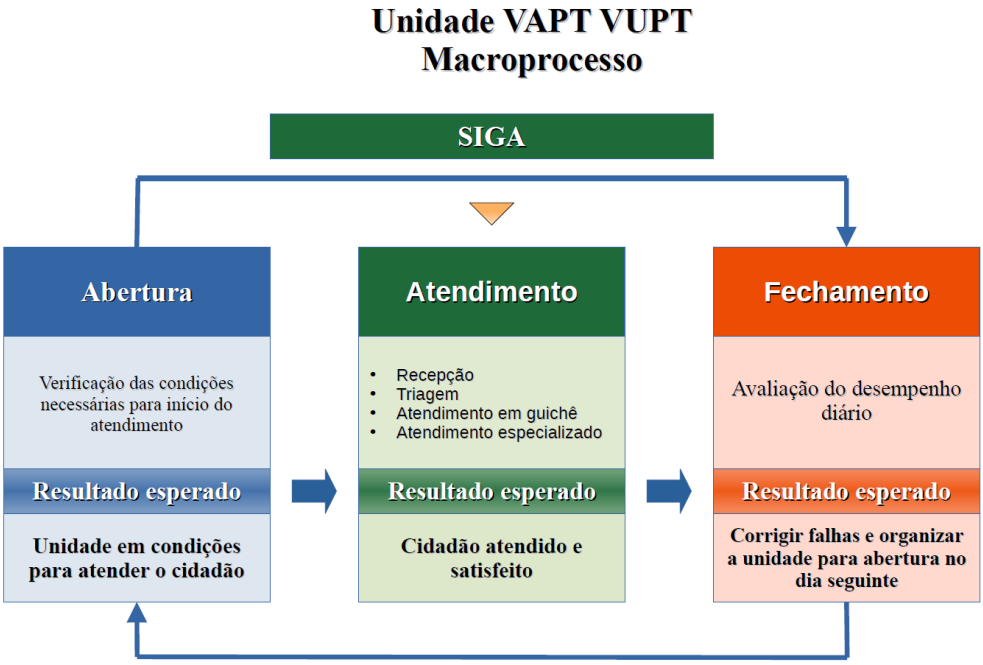
Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Dado	Descrição
Número de guichês aberto	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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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
	Proposta Comercial	4º Termo Aditivo
Prazo de Concessão	15 anos	7 anos
Valor do Ressarcimento dos Estudos (R$ x 1.000)	1.865	703
Valor Global do Contrato (R$ x 1.000)*	640.622	165.521
Valor do Aporte Público (R$ x 1.000)	-	-
Contraprestação Total Anual (R$ x 1.000)**	44.181	27.872
Contraprestação Total Mensal (R$ x 1.000)**	3.682	2.323
Investimento – CAPEX (R$ x 1.000)	108.427	21.361
Operação – OPEX (R$ x 1.000)	481.922	107.293
Taxa Interna de Retorno (%)	9,38	9,38
Value for Money – VfM (R$ x 1.000)***	203.866	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.º20120002 – SEJUS). O valor na 3ª coluna, faz referência às 03 novas unidades.*

Assim, as informações contidas na tabela acima, em sua 1ª coluna, faz referência aos valores da proposta comercial original, detalhando a composição de valores previstos no projeto. Cabe informar que durante os anos executados, as correções monetárias se fizeram com base nos 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.

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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).

Importa destacar que a contraprestação da unidade Parangaba não está sendo executada, tendo em vista que a Ordem de Serviço não foi emitida e o pagamento só ocorrerá após a disponibilização da unidade. De acordo com a cláusula 10.3 do contrato 107/2013:

> *"10.3. A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA somente será paga a partir da disponibilização dos SERVIÇOS VAPT VUPT pela CONCESSIONÁRIA, ficando ressalvado que os pagamentos poderão ser feitos proporcionalmente ao número de UNIDADES VAPT VUPT disponibilizadas pela CONCESSIONÁRIA."*

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;

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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:

Coeficiente de Eficiência (COEF):

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

- Periodicidade: Mensal.

O COEF será obtido por meio da seguinte expressão:

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Tabela 06: Parâmetros dos Indicadores de Desempenho

Característico de Qualidade	Nº	Indicador de Desempenho	Unidade	Como Medir
Satisfação do Cliente/Usuário		SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS		
	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
Condições de Infraestrutura		SISTEMA DE CONTROLE DE OCORRÊNCIAS		
	6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	%	Horas de Atendimento -Horas em Manutenção Mensal (computadores, impressoras, scanners, câmeras)/Quantidade Total de Horas Atendimento
	7	Disponibilidade Geral nos Equipamentos de Apoio (Ar condicionado)	Minutos	Horas Trabalhadas do Ar Condicionado durante o período de Atendimento/Quantidade Total de Horas Atendimento
	8	Disponibilidade Geral nos Equipamentos TI e Comunicação (Rede Acesso Local)	Minutos	Horas em Operação durante o período de atendimento/QuantidadeTotal de Horas Atendimento
		CHECK LIST		
	9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambientes e banheiros	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list
	10	Não conformidade na conservação geral do Edifício e instalações	Quantidade	Quantidade de NC encontradas de acordo com Check list
Qualificação da Equipe		CONTROLE DE TREINAMENTO		
	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*

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 pelas 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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

5.2 Acompanhamento

O acompanhamento é realizado pela célula Vapt Vupt por meio de pasta compartilhada em rede com validação de senha onde estão disponibilizadas as evidências pela concessionária, além de checagem por amostragem.

5.2.1 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

A B C

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

Fonte: Elaboração própria da Concessionária Ceará Cidadão (2023)

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 CEARA – ETICE	Prover e assessorar quanto à infraestrutura de tecnologia da informação para o funcionamento das UNIDADES VAPT VUPT.
COMITÊ DE CONSULTIVO	Promover discussões com foco na melhoria dos serviços prestados e na integração dos agentes envolvidos na operacionalização das UNIDADES VAPT VUPT.
UNIDADES VAPT VUPT	Prestar serviços públicos com excelência.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

	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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

	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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

	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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

		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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

	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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

		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.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

		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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 2.1.

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 Nº 1500 Lojas 2093 e 2094.

A implantação da Central VAPT VUPT assim como das demais unidades, foi iniciada após o estabelecimento da Ordem de Serviço da primeira unidade no dia 28 de janeiro de 2014, 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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Vale ressaltar os históricos de movimentações com relação à implantação de duas novas unidades Vapt Vupt (Parangaba e Papicu) 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 doo 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, ao tempo em que REVOGA, em seu Art. 3º, as supramencionadas Resoluções 03/2022 e 06/2022.;

- 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;

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

- A Ordem de Serviço da Unidade de Papicu foi assinada em 18 de outubro de 2022, implantada em fevereiro de 2023, já 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 N° 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 Concelho Gestor de Parceria Público-Privado – CGPPP;

- Em 30 de setembro de 2023, por meio do OF-CEN-097/2023, protocolado sob n° 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;

- Em 27 de novembro de 2024, a Nota Técnica nº 04/2023 – CEVAP/COCID/SPS foi elaborada para analisar a solicitação da concessionária referente à possível instalação de uma unidade do Vapt Vupt no Shopping Parangaba. A conclusão foi a concordância em atender a essa demanda, visando satisfazer o interesse público crucial do equipamento, oferecendo serviços de qualidade e eficiência à população por meio da expansão dos serviços do Governo do Estado pelo programa Vapt Vupt.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

- Em 5 de abril de 2024, o parecer técnico nº 04/2024 foi elaborado pelo Grupo Técnico de Parcerias (GTP), analisando os estudos de viabilidade técnica e econômico-financeira. Após análise e discussão, as recomendações foram encaminhadas à SPS para dar sequência ao processo.

- Em 10 de abril de 2024, por meio do OFÍCIO GABSEC N° 0519/2024, a SPS solicitou informações adicionais à Concessionária após reunião com o GTP para esclarecimento de pontos específicos.

- Em 22 de abril de 2024, por meio do OFÍCIO GABSEC N° 552/2024, a SPS requisitou mais informações após receber o parecer técnico nº 04/2024 do GTP.

- Em 15 de maio de 2024, por meio do OF-CEN-058/2024, protocolado sob nº NUP 47001.007262/2024-34, a concessionária forneceu respostas às perguntas e anexou o Estudo de Viabilidade Econômico-Financeira revisado e atualizado.

- Em 24 de maio de 2024, a Nota Técnica nº 01/2024 – CEVAP/COCID/SPS foi elaborada para analisar as modificações realizadas pela Concessionária Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S/A, no estudo de viabilidade técnica que discorre sobre a alteração da localização da unidade do Vapt Vupt no Shopping Parangaba, cuja as recomendações originam-se do Parecer Técnico nº 04/2024 do Grupo Técnico de Parcerias – GTP.

- Em 28 de junho de 2024, o Parecer Técnico nº 09/2024 foi elaborado pelo Grupo Técnico de Parcerias (GTP) e submetido ao Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas (CGPPP) para deliberação em reunião que se deu em 11 de julho de 2024. Tal parecer traz as análises acerca da manifestação da SPS por meio Nota Técnica nº 01/2024 – CEVAP/COCID/SPS, e que agora destaca 4 (quatro) pontos de atenção que merece maior elucidação da SPS. Após análise e discussão, as recomendações foram encaminhadas à SPS para dar sequência ao processo

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

7.2 Operação

A operação está ocorrendo dentro dos padrões estabelecido em edital, já mencionados nos itens 2.2 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

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
CAGECE – Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	117	117	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 - Análise e Aprovação Pro-			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	Atividade	2023.2	2024.1	Observação
	jeto Água			
	CG - Análise e Aprovação Projeto Esgoto			
	CG - Atendimento ao Agente			
	CG - Cadastramento de Faturas em Braile			
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente			
	CG - Certidão negativa			
	CG - Coleta e Análise de Esgoto			
	CG - Coleta não Cobrada de Esgoto			
	CG - Colete 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 Téc-			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	nica Projeto Água			
	CG - Financiamento de Serviços			
	CG - Injetamento Rede Água			
	CG - Instalação de Hidrante			
	CG - Instalação de Hidrômetro			
	CG - Instalação Eliminador de ar			
	CG - Interligação esgoto Cagece			
	CG - Laudo/Parecer Técnico			
	CG - Leitura informada pelo cliente			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida			
	CG - Ligação de esgoto			
	CG - Ligação de Esgoto Cagece			
	CG - Limpeza Poço de Visita			
	CG - Medição Pressão/Vazão Rede Água			
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas			
	CG - Outros			
	CG - Parcelamento de Débitos			
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece			
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água			
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto			
	CG - Reativação de débito - CADIN			
	CG - Reativação Faturamento Esgoto			
	CG - Recebimento Antecipado			
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência			
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	CG - Regularização de fraude/ Débitos			
	CG - Religação de Água			
	CG - Religação Urgente			
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG - Retirada de Hidrômetro			
	CG - Retirada eliminador de Ar			
	CG - Retorno			
	CG - Selagem do Hidrômetro			
	CG - Solicitação de Transferência de Débito-CADIN			
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG - Sondagem campo rede água			
	CG - Sondagem campo rede esgoto			
	CG - Substituição Caixa do Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG - Substituição de ligação de água			
	CG - Substituição de Registro Geral			
	CG - Substituição Kit Cavalete			
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG - Substituição Ligação Esgoto com Alteração Diâmetro			
	CG - Supressão de Ramal Predial			
	CG - Supressão para Ligação Cortada			
	CG - Supressão para Ligação Suprimida			
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG - Tamponamento Ligação Esgoto			
	CG - Transferência de Ligação de Água			
	CG - Vencimentos Opcionais			
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa			
	CG - Verificação consumo medido			
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto			
	CG - Verificação de Baixa			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	Pressão			
	CG - Verificação de Consumo Elevado			
	CG - Verificação de dados cadastrais			
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição			
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento			
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete			
	CG - Verificação de ligação executada não faturada			
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada			
	CG - Verificação de não recebimento de fatura			
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto			
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado			
	CG - Verificação interligação esgoto			
	CG - Verificação irregularidade na ligação			
	CG - Verificação de não recebimento de fatura			
	CG - Refaturamento			
	CG - Limpeza da caixa do hidrômetro padrão novo			
	CG - Revisão de dados cadastrais			
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água			
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	DH - 2ª Via de CNH	16	15	Foram desativados os serviços: DH - Solicitação Trans. Estrangeiro
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
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 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 - Informações	16	1	Foram desativados os serviços: JC - Alteração de Empresário Individual JC - Análise de balanços e documentos de interesse do Em-

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
				presário 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 - Inscrição de Empresa EIRELI JC - Inscrição de Empresário Individual JC - Recebimento de processos JC - Registro de balanço JC - Registro de livros
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	11	11	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 - 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	SZ - Cadastro de empresas manual			
	SZ - Cadastro de locadoras			
	SZ - Certidão negativa de débitos (WEB)			
	SZ - Certidão positiva de débitos			
	SZ - Certificado de regularidade			
	SZ - Comunicação de extravio de documentos e livros fiscais			
	SZ - Comunicação de extravio de ECF			
	SZ - Consulta sobre débitos de contribuintes			
	SZ - Convalidação de documentos fiscais			
	SZ - Credenciamento de gráficas			
	SZ - Denúncias de clientes externos			
	SZ - Exclusão de edital			
	SZ - Exclusão de regime especial de fiscalização			
	SZ - ICMS- Emissão de DAE			
	SZ - ICMS- Isenção para deficiente físico			
	SZ - ICMS- Isenção para taxista			
	SZ - ICMS- Restituição			
	SZ - Impugnação de auto de infração			
	SZ - IPVA- Emissão de certidão de quitação (WEB)			
	SZ - IPVA- Inclusão de veículo novo			
	SZ - IPVA- Isenção Deficiente físico			
	SZ - IPVA- Isenção taxista			
	SZ - ITCD- Inclusão da Guia			
	SZ - ITCD- Liberação da Guia			
	SZ - ITCD- Reavaliação			
	SZ - ITCD- Restituição			
	SZ - Nota fiscal avulsa- Inclusão			
	SZ - Parcelamento de ICMS			
	SZ - Parcelamento de ITCD			
	SZ - Reativação cadastral - FAC			
	SZ - Renovação de cadastro de locadoras - Somente no Período 01 a 31 de JULHO			
	SZ - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	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 credito Ceará Credi	12	12	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 - Retorno SINE			
	ST - Seguro Desemprego			
	ST - Seguro Justiça			
PF - Polícia Federal		25	0	Em 2024.1 a Polícia Federal encerrou as atividades na unidade

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
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 - Carteirinha do Autista (CIPTEA)			
	SD - Retorno			
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	SF - Alteração de nome de rua	27	27	Sem alterações
	SF - Alteração de titularidade indevida			
	SF - Cadastro de imóvel			
	SF - Cadastro de loteamento			
	SF - Cadastro de número			
	SF - Cadastro econômico de autônomos			
	SF - Declaração de idade do imóvel			
	SF - Desmembramento			
	SF - Desmembramento e remembramento de unidade imobiliária			
	SF - Emissão de DAM (diversos)			
	SF - Retorno			
	SF - Solicitação de Reavaliação de ITBI			
	SF - Transferência de titularidade			
	SF - Alteração cadastrais de pessoas jurídicas			
	SF - Alteração de cadastro e Titularidade			
	SF - Alteração de endereço de pessoas jurídicas			
	SF - Alteração de endereço MEI			
	SF - Cadastro de empresas e			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Juazeiro do Norte				
Orgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	MEI			
	SF - Contribuinte (Nota avulsa e boleto de cemitério)			
	SF - Declarações diversas			
	SF - Emissão de boleto de IPTU			
	SF - Emissão de boleto ISS anual			
	SF - ITBI (Outros serviços)			
	SF - Parcelamento de debito			
	SF - Parcelamento de debito de IPTU			
	SF - Renovação de alvará			
	SF - Renovação de alvará MEI			
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde	SU - Vacinação	1	1	Sem alterações
JUNTA MILITAR	JM - 2º Via de Comprovante de Alistamento	6	6	Sem alterações
	JM - Alistamento militar			
	JM - Carimbo Exercito			
	JM - Declaração de Desobrigação do Exercito			
	JM - Emissão de Taxas/Multas			
	JM - Entrega de certificados militares			
AMAJU - Autarquia Municipal de Meio Ambiente	AMJ - Atendimento AMAJU	1	1	Sem alterações
MULTISERVIÇOS	MS - Emissão do CPF	8	8	Foi desativado o serviço: MS - Emissão de 1ª via do CPF
	MS - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos(TRE)			
	MS - Consulta da Situação Eleitoral(TRE)			
	MS - Emissão de 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		**323**	**282**	

Os serviços foram acrescentados ou reduzidos de acordo com a demanda/necessidade do órgão. Durante o período de apuração desse relatório a Polícia Federal encerrou as

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

atividades dentro do Vapt Vupt, pois decidiu concentrar todos os seus atendimentos na própria sede.

Messejana

Tabela 11: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Messejana

Messejana				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico	SD - Abertura do MEI	29	17	Foram desativados os serviços: SD - Abertura e extrato de conta corrente SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais SD - Apoio na comercialização de produtos SD - Atendimento Orientação Microcrédito SD - Campanhas de valorização do consumo local SD - Capacitações em Economia Solidária SD - Depósito em conta corrente SD - Fortalecimento da organização comunitária SD - Inclusão financeira e bancária através de uma plataforma móvel (e-dinheiro), gratuita para a população SD - Mapeamentos socioprodutivos SD - Organização de feiras de produtos locais SD - Saque avulso através do celular
	SD - Alteração de dados do Programa Nossas Guerreiras			
	SD - Alteração de dados do MEI			
	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 - Capacitação em gestão de negócios			
	SD - Capacitação profissional para jovens e adultos			
	SD - Consultoria técnica empresarial			
	SD - Declaração do MEI			
	SD - Informações e Inscrições do Programa Nossas Guerreiras			
	SD - Inscrição dos Cursos Fortaleza Capacita			
	SD - Orientação para o Microcrédito			
	SD - Orientações Programa Nossas Guerreiras			
	SD - Outros			
	SD - Parcelamento Mei Simples Nacional			
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	CG - Alteração de Titularidade	87	76	Foram desativados os serviços: CG - Análise de água CG - Análise de Esgoto CG - Cadastramento de Faturas em Braile CG - Coleta e Análise de Esgoto CG - Coleta e Análise de Água CG - Despejo esgoto doméstico EE-I CG - Instalação Eliminador de ar CG - Leitura informada pelo cliente CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece CG - Retirada eliminador de Ar CG - Venda Agente a granel - C Pipa
	CG - Ampliação de rede de água			
	CG - Ampliação de rede de esgoto			
	CG - Análise de Pagamento			
	CG - Atendimento ao Agente			
	CG - Cadastramento de imóvel/cliente			
	CG - Certidão negativa			
	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			

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Órgão	Messejana Atividade	2023.2	2024.1	Observação
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto			
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto			
	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 - Interligação esgoto Cagece			
	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 - 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 - 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Órgão	Atividade	2023.2	2024.1	Observação
	Messejana			
	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 - Verificação consumo medido			
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto			
	CG - Verificação de Consumo Elevado			
	CG - Verificação de dados cadastrais			
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição			
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento			
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete			
	CG - Verificação de ligação executada não faturada			
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada			
	CG - Verificação de não recebimento de fatura			
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto			
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado			
	CG - Verificação interligação esgoto			
	CG - Verificação irregularidade na ligação			
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água			
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª via de CNH	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	DG - Abertura de Processo	7	6	Foi desativado o serviço:

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Messejana				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
Pública Geral do Estado do Ceará	DG - Consultas Processuais			DG - Realização de Audiência - Preparação de Petição
	DG - Emissão de ofício para isenção			
	DG - Realização de Audiência de Conciliação			
	DG - Orientação Jurídica			
	DG - Solicitação de Informações Gerais			
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal	21	17	Foram desativados os serviços: ET - Bolsa de Empregos ET - Reativação de Cartão ET - Restituição Estudantil ET - Vistoria de plataformas digitais ET - Bicicleta Integrada
	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)			
	EN - Entrega de Documentos			
	ET - Bilhete único urbano, bilhetinho e estudante (ETUFOR)			
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso			
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH	31	21	Foram desativados os serviços: IN - Antecedentes criminais da Justiça Federal IN - CERTIDÕES CASAMENTO / NASCIMENTO IN - CTPS Digital IN - Declaração NIS IN - Emissão de certidão eleitoral IN - ENEL Segunda via de fatura IN - Justificativa de ausência eleitoral IN - Quitação de débitos eleitorais IN - Serasa ONLINE IN - SPC ONLINE
	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 - Atualização cadastral do cidadão			
	IN - Boleto 2ª via de RG			
	IN - Cursos Interativos			
	IN - Entrega de Certificados			
	IN - Ficha de Manifestação			
	IN - Impressão 2ª via CPF			
	IN - Impressão do protocolo do agendamento			
	IN - Internet Livre			
	IN - Matrícula nos Cursos Interativos			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Messejana				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	IN - Ouvidoria do Governo CE			
	IN - Serviços DETRAN Online			
	IN - Situação Cadastral CPF			
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	12	9	Foram desativados os serviços: PC - 1ª Via de Identidade web PC - 2ª Via de Identidade web PC - Entrega de Identidade WEB
	PC - 2ª Via de Identidade			
	PC - Consulta de RG			
	PC - Correção de dados do RG			
	PC - Emissão da carteira de identidade			
	PC - Entrega de Identidade agendado			
	PC - Isenção de Taxa da 2º Via			
	PC- Correção de Dados com Biometria			
	PC- Correção de Dados Retaguarda			
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	11	11	Sem alterações
	PR - Abertura Direta de Reclamação			
	PR - Audiência de Conciliação			
	PR - Consulta fornecedor			
	PR - Descumprimento de acordo			
	PR - Linha Direta			
	PR - Notificação de retenção de documentação escolar			
	PR - Orientação Jurídica			
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)			
	PR - Simples consulta			
	PR - Vista dos Autos			
SAP - Secretaria da Administração Penitenciária	NC - Atendimento Assistente Social SAP	4	5	Foi incluído o serviço: NC - Cancelamento de Cadastro
	NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter			
	NC - Consulta SAP			
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares			
	NC - Cancelamento de Cadastro			
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	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi	12	8	Foram desativados os serviços: ST - Análise de credito Ceará Credi ST - Entrega de CTPS
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo			
	ST - Atendimento Ceará Credi			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Messejana				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
Trabalho	ST - Atendimento Seguro Desemprego			ST - Seguro Desemprego ST - Seguro desemprego agendado
	ST - Consulta de Seguro Desemprego			
	ST - Intermediação de Mão de Obra			
	ST - Isenção de Taxa do RG			
	ST - Seguro Justiça			
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	13	13	Até maio realizamos essas atividades com os servidores do órgão. Os serviços eram realizados pela internet no multiserviço, contudo não eram todos.
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário			
	TR - Consulta da Situação Eleitoral			
	TR - Correção			
	TR - Declaração			
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor			
	TR - Entrega de Documentos			
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais			
	TR - Justificativa Eleitoral			
	TR - Multa Eleitoral			
	TR - Retorno pagamento			
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos			
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos			
SESA – Secretaria da Saúde	SS - Vacinação	1	1	Sem alterações
MULTISSERVIÇOS	MS - Retirada de Efeito Suspensivo (normal e judicial) (AMC)	34	16	Foram desativados os serviços: MS - Emissão do CPF MS - Alteração de endereço no cadastro do IPTU(SEFIN) MS - Alteração de nome de Proprietário no cadastro do IPTU(SEFIN) MS - Cancelamento da Guia de ITBI(SEFIN) MS - Cancelamento de inscrição do ISS(SEFIN) MS - Cancelamento de Unidade Imobiliária(SEFIN) MS - Emissão de 1ª via do CPF MS - Reenvio de Senha para Emissão de Nota Fiscal de Serviços Eletrônica(SEFIN) MS - Restituição de valores(SEFIN) MS - Retorno pagamento(TRE) MS - Revalidação da Guia de ITBI vencida(SEFIN) MS - Solicitação de Avaliação de ITBI(SEFIN) MS - Solicitação de Compensação de Valores de ITBI(SEFIN) MS - Solicitação de Imunidade
	MS - Antecipação de Penalidade(AMC)			
	MS - Atendimento SEFIN Fortaleza(SEFIN)			
	MS - Consulta de Habilitação no Simples Nacional(SEFIN)			
	MS - Consulta Declaração Certidão ITBI(SEFIN)			
	MS - Defesa de Autuação(AMC)			
	MS - Indicação de Condutor(AMC)			
	MS - Prescrição de Multa(AMC)			
	MS - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância(AMC)			
	MS - Recurso de Multa - JARI(AMC)			
	MS - Ressarcimento(AMC)			
	MS - Revisão de Dados Cadastrais para ITBI(SEFIN)			
	MS - SEFIN			
	MS - Solicitação de Baixa de Pagamento(AMC)			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

Messejana				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	MS - Solicitação de Nada Consta(AMC)			
	MS - Solicitações Gerais(AMC)			de ITBI(SEFIN) MS - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros(SEFIN) MS - Solicitação de Isenção de
TRIBUNAL DE JUSTIÇA	TJ - Audiência (Testemunha / Parte)	0	13	Novo órgão
	TJ - Informações processuais e Orientações			
	TJ - Audiência (Testemunha) – JFCE			
	TJ - Audiência (Parte) – JFCE			
	TJ - Informações Processuais – JFCE			
	TJ - Orientações para emissão de Antecedentes Criminais – JFCE			
	TJ - Audiência (Testemunha) – TJCE			
	TJ - Senha de Processo – TJCE			
	TJ - Informações para a mulher – TJCE			
	TJ - Orientações para emissão de Antecedentes Criminais – TJCE			
	TJ - Consulta Simples			
	TJ - Audiência (Parte) –TJCE			
	TJ - Informações Processuais – TJCE			
TOTAL DE SERVIÇOS		283	234	

Alguns serviços foram acrescentados ou reduzidos de acordo com a demanda/necessidade do órgão. Durante o período de apuração desse relatório o órgão Tribunal de Justiça iniciou as atividades na unidade Messejana.

Sobral

Tabela 12: Relação de Órgãos e Serviços Unidade Sobral

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
DETRAN-Departamento Estadual de	DH - 1ª via de CNH	21	16	Foram desativados os serviços:
	DH - 2ª Via de CNH			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
Trânsito	DH - Adição de categoria			DH - Atualização de histórico DH - Rebaixamento de categoria DH - Recebimento de Ressalva DH - Recepção/Digital DH - Solicitação de PID
	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 - Renovação de CNH			
	DH - Solicitação Trans. Estrangeiro			
	DH - Transferência de pontuação			
E-VAPT VUPT	IN - Agendamento CNH	32	28	Foram desativados os serviços: IN - Agendamento INSS IN - Agendamento Ministério do Trabalho IN - CTPS Digital IN - Serasa ONLINE
	IN - Agendamento de serviços do Vapt Vupt			
	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 - 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 - Serviços DETRAN Online			
	IN - Situação Cadastral CPF			
	IN - Solicitação de Acesso à internet e Impressões			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	IN - Solicitação de Serviços Web			
	IN - SPC ONLINE			
	IN - Vacinação Sobral			
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	JC - Alteração de Empresário Individual	10	9	Foi desativado o serviço: JC - Inscrição de Empresa EIRELI
	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 Empresário Individual			
JUNTA MILITAR	JM - 2º Via de Comprovante de Alistamento	7	7	Sem Alterações
	JM - Alistamento militar			
	JM - Atendimento Junta Militar			
	JM - Carimbo Exercito			
	JM - Declaração de Desobrigação do Exercito			
	JM - Emissão de Taxas/Multas			
	JM - Entrega de certificados militares			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	12	7	Foram desativados os serviços: PC - 1ª Via de Identidade web PC - 2ª Via de Identidade web PC - Emissão da carteira de identidade PC - Emissão de carteira de identidade (AE) PC - Entrega de Identidade WEB
	PC - 2ª Via de Identidade			
	PC - Consulta de RG			
	PC - Correção de dados do RG			
	PC - Emissão de Antecedentes Criminais (folha corrida)			
	PC - Entrega de Identidade agendado			
	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	Foi desativado o serviço: SE - Declaração hidrossanitária Foi adicionado o serviço: SE - Desobstrução de Ramal
	SE - Tarifa social			
	SE - Aferição de hidrômetro			
	SE - Análise de Água			
	SE - Atendimento Água e Esgoto			
	SE - Atualização Cadastral			
	SE - Cadastramento de economias			
	SE - Comunicação de Vazamentos			
	SE - Cortes e Religação de água			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	SE - Deslocamento de cavalete			
	SE - Desobstrução de esgoto			
	SE - Desobstrução de Ramal			
	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 - Credenciamento de Deficiente	14	10	Foram desativados os serviços: CM - Atendimento cartão estacionamento e infrações SP - Atendimento Secretaria de Serviços Públicos SP - Declaração SP - Licença Médica
	CM - Credenciamento de Idoso			
	CM - Defesa Prévia			
	CM - Identificação de Infrator			
	CM - Recurso a JARI			
	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 - Certidão negativa de débitos (WEB)	50	12	Foram desativados os serviços: SZ - Alteração cadastral eletrônica SZ - Alteração cadastral manual SZ - Autorização e remoção de ECF SZ - Cadastro de empresas Eletrônico SZ - Cadastro de empresas manual SZ - Cadastro de locadoras SZ - Cadastro Emissor NFA SZ - Cadastro no ambiente seguro
	SZ - Certidão positiva de débitos			
	SZ - Certificado de regularidade			
	SZ - ICMS- Emissão de DAE			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	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 - Requerimento para exclusão de débito inscrito na dívida ativa			
	SZ - Retificação de DAEs			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 - Isenção para deficiente físico SZ - ICMS- Isenção para taxista SZ - ICMS- Restituição SZ - Impugnação de auto de infração SZ - ITCD- Inclusão da Guia SZ - ITCD- Liberação da Guia
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 Complemen-			

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	tar 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 Desenvolvimento do Trabalho	ST - Análise de credito Ceará Credi	11	13	Foram adicionados os serviços: ST - Seguro doméstico ST- Acerto
	ST - Assinatura de contrato Ceará Credi			
	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo			
	ST - Atendimento Ceará Credi			
	ST - Atendimento Seguro Desemprego			
	ST - Consulta de Seguro Desemprego			
	ST - Intermediação de Mão de Obra			
	ST - Isenção de Taxa do RG			
	ST - Retorno SINE			
	ST - Seguro Desemprego			
	ST - Seguro doméstico			
	ST- Acerto			
	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 Defin. 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 Construida			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	SA - Renovação Alvará Construção			
	SA - Renovação de Alvará de Funcionamento Regular			
	SA - Renovação de Alvará de Funcionamento Simplificado			
	SA - Retificação de Área			
	SA - Vistoria para Ligação de Água			
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico	SD - Consulta/Orientação MEI	2	6	Foram adicionados os serviços: SD - Abertura MEI SD - Atualização cadastral SD - Declaração Imposto de renda SD - Fechamento MEI
	SD - Abertura MEI			
	SD - Atualização cadastral			
	SD - Declaração Imposto de renda			
	SD - Fechamento MEI			
	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			
MULTISSERVIÇOS	MS - Emissão do CPF	2	7	Foram adicionados os serviços MS - Emissão de certidão eleitoral MS - Impressão 2ª via CPF MS - Justificativa de ausência eleitoral MS - Situação Cadastral CPF MS - Quitação de débitos eleitorais
	MS - Emissão de certidão eleitoral			
	MS - Impressão 2ª via CPF			
	MS - Justificativa de ausência eleitoral			
	MS - Situação Cadastral CPF			
	MS - Quitação de débitos eleitorais			
	MS - Emissão de 1ª via do CPF			
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	TR - Alistamento Eleitoral - Emissão de 1ª via de título de eleitor - com coleta de dados biométricos	13	13	Sem Alterações
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SOBRAL				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos			
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos			
VS - Vigilância Sanitária	VS - Requisição de Alvará Sanitário	-	6	A vigilância sanitária retomou as atividades.
	VS - Denúncia			
	VS - Consulta e Orientação			
	VS - Atendimento Vigilância Sanitária			
	VS - Mapas Farmacêuticos			
	PMS - Abertura de Processos			
TOTAL DE SERVIÇOS		**238**	**219**	

Houve alteração na disponibilidade dos serviços devido a solicitação dos órgãos. O órgão vigilância sanitária retomou suas atividades durante o período de apuração desse relatório.

Antônio Bezerra

Tabela 13: Serviços Disponibilizados na Unidade Antônio Bezerra

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
SDE- Secretaria de Desenvolvimento Econômico	SD - Abertura do MEI	28	13	Foram desativados os serviços: Atendimento SDE(MEI e Nossas Guerreira) SD - Acesso a novas ferramentas gerenciais SD - Alteração de dados do Programa Nossas Guerreiras SD - Cadastro da Documentação do Programa Nossas Guerreiras SD - Campanhas de valorização do consumo local SD - Capacitação em gestão de negócios SD - Capacitação profissional para jovens e adultos SD - Capacitações em Economia Solidária SD - Consultoria técnica empresarial SD - Depósito em conta corrente SD - Fortalecimento da organização comunitária SD - Inclusão financeira e bancária através de uma plataforma móvel (e-dinheiro), gratuita para a população SD - Mapeamentos socioprodutivos SD - Organização de feiras de produtos locais SD - Saque avulso através do celular
	SD - Abertura e extrato de conta corrente			
	SD - Alteração de dados do MEI			
	SD - Apoio na comercialização de produtos			
	SD - Baixa do MEI			
	SD - Boletos do MEI Simples Nacional			
	SD - Cadastro do GOV.BR Mei			
	SD - Declaração do MEI			
	SD - Informações e Inscrições do Programa Nossas Guerreiras			
	SD - Inscrição dos Cursos Fortaleza Capacita			
	SD - Orientação para o Microcrédito			
	SD - Orientações Programa Nossas Guerreiras			
	SD - Parcelamento Mei Simples Nacional			
CAGECE - Compa-	CG - Alteração de Titularidade	87	87	Sem alterações

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
nhia de Água e Esgoto do Ceará	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 - Colete e Análise de Água			
	CG - Confirmação de execução corte			
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação			
	CG - Conserto caixa hidrômetro			
	CG - Conserto de vazamento na rede			
	CG - Conserto vazamento ligação predial			
	CG - Correção de Dados Pessoais			
	CG - Corte Solicitado			
	CG - Deslocamento de Kit cavalete			
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto			
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto			
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I			
	CG - Destamponamento ligação esgoto			
	CG - Devolução de valores			
	CG - Emissão de 2ª via de fatura			
	CG - Emissão de carta de anuência			
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo			
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto			
	CG - Instalação de Hidrante			
	CG - Instalação de Hidrômetro			
	CG - Instalação Eliminador de ar			
	CG - Interligação esgoto Cagece			
	CG - Leitura informada pelo cliente			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida			
	CG - Ligação de esgoto			
	CG - Ligação de Esgoto Cagece			
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas			
	CG - Outros			
	CG - Parcelamento de Débitos			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece			
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água			
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto			
	CG - Reativação de débito - CADIN			
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência			
	CG - Reclamação de falta D´água			
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto			
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada			
	CG - Recuperação do Passeio			
	CG - Recuperação do Pavimento			
	CG - Registro de Atendimento			
	CG - Regularização de fraude/ Débitos			
	CG - Religação de Água			
	CG - Religação Urgente			
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG - Retirada de Hidrômetro			
	CG - Retirada eliminador de Ar			
	CG - Retorno			
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG - Sondagem campo rede água			
	CG - Sondagem campo rede esgoto			
	CG - Substituição de Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG - Substituição de ligação de água			
	CG - Substituição de Registro Geral			
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG - Supressão de Ramal Predial			
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG - Transferência de Ligação de Água			
	CG - Vencimentos Opcionais			
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa			
	CG - Verificação consumo medido			
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto			
	CG - Verificação de Consumo Elevado			
	CG - Verificação de dados cadastrais			
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição			
	CG - Verificação de Fonte própria abastecimento			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	CG - Verificação de hidrômetro/cavalete			
	CG - Verificação de ligação executada não faturada			
	CG - Verificação de ligação faturada e não executada			
	CG - Verificação de não recebimento de fatura			
	CG - Verificação de possibilidade de ligação de água ou esgoto			
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado			
	CG - Verificação interligação esgoto			
	CG - Verificação irregularidade na ligação			
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água			
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	DH - 1ª via de CNH	12	12	Sem alterações
	DH - 2ª Via de CNH			
	DH - Adição de categoria			
	DH - Atendimento DETRAN			
	DH - Averbação			
	DH - Captura Digital/Foto			
	DH - Consulta a processos			
	DH - Emissão da CNH definitiva			
	DH - Emissão de Declaração de Residência			
	DH - Emissão de nada consta			
	DH - Inclusão de atividade remunerada			
	DH - Renovação de CNH			
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza	ET - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano / Passe Livre Intermunicipal	20	12	Foram desativados os serviços: EN - Entrega de Documentos ET - Bicicleta Integrada ET - Bolsa de Empregos ET - Emissão de Carteira de Gratuidade para Deficiente ET - Entrega de Cartão do idoso ET - Renovação / Transferência / Reativação Cartão ET - Restituição Estudantil ET - Vistoria de plataformas digitais
	ET - Consulta			
	ET - Emissão de Bilhete Único			
	ET - Emissão de Bilhetinho			
	ET - Emissão de Carteira de Estudante			
	ET - Emissão de Gratuidade para Cidadão Idoso (65 anos)			
	ET - Entrega de Cartão Avulso			
	ET - Entrega de Cartão VT			
	ET - Entrega do bilhete urbano			
	ET - Entrega do Cartão BUM			
	ET - Reativação de Cartão			
	ET - Renovação da Gratuidade do Idoso			
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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	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			
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	PC - 1ª Via de Identidade	13	12	Foram desativados os serviços: PB - Emissão de DAE – Taxas - Retaguarda
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	12	11	Foram desativados os serviços: PR - Denúcia
	PR - Abertura Direta de Reclamação			
	PR - Audiência de Conciliação			
	PR - Consulta fornecedor			
	PR - Descumprimento de acordo			
	PR - Linha Direta			
	PR - Notificação de retenção de documentação escolar			
	PR - Orientação Jurídica			
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)			
	PR - Simples consulta			
	PR - Vista dos Autos			
SAP - Secretaria da Administração Penitenciária	NC - Atendimento Assistente Social SAP	3	7	Foram adicionados os serviços: NC - Renovação do Cartão de Visitas NC - Cancelamento de Visitas NC - Consulta SAP NC - Retorno SAP
	NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter			
	NC - Renovação do Cartão de Visitas			
	NC - Cancelamento de Visitas			
	NC - Consulta SAP			
	NC - Retorno SAP			
	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 credito 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	13	13	Período de atuação do TRE foi em fevereiro

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	TR - Cadastramento de Mesário Voluntário			
	TR - Consulta da Situação Eleitoral			
	TR - Correção			
	TR - Declaração			
	TR - Emissão de 2ª via de título de eleitor			
	TR - Entrega de Documentos			
	TR - Fornecimento de certidões de quitação e de crimes eleitorais			
	TR - Justificativa Eleitoral			
	TR - Multa Eleitoral			
	TR - Retorno pagamento			
	TR - Revisão Eleitoral com coleta de dados biométricos			
	TR - Transferência de domicílio eleitoral com coleta de dados biométricos			
DPGE - Defensoria Pública do Estado do Ceará	DG - 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 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Antônio Bezerra				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observação**
	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 - Situação Cadastral	33	11	Foi ativado o serviço: MS - Situação Cadastral Foram desativados os serviços: MS - Emissão do CPF 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 - 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 - Recurso ao CETRAN - 2ª Estância(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 pelo Valor Venal(SEFIN) MS - Solicitação de Reavaliação de ITBI(SEFIN)
	MS - Atendimento SEFIN Fortaleza(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 de Multa - JARI(AMC)			
	MS - Solicitação de Isenção de ITBI para Funcionário do Município e Outros(SEFIN)			
	MS - Solicitação de Nada Consta(AMC)			
	MS - Solicitação de Restituição de ITBI(SEFIN)			
	MS - Solicitações Gerais(AMC)			
TOTAL ANTONIO BEZERRA		303	260	

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

Houve alteração na disponibilidade dos serviços devido a solicitação dos órgãos. As alterações se encontram na coluna “Observações”.

Papicu

Tabela 14: Serviços Disponibilizados na Unidade Papicu

Papicu				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**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 imóvel/cliente			
	CG - Certidão negativa			
	CG - Coleta e Análise de Esgoto			
	CG - Colete 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Papicu				
Órgão	Atividade	2023.2	2024.1	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			
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Papicu				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	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 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Papicu				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	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, 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Papicu				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	ET - Vistoria de plataformas digitais			
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo	11	8	Foram desativados os serviços: ST - Análise de credito 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	34	34	Sem Alterações
	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 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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Papicu				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	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	10	10	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 - 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)	14	14	Sem Alterações
	PR - Abertura Direta de Reclamação			
	PR - Atendimento PROCON			
	PR - Consulta fornecedor			
	PR - Denúcia			
	PR - Descumprimento de acordo			
	PR - Linha Direta			
	PR - Mutirão			
	PR - Mutirão Renegociação			
	PR - Notificação de retenção de documentação escolar			
	PR - Orientação Jurídica			
	PR - Retorno de Carta de Informação Preliminar (CIP)			
	PR - Simples consulta			
	PR - Vista dos Autos			
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Atendimento SDHDS	7	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 Auxí-			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

Papicu				
Órgão	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	lio Brasil			
	SH - Revalidação do Cadastro Único do Auxílio Brasil			
	SH - Solicitação de gratuidade de certidão			
SESA – Secretaria da Saúde	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	13	-	Orgão não faz mais parte do programa Vapt Vupt e foram desativado todos os serviços
	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	235	219	

Houve alteração na disponibilidade dos serviços devido a solicitação dos órgãos. As alterações se encontram na coluna “Observações”.

Centro

Tabela 15: Serviços Disponibilizados na Unidade Centro

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**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 imóvel/cliente			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	Atividade	2023.2	2024.1	Observações
	CG - Certidão negativa			
	CG - Coleta e Análise de Esgoto			
	CG - Colete e Análise de Água			
	CG - Confirmação de execução corte			
	CG - Confirmação de irregularidade na ligação			
	CG - Conserto caixa hidrômetro			
	CG - Conserto de vazamento na rede			
	CG - Conserto vazamento ligação predial			
	CG - Correção de Dados Pessoais			
	CG - Corte Solicitado			
	CG - Deslocamento de Kit cavalete			
	CG - Desobstrução de Rede de Esgoto			
	CG - Desobstrução Ligação do Esgoto			
	CG - Despejo esgoto doméstico EE-I			
	CG - Destamponamento ligação esgoto			
	CG - Devolução de valores			
	CG - Emissão de 2ª via de fatura			
	CG - Emissão de carta de anuência			
	CG - Entrega de Fatura endereço alternativo			
	CG - Estudo de Viabilidade Técnica Projeto Esgoto			
	CG - Instalação de Hidrante			
	CG - Instalação de Hidrômetro			
	CG - Instalação Eliminador de ar			
	CG - Interligação esgoto Cagece			
	CG - Leitura informada pelo cliente			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro			
	CG - Ligação de água com instalação de hidrômetro para ligação suprimida			
	CG - Ligação de esgoto			
	CG - Ligação de Esgoto Cagece			
	CG - Outras reclamações / Elogios/ Sugestões / Críticas			
	CG - Outros			
	CG - Parcelamento de Débitos			
	CG - Pedido orçamento Financiamento de Interligação de Esgoto - Cagece			
	CG - Projeto /Orçamento de ramal Água			
	CG - Projeto/orçamento de ramal esgoto			
	CG - Reativação de débito - CADIN			
	CG - Reclamação de falta de água com ocorrência			
	CG - Reclamação de falta D´água			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	Atividade	2023.2	2024.1	Observações
	CG - Recolocação da tampa da caixa de ligação do Esgoto			
	CG - Recuperação caixa inspeção danificada			
	CG - Recuperação do Passeio			
	CG - Recuperação do Pavimento			
	CG - Registro de Atendimento			
	CG - Regularização de fraude/ Débitos			
	CG - Religação de Água			
	CG - Religação Urgente			
	CG - Retirada de fatura endereço alternativo			
	CG - Retirada de Hidrômetro			
	CG - Retirada eliminador de Ar			
	CG - Retorno			
	CG - Solicitação de viabilidade técnica / orçamento para instalação de hidrante			
	CG - Sondagem campo rede água			
	CG - Sondagem campo rede esgoto			
	CG - Substituição de Hidrômetro			
	CG - Substituição de Hidrômetro roubado			
	CG - Substituição de ligação de água			
	CG - Substituição de Registro Geral			
	CG - Substituição ligação com alteração diâmetro			
	CG - Supressão de Ramal Predial			
	CG - Suspensão de Faturamento de Esgoto			
	CG - Transferência de Ligação de Água			
	CG - Vencimentos Opcionais			
	CG - Venda Agente a granel - C Pipa			
	CG - Verificação consumo medido			
	CG - Verificação da retirada de vazamento oculto			
	CG - Verificação de Consumo Elevado			
	CG - Verificação de dados cadastrais			
	CG - Verificação de duplicidade de inscrição			
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	CG - Verificação de Serviço solicitado e não executado			
	CG - Verificação interligação esgoto			
	CG - Verificação irregularidade na ligação			
	CG - Verificação Vrs Lançamento fatura água			
DETRAN-Departamento Estadual de Trânsito	BU - Cadastramento de Bilhete Único Metropolitano	14	14	Sem alterações
	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			
	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	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, 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 Insti-	ST - Atendimento ao Trabalhador Autônomo	8	8	Sem alterações
	ST - Atendimento Seguro Desemprego			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
tuto de Desenvolvimento do Trabalho	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	35	Foram 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)
	Atendimento Multisserviços (TRE / CPF / SEFIN / AMC)			
	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 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)			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	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	10	10	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 - Entrega de Identidade agendado			
	PC - Entrega de Identidade WEB			
	PC - Isenção de Taxa da 2º Via			
SAP - Secretaria de Administração Penintenciária	NC - 2ª via Cartao de Visitante	12	12	Sem alterações
	NC - Alternativa Penal			
	NC - Atendimento Assistente Social SAP			
	NC - Atendimento Assistente Social SAP callcenter			
	NC - Atendimento SAP			
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares			
	NC - Cadastro de Visitas dos Familiares (genérico)			
	NC - Cancelamento de Visitas			
	NC - Consulta SAP			
	NC - Entrega do Cartão de Visitas			
	NC - Renovação do Cartão de Visitas			
	NC - Retorno SAP			
SDHDS - Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Desenvolvimento Social	SH - Atendimento SDHDS	7	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			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	SH - Solicitação de gratuidade de certidão			
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 Conciliação			
	DG - Orientação Jurídica			
	DG - Solicitação de Informações Gerais			
CPCE - Capitania dos Portos	CP - Inscrição Inicial / Registro / Transferência / Renovação / Cancelamento	23	23	Sem alterações
	CP - 2ª via Carteira Habilitação			
	CP - Agendamento exames habilitação			
	CP - Agregação Categoria Motonauta			
	CP - Ascensão de Categoria			
	CP - Embarcações Serviço Diversos			
	CP - Emissão / 2ª via de CTS Ex Alunos			
	CP - Emissão / Revalidação Etiqueta da CIR			
	CP - Emissão Carteira Habilitação			
	CP - Emissão Certidões Diversas			
	CP - Emissão de CHA / Arrais Amador / Motonauta / Mestre / Capitão			
	CP - Emissão Título Inscrição			
	CP - Estorno de GRU			
	CP - Homologação de Embarque			
	CP - Identificação			
	CP - Recebimento de Documentos			
	CP - Registro Averbações / Cancelamento de Ônus			
	CP - Renovação Carteira Habilitação			
	CP - Revalidação / 2ª via de CIR			
	CP - Revalidação / Emissão de Certificados			
	CP - Serviço de Identificação			
	CP - Transferência de Jurisdição			
	CPCE - Serviços Diversos			
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor	PR - Abertura da Carta de Informação Preliminar (CIP)	-	14	Novo órgão
	PR - Abertura Direta de Reclamação			
	PR - Atendimento PROCON			
	PR - Consulta fornecedor			
	PR - Denúcia			
	PR - Descumprimento de acordo			
	PR - Linha Direta			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

Centro				
Órgãos	**Atividade**	**2023.2**	**2024.1**	**Observações**
	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			
	TOTAL DE SERVIÇOS	**267**	**275**	

O órgão PROCON iniciou 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.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE – CEP: 60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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
	MÉDIA SEMESTRE																		
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	ATENDIDOS MÉDIA
AMC - Autarquia Municipal de Trânsito e Cidadania				1.000						1.600			189			231			
AMAJU - Autarquia Municipal de Meio Ambiente		7																	7
CAGECE - Companhia de Água e Esgoto do Ceará	3.000	3.283	7	8.160	7.269	26	2.000	96		2.860	6.868	10	2.814	2.519	11	4.179	7.276	9	27311
CDL - Câmara dos Dirigentes Lojistas	3.200			2.000			3.000			2.600									
CENTRAL FÁCIL	3.012																		
SESCAP - Sindicato das Empresas de Serviços Contáveis																			
SEDEST - Secretaria do Desenvolvimento Sustentável e do Turismo		488	1																488
CPCE - Capitania dos Portos											124						47		171
SETRAN - Secretaria de Estado de Transporte								184	3										184
CGE - Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado																			

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE																		
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	ATENDIDOS MÉDIA
SEBRAE - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Ceará	85																		
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	1.960	3436	6	1.759			1.480	459	1	2.814			210			273			3895
SEFAZ - Secretaria da Fazenda	292	70	0	1.578			2.080	145	3	2.520			126			189			215
SER - Secretaria Executiva Regional																			
CRC - Conselho Regional de Contabilidade	75																		
JUCEC - Junta Comercial do Estado do Ceará	600	16		1.079			216	3		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	6.200	61	3.464	6.310	27	2.685	7.052	24	6.062	4.365	3				3.738	2.295	4	26222
DPGE - Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará	870			2.200	542	0	640			3.500	210						126		878
ETUFOR - Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza					4.791	102					4.520	139	1155	1.450	46	1575	2.951	56	13712
HABITAFOR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Habitacional				300						300									

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE																		
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	ATENDIDOS MÉDIA
INFOCENTRO - E - Vapt	1.000	14.237	21	2.200	15.288	5	1.000	10.350		3.600	14.203		14.889	11.079		19.026	15.813		80970
INSS - Instituto Nacional de Seguro Social																			
JUNTA MILITAR		613	0	325				389	5	254									1002
OUVIDORIA	150			150			150			150									
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará	4.800	8.441	39	5.560	14.040	124	4.000	8.967	13	8.900	22.719	175	6.342	9.402	35	8.631	11.312	30	74879
POLÍCIA FEDERAL	1.100	98	1																98
PROCON - Proteção e Defesa do Consumidor					1029	0					997	5	378	251		483	363		2640
SRF - Secretaria da Receita Federal	900			600			800			780									
TRE - Tribunal Regional Eleitoral	432	90	4	1.091	925	7	317	292	4	1.745	597	17	3.213	537	6				2441
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					3.676	8					3.144	48	1995	1.299	6	3255	3.015	7	11134
SINE-IDT - Sistema Nacional de Emprego e Instituto de Desenvolvimento do Trabalho	654	2.200	4	1.649	2.471	16	479	2.824		2.638	3.076	19	1.491	501	9	2.016	1.049	6	12120
DRT - Delegacia Regional do Trabalho				1.102						1.763									
CEF - Caixa Econômica Federal	2.000			2.727			2.000			4.363									

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

ÓRGÃO	JUAZEIRO DO NORTE			MESSEJANA			SOBRAL			ANTÔNIO BEZERRA			PAPICU			CENTRO			TOTAL
	MÉDIA SEMESTRE																		
	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	PROJETADO	ATENDIDOS MÉDIA	DISPENSADOS MÉDIA	ATENDIDOS MÉDIA
SDE - Secretaria de Desenvolvimento Econômico					294						327	3							622
SESA - Secretaria da Saúde					786						652			1732					3170
SEUMA - Secretia de Urbanismo e Meio Ambiente								99	2										99
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde		717																	717
VIGILÂNCIA SANITÁRIA								10											10
STDE - Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Econômico								222	1										222
SEDHAS - Secretaria dos Direitos Humanos e Assistência Social								95	56										95
SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto								2991	24										2991
SAP - Secretaria de Administração Penitenciária					1306	6					1896	6				3738	698	3	3900
Multiserviços		518	2		535	6		212			685	20		791	7		661	18	3401
TEM - Ministério do trabalho e emprego													399						
SEPLAG - Secretaria de Planejamento e Gestão								2	0										2
Justiça Federal					8	5													8
TOTAL	**36.715**	**40.411**	**145**	**43.378**	**59.269**	**334**	**29.011**	**34.388**	**136**	**58.591**	**64.384**	**445**	**33.663**	**29.560**	**119**	**47.964**	**45.606**	**133**	**273.619**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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.

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*

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 2024.1

Volume Atendimento x Meta Edital 2024.1				
JANEIRO	**Volume**	**Meta Edital Dia**	**Meta Edital Mês**	**Realizado x Meta JAN**
ANTONIO BEZERRA	76.193	2.930	64.460	**18%**
JUAZEIRO	50.842	1.685	37.070	**37%**
MESSEJANA	66.374	2.169	47.718	**39%**
SOBRAL	39.376	1.451	31.922	**23%**
PAPICU	35.821	1.603	35.266	**2%**
CENTRO	48.419	2.154	47.388	**2%**
TOTAL	**317.025**	**11.992**	**263.824**	**20%**

Qtd Dias Úteis / Realizados: 22

FEVEREIRO	**Volume**	**Meta Edital Dia**	**Meta Edital Mês**	**Realizado x Meta FEV**
ANTONIO BEZERRA	58.121	2.930	55.670	**4%**
JUAZEIRO	36.534	1.685	32.015	**14%**
MESSEJANA	53.073	2.169	41.211	**29%**
SOBRAL	29.188	1.451	27.569	**6%**
PAPICU	27.017	1.603	30.457	**-11%**
CENTRO	40.073	2.154	40.926	**-2%**
TOTAL	**244.006**	**11.992**	**227.848**	**7%**

Qtd Dias Úteis / Realizados: 19

MARÇO	**Volume**	**Meta Edital Dia**	**Meta Edital Mês**	**Realizado x Meta MAR**
ANTONIO BEZERRA	53.341	2.930	49.810	**7%**
JUAZEIRO	34.475	1.685	28.645	**20%**
MESSEJANA	51.884	2.169	36.873	**41%**
SOBRAL	28.950	1.451	24.667	**17%**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

PAPICU	23.114	1.603	27.251	**-15%**
CENTRO	38.685	2.154	36.618	**6%**
TOTAL	**230.449**	**11.992**	**203.864**	**13%**

Qtd Dias Úteis / Realizados: 17

ABRIL	Volume	Meta Edi-tal Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta ABR
ANTONIO BEZERRA	75.775	2.930	64.460	**18%**
JUAZEIRO	43.934	1.685	37.070	**19%**
MESSEJANA	69.131	2.169	47.718	**45%**
SOBRAL	39.626	1.451	31.922	**24%**
PAPICU	33.387	1.603	35.266	**-5%**
CENTRO	54.153	2.154	47.388	**14%**
TOTAL	**316.006**	**11.992**	**263.824**	**20%**

Qtd Dias Úteis / Realizados: 22

MAIO	Volume	Meta Edi-tal Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta MAI
ANTONIO BEZERRA	61.627	2.930	58.600	**5%**
JUAZEIRO	39.128	1.685	33.700	**16%**
MESSEJANA	59.505	2.169	43.380	**37%**
SOBRAL	34.928	1.451	29.020	**20%**
PAPICU	29.807	1.603	32.060	**-7%**
CENTRO	46.703	2.154	43.080	**8%**
TOTAL	**271.698**	**11.992**	**239.840**	**13%**

Qtd Dias Úteis / Realizados: 20

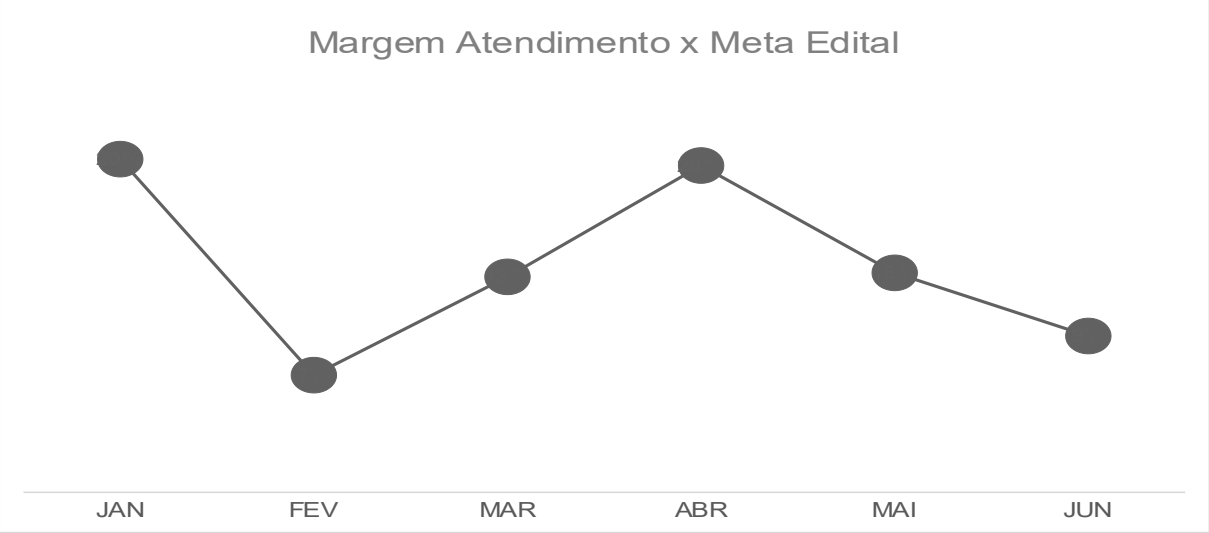
JUNHO	Volume	Meta Edi-tal Dia	Meta Edital Mês	Realizado x Meta JUN
ANTONIO BEZERRA	61.248	2.930	58.600	**5%**
JUAZEIRO	37.555	1.685	33.700	**11%**
MESSEJANA	55.648	2.169	43.380	**28%**
SOBRAL	34.262	1.451	29.020	**18%**
PAPICU	28.213	1.603	32.060	**-12%**
CENTRO	45.603	2.154	43.080	**6%**
TOTAL	**262.529**	**11.992**	**239.840**	**9%**

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.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 08: Margem de atendimento x Meta edital



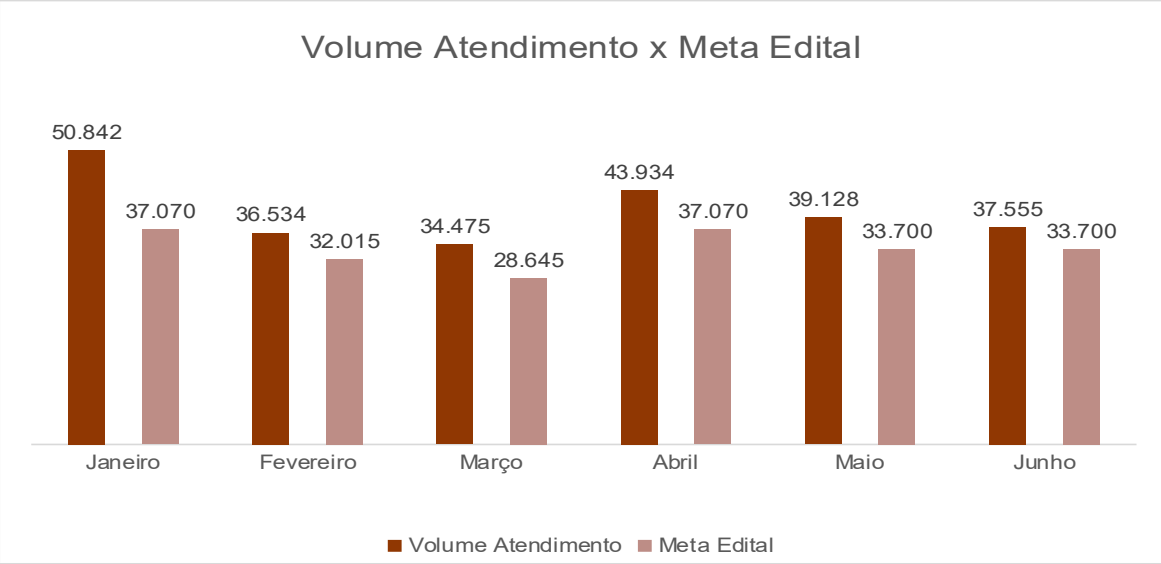
No 1º semestre de 2024, as unidades Vapt Vupt realizaram atendimentos acima do que estava previsto na meta edital, com superior a 14%.

Juazeiro do Norte

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

Juazeiro do Norte	Janeiro	Feverei-ro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Volume Atendimento	50.842	36.534	34.475	43.934	39.128	37.555	242.468
Meta Edital	37.070	32.015	28.645	37.070	33.700	33.700	202.200
Margem%	20%						

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



Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

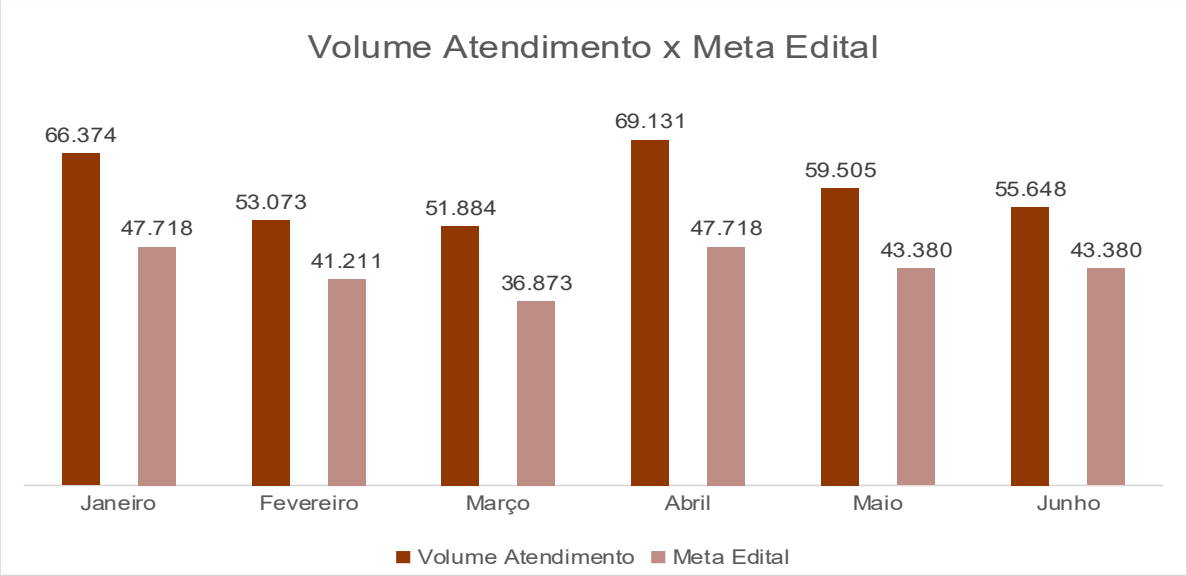
No 1º Semestre de 2024 na unidade de Juazeiro do Norte, foram realizados 242.468 atendimentos onde estava previsto em meta edital 202.200 atendimentos. Com uma variação a maior de 20%

Messejana

Tabela 19: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)

Messejana	Janeiro	Feverei-ro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Volume Atendimento	66.374	53.073	51.884	69.131	59.505	55.648	355.615
Meta Edital	47.718	41.211	36.873	47.718	43.380	43.380	260.280
Margem	37%						

Figura 10: Volume atendimento x Meta edital (Messejana)



No 1º Semestre de 2024 na unidade de Messejana, foram realizados 355.615 atendimentos onde estava previsto em meta edital 260.280 atendimentos. Com uma variação a maior de 37%.

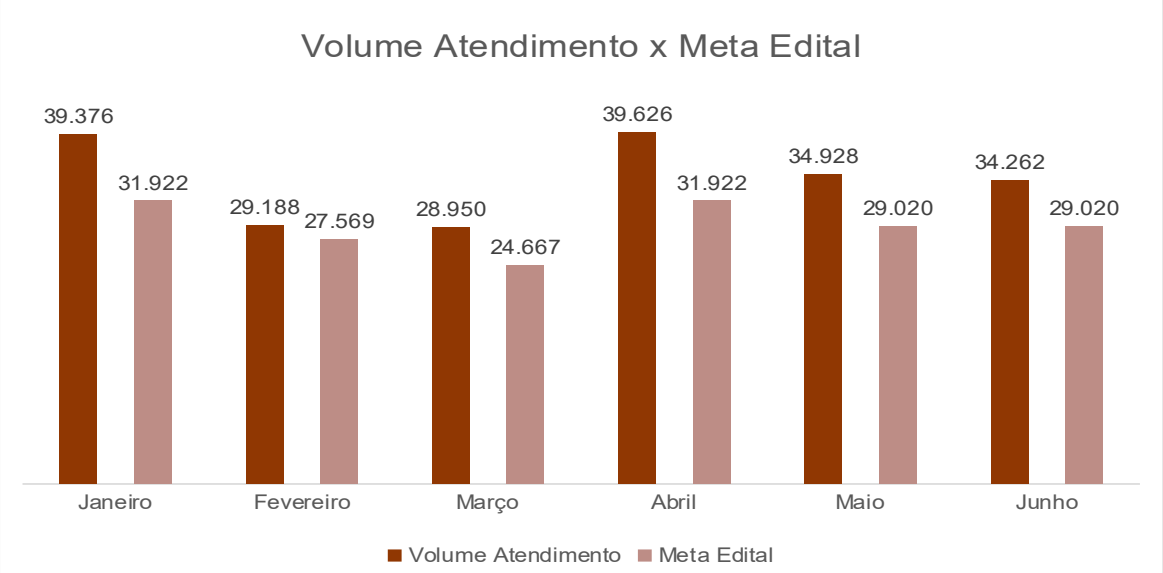
Sobral

Tabela 20: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)

Sobral	Janeiro	Feverei-ro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Volume Atendimento	39.376	29.188	28.950	39.626	34.928	34.262	206.330
Meta Edital	31.922	27.569	24.667	31.922	29.020	29.020	174.120
Margem	18%						

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 11: Volume atendimento x Meta edital (Sobral)



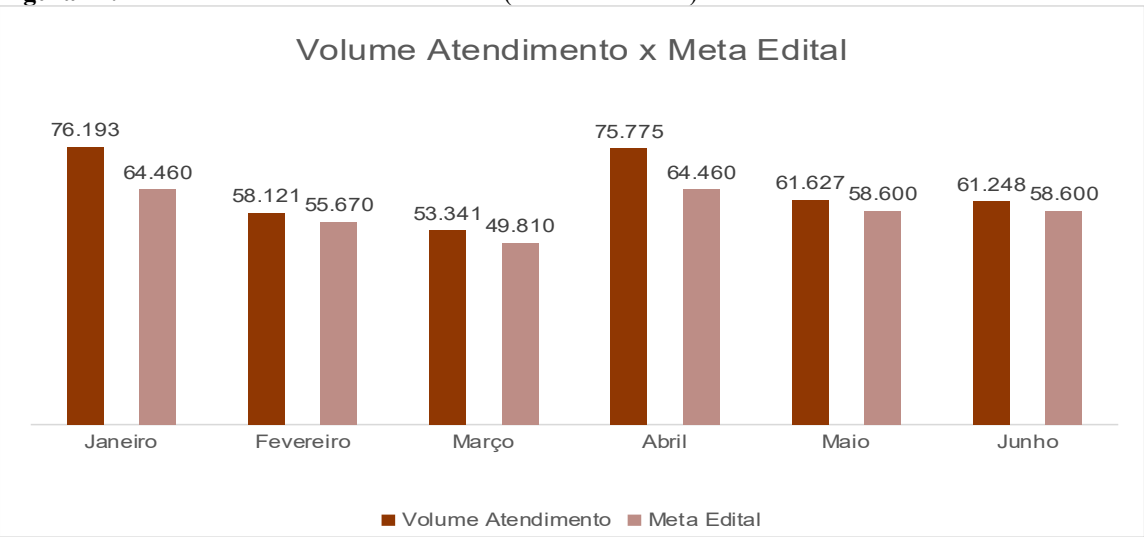
No 1º Semestre de 2024 na unidade de Sobral, foram realizados 206.330 atendimentos onde estava previsto em meta edital 174.120 atendimentos. Com uma variação a maior de 18%.

Antônio Bezerra

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

Antônio Bezerra	Janeiro	Feverei-ro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Volume Atendimento	76.193	58.121	53.341	75.775	61.627	61.248	386.305
Meta Edital	64.460	55.670	49.810	64.460	58.600	58.600	351.600
Margem	10%						

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



No 1º Semestre de 2024 na unidade de Antônio Bezerra, foram realizados 386.305 atendimentos onde estava previsto em meta edital 351.600 atendimentos. Com uma variação maior de 10%.

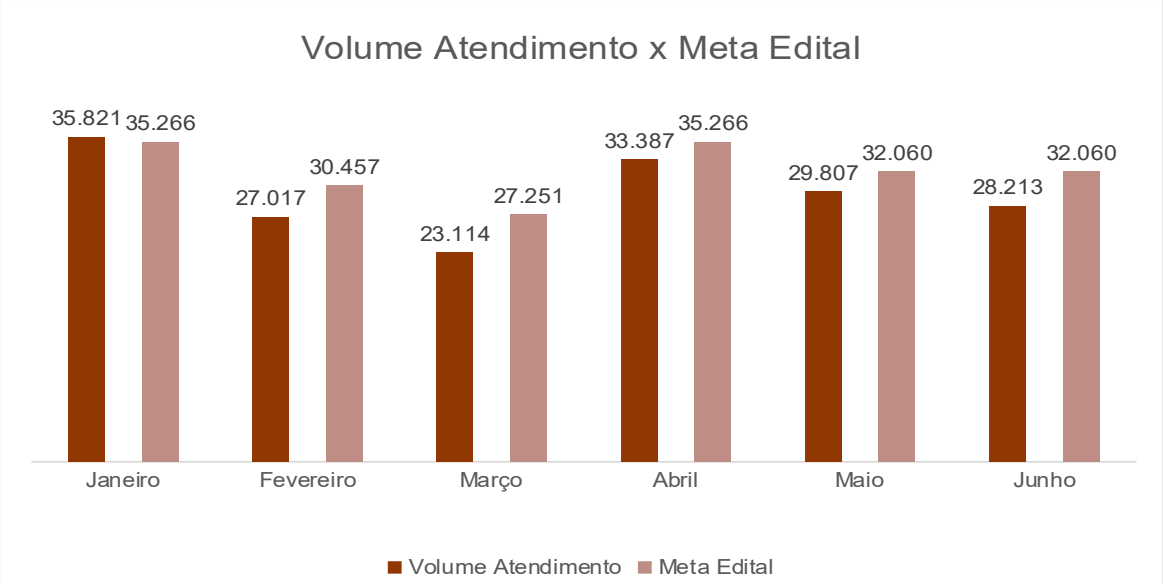
Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Papicu

Tabela 22: Volume atendimento x Meta edital (Papicu)

Papicu	Janeiro	Feverei-ro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Volume Atendimento	35.821	27.017	23.114	33.387	29.807	28.213	177.359
Meta Edital	35.266	30.457	27.251	35.266	32.060	32.060	192.360
Margem	-8%						

Figura 13: Volume atendimento x Meta edital (Papicu)



No 1º Semestre de 2024 na unidade de Papicu, foram realizados 177.359 atendimentos onde estava previsto em meta edital 192.360 atendimentos. Com uma variação a menor de 8%. A unidade está enfrentando uma demanda 8% abaixo do previsto. Para aumentar a visibilidade e utilização da nova unidade, eles estão implementando ações promocionais no Shopping RioMar, incluindo a colocação de material de comunicação visual em elevadores e escadas rolantes.

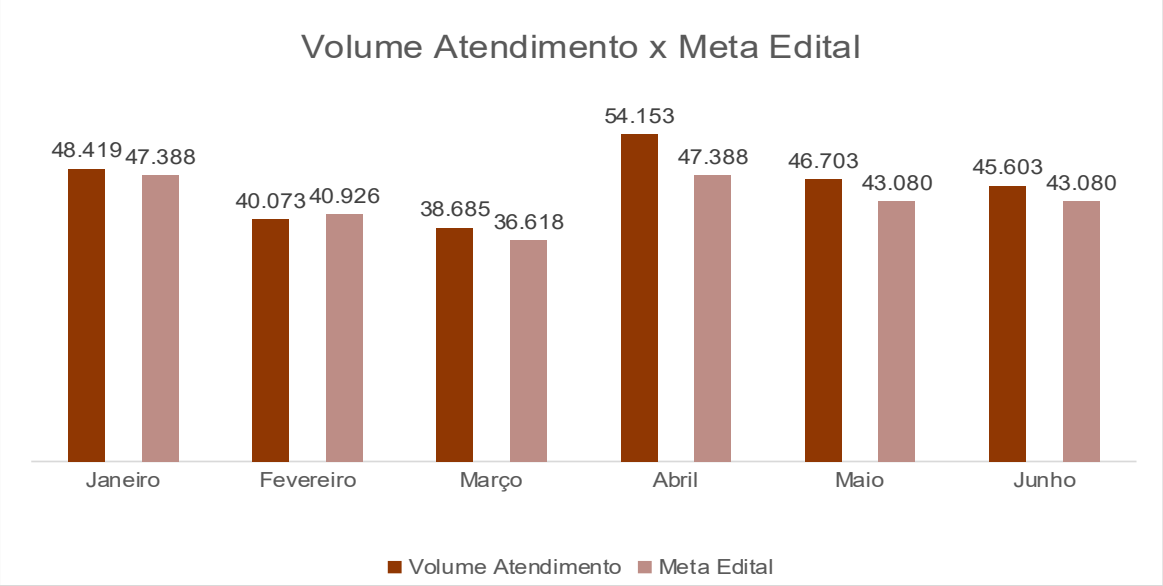
Centro

Tabela 23: Volume atendimento x Meta edital (Centro)

Centro	Janeiro	Feverei-ro	Março	Abril	Maio	Junho	Total
Volume Atendimento	48.419	40.073	38.685	54.153	46.703	45.603	273.636
Meta Edital	47.388	40.926	36.618	47.388	43.080	43.080	258.480
Margem	6%						

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 14: Volume atendimento x Meta edital (Centro)



No 1º Semestre de 2024 na unidade do Centro, foram realizados 273.636 atendimentos onde estava previsto em meta edital 258.480 atendimentos. Com uma variação a maior de 6% no acumulado do semestre.

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, modens, 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."*

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

7.2.4 Políticas Sociais Desenvolvidas nas Unidades em Funcionamento para o período 2024.1

Figura 15: Palestra SPS- Trabalho análogo a escravidão

Figura 16: Janeiro Branco

Figura 17: Palestra Lúpus e Alzheimer

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Figura 18: Palestra Volante Detran

Figura 19: Palestra Volante – Síndrome de Down

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Figura 20: Dia do Consumidor

Figura 21: Dia das Mulheres

Figura 22: Dia da Conscientização do Autismo

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Figura 23: Dia das Mães

Figura 24: Dia do Trabalhador

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Figura 25: Enfrentamento da Violência contra Pessoa Idosa

Figura 26: Dia D Vacinação

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 27: Educação Ambiental com a SEMA

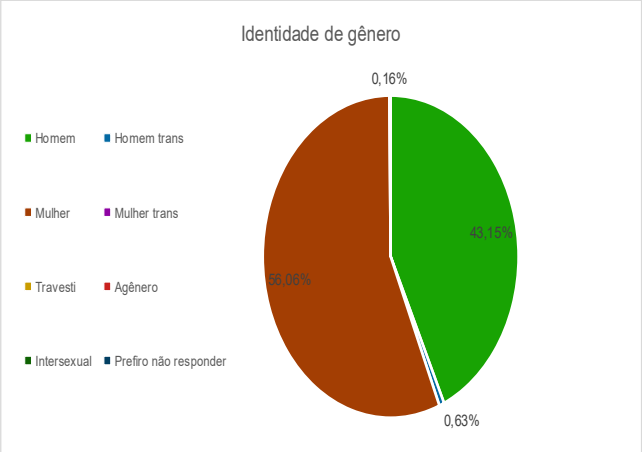
Fonte: Todas as imagens são elaboração própria da Concessionária Ceará Cidadão (2023)

7.2.5 Perfil Dos Beneficiários

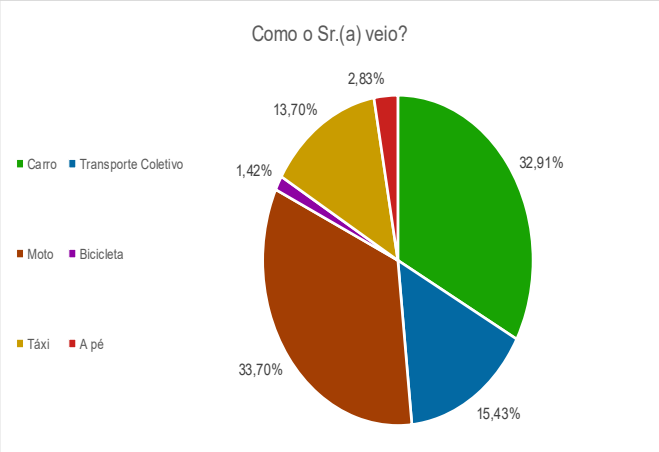
A pesquisa sobre o perfil dos beneficiários foi realizada no período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2024, a coleta de dados é feita pelo método de inferência, processo pelos quais estatísticos tiram conclusões acerca da população usando informação de uma amostra, no caso em análise, obedecendo ao processo supracitado, foi utilizado uma amostra de 5 pessoas / dia escolhidas de forma aleatória em horários aleatórios.

Figura 28: Perfil – Juazeiro do Norte

A

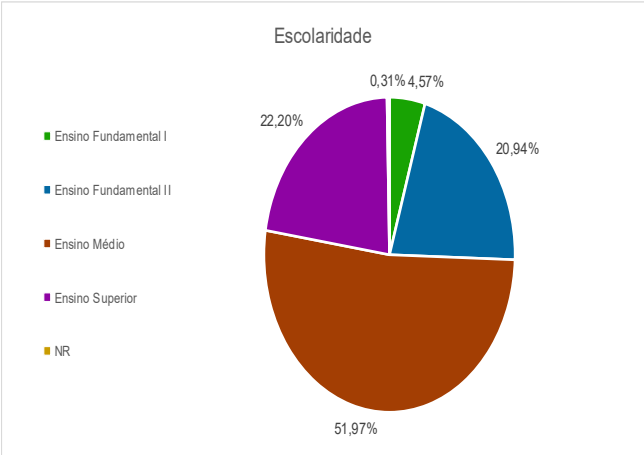


B

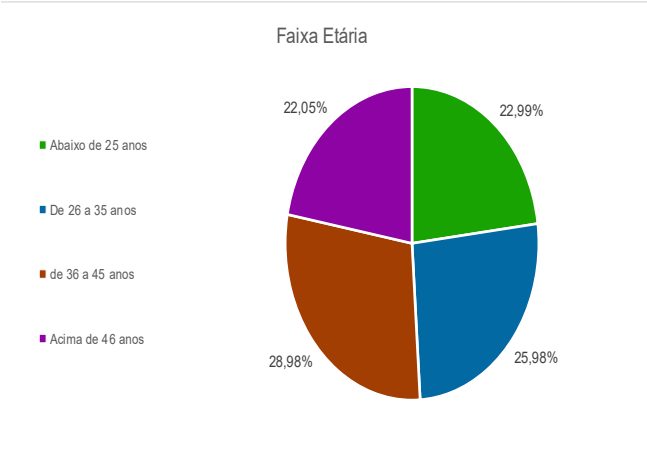


Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

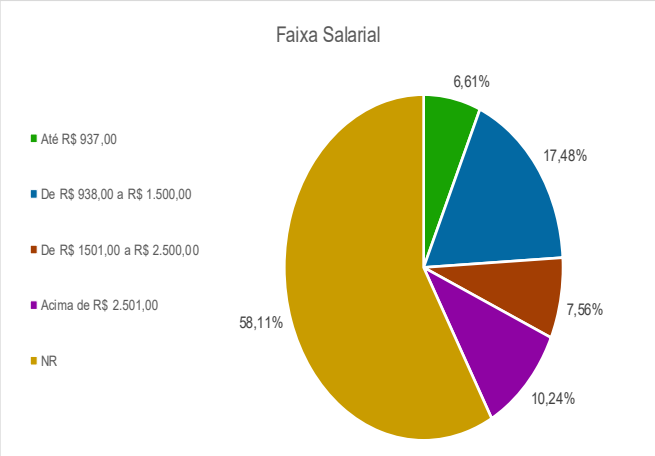
C



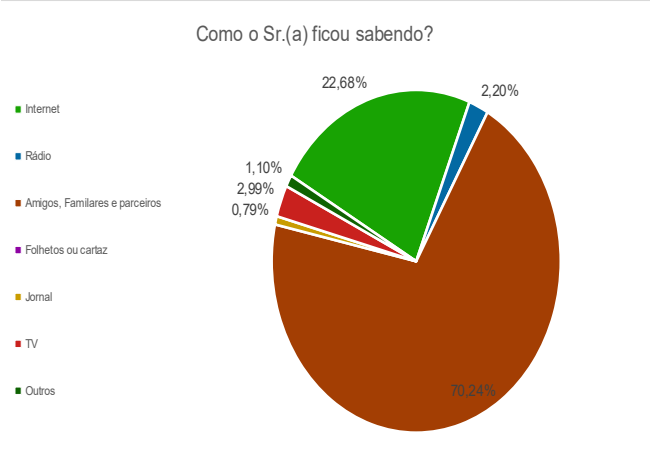
D



E



F



O Público de Juazeiro do Norte é em sua maioria feminino (56,06%), 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 51,97% do público e 58,11% preferiram não informar a faixa salarial.

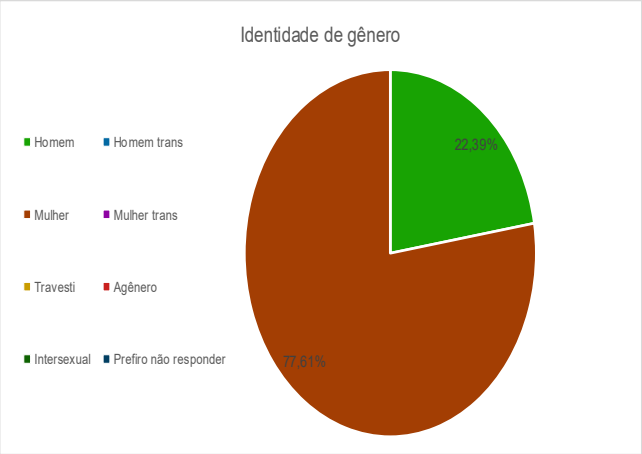
A forma mais comum de divulgação do programa é por amigos, familiares e parentes (50,08%) e chegam na unidade através de motocicleta (33,70%).

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

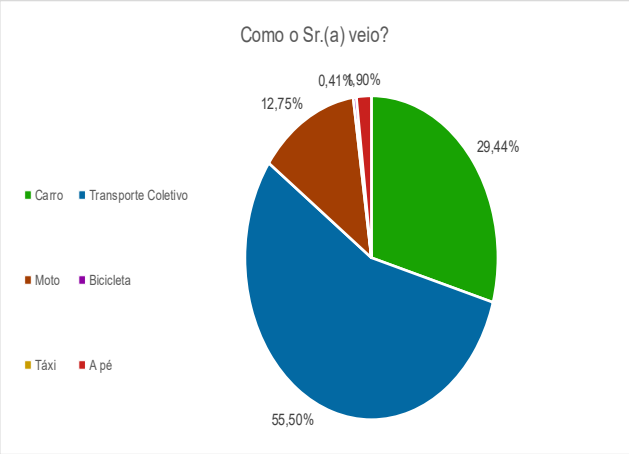
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Figura 29: Perfil – Messejana

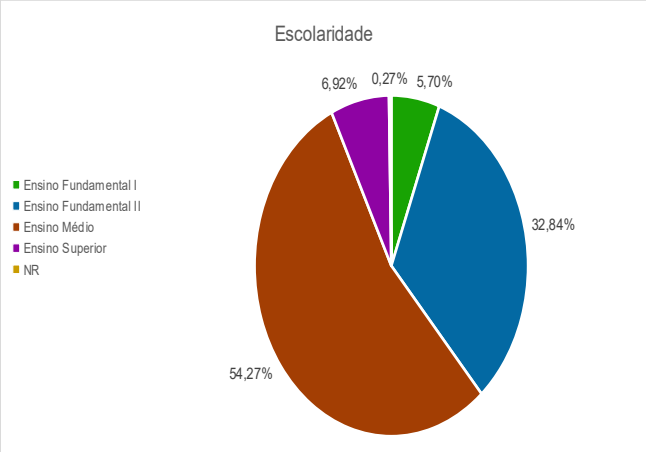
A



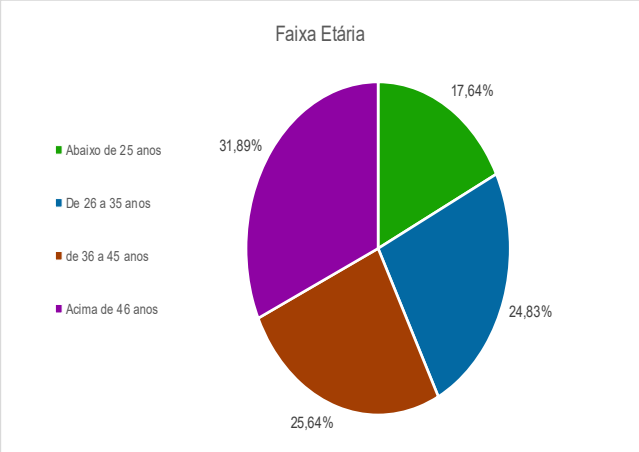
B



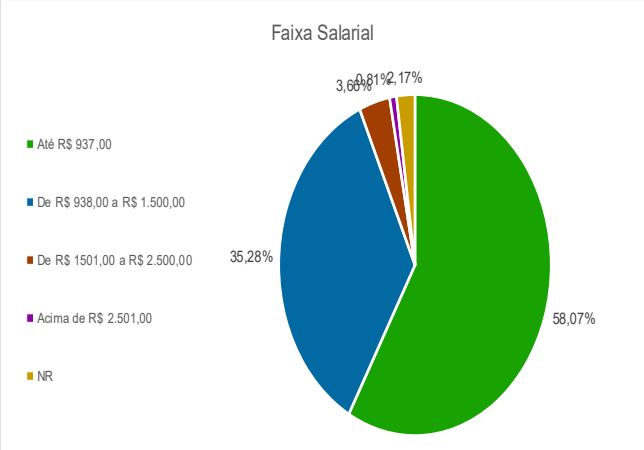
C



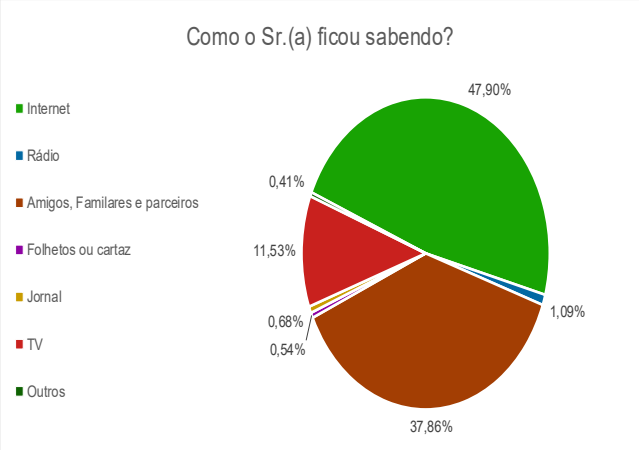
D



E



F

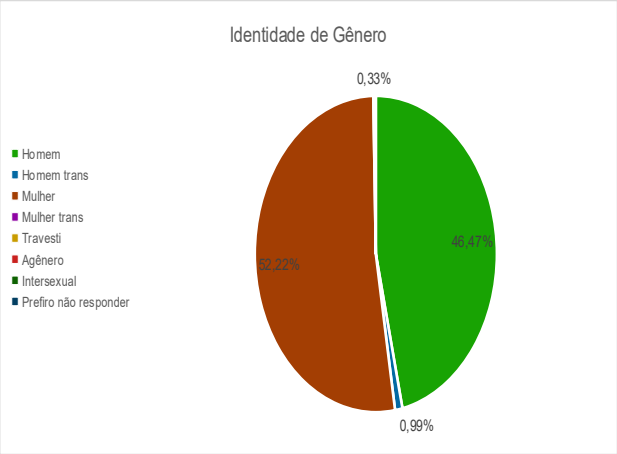


Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

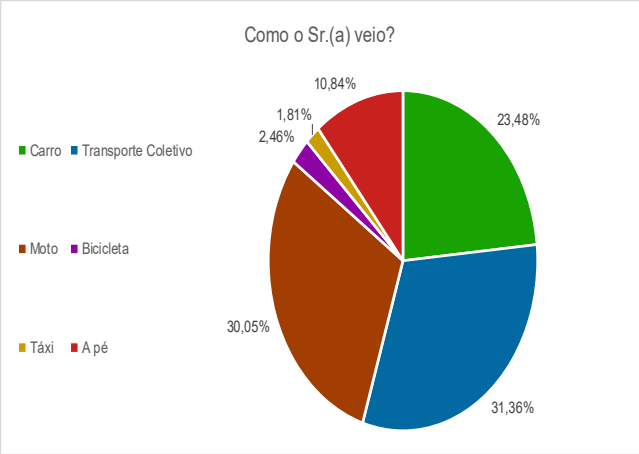
O Público de Messejana é em sua maioria feminino (77,61%), com faixa etária acima de 46 anos (31,89%), com ensino médio completo (54,27%), e preferiram não informar a faixa salarial (58,07%). A forma de divulgação do programa foi através de internet (47,90%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (55,50%).

Figura 30: Perfil – Sobral

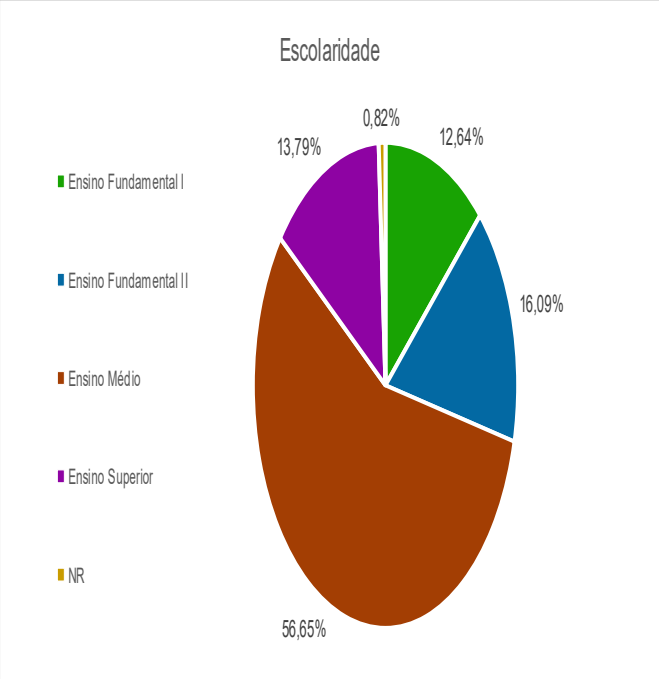
A



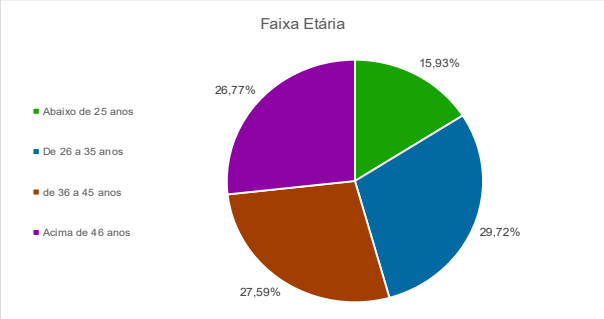
B



C

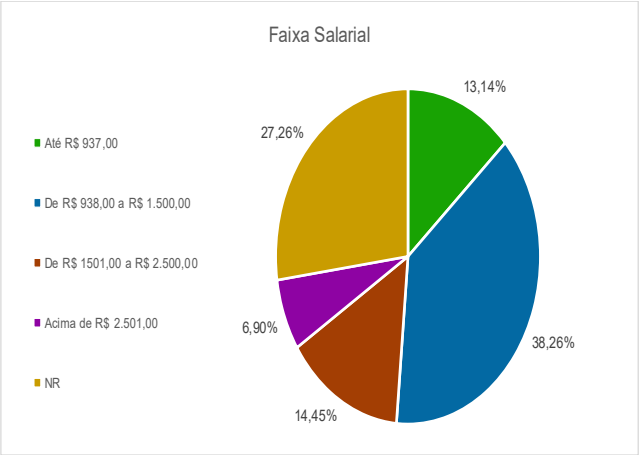


D

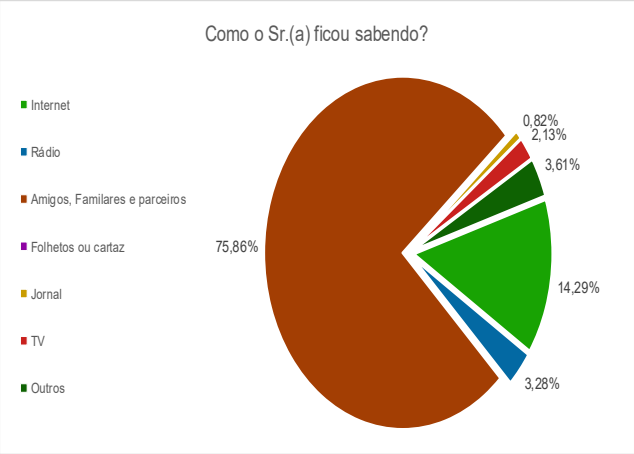


Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

E



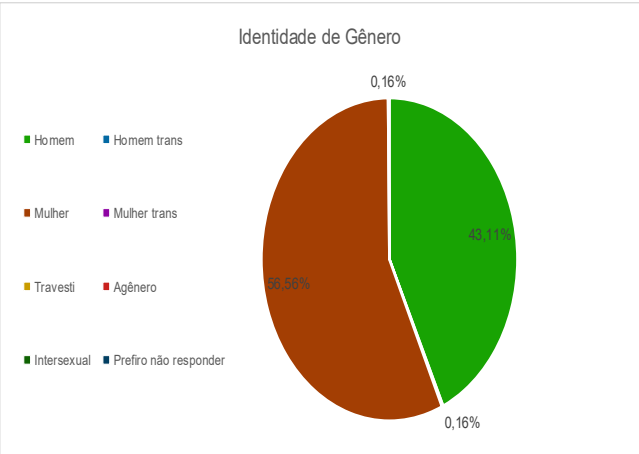
F



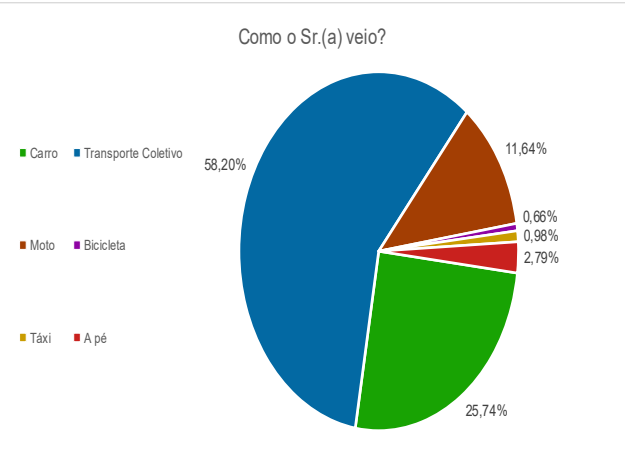
O Público de Sobral é em sua maioria masculino (52,22%), com faixa etária de 26 a 35 anos (29,72%) com ensino médio completo (56,65%), a maior parte do público estão na faixa salarial de R$ 938,00 a R$ 1.500,00 (38,26%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (75,86%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (31,36%).

Figura 31: Perfil – Antônio Bezerra

A

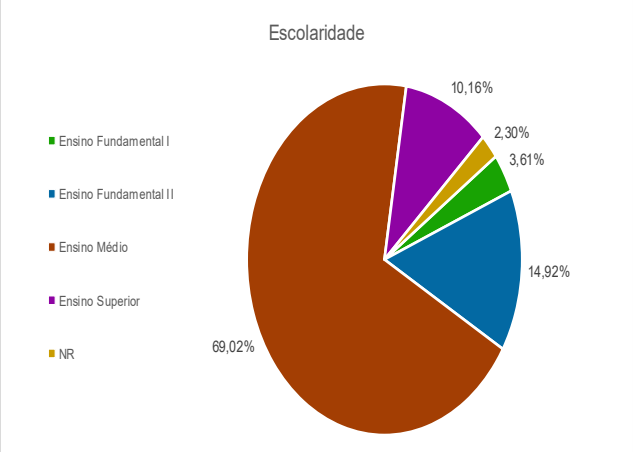


B

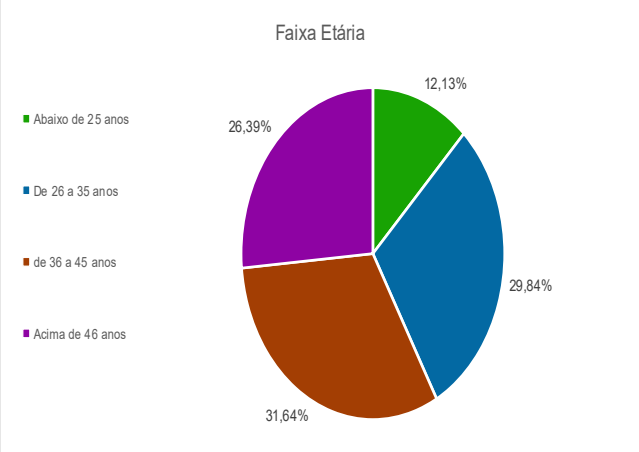


Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

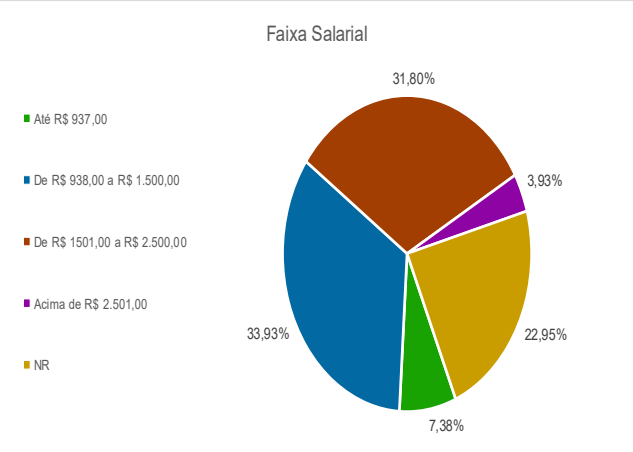
C



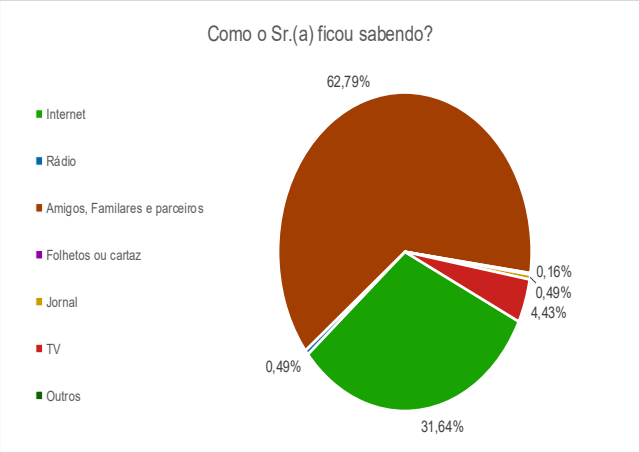
D



E



F



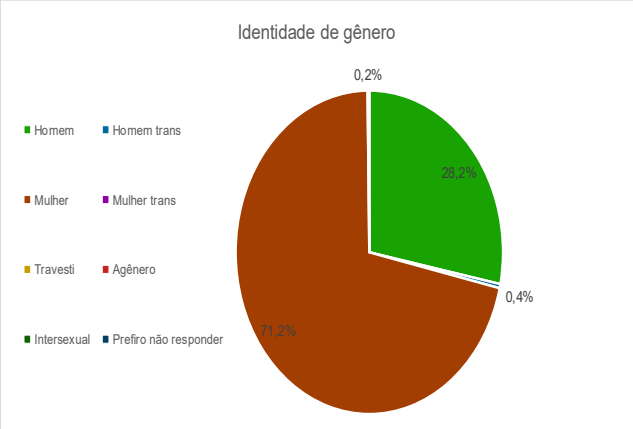
O Público de Antônio Bezerra é em sua maioria feminino (56,72%), com faixa etária acima de 36 a 45 anos (31,64%) com ensino médio completo (69,72%), a maior parte do público possui faixa salarial de R$ 938,00 a R$ 1.500,00 (33,93%). A forma mais comum de divulgação do programa é via amigos, familiares e parceiros (62,79%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (58,20%).

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

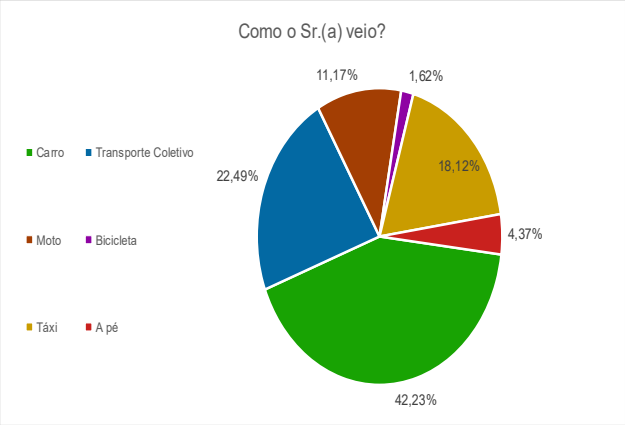
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

Figura 32: Perfil – Papicu

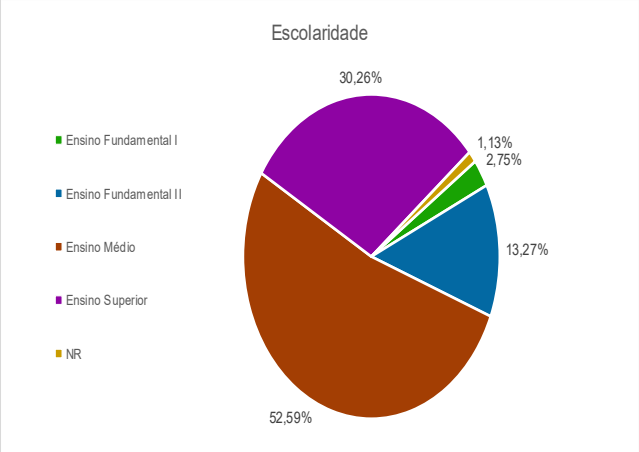
A



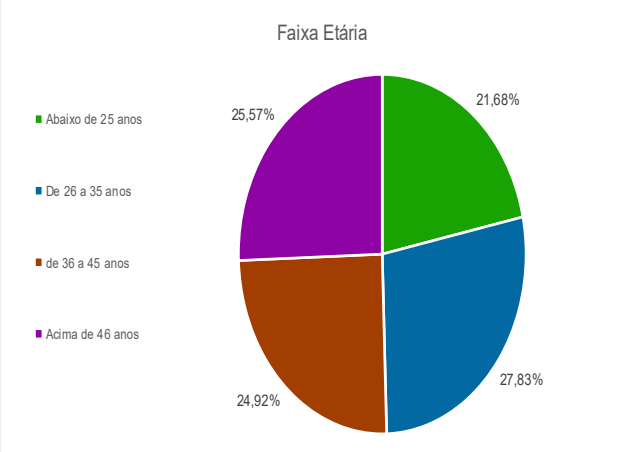
B



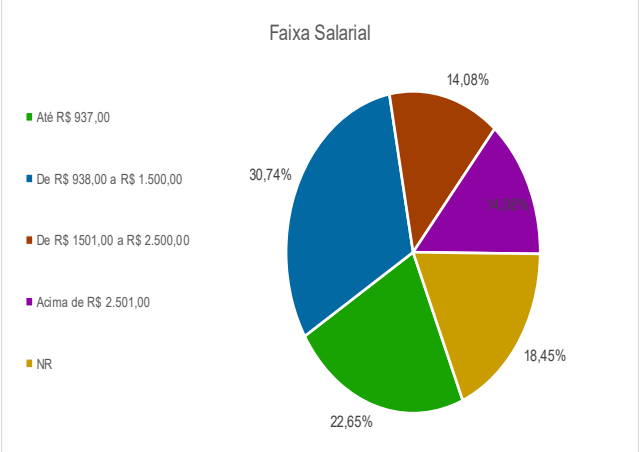
C



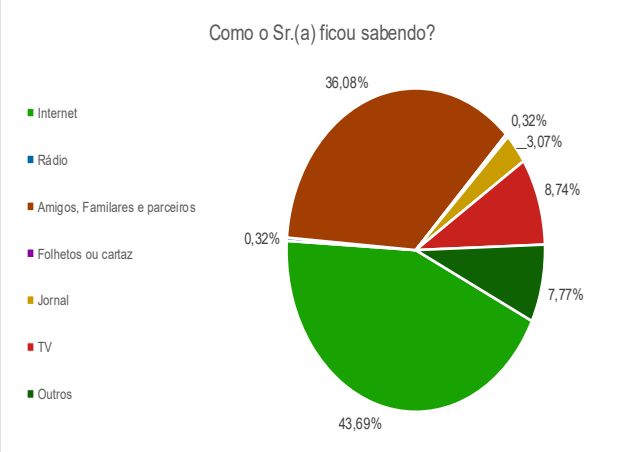
D



E



F



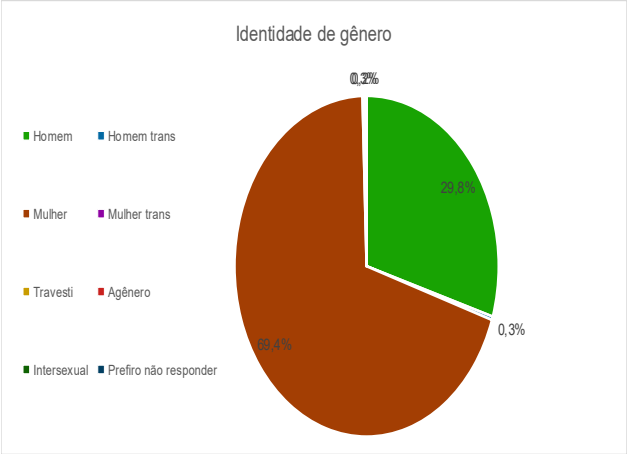
O Público de Papicu é em sua maioria feminino (71,40%), com faixa etária de 26 a 35 anos (27,83%) com ensino médio completo (52,59%), com faixa salarial entre R$ 938,00 a R$

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

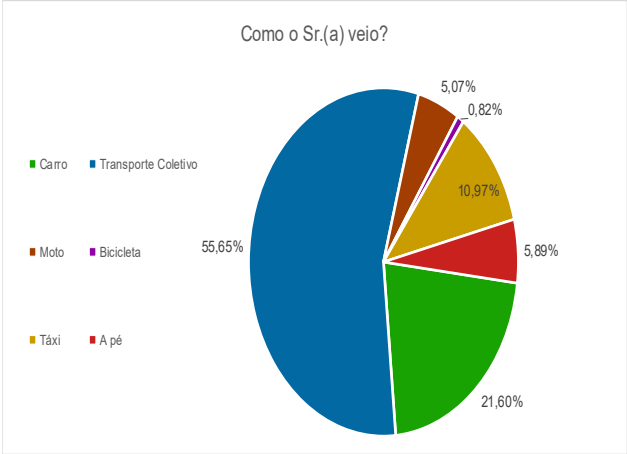
1.500,00 (30,74%). A forma mais comum de divulgação do programa é internet (43,69%) e chegam na unidade através de carro (42,23%).

Figura 33: Perfil – Centro

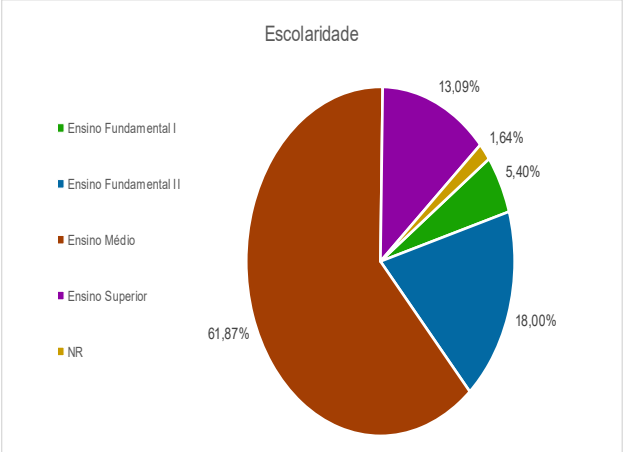
A



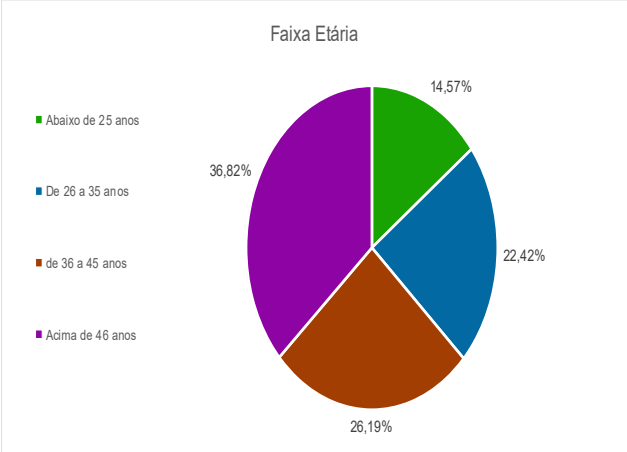
B



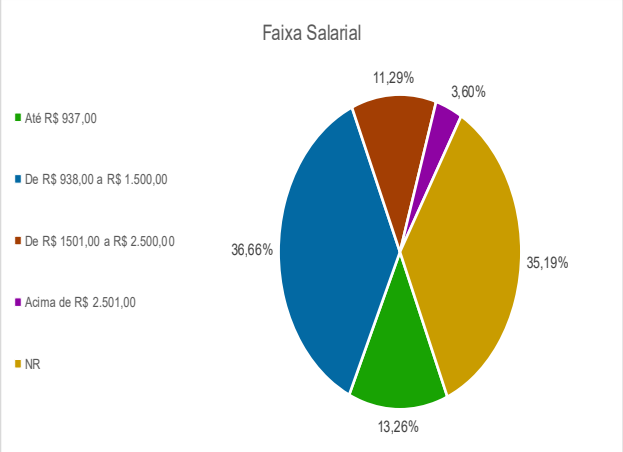
C



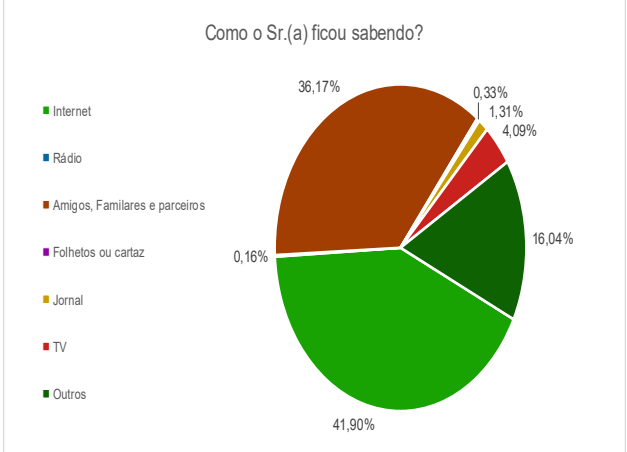
D



E



F



Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

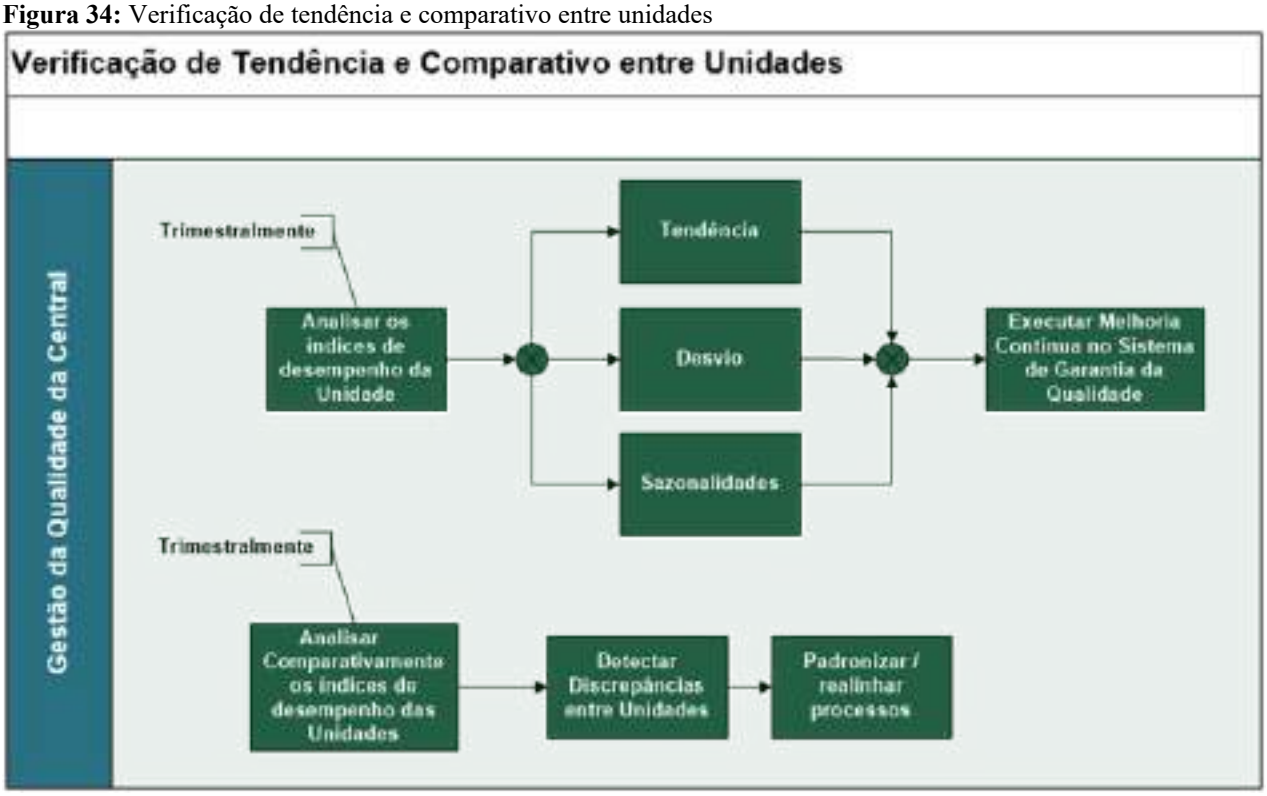
O Público do Centro é em sua maioria feminino (69,70%), com faixa etária acima de 46 anos (36,82%) com ensino médio completo (61,87%), a maioria dos entrevistados estão na faixa salarial de R$ 938,00 a R$ 1.500,00 (36,66%). A forma mais comum de divulgação do programa é internet (41,90%) e chegam na unidade através de transporte coletivo (55,65%).

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



Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 junho de 2024, o Copom decidiu manter a meta da Selic de 2024 10,25% 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	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.	Sem alterações
Recursos Adicionais	Risco de que por algum evento extra, recursos adicionais sejam necessários	Estimar a necessidade de contingência financeira e análise criteriosa dos riscos	Baixo	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.	Sem alterações
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	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.	Sem alterações
Inadimplência	Risco de perda de receita por falta de pagamento (por parte do parceiro público)	Exigência de garantias contratuais	Baixo	Dada a adimplência do Poder Concedente.	Sem alterações
Atraso ou perda no recebimento de pagamentos de fontes de receitas acessórias	Risco de atraso ou perda nos pagamentos por parte das fontes de receitas acessórias	Estabelecimento de políticas de avaliação de risco de crédito e de recuperação de receitas, além da exigência de garantias contratuais (ou outras, relacionadas no contrato).	Baixo	Há uma análise minuciosa de crédito para avaliar o locatário, a fim de mitigar os riscos de atraso no pagamento. Até o momento não há atraso dos locatários, com exceção de processo litigioso com relação a um locatário.	Sem alterações

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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	Para implantação das 2 novas unidades foi utilizado o limite já estabelecido em contrato com BNDES não sendo necessário aditivo.	Sem alterações
Mudança de Propriedade	Risco de que mudança de propriedade ou controle do privado possa resultar em enfraquecimento de sua postura financeira ou outros fatores em detrimento do projeto	O público deve requerer que seu consentimento seja dado antes de quaisquer mudanças no controle do privado. O privado deve limitar tal envolvimento para questões substanciais.	Baixo	Por tratar-se de empresas sólidas em seus mercados, não existem quaisquer indicativos de alteração.	Sem alterações
Mercado					
Concorrência / Substituto	Risco de fornecedores alternativos ao serviço ofertado	Estudo pelo parceiro privado de possível concorrência ou barreiras à entrada de concorrentes e proteção do serviço contratado pelo Estado através de instrumentos de regulação.	Baixo	Contrato (No 107/2013) firmado em Novembro de 2013, com prazo de 15 anos podendo ser prorrogado por decisão exclusiva do Poder Concedente, observado o limite máximo de 35 (trinta e cinco) anos.	Sem alterações

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 junho de 2024, a estimativa do IPCA para o ano de 2024 é de 4,02%. 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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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 pode estabelecer contingência.	Baixo	Os seguros e garantias previstos estão disponíveis, pode haver ocorrências, porém com baixa probabilidade de produzir efeito.	Sem Alterações
Propriedade do ativo					
Caducidade Técnica	Risco de que a vida útil dos equipamentos seja menor do que o previsto, antecipando gastos com reinvestimento	Realização de estudos de atualização tecnológica. Elencar requisitos de desempenho tecnológico junto aos fornecedores e prestadores do serviço.	Baixo	Os equipamentos utilizados nas operações estão dentro dos padrões exigidos no edital e de são atualizados conforme processo de modernização tecnológica.	Sem alterações

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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.

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

8.3.1 Grau de Satisfação Geral (GSG)

Tabela 26: Resultados no período para GSG

MESSEJANA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	40.756	32.154	31.961	43.840	37.842	34.423
BOM	3.310	2.573	2.719	3.701	2.968	2.760
REGULAR	98	102	101	134	130	106
RUIM	50	57	47	62	48	31
GSG	**99,67%**	**99,54%**	**99,58%**	**99,59%**	**99,57%**	**99,63%**

JUAZEIRO DO NORTE	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	27.251	19.407	19.685	24.424	21.934	21.117
BOM	1.860	1.371	1.397	2.108	1.860	1.697
REGULAR	75	44	60	62	65	51
RUIM	28	25	22	28	20	21
GSG	**99,65%**	**99,67%**	**99,61%**	**99,66%**	**99,64%**	**99,69%**

SOBRAL	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	22.801	17.244	17.514	24.481	22.254	21.916
BOM	1.447	1.201	1.334	1.976	1.726	1.582
REGULAR	28	29	32	48	41	32
RUIM	6	12	11	6	10	15
GSG	**99,86%**	**99,78%**	**99,77%**	**99,80%**	**99,79%**	**99,80%**

ANTÔNIO BEZERRA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	48.561	38.747	37.445	52.339	44.063	45.393
BOM	3.944	3.201	3.052	4.553	3.805	3.436
REGULAR	50	44	45	68	53	45
RUIM	18	8	6	27	19	11
GSG	**99,87%**	**99,88%**	**99,87%**	**99,83%**	**99,85%**	**99,89%**

PAPICU	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	17.250	12.657	13.582	20.248	18.690	18.149
BOM	832	663	776	1.044	902	842
REGULAR	26	30	22	36	35	27
RUIM	11	5	6	8	12	13
GSG	**99,80%**	**99,74%**	**99,81%**	**99,79%**	**99,76%**	**99,79%**

CENTRO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	29.535	23.029	22.587	35.067	27.163	26.111
BOM	2.329	1.741	1.819	2.544	2.003	1.994
REGULAR	48	26	61	44	52	32
RUIM	11	4	9	11	17	17
GSG	**99,82%**	**99,88%**	**99,71%**	**99,85%**	**99,76%**	**99,83%**

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).

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO DO NORTE	00:04:50	00:04:26	00:05:48	00:06:16	00:05:56	00:05:48
MESSEJANA	00:05:15	00:05:42	00:06:26	00:07:14	00:06:42	00:05:06
SOBRAL	00:06:22	00:06:49	00:07:39	00:08:06	00:07:07	00:05:47
ANTÔNIO BEZERRA	00:07:13	00:06:21	00:05:46	00:10:33	00:05:36	00:06:04
PAPICU	00:07:55	00:07:45	00:07:03	00:09:06	00:07:19	00:10:11
CENTRO	00:05:36	00:07:08	00:06:15	00:06:20	00:04:59	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 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	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO DO NORTE	00:05:49	00:06:21	00:05:59	00:06:09	00:05:52	00:05:52
MESSEJANA	00:06:02	00:06:24	00:06:14	00:05:57	00:05:50	00:06:03
SOBRAL	00:06:12	00:06:30	00:06:25	00:06:06	00:05:46	00:06:05
ANTÔNIO BEZERRA	00:06:13	00:07:01	00:06:35	00:06:07	00:05:51	00:06:12
PAPICU	00:06:02	00:07:18	00:06:48	00:06:31	00:06:04	00:06:29
CENTRO	00:06:33	00:07:04	00:06:40	00:05:50	00:06:07	00:06:30

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).

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

8.3.4 Efetividade de Atendimento (EFA)

Tabela 29: Resultados no período para EFA

JUAZEIRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	**Efetividade**
Janeiro	32.458	32.611	**99,53%**
Fevereiro	23.052	23.164	**99,52%**
Março	22.175	22.304	**99,42%**
Abril	28.483	28.632	**99,48%**
Maio	25.094	25.208	**99,55%**
Junho	23.322	23.456	**99,43%**

MESSEJANA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	**Efetividade**
Janeiro	43.317	43.663	**99,21%**
Fevereiro	34.088	34.290	**99,41%**
Março	33.358	33.515	**99,53%**
Abril	44.508	44.823	**99,30%**
Maio	39.717	39.945	**99,43%**
Junho	37.182	37.378	**99,48%**

SOBRAL			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	**Efetividade**
Janeiro	27.873	28.199	**98,84%**
Fevereiro	19.582	19.778	**99,01%**
Março	19.753	20.005	**98,74%**
Abril	27.220	27.606	**98,60%**
Maio	22.805	23.123	**98,62%**
Junho	22.900	23.198	**98,72%**

ANTONIO BEZERRA			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	**Efetividade**
Janeiro	43.027	43.485	**98,95%**
Fevereiro	31.118	31.366	**99,21%**
Março	29.755	30.054	**99,01%**
Abril	42.982	43.601	**98,58%**
Maio	34.912	35.427	**98,55%**
Junho	35.134	35.466	**99,06%**

PAPICU			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	**Efetividade**
Janeiro	19.540	19.674	**99,32%**
Fevereiro	14.576	14.674	**99,33%**
Março	14.493	14.605	**99,23%**
Abril	20.726	20.891	**99,21%**
Maio	17.948	18.069	**99,33%**
Junho	17.273	17.392	**99,32%**

CENTRO			
MÊS	Senhas Atendidas	Senhas Emitidas	**Efetividade**
Janeiro	28.735	28.938	**99,30%**
Fevereiro	22.262	22.426	**99,27%**
Março	22.071	22.236	**99,26%**
Abril	30.981	31.230	**99,20%**
Maio	25.881	25.986	**99,60%**
Junho	24.826	24.919	**99,63%**

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
	Janeiro					
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	3	24	9	111	11	28
Reclamações	8	5	1	8	3	7
Sugestões	0	2	1	1	1	5
Total	11	31	11	120	15	40
Respondidas no prazo	11	31	11	120	15	40
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Março					
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	5	20	3	49	10	19
Reclamações	0	11	1	9	4	6
Sugestões	1	0	0	0	0	1
Total	6	31	4	58	14	26
Respondidas no prazo	6	31	4	58	14	26
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Maio					
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	5	71	9	54	17	22
Reclamações	8	3	1	4	3	6
Sugestões	0	0	0	1	0	0
Total	13	74	10	59	20	28
Respondidas no prazo	13	74	10	59	20	28
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Fevereiro					
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	4	26	7	84	16	31
Reclamações	1	12	0	11	2	6
Sugestões	1	1	0	0	0	11
Total	6	39	7	95	18	48
Respondidas no prazo	6	39	7	95	18	48
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Abril					
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	2	32	17	62	13	32
Reclamações	4	4	3	9	5	10
Sugestões	0	0	1	2	1	2
Total	6	36	21	73	19	44
Respondidas no prazo	6	36	21	73	19	44
REM	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

REM	JUAZEIRO	MESSEJANA	SOBRAL	ANT. BEZERRA	PAPICU	CENTRO
	Junho					
Dúvidas	0	0	0	0	0	0
Elogios	7	48	11	49	15	30
Reclamações	5	5	1	2	1	5
Sugestões	1	0	0	1	0	0
Total	13	53	12	52	16	35
Respondidas no prazo	13	53	12	52	16	35
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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	99,99%	100%	100%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PAPICU	100%	99,99%	100%	100%	100%	100%
CENTRO	100%	100%	100%	99,99%	100%	100%

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador Disponibilidade de Equipamentos de Informática é de no mínimo 95% dos equipamentos disponíveis durante o horário de atendimento conforme tabela 25 (Anexo 7 do Edital).

8.3.7 Disponibilidade de Sistema de Ar-condicionado (DSA)

Tabela 32: Resultados no período para DSA

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%

SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PAPICU	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENTRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

A

B

Fonte: Elaboração própria da Concessionária Ceará Cidadão (2023)

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

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PAPICU	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENTRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%

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

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

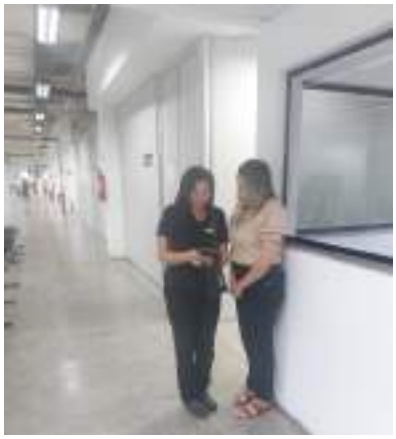
Tabela 34: Resultados no período para NCL

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Figura 36: Verificação de NCL

A



B

Fonte: Elaboração própria da Concessionária Ceará Cidadão (2023)

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

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

De acordo com o anexo 7 do edital que se refere aos indicadores de desempenho, o atendimento para o indicador não conformidade 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

A

B

8.3.11 Percentual de Treinamento (PTR)

Tabela 36: Resultados no período para PTR

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
JUAZEIRO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MESSEJANA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
SOBRAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ANT. BEZERRA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
PAPICU	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CENTRO	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 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	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	115	101	90	113	105	107
BOM	0	1	1	2	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%**

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

MESSEJANA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	133	88	84	106	113	134
BOM	10	25	21	11	7	2
REGULAR	0	1	1	1	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	**100,00%**	**99,12%**	**99,06%**	**99,15%**	**100,00%**	**100,00%**

SOBRAL	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	108	95	77	102	103	92
BOM	1	1	7	7	4	8
REGULAR	1	1	0	1	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	1	0	0	0
QSA	**99,09%**	**98,97%**	**98,82%**	**99,09%**	**100,00%**	**100,00%**

ANTONIO BEZERRA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	110	92	69	108	105	100
BOM	0	2	21	1	0	0
REGULAR	0	1	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	1	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	**100%**	**98,95%**	**100,00%**	**99,09%**	**100,00%**	**100,00%**

PAPICU	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	108	95	87	111	102	101
BOM	4	8	1	1	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	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	113	97	84	113	90	100
BOM	0	1	1	0	8	3
REGULAR	0	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	1	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSA	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**98,99%**	**100,00%**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

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	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	112	102	88	112	105	107
BOM	0	0	3	3	0	0
REGULAR	3	0	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	**97,39%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

MESSEJANA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	132	70	81	97	44	5
BOM	11	43	20	18	76	131
REGULAR	0	1	4	3	0	0
RUIM	0	0	1	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	**100,00%**	**99,12%**	**95,28%**	**97,46%**	**100,00%**	**100,00%**

SOBRAL	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	108	96	75	93	103	95
BOM	1	1	8	14	4	5
REGULAR	1	0	2	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	2	0	0
QSO	**99,09%**	**100,00%**	**97,65%**	**98,17%**	**100,00%**	**100,00%**

ANTONIO BEZERRA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	110	92	69	108	105	100
BOM	0	2	21	1	0	0
REGULAR	0	1	0	0	0	0

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

RUIM	0	0	0	1	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	**100,00%**	**98,95%**	**100,00%**	**99,09%**	**100,00%**	**100,00%**

PAPICU	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	104	95	87	110	102	101
BOM	7	7	1	2	0	0
REGULAR	1	1	0	0	0	0
RUIM	0	0	0	0	0	0
PÉSSIMO	0	0	0	0	0	0
QSO	**99,11%**	**99,03%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

CENTRO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
OTIMO	113	92	82	113	93	101
BOM	0	6	3	0	6	2
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: 11835
DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.165.21038.03.336783.1.5009100000.0

CAPEX 17% - COD: 8728
DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.165.21038.03.446783.1.5009100000.0

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

JUAZEIRO (CARIRI)

83% OPEX – COD 1025

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.165.21038.01.336783.1.5009100000.0

17% CAPEX – COD 15605

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.165.21038.01.446783.1.5009100000.0

SOBRAL

OPEX 83% - COD 11835

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.165.21038.11.336783.1.5009100000.0

17% CAPEX – COD 1030

DOTACAO ORÇAMENTÁRIA: 47100011.14.422.165.21038.11.446783.1.5009100000.0

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

I – Cálculo da Contraprestação Pecuniária Cheia mensal

Em se tratando do 1º Semestre de 2024, com as unidades de Juazeiro do Norte, Messejana, Antônio Bezerra, Sobral, Papicu e Centro em operação, o valor mensal pago pelo Poder Concedente à Concessionária no período de Janeiro a Junho foi realizado da seguinte forma:

Tabela 39: Valor da Contraprestação Pecuniária

Unidade	Receita (R$)
	Janeiro a Junho
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

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL CEARÁ GOVERNO DO ESTADO

- Mecanismo De Garantia

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

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

> *"19.5. Na hipótese de inadimplemento por parte do PODER CONCEDENTE, nos termos do CONTRATO DE CONCESSÃO, de quaisquer das Obrigações Garantidas ("Evento de Inadimplemento"), o PODER CONCEDENTE e o AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA serão notificados pela CONCESSIONÁRIA, para que transfira da CONTA GARANTIA para a conta-corrente da CONCESSIONÁRIA o valor suficiente à liquidação do Evento de Inadimplemento. A notificação do AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA deverá ser acompanhada de cópia autenticada da notificação do PODER CONCEDENTE, com recebimento.*
> *19.6. Após o recebimento da notificação mencionada no item 19.5, o PODER CONCEDENTE terá 05 (cinco) dias úteis para, se for a hipótese, apresentar à CONCESSIONÁRIA, comprovando, até o primeiro dia útil seguinte, perante o AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA, manifestação de divergência, devidamente justificada, quanto ao valor apresentado pela CONCESSIONÁRIA ou quanto à própria existência do crédito. Transcorrido o prazo sem manifestação do PODER CONCEDENTE, o AGENTE FIDUCIÁRIO DE GARANTIA transferirá o valor constante da notificação da CONCESSIONÁRIA. Havendo manifestação do PODER CONCEDENTE, na forma desta cláusula, a transferência ficará suspensa até que sejam dirimidas entre as partes as divergências, ressalvada ordem judicial em contrário."*

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

- Mecanismo De Reajuste

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

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

Índice de reajuste = A% do índice de reajuste salarial do SEEACONCE + B% do IPCA
Onde:
A% = Percentual de incidência das despesas com pessoal nos custos anuais da Concessionária.
B% = Percentual complementar (100% - A%), aplicado sobre a variação anual do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado e divulgado pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.
10.16. Os índices de reajuste salarial do SEEACONCE e do IPCA serão considerados conforme apurados no mês imediatamente anterior ao da aplicação do reajuste.
10.17. O primeiro reajuste tomará por base a data-base da PROPOSTA COMERCIAL.
10.18. A CONCESSIONÁRIA terá 10 (dez) dias para apresentar o cálculo do índice de reajuste e o PODER CONCEDENTE terá 10 (dez) dias para aprová-lo.
10.19. Todos os valores cuja data base seja a da PROPOSTA COMERCIAL serão reajustados pro rata tempore no primeiro reajuste da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA que ocorrer após a assinatura do CONTRATO, e a partir daí serão reajustados mantendo-se as mesmas datas e a mesma periodicidade.
10.20. O valor do contrato será irreajustável pelo período de 12 (doze) meses de acordo com a Lei nº 9.069, de 29 de dezembro de 1995 e Lei nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.
10.21. O REAJUSTE DA CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA de acordo com o disposto na Cláusula 10.15 não depende de homologação pelo PODER CONCEDENTE, na forma do § 1º do artigo 5º da Lei Federal 11.079/2004."

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Dessa forma, segue tabela com histórico de reajuste.

Tabela 40: Histórico dos Ajustes Anuais

ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	Proposta Comercial	Ajuste 2014	Ajuste 2015	Ajuste 2016	Ajuste 2017	Ajuste 2018	Ajuste 2019	Ajuste 2020	Ajuste 2021	Ajuste 2022	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	904.293	954.654
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
Unidade Papicu	-	-	-	-	-	-	-	-	-	660.666	697.459
Valor da RECEITA BRUTA (R$)	**3.681.737**	**4.239.277**	**4.654.274**	**5.046.249**	**5.282.384**	**5.479.887**	**5.643.318**	**5.882.089**	**6.308.374**	**6.719.371**	**7.093.582**

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."*

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

9. DADOS FINANCEIROS

9.1 Receita Anual da SPE

Para a composição dos valores previstos para os meses Janeiro a Junho de 2024 foram considerados: valores em proposta comercial, cláusulas do edital e o contrato de concessão (nº 107/2013).

Desta forma, ressaltamos:

Valor de contraprestação Pecuniária por Unidade, para o 1º Semestre de 2024 foi de:

Tabela 41: Contraprestação Pecuniária por Unidade

Janeiro a Junho 2024

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 da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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 Oficio 157/2017 e protocolo de nº 8185140/2017 e em 19 de novembro de 2018, Oficio 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, em 30 de novembro de 2022, através do Ofício OF-CEN-86-2022 e protocolo de nº 11281634, em 14 de novembro de 2023 através do ofício OF-CEN-096-2023 e protocolo de nº NUP 47001.011336/2023-56.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

9.2 Receitas, Custos e Despesas da SPE

Os custos e despesas da SPE para o período referente ao 1º semestre de 2024 contemplam despesas de unidades em operação conforme demonstrado nas tabelas abaixo.

Tabela 42: Custos e Despesas Consolidado

Central, Unidades em Operação + Centros Comerciais

Custos e Despesas	Real jan/24	Real fev/24	Real mar/24	Real abr/24	Real mai/24	Real jun/24	Real 2024
	3.546.279	3.532.664	3.495.991	3.587.880	3.877.471	3.591.046	21.631.332
Custos e Despesas	3.546.279	3.532.664	3.495.991	3.587.880	3.877.471	3.591.046	21.631.332
Salários e Encargos	2.210.126	2.081.353	2.050.963	2.114.407	2.362.459	2.113.283	12.932.591
Despesas Gerais e Administrativas	974.350	1.089.173	1.079.346	1.085.291	1.137.825	1.098.976	6.464.961
Depreciação	361.804	362.138	365.682	388.182	377.187	378.787	2.233.781

No demonstrativo de custos e despesas não foram considerados lançamentos de créditos de PIS (1,65%) e COFINS (7,6%) sobre despesas, os quais a empresa tem direito na apuração dos referidos impostos conforme legislação federal vigente.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 43: Balanço Consolidado

Central,Unidades em Operação e Centros Comerciais	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**7.174.811**	**7.176.197**	**7.176.445**	**7.181.444**	**7.180.991**	**7.175.602**	**43.065.490**
Receita de Contraprestação (A1)	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	42.561.490
Receita Acessoria / Adicional (A2)	81.229	82.615	82.863	87.862	87.409	82.021	504.000
(B) Impostos e Outras Deduções	**(1.011.713)**	**(1.012.070)**	**(1.012.134)**	**(1.013.421)**	**(1.013.304)**	**(1.011.917)**	**(6.074.559)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(996.944)	(997.049)	(997.068)	(997.446)	(997.412)	(997.004)	(5.982.922)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(14.769)	(15.021)	(15.066)	(15.975)	(15.893)	(14.913)	(91.636)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**6.163.098**	**6.164.127**	**6.164.311**	**6.168.023**	**6.167.687**	**6.163.686**	**36.990.931**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(3.184.476)	(3.170.526)	(3.130.309)	(3.199.698)	(3.500.284)	(3.212.259)	(19.397.552)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**2.978.622**	**2.993.600**	**3.034.002**	**2.968.325**	**2.667.403**	**2.951.427**	**17.593.379**
(F) Despesas Operacionais	(376.621)	(375.630)	(379.806)	(402.306)	(388.758)	(390.357)	(2.313.478)
(G) Resultado (E - F)	**2.602.001**	**2.617.971**	**2.654.196**	**2.566.019**	**2.278.645**	**2.561.070**	**15.279.901**

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 44: Balanço Central

Central	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**692.796**	**692.796**	**692.796**	**692.796**	**692.796**	**692.796**	**4.156.774**
Receita de Contraprestação (A1)	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	4.156.774
Receita Acessoria / Adicional (A2)	-	-	-	-	-	-	-
(B) Impostos	**(98.723)**	**(98.723)**	**(98.723)**	**(98.723)**	**(98.723)**	**(98.723)**	**(592.340)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(98.723)	(98.723)	(98.723)	(98.723)	(98.723)	(98.723)	(592.340)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**594.072**	**594.072**	**594.072**	**594.072**	**594.072**	**594.072**	**3.564.434**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(565.779)	(606.419)	(581.493)	(612.346)	(685.923)	(607.881)	(3.659.841)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**28.293**	**(12.346)**	**12.579**	**(18.274)**	**(91.851)**	**(13.808)**	**(95.407)**
(F) Despesas Operacionais	(5.874)	(5.390)	(5.410)	(10.108)	(4.708)	(4.671)	(36.162)
(G) Resultado (E - F)	**22.419**	**(17.736)**	**7.169**	**(28.382)**	**(96.559)**	**(18.479)**	**(131.569)**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 45: Balanço Antônio Bezerra

Antonio Bezerra	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**1.412.802**	**1.411.183**	**1.412.241**	**1.413.277**	**1.413.163**	**1.411.713**	**8.474.379**
Receita de Contraprestação (A1)	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	8.359.401
Receita Acessoria / Adicional (A2)	19.569	17.950	19.007	20.043	19.930	18.479	114.977
(B) Impostos e Outras Deduções	**(203.575)**	**(203.158)**	**(203.430)**	**(203.697)**	**(203.668)**	**(203.294)**	**(1.220.821)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(200.017)	(199.894)	(199.974)	(200.053)	(200.044)	(199.934)	(1.199.916)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(3.558)	(3.264)	(3.456)	(3.644)	(3.624)	(3.360)	(20.905)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**1.209.228**	**1.208.025**	**1.208.811**	**1.209.580**	**1.209.496**	**1.208.419**	**7.253.558**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(635.698)	(601.581)	(648.871)	(610.490)	(648.654)	(611.438)	(3.756.731)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**573.530**	**606.444**	**559.940**	**599.090**	**560.841**	**596.981**	**3.496.826**
(F) Despesas Operacionais	(131.311)	(131.390)	(131.378)	(140.560)	(133.427)	(134.214)	(802.279)
(G) Resultado (E - F)	**442.219**	**475.055**	**428.562**	**458.530**	**427.415**	**462.767**	**2.694.547**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 46: Balanço Messejana

Messejana	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**1.251.859**	**1.250.087**	**1.251.145**	**1.252.181**	**1.252.067**	**1.251.580**	**7.508.919**
Receita de Contraprestação (A1)	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	7.386.982
Receita Acessoria / Adicional (A2)	20.695	18.924	19.981	21.017	20.904	20.417	121.937
(B) Impostos	**(180.770)**	**(180.314)**	**(180.586)**	**(180.853)**	**(180.824)**	**(180.698)**	**(1.084.044)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(177.007)	(176.873)	(176.953)	(177.031)	(177.023)	(176.986)	(1.061.873)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(3.763)	(3.441)	(3.633)	(3.821)	(3.801)	(3.712)	(22.170)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**1.071.089**	**1.069.774**	**1.070.559**	**1.071.328**	**1.071.244**	**1.070.882**	**6.424.876**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(546.957)	(551.401)	(523.618)	(564.073)	(597.490)	(536.607)	(3.320.145)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**524.132**	**518.373**	**546.941**	**507.255**	**473.754**	**534.275**	**3.104.730**
(F) Despesas Operacionais	(82.332)	(82.399)	(85.887)	(90.709)	(87.508)	(88.293)	(517.128)
(G) Resultado (E - F)	**441.800**	**435.974**	**461.054**	**416.546**	**386.246**	**445.982**	**2.587.602**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 47: Balanço Sobral

Sobral	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**1.016.568**	**1.015.585**	**1.016.190**	**1.017.082**	**1.016.969**	**1.015.259**	**6.097.653**
Receita de Contraprestação (A1)	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	6.011.672
Receita Acessoria / Adicional (A2)	14.623	13.640	14.244	15.137	15.024	13.314	85.982
(B) Impostos	**(126.504)**	**(126.250)**	**(126.406)**	**(126.636)**	**(126.607)**	**(126.167)**	**(758.570)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(123.845)	(123.771)	(123.816)	(123.884)	(123.875)	(123.746)	(742.937)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(2.659)	(2.480)	(2.590)	(2.752)	(2.732)	(2.421)	(15.633)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**890.064**	**889.334**	**889.783**	**890.446**	**890.362**	**889.092**	**5.339.083**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(352.532)	(368.101)	(348.786)	(340.892)	(412.467)	(369.778)	(2.192.556)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**537.532**	**521.233**	**540.997**	**549.555**	**477.895**	**519.315**	**3.146.528**
(F) Despesas Operacionais	(63.939)	(64.222)	(64.411)	(67.041)	(68.336)	(68.365)	(396.314)
(G) Resultado (E - F)	**473.593**	**457.012**	**476.586**	**482.514**	**409.560**	**450.949**	**2.750.214**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 48: Balanço Juazeiro do Norte

Juazeiro do Norte	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**1.143.172**	**1.142.112**	**1.143.050**	**1.143.875**	**1.143.762**	**1.142.021**	**6.857.993**
Receita de Contraprestação (A1)	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	6.733.979
Receita Acessoria / Adicional (A2)	20.842	19.782	20.720	21.545	21.432	19.691	124.014
(B) Impostos	**(165.299)**	**(165.026)**	**(165.268)**	**(165.480)**	**(165.451)**	**(165.003)**	**(991.526)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(161.509)	(161.429)	(161.500)	(161.563)	(161.554)	(161.422)	(968.978)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(3.790)	(3.597)	(3.767)	(3.917)	(3.897)	(3.580)	(22.548)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**977.873**	**977.086**	**977.783**	**978.395**	**978.311**	**977.019**	**5.866.468**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(411.763)	(387.173)	(367.501)	(387.079)	(425.263)	(391.537)	(2.370.316)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**566.110**	**589.914**	**610.281**	**591.317**	**553.048**	**585.482**	**3.496.152**
(F) Despesas Operacionais	(43.399)	(43.425)	(43.448)	(44.616)	(44.686)	(44.628)	(264.201)
(G) Resultado (E - F)	**522.711**	**546.489**	**566.834**	**546.701**	**508.362**	**540.854**	**3.231.951**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 49: Balanço Papicu

Papicu	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**699.879**	**697.459**	**698.669**	**699.879**	**699.879**	**699.879**	**4.195.646**
Receita de Contraprestação (A1)	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	4.184.756
Receita Acessoria / Adicional (A2)	2.420	-	1.210	2.420	2.420	2.420	10.890
(B) Impostos	**(100.011)**	**(99.388)**	**(99.700)**	**(100.011)**	**(100.011)**	**(100.011)**	**(599.132)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(99.571)	(99.388)	(99.480)	(99.571)	(99.571)	(99.571)	(597.152)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(440)	-	(220)	(440)	(440)	(440)	(1.980)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**599.868**	**598.071**	**598.970**	**599.868**	**599.868**	**599.868**	**3.596.514**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(263.548)	(261.678)	(269.945)	(272.416)	(293.827)	(276.078)	(1.637.492)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**336.320**	**336.393**	**329.025**	**327.452**	**306.042**	**323.790**	**1.959.022**
(F) Despesas Operacionais	(20.050)	(19.061)	(19.476)	(19.476)	(19.916)	(19.979)	(117.958)
(G) Resultado (E - F)	**316.271**	**317.332**	**309.548**	**307.976**	**286.126**	**303.811**	**1.841.064**

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 50: Balanço Centro

Centro	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Acumulado
(A) Receita Bruta (=A1 + A2)	**957.734**	**966.974**	**962.354**	**962.354**	**962.354**	**962.354**	**5.774.125**
Receita de Contraprestação (A1)	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	5.727.925
Receita Acessoria / Adicional (A2)	3.080	12.320	7.700	7.700	7.700	7.700	46.200
(B) Impostos	**(136.831)**	**(139.211)**	**(138.021)**	**(138.021)**	**(138.021)**	**(138.021)**	**(828.126)**
Pis (1,65%) COFINS (7,6%) ISS (5% ou 3%)	(136.271)	(136.971)	(136.621)	(136.621)	(136.621)	(136.621)	(819.726)
Repasse p/ Poder Concedente ref Receitas Acessorias / Adicionais	(560)	(2.240)	(1.400)	(1.400)	(1.400)	(1.400)	(8.400)
(C) Receita Liquida = (A - B)	**820.903**	**827.764**	**824.333**	**824.333**	**824.333**	**824.333**	**4.946.000**
(D) Custo das Vendas e Serviços	(408.198)	(394.174)	(390.095)	(412.403)	(436.660)	(418.940)	(2.460.470)
(E) Lucro Bruto (C - D)	**412.705**	**433.590**	**434.239**	**411.930**	**387.673**	**405.393**	**2.485.529**
(F) Despesas Operacionais	(29.716)	(29.743)	(29.796)	(29.796)	(30.177)	(30.207)	(179.436)
(G) Resultado (E - F)	**382.989**	**403.846**	**404.443**	**382.134**	**357.496**	**375.186**	**2.306.093**

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 51: 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

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
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	MESSEJANA	Laboratório

RAZÃO SOCIAL	CNPJ	UNIDADE	ATIVIDADE
Brinks Epago Tecnologia Ltda	07.346.770/0001-20	SOBRAL	Agencia Bradesco
Laboratório Clínico Regis Jucá	19.051.901/0001-30	SOBRAL	Laboratório
Iara Lopes de Freitas Queiroz	25.347.965/0001-86	SOBRAL	Copiadora
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
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).

O fornecedor Brinks Epago Tecnologia LTDA, encerrou o contrato em junho de 2023 em todas as unidades Vapt Vupt.

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

Tabela 52: Receita Mensal

RECEITA MENSAL - ANO 2024	jan/24		fev/24		mar/24		abr/24		mai/24		jun/24		TOTAL	
Receita Bruta	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**
Receita Operacional	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	7.093.582	42.561.490	42.561.490
Receita Acessória		81.229		82.615		82.863		87.862		87.409		82.021	-	504.000
Receita Total	**7.093.582**	**7.174.811**	**7.093.582**	**7.176.197**	**7.093.582**	**7.176.445**	**7.093.582**	**7.181.444**	**7.093.582**	**7.180.991**	**7.093.582**	**7.175.602**	**42.561.490**	**43.065.490**
ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**	**PREVISTO**	**REAL**
Central VAPT VUPT	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	692.796	4.156.774	4.156.774
Unidade Centro	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	954.654	5.727.925	5.727.925
Unidade Bezerra de Menezes	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	1.393.234	8.359.401	8.359.401
Unidade Messejana	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	1.231.164	7.386.982	7.386.982
Unidade Sobral	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	1.001.945	6.011.672	6.011.672
Unidade Juazeiro	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	1.122.330	6.733.979	6.733.979
Unidade Papicu	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	697.459	4.184.756	4.184.756
Valor da RECEITA BRUTA TOTAL (R$)	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**7.093.582**	**42.561.490**	**42.561.490**

Acima tabela demonstrativa das receitas previstas e realizadas durante o 1º semestre de 2024. 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%.

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

Tabela 53: Demonstrativo de Pagamentos Previstos e Realizados

Pagamentos previstos e executados - CENTRAL						
MÊS	**Vr Contraprestação Previsto**	**Vr Impostos (ISS / IR / INSS)**	**Vr Faturamento Liquido Previsto**	**Data Previsão Pgto**	**Data Execução Pgto**	**Vr executado**
jan/24	692.795,63	R$ 70.942,24	R$ 621.853,39	25/02/2024	21/02/2024	R$ 105.715,09
					21/02/2024	R$ 516.138,29
fev/24	692.795,63	R$ 70.942,24	R$ 621.853,39	25/03/2024	01/04/2024	R$ 516.138,29
					01/04/2024	R$ 105.715,09
mar/24	692.795,63	R$ 70.942,24	R$ 621.853,39	25/04/2024	10/05/2024	R$ 516.138,29
					10/05/2024	R$ 105.715,09
abr/24	692.795,63	R$ 70.942,24	R$ 621.853,39	25/05/2024	20/05/2024	R$ 105.715,09
					20/05/2024	R$ 516.138,29
mai/24	692.795,63	R$ 70.942,24	R$ 621.853,39	25/06/2024	17/06/2024	R$ 105.715,09
					17/06/2024	R$ 516.138,29
jun/24	692.795,63	R$ 70.942,24	R$ 621.853,39	25/07/2024	10/07/2024	R$ 516.138,29
					10/07/2024	R$ 105.715,09

Pagamentos previstos e executados - JUAZEIRO NORTE						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Liquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/24	1.122.329,83	R$ 58.810,07	R$ 1.063.519,76	25/02/2024	21/02/2024	R$ 882.721,40
					21/02/2024	R$ 180.798,36
fev/24	1.122.329,83	R$ 58.810,07	R$ 1.063.519,76	25/03/2024	09/04/2024	R$ 882.721,40
					09/04/2024	R$ 180.798,36
mar/24	1.122.329,83	R$ 58.810,07	R$ 1.063.519,76	25/04/2024	15/04/2024	R$ 882.721,40
					15/04/2024	R$ 180.798,36
abr/24	1.122.329,83	R$ 58.810,07	R$ 1.063.519,76	25/05/2024	20/05/2024	R$ 882.721,40
					20/05/2024	R$ 180.798,36
mai/24	1.122.329,83	R$ 58.810,07	R$ 1.063.519,76	25/06/2024	17/06/2024	R$ 882.721,40
					17/06/2024	R$ 180.798,36
jun/24	1.122.329,83	R$ 58.810,07	R$ 1.063.519,76	25/07/2024	10/07/2024	R$ 882.721,40
					10/07/2024	R$ 180.798,36

Pagamentos previstos e executados - MESSEJANA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Liquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/24	1.231.163,73	R$ 126.071,16	R$ 1.105.092,57	25/02/2024	04/03/2024	R$ 917.226,83
					04/03/2024	R$ 187.865,74
fev/24	1.231.163,73	R$ 126.071,16	R$ 1.105.092,57	25/03/2024	01/04/2024	R$ 917.226,83
					01/04/2024	R$ 187.865,74
mar/24	1.231.163,73	R$ 126.071,16	R$ 1.105.092,57	25/04/2024	12/04/2024	R$ 917.226,83
					12/04/2024	R$ 187.865,74
abr/24	1.231.163,73	R$ 126.071,16	R$ 1.105.092,57	25/05/2024	17/05/2024	R$ 187.865,74
					17/05/2024	R$ 917.226,83
mai/24	1.231.163,73	R$ 126.071,16	R$ 1.105.092,57	25/06/2024	17/06/2024	R$ 917.226,83
					17/06/2024	R$ 187.865,74
jun/24	1.231.163,73	R$ 126.071,16	R$ 1.105.092,57	25/07/2024	11/07/2024	R$ 917.226,83
					11/07/2024	R$ 187.865,74

Pagamentos previstos e executados - SOBRAL						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Liquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/24	1.001.945,28	R$ 52.501,93	R$ 949.443,35	25/02/2024	21/02/2024	R$ 788.037,98
					21/02/2024	R$ 161.405,37
fev/24	1.001.945,28	R$ 52.501,93	R$ 949.443,35	25/03/2024	03/04/2024	R$ 788.037,98
					03/04/2024	R$ 161.405,37
mar/24	1.001.945,28	R$ 52.501,93	R$ 949.443,35	25/04/2024	12/04/2024	R$ 161.405,37
					12/04/2024	R$ 788.037,98
abr/24	1.001.945,28	R$ 52.501,93	R$ 949.443,35	25/05/2024	24/05/2024	R$ 161.405,37
					24/05/2024	R$ 788.037,98
mai/24	1.001.945,28	R$ 52.501,93	R$ 949.443,35	25/06/2024	17/06/2024	R$ 788.037,98
					17/06/2024	R$ 161.405,37
jun/24	1.001.945,28	R$ 52.501,93	R$ 949.443,35	25/07/2024	10/07/2024	R$ 788.037,98
					10/07/2024	R$ 161.405,37

Pagamentos previstos e executados - ANTONIO BEZERRA						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Liquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/24	1.393.233,57	R$ 142.667,11	R$ 1.250.566,46	25/02/2024	21/02/2024	R$ 212.596,30
					21/02/2024	R$ 1.037.970,16
fev/24	1.319.735,79	R$ 135.140,94	R$ 1.184.594,85	25/03/2024	01/04/2024	R$ 1.037.970,16
					01/04/2024	R$ 212.596,30
mar/24	1.319.735,79	R$ 135.140,94	R$ 1.184.594,85	25/04/2024	12/04/2024	R$ 212.596,30
					12/04/2024	R$ 1.037.970,16
abr/24	1.319.735,79	R$ 135.140,94	R$ 1.184.594,85	25/05/2024	20/05/2024	R$ 212.596,30
					20/05/2024	R$ 1.037.970,16
mai/24	1.393.233,57	R$ 142.667,12	R$ 1.250.566,45	25/06/2024	17/06/2024	R$ 1.037.970,16
					17/06/2024	R$ 212.596,30
jun/24	1.393.233,57	R$ 142.667,12	R$ 1.250.566,45	25/07/2024	10/07/2024	R$ 212.596,30
					10/07/2024	R$ 1.037.970,16

Pagamentos previstos e executados - PAPICU						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Liquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/24	697.459,34	R$ 71.419,83	R$ 626.039,51	25/02/2024	21/02/2024	R$ 106.426,72
					21/02/2024	R$ 519.612,80
fev/24	697.459,34	R$ 71.419,83	R$ 626.039,51	25/03/2024	01/04/2024	R$ 519.612,80
					01/04/2024	R$ 106.426,72
mar/24	697.459,34	R$ 71.419,83	R$ 626.039,51	25/04/2024	15/04/2024	R$ 519.612,80
					15/04/2024	R$ 106.426,72
abr/24	697.459,34	R$ 71.419,83	R$ 626.039,51	25/05/2024	22/05/2024	R$ 106.426,72
					22/05/2024	R$ 519.612,80
mai/24	697.459,34	R$ 71.419,83	R$ 626.039,51	25/06/2024	17/06/2024	R$ 519.612,80
					17/06/2024	R$ 106.426,72
jun/24	697.459,34	R$ 71.419,83	R$ 626.039,51	25/07/2024	16/07/2024	R$ 519.612,80
					16/07/2024	R$ 106.426,72

Pagamentos previstos e executados - CENTRO						
MÊS	Vr Contraprestação Previsto	Vr Impostos (ISS e Impostos de Renda)	Vr Faturamento Liquido Previsto	Data Previsão Pgto	Data Execução Pgto	Vr executado
jan/24	954.654,24	R$ 97.756,58	R$ 856.897,66	25/02/2024	23/02/2024	R$ 711.225,05
					23/02/2024	R$ 145.672,61
fev/24	954.654,24	R$ 97.756,58	R$ 856.897,66	25/03/2024	01/04/2024	R$ 145.672,61
					01/04/2024	R$ 711.225,05
mar/24	954.654,24	R$ 97.756,58	R$ 856.897,66	25/04/2024	16/04/2024	R$ 711.225,05
					16/04/2024	R$ 145.672,61
abr/24	954.654,24	R$ 97.756,58	R$ 856.897,66	25/05/2024	27/05/2024	R$ 711.225,05
					27/05/2024	R$ 145.672,61
mai/24	954.654,24	R$ 97.756,58	R$ 856.897,66	25/06/2024	17/06/2024	R$ 711.225,05
					17/06/2024	R$ 145.672,61
jun/24	954.654,24	R$ 97.756,58	R$ 856.897,66	25/07/2024	16/07/2024	R$ 711.225,05
					16/07/2024	R$ 145.672,61

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 54: Valor repassado das receitas acessórias do semestre

20% Receitas Poder Concedente (jan a jun/2024)	
Juazeiro do Norte	R$ 22.548,02
Messejana	R$ 22.170,37
Sobral	R$ 15.633,00
Antonio Bezerra	R$ 20.904,99
Centro	R$ 8.400,00
Papicu	R$ 1.980,00
Total:	**R$ 91.636,37**

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 55: Custos e Despesas em Média Mensal

Custos e Despesas em Média Mensal PROPOSTA COMERCIAL janeiro a junho / 2024

	Proposta Comercial (Original)		Aditivo Proposta Comercial		Janiro a Junho 2024	
Despesas Operacionais	R$ 1.998.116,09		R$ 2.787.241,64		R$ 3.232.925,28	
Despesas Com Pessoal	R$ 1.269.903,24	64%	R$ 1.681.765,06	60%	R$ 2.155.431,77	67%
Despesas Administrativas	R$ 728.212,85	36%	R$ 1.123.073,72	40%	R$ 1.077.493,51	33%

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

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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

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 2024 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 56: 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

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

ANEXOS

- Minuta de Termo de Parceria
- Contrato e Aditivo BNDES
- Plantas das Unidades Vapt Vupt
- Termo de Cessão de Uso – Vapt Vupt Juazeiro
- NOTA INFORMATIVA – Comercialização de senhas nos serviços VAPT VUPT 2024.1

Secretaria da Proteção Social
R. Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – Fortaleza – CE CEP:60130-160

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

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 XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, 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 **XXXXXXXXXXXXXXXXX,** simplesmente denominada **CONVENENTE**, inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXXXX, com sede na XXXXXXXXXX, neste ato representada pelo seu XXXXXXXX, RG nº XXXXXXX e CPF nº XXXXXXXX, resolvem firmar o presente Temo 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 XXXXXXXXXX**, 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.

MINUTA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

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) Treinar, capacitar e credenciar, quando do fornecimento de equipe própria, responsável pelo atendimento nas unidades Vapt Vupt;

d) Supervisionar as operações da equipe de atendimento da concessionária zelando pelo atendimento prestativo e eficiente, solucionando as eventuais reclamações formuladas;

e) 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;

MINUTA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

f) Promover a permanente supervisão, revisão e fiscalização de suas atividades típicas dentro das unidades;

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.

MINUTA

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

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

XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXX

TESTEMUNHAS:

1. _____CPF:_____

2. _____CPF:_____

MINUTA

2ºRTD-RJ - 1072896
PARÂM: Vias 4 / Nomes: 3 / Pág: 24

BNDES

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

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Cartório Fernando Maia
Registro Microfilmado
Nº 469638

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 demoninada 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:

BNDES
Sara S. Hoffmann
Advogada

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

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Cartório Maia Registro Microfilmado nº 69638

PRIMEIRA

NATUREZA, 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).

SEGUNDA

DISPONIBILIDADE DO CRÉDITO

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

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).

Seys B. Z. Hoffmann
Advogada

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
VIATA 469638

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 BNDES 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 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.

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

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

Seva S. C. Hoffmann
Advogada

BNDES

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.

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

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:

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

Simas, Z. Hoffmann
Advogaria

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
MAIA Registro Microfilmado nº 469638

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:

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

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, ai incluidos 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:

$$\text{FatorSelic} = \prod_{k=1}^{n_{Selic}} \left[1 + \text{TSelic}_k\right]$$

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

Em que:

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

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Cartório Argentino MAIA Nº 469638

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

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.

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

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).

Seva S.C. Hoffmann
Advocacia

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA Nº 469638

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.

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

BNDES
Seva S. Z. Hoffmann
Advogada

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA 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 remunere 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.

BNDES

Save S. C. Hoffmann
Advogada

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

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA Nº 459638

PARÁGRAFO SEGUNDO

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

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

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
MAIA Nº 459638

BNDES

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

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

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
Registro Microfilmado
MAIA Nº 469638

BNDES

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:

a) 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

b) 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

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

BNDES
Sara Z. Hoffmann
Advogada

BNDES

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).

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

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Cartório Maia
Registro Microfilmado
Nº 469638

DÉCIMA

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

BNDES
Sara S. Z. Hoffmann
Advogada

BNDES

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
MAIA Registro Microfilmado Nº 469638

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.

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

DÉCIMA SEGUNDA

PROCURAÇÃO RECÍPROCA

A BENEFICIÁRIA e a interveniente, neste ato e de forma irrevogável e irretratável, 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 judicia" 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:

BNDES

Sava S. Z. Hoffmann
Advogado

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Cartório Maia Registro Microfilmado
Nº 459638

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 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:

a. 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;

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

b. 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:

a) apresentação de instrumento que formalize a alteração da localização da unidade "Centro" prevista no CONTRATO DE PPP;

b) 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;

c) 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;

BNDES 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

Save E. Hoffmann
Advogada

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA Nº 469638

BNDES

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.

BNDES
Sara S. Hoffmann
Advogada

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

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
CARTÓRIO MAIA
Registro Microfilmado
Nº 459638

DÉCIMA QUARTA

INADIMPLEMENTO

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 QUINTA

LIQUIDAÇÃO 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).

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

DÉCIMA SEXTA

VENCIMENTO 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;

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

BNDES
Sara [illegible]Z. Hoffmann
Advogada

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Nº 469638

BNDES

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;

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

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
Registro Microfilmado
MAIA 469638

BNDES

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).

BNDES
Bara S. Z. Hoffmann
Advogada

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

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA Nº 69638

DÉCIMA NONA

COMISSÃO 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.

VIGÉSIMA

COMISSÕES 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 PRIMEIRA

FORO

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

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.

BNDES

Seve S. C. Hoffmann
Advogado

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
Nº 69638

VIGÉSIMA SEGUNDA

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

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 TERCEIRA

ENCARGO 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.

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

VIGÉSIMA QUARTA

DECLARAÇÃO 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,

BNDES

Sava S.Z. Hoffmann
Advogada

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA Nº 469638

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 BNDES, 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.

BNDES
Sava Z. Hoffmann
Advogada

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

BNDES

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA Nº 469638

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

07 OUT 2015

Pelo BNDES:

Wagner Bittencourt
Vice-Presidente

José Henrique Paim Fernandes
Diretor

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES

Pela BENEFICIÁRIA:

Nome: Fabio Henrique Cantanhêde Filho
Cargo: Diretor Administrativo Financeiro

Nome: Flávio Rípari
Cargo: Dir. Operacional

Pela INTERVENIENTE:

Nome: José Maurício Bursi Filho
Cargo: Dir. Administrativo Financeiro

Nome: Flávio Rípari
Cargo: Dir. Operacional

TESTEMUNHAS:

Nome: Pedro Francisco Carneiro Carvalho
Identidade: 1178821260
CPF: 1249867244 26

Nome: Fernanda Pinto de Aguiar
Identidade: 24.120.178-0 SSP/SP
CPF: 250.758.638-92

RECONHECO POR SEMELHANÇA 2do OF. DE NOTAS/ DR. MARIO F. PINTO
BUSI FILHO(S) DE Av.A.A. Carmoso 53 - (21)556
WAGNER BITTENCOURT DE OLIVEIRA.
Valor total: 6,05
Rio de Janeiro, 07/10/2015
EAFR22054-A6V
Consulte em https://www.tjerj.jus.br/selodigital

Selo Digital Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Alex da Costa Ramos
Escrevente Autorizado
Matrícula: 941484

BNDES
Seva S. Hoffmann
Advogada

1º OFÍCIO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
José S. C. Campanha
Registro
Selo EBAW 57475 AEF
Consulte a Validade do Selo

ESTADO DO CEARÁ - CARTÓRIO FERSEATINO MAIA - 1º OFÍCIO DE NOTAS E 1º RTD/PJ
TABELIÃO: ROMEU TAVEIRA MAIA - CNPJ: 08.072.894/0001-93
Av. Pe. Antônio Tomás, Nº 920 - Aldeota - CEP: 60.140-160 - Fortaleza - CE
Tel: (85) 3464 [illegible] - E-mail: tabeliao@cartorioreuma.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 14,66 / Imposto - 80,70 / **Total R$ 948,92.**
Usuário: ERIKA
( ) Fabiola da Penha Finale - ( ) Karine Alves de Oliveira - ( ) Claudio Carneiro da Silva
( ) Paulo Gustavo Patrício Coelho - ( ) Marina Carvalho Gois

CERTIDÃO 04 - Nº RR 469036

ESTADO DO CEARÁ
Cartório Aguiar - 6º Tabelionato de Notas e Protesto
Tabelião: Antônio Cesar Maia de Aguiar
Av. Dep. Moreira, 1020-A, Aldeota, Fortaleza, Ce - CEP: 60170-001
Fone 85 3466-7777 - Site: www.cartorioaguiar.com.br

AGUIAR 6º TABELIÃO

Reconheço a(s) firma(s) de:
[WkRM578I]-PLINIO RIPARI.....
[WkRK14Q5]-JOSE DIONISIO BARSI FILHO.....
[WkRL4Rz2]-FABIO HENRIQUE CAVALCANTE VIEIRA.....
Em testemunho _____ da verdade - Código do Ato: 002601
Fortaleza, 08 de Outubro de 2015 às 11:45:48
Valor Total dos Serviços: R$9,90

Adônias Viana de Brito
Escrevente Autorizado

15 OFÍCIO DE NOTAS - FERNANDA DE FREITAS LEITÃO-TABELIÃ
Rua do Ouvidor, 80, Centro (21) 3233-2600 RJ, 07/10/2015
RECONHEÇO por SEMELHANÇA a firma de:
JOSÉ HENRIQUE PAZIM FERNANDES.....
Em testemunho _____ da verdade
Emolumentos: 4,47 TJ-Fundos: 1,58 Total: 6,05
EBFL00087-RTD
Consulte em https://www.tjrj.jus.br/selopublico

15º OFÍCIO DE NOTAS - Ouvidor, 80 - Centro - RJ

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

BNDES

ANEXO ÚNICO - MODELO DE PEDIDO DE LIBERAÇÃO

[PAPEL TIMBRADO DA BENEFICIÁRIA]

[LOCAL], [DATA]

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
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 Pré-Operacionais		
Móveis e Utensílios		
Máquinas e Equipamentos Nacionais		
TI e Específicos		
Softwares e Licenças		
Sistema CFTV		
Sistema de Ponto Eletrônico		
Outros Sistemas (SGA)		
Comunicação Visual		

BNDES

Sara S. A. Hoffmann
Advogada

ANEXO AO DOCUMENTO REGISTRADO SOB O Nº
1072896
1º OFÍCIO DE REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS

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

BNDES

ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.20443.1, CELEBRADO ENTRE O BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, COM A INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO, NA FORMA ABAIXO:

2ºRTD-RJ - 1074285

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 demoninada 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 FIEL DO ORIGINAL

Pedro Victor M. Cozzolino

1º REGISTRO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro Microfilmado
MAIA nº 472776

BNDES

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 viger 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 deverá-se-á dar por meio de, no máximo, 03 (três) Cartas de Fiança vigentes, juntamente com seus aditivos

BNDES
Pedro Vidal M. Corzolino
Advogado

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

BNDES

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 viger 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 responsabiliza(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

BNDES
Pedro Victor M. Cozzolino
Advogado

29 RTD-RJ
CÓPIA EM CD R
Inês C. Campolo
Oficial de Registro

BNDES

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

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

CLÁUSULA TERCEIRA

REGISTRO

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.

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

BNDES

Pelo BNDES:

Ricardo Ravage
Superintendente
Área de Infraestrutura Social

José Henrique Paim Fernandes
Diretor

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL - BNDES

Pela BENEFICIÁRIA:

Nome: FÁBIO HENRIQUE CAVALCANTE VIEIRA
Cargo: DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Nome: PLÍNIO PAPAIZ
Cargo: DIRETOR OPERACIONAL

Pela INTERVENIENTE:

Nome: JOSÉ DE ANDRADE GAES FILHO
Cargo: DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Nome: PLÍNIO PAPAIZ
Cargo: DIRETOR OPERACIONAL

TESTEMUNHAS:

Nome: CAROLINA DE CARVALHO CORREIA
Identidade: 26-2345 5-50-7
CPF: 130.919.027-90

Nome: DANIELE ROCHA MAGALHÃES
Identidade: 07 788 [illegible]
CPF: 149 856.207-16

1º OFÍCIO DE NOTAS - FERNANDA DE FREITAS LEITÃO-TABELIÃ
Rua do Ouvidor, 89, Centro (21) 3273-2800 Rio, 13/11/2015
JOSÉ HENRIQUE PAIM FERNANDES
Em testemunho
Nat.84-5840-MARCO ANTONIO DE MENEZ CORREA - ESCREVENTE
EBHR80240-RYW

2º OFÍCIO DE TÍTULOS E DOCUMENTOS
Registro: [illegible]
Documento foi Registrado em [illegible]
Jose S. C. Campanha
Oficial de Registros Públicos
Poder Judiciário - TJERJ
Corregedoria Geral da Justiça
Selo EBAW 88804 BEI
Consulte a Validade do Selo

ADITIVO Nº 01 AO CONTRATO DE FINANCIAMENTO MEDIANTE ABERTURA DE CRÉDITO Nº 15.2.0142.1 CELEBRADO ENTRE O BNDES E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A. COM A INTERVENIÊNCIA DE TERCEIRO

ESTADO DO CEARÁ
Cartório Aquiraz - 1º Tabelionato de Notas e Protesto
Tabelião: Antônio Cláudio Nóra de Aquiraz
Av. Dep. Antônio G. 1070 A, Aldeota, Fortaleza, CE - CEP: 60170-001
Fone/Fax 3488-7777 - Site: www.cartorioaquiraz.com.br

AQUIRAZ

Reconheço a(s) firma(s) de:
[Jekkd3e2]-PABLO HENRIQUE CAVALCANTE VIEIRA.....
[Jekdj02]-PEDRO BIZARRI.....
[Jekjhg12]-JOSÉ DIOGÉNES BANDI FILHO.....
Em testemunho ____ da verdade - (Código da Ato: 00700)
Fortaleza, 18 de Novembro de 2015 às 09:41:55
Valor Total dos Serviços: R$9,90

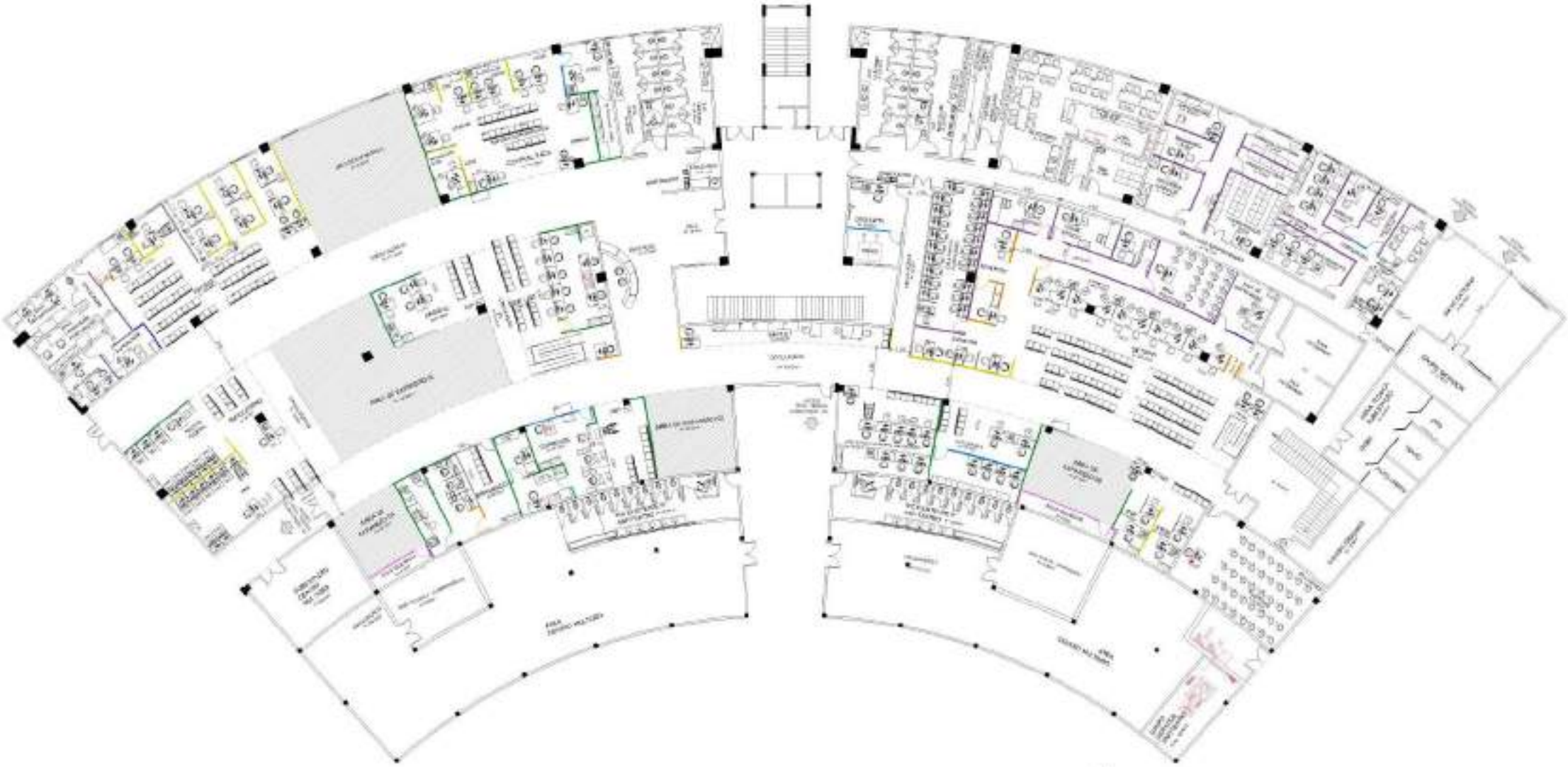
5209 Ofício de Notas - RL - MARIA REGINA DARIO LEGAL CARVALHO
Av Almirante Barroso, 23 - Centro - RJ - Fone: 2220 9545
Reconheci, por Semelhança, a(s) firma(s) de REGINA LUIZ DE SILVA
SANTOS-X-X-X
Em testemunho ---- da verdade. Rio de Janeiro, 15/11/2015
Edson de Carvalho - Substituto
Firma: 4,47 Lei 3217/1959/111/2011; 1,59 Total: 6,03
ERG01214 TMP, Consulte em https://www3.tjrj.jus.br/sitepublico/

ESTADO DO CEARÁ - CARTÓRIO PARTENON MAIA - 3º OFÍCIO DE NOTAS E 1ª PRIMAVERA
TABELIÃO: ROBERTO FLÁVIO MAIA - CNPJ: 08.227.594/0001-05
Av. Pe. Antonio Tomás, nº 2220 - Aldeota - CEP 60140-110 - Fortaleza - CE
Tel: (85) 3264 9444 - E-mail: tabelriao@cartoriopartenon.com.br

Protocolado e prenotado sob o nº **472776** em **18/11/2015** e averbado hoje em microfilmado o nº **472776** em títulos e documentos. Registro de Títulos **468688**. Fortaleza, 18/11/2015
Emolumentos: R$ 44,76 / Fetjus R$ 6,38 / Sele 14,66 / Imposto 1,00 / Total R$ 70,00. Deulina ANDERLANIA
( ) Fabio da Penha Freire ( ) Helena Alves de Oliveira ( ) Cláudia Queiroz da Silva
( ) Flávio Gustavo Pinto Coelho ( ) Fabiana Carvalho Gois

Consulta de selos em www.tjce.jus.br/selodigital

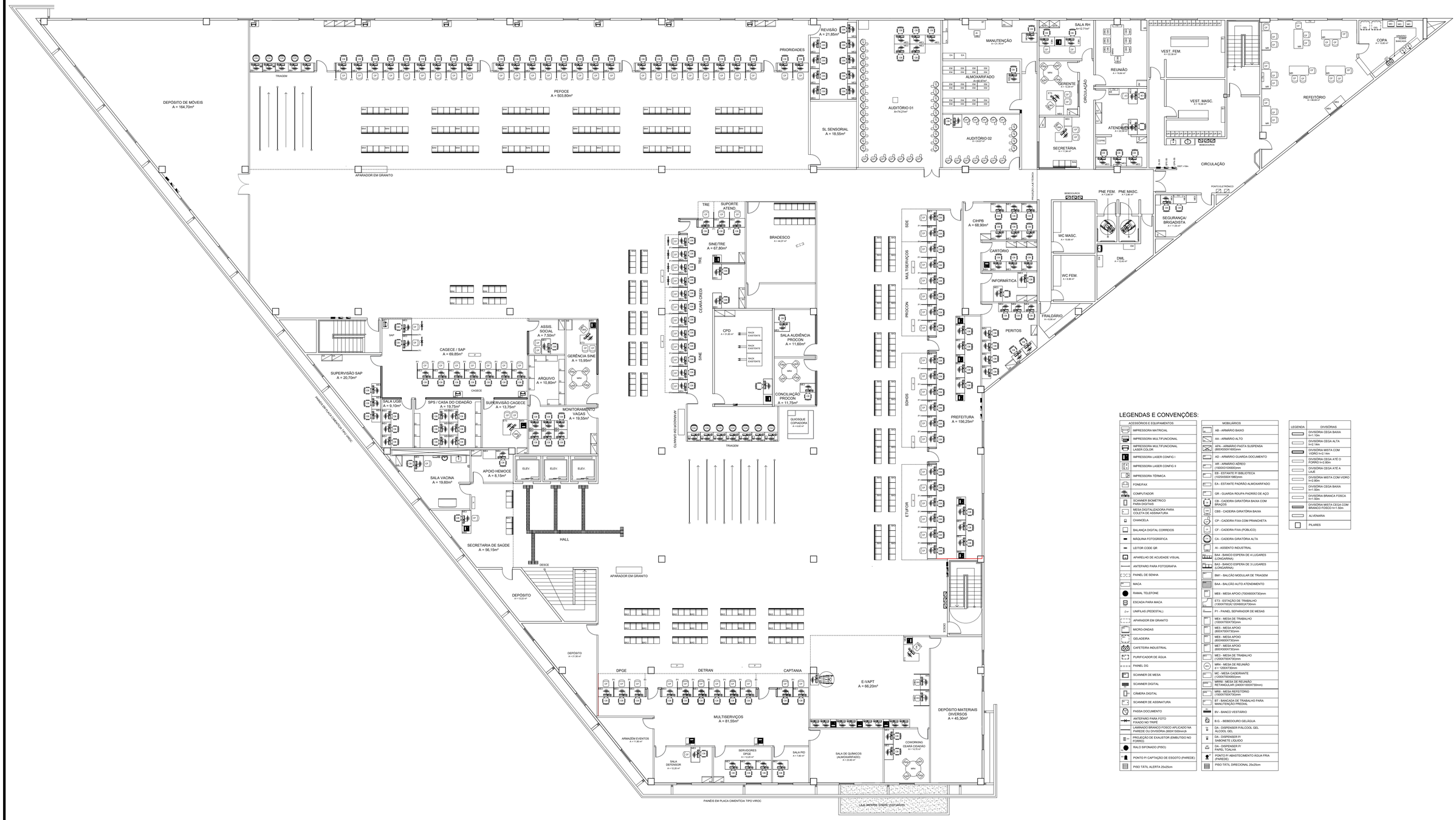
PORTO-RJ
CÓPIA EM CO-R
José S. C. Companha
Oficial Reg. Títulos



VAPT VUPT JUAZEIRO

N

PL LAYOUT - MOBILIÁRIO



LEGENDAS E CONVENÇÕES:

ACESSÓRIOS E EQUIPAMENTOS
IMPRESSORA MATRICIAL
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER COLOR
IMPRESSORA LASER CONFIG I
IMPRESSORA LASER CONFIG II
IMPRESSORA TÉRMICA
FONE/FAX
COMPUTADOR
SCANNER BIOMÉTRICO PARA DIGITAIS
MESA DIGITALIZADORA PARA COLETA DE ASSINATURA
CHANCELA
BALANÇA DIGITAL CORREIOS
MÁQUINA FOTOGRÁFICA
LEITOR CODE QR
APARELHO DE ACUIDADE VISUAL
ANTEPARO PARA FOTOGRAFIA
PAINEL DE SENHA
MACA
RAMAL TELEFONE
ESCADA PARA MACA
UNIFILAS (PEDESTAL)
APARADOR EM GRANITO
MICRO-ONDAS
GELADEIRA
CAFETEIRA INDUSTRIAL
PURIFICADOR DE AGUA
PAINEL DG
SCANNER DE MESA
SCANNER DIGITAL
CÂMERA DIGITAL
SCANNER DE ASSINATURA
PASSA DOCUMENTO
ANTEPARO PARA FOTO FIXADO NO TRIPÉ
LAMINADO BRANCO FOSCO APLICADO NA PAREDE OU DIVISÓRIA (900X1500)mm/h
PROJEÇÃO DE EXAUSTOR (EMBUTIDO NO FORRO)
RALO SIFONADO (PISO)
PONTO P/ CAPTAÇÃO DE ESGOTO (PAREDE)
PISO TÁTIL ALERTA 25x25cm

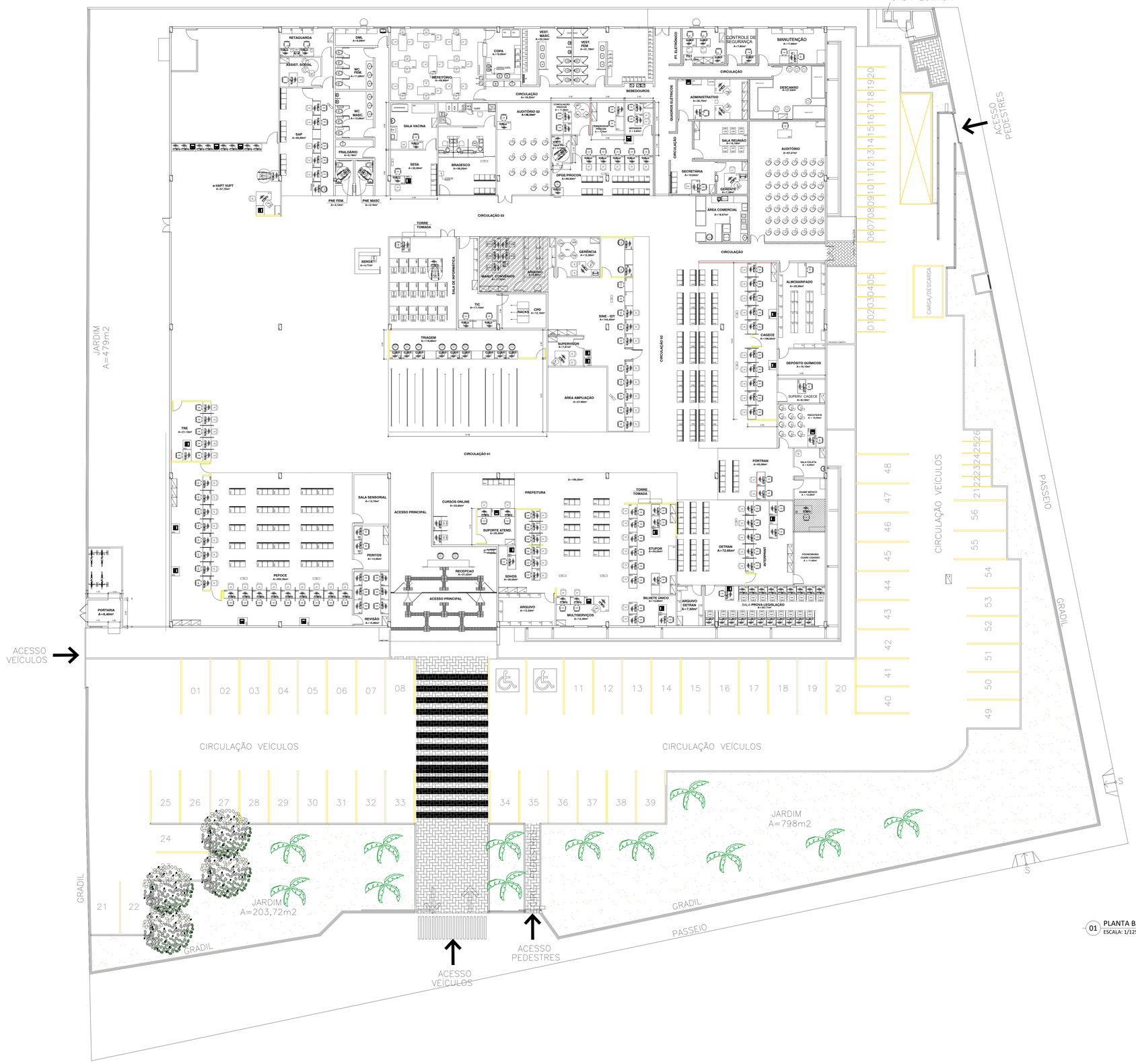
MOBILIÁRIOS	
AB	AB - ARMÁRIO BAIXO
AA	AA - ARMÁRIO ALTO
APA	APA - ARMÁRIO PASTA SUSPENSA (900X500X1900)mm
AD	AD - ARMÁRIO GUARDA DOCUMENTO
AR	AR - ARMÁRIO AÉREO (1500X310X600)mm
EB	EB - ESTANTE P/ BIBLIOTECA (1025X550X1980)mm
EA	EA - ESTANTE PADRÃO ALMOXARIFADO
GR	GR - GUARDA ROUPA PADRÃO DE AÇO
CB	CB - CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA COM BRAÇOS
CBS	CBS - CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA
CP	CP - CADEIRA FIXA COM PRANCHETA
CF	CF - CADEIRA FIXA (PÚBLICO)
CA	CA - CADEIRA GIRATÓRIA ALTA
AI	AI - ASSENTO INDUSTRIAL
BA4	BA4 - BANCO ESPERA DE 4 LUGARES (LONGARINA)
BA3	BA3 - BANCO ESPERA DE 3 LUGARES (LONGARINA)
BM1	BM1 - BALCÃO MODULAR DE TRIAGEM
BAA	BAA - BALCÃO ALITO ATENDIMENTO
MES	MES - MESA APOIO (700X600X730)mm
ET3	ET3 - ESTAÇÃO DE TRABALHO (1500X700)X(1200X600)X730mm
P1	P1 - PAINEL SEPARADOR DE MESAS
ME4	ME4 - MESA DE TRABALHO (1500X700X730)mm
MES	MES - MESA APOIO (800X700X730)mm
MEB	MEB - MESA APOIO (800X600X730)mm
ME7	ME7 - MESA APOIO (800X500X730)mm
ME3	ME3 - MESA DE TRABALHO (1200X700X730)mm
MR4	MR4 - MESA DE REUNIÃO 6 x 1200X730mm
MC	MC - MESA CADEIRANTE (1200X700X850)mm
MRRE	MRRE - MESA DE REUNIÃO RETANGULAR (2400X1000X730mm)
MR8	MR8 - MESA REFEITÓRIO (1500X700X730)mm
B7	B7 - BANCADA DE TRABALHO PARA MANUTENÇÃO PREDIAL
BV	BV - BANCO VESTIÁRIO
B.G.	B.G. - BEBEDOURO GELÁGUA
DA	DA - DISPENSER P/ÁLCOOL GEL ÁLCOOL GEL
DA	DA - DISPENSER P/ SABONETE LÍQUIDO
DA	DA - DISPENSER P/ PAPEL TOALHA
PA	PONTO P/ ABASTECIMENTO ÁGUA FRIA (PAREDE)
	PISO TÁTIL DIRECIONAL 25x25cm

LEGENDA	DIVISÓRIAS
	DIVISÓRIA CEGA BAIXA h=1.10m
	DIVISÓRIA CEGA ALTA h=2.14m
	DIVISÓRIA MISTA COM VIDRO h=2.14m
	DIVISÓRIA CEGA ATÉ O FORRO h=2.80m
	DIVISÓRIA CEGA ATÉ A LAJE
	DIVISÓRIA MISTA COM VIDRO h=2.80m
	DIVISÓRIA CEGA BAIXA h=1.30m
	DIVISÓRIA BRANCA FOSCA h=1.30m
	DIVISÓRIA MISTA CEGA COM BRANCO FOSCO h=1.30m
	ALVENARIA
	PILARES

N

LAYOUT PAV. SUPERIOR

LOCAL: VAPT VUPT ANTÔNIO BEZERRA			PRANCHA: 01/01
PROJETO: LAYOUT PISO SUPERIOR			
ESCALA: S/E	DATA DO ORIGINAL: 06/03/2024	REVISÃO: 01	DESENHO: REBECA



01 PLANTA BAIXA - SITUAÇÃO
ESCALA: 1/125

LEGENDAS E CONVENÇÕES:

ACESSÓRIOS E EQUIPAMENTOS
IMPRESSORA MATRICIAL
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL LASER COLOR
IMPRESSORA LASER CONFIG I
IMPRESSORA LASER CONFIG II
IMPRESSORA TÉRMICA
FONE/FAX
COMPUTADOR
SCANNER BIOMÉTRICO PARA DIGITAIS
MESA DIGITALIZADORA PARA COLETA DE ASSINATURA
CHANCELA
BALANÇA DIGITAL CORREIOS
MÁQUINA FOTOGRÁFICA
LEITOR CODE QR
APARELHO DE ACUIDADE VISUAL
ANTEPARO PARA FOTOGRAFIA
PAINEL DE SENHA
MACA
RAMAL TELEFONE
ESCADA PARA MACA
UNIFILAS (PEDESTAL)
APARADOR EM GRANITO
MICRO-ONDAS
GELADEIRA
CAFETEIRA INDUSTRIAL
PURIFICADOR DE ÁGUA
PAINEL DG
SCANNER DE MESA
SCANNER DIGITAL
CÂMERA DIGITAL
SCANNER DE ASSINATURA
PASSA DOCUMENTO
ANTEPARO PARA FOTO FIXADO NO TRIPÉ
LAMINADO BRANCO FOSCO APLICADO NA PAREDE OU DIVISÓRIA (900X1500mm)h

MOBILIÁRIOS
AB - ARMÁRIO BAIXO
AA - ARMÁRIO ALTO
APA - ARMÁRIO PASTA SUSPENSA (800X550X1600)mm
AD - ARMÁRIO GUARDA DOCUMENTO
AR - ARMÁRIO AÉREO (1500X310X600)mm
EB - ESTANTE P/ BIBLIOTECA (1025X550X1980)mm
EA - ESTANTE PADRÃO ALMOXARIFADO
GR - GUARDA ROUPA PADRÃO DE AÇO
CB - CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA COM BRAÇOS
CBS - CADEIRA GIRATÓRIA BAIXA
CP - CADEIRA FIXA COM PRANCHETA
CF - CADEIRA FIXA (PÚBLICO)
CA - CADEIRA GIRATÓRIA ALTA
AI - ASSENTO INDUSTRIAL
BA4 - BANCO ESPERA DE 4 LUGARES (LONGARINA)
BA3 - BANCO ESPERA DE 3 LUGARES (LONGARINA)
BM1 - BALCÃO MODULAR DE TRIAGEM
BAA - BALCÃO AUTO ATENDIMENTO
ME6 - MESA APOIO (700X600X730)mm
ET3 - ESTAÇÃO DE TRABALHO (1300X700)X(120X600)X730mm
P1 - PAINEL SEPARADOR DE MESAS
ME4 - MESA DE TRABALHO (1000X700X730)mm
ME5 - MESA APOIO (800X700X730)mm
ME6 - MESA APOIO (800X600X730)mm
ME7 - MESA APOIO (600X500X730)mm
ME3 - MESA DE TRABALHO (1200X700X730)mm
MR4 - MESA DE REUNIÃO d = 1200X730mm
MC - MESA CADEIRANTE (1200X700X850)mm
MRR8 - MESA DE REUNIÃO RETANGULAR (2400X1000X730mm)
MR8 - MESA REFEITÓRIO (1500X700X730)mm
BT - BANCADA DE TRABALHO PARA MANUTENÇÃO PREDIAL
BV - BANCO VESTIÁRIO
B.G. - BEBEDOURO GELÁGUA
DA - DISPENSER PIÁLCOOL GEL ÁLCOOL GEL
DA - DISPENSER P/ SABONETE LÍQUIDO
DA - DISPENSER P/ PAPEL TOALHA

DIVISÓRIAS	
LEGENDA	DIBISÓRIAS
	DIVISÓRIA CEGA BAIXA h=1.10m
	DIVISÓRIA CEGA ALTA h=2.14m
	DIVISÓRIA MISTA COM VIDRO h=2.14m
	DIVISÓRIA CEGA ATÉ O FORRO h=2.80m
	DIVISÓRIA CEGA ATÉ A LAJE
	DIVISÓRIA MISTA COM VIDRO h=2.80m
	DIVISÓRIA CEGA BAIXA h=1.50m
	DIVISÓRIA BRANCA FOSCA h=1.50m
	DIVISÓRIAS EM DRYWALL h=2.80m*

REV.	DESCRIÇÃO	DATA	DESENHO	SUP.
R03				
R02				
R01				
R00	EMISSÃO INICIAL	28/04/2021		

CRONUS ENGENHARIA

CLIENTE:
CEARÁ CIDADÃO MESSEJANA / VAPT VUPT

ENDEREÇO: Av. Tomaz Coelho, 408 - Messejana, Fortaleza- CE
MUNICÍPIO: FORTALEZA

PROJETO: AS BUILT
ETAPA: -

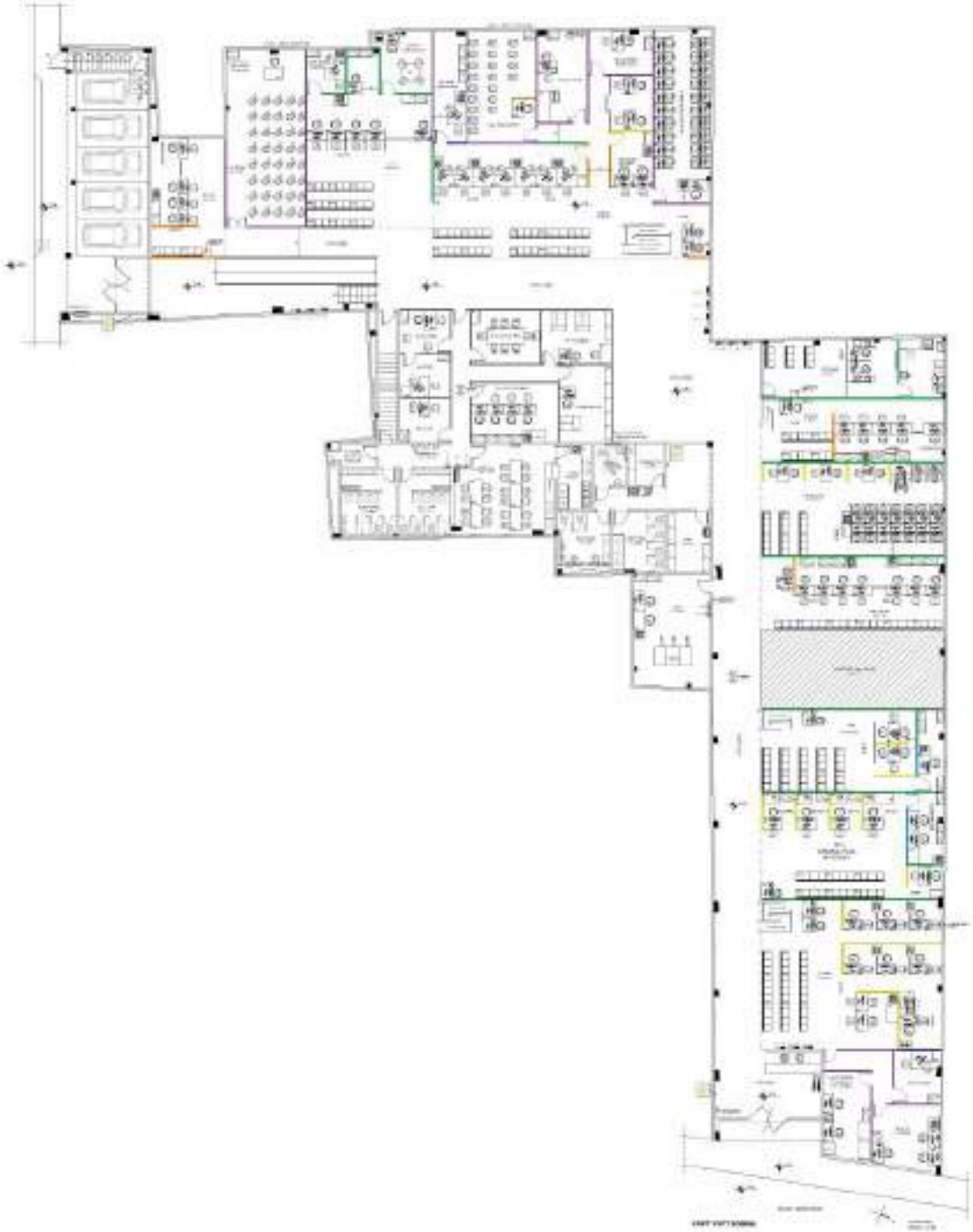
ASSUNTO: ARQUITETURA - LEGENDA
CONTRATO / OES: PROJETO
ÁREA CONSTRUÍDA: 2902,02M²
ESPECIALIDADE: -

RESPONSÁVEL TÉCNICO: MATHEUS VASCONCELOS DO NASCIMENTO
CREA / RNP: 061862272-1

ARQUIVO: MESSEJANA_PROPOSTAS RESTRUT_R01 18MAR24.dwg

ESCALA: 1:125
DATA DO ORIGINAL: 22/04/2021
REVISÃO: 00
DESENHO: MAYARA

PRANCHA: 01/01



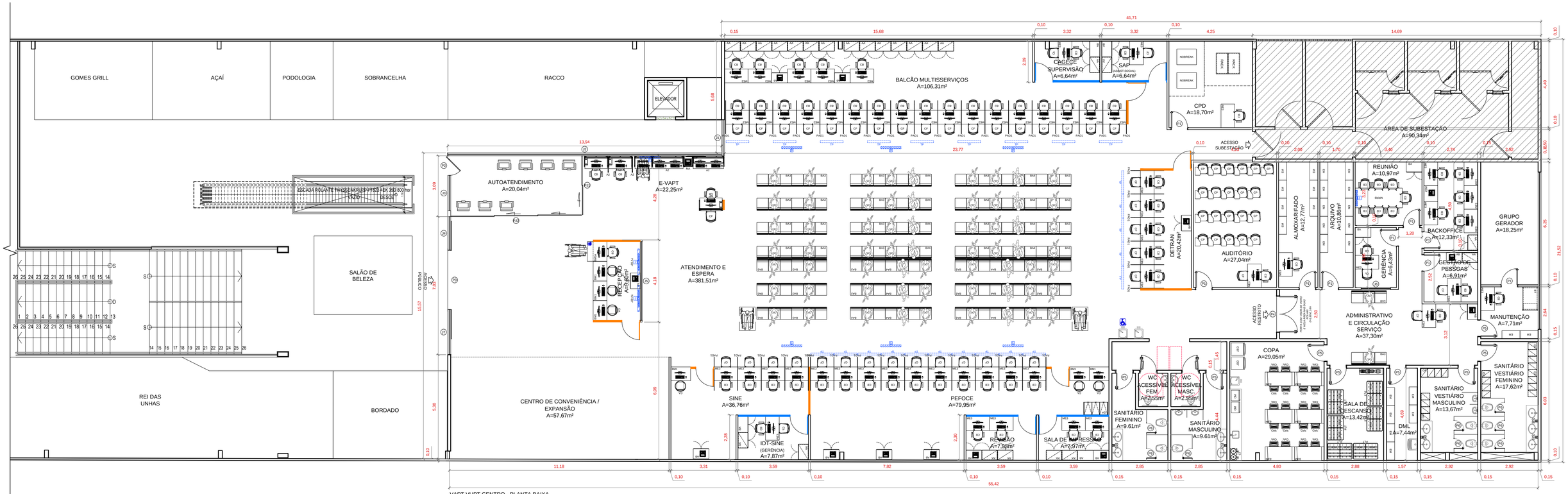
NUP 47001.013114/2024-59

TABELA DE ESQUADRIAS

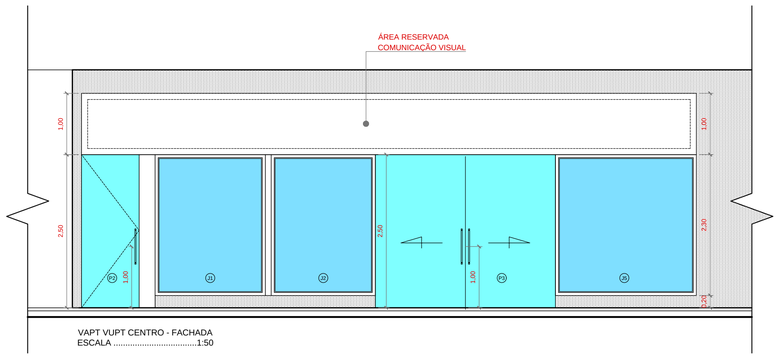
COD	TIPO	LARGURA	ALTURA	PARAPEITO	MATERIAL	QTD	ÁREA (m²)
J1	Janela fixa	183	120	110	Vidro Temperado	1	2.20
J2	Janela fixa	1393,79	120	110	Vidro Temperado	1	16.72
J3	Janela fixa	180	120	180	Vidro Temperado	1	2.16
J4	Janela fixa	170	120	180	Vidro Temperado	1	2.04
J5	Janela fixa	400	120	110	Vidro Temperado	1	4.80
J6	Janela fixa	150	120	90	Alumínio 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	-	Alumínio	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	QTDADE	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

CEARÁ CIDADÃO

FASE-PROJETO

PB- PROJETO DE ARQUITETURA

CONTEÚDO

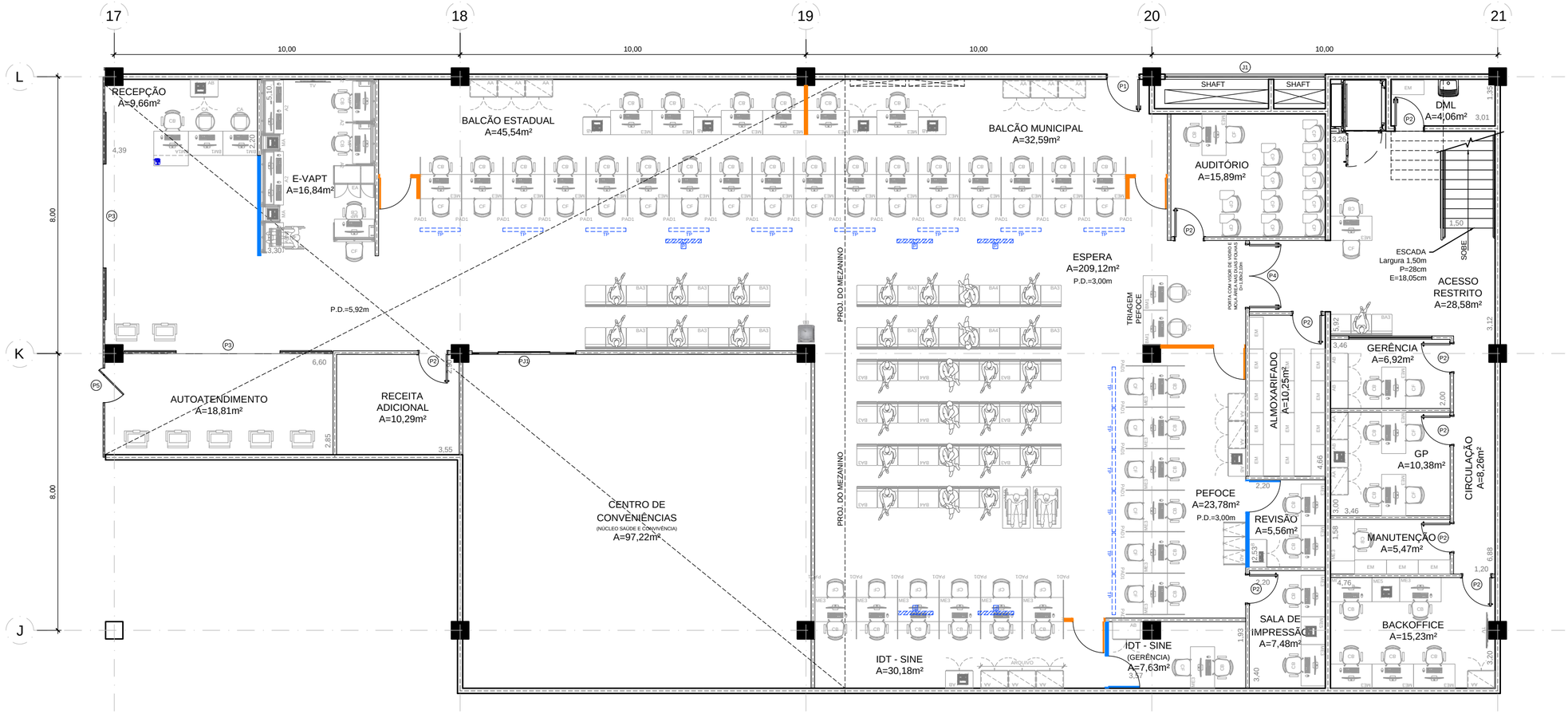
PLANTA LAYOUT
FACHADA PRINCIPAL

PROJETO AS BUILT

N°PRACHA

LAY R05

Responsável	Desenhista	Escala	Arquivo
RODRIGO NASCIMENTO		1/100	VVP-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	QTDADE
	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

CEARÁ CIDADÃO

FASE-PROJETO

PB- PROJETO DE ARQUITETURA

CONTEÚDO

TÉRREO
PLANTA BAIXA - LAYOUT

PROJETO AS BUILT

N°PRACHA

LAY R04

Responsável Técnico:
RODRIGO NASCIMENTO - CAU A63831-5

Escala
1/100

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

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Justiça e Cidadania

TERMO DE CESSÃO DE USO DE BEM IMÓVEL PÚBLICO QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DO CEARÁ POR MEIO DA SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS E A CONCESSIONÁRIA CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A.

Pelo presente instrumento particular, de um lado, O GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ por meio da **SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS**, pessoa jurídica de Direito Público Interno, com sede na cidade de Fortaleza, na Rua Tenente Benévolo, nº 1.055 – Meireles – Fortaleza – Estado do Ceará, CEP: 60.160.041, inscrita no CNPJ 07.954.530/0001-16, representada neste ato por seu Secretario de Estado Exma. Sra. Mariana Lobo Botelho Albuquerque, doravante denominada **PODER CONCEDENTE**, e do outro, **CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A**, situado na Avenida Pontes Vieira, nº 1831 – Bairro Dionísio Torres – Fortaleza – Estado do Ceará, CEP 60.135-237, inscrita no CNPJ Nº 18.778.783/0001-02, neste ato, por seus representantes legais, Bernardo Veloso de Souza, brasileiro, casado, administrador de empresas, portador da cédula de identidade RG nº24.406.821-5 SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob nº286.074.266-93, Diretor Administrativo Financeiro, e Plinio Ripari, brasileiro, separado judicialmente, administrador de empresas, portador da cédula de identidade RG nº9.416.928-7, inscrito no CPF/MF sob nº069.318.168-02, Diretor Operacional, doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**, tem entre si ajustado o presente Termo de Cessão de Uso de Bem Imóvel Público (TERMO DE CESSÃO), que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir dispostas:

Secretaria da Justiça e Cidadania • Rua Tenente Benévolo, n.º1055 – Meireles
Cep: 60.160.041 • Fortaleza – Ceará • Fone: (85) 3101.2841 • Fax: (85) 3101.5025

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Justiça e Cidadania

CLÁUSULA 1ª - OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objeto a cessão não onerosa, para a **CONCESSIONÁRIA**, de imóveis de propriedade do **PODER CONCEDENTE** para a prestação dos serviços previstos no CONTRATO DE CONCESSÃO nº 107/2013 firmado entre as partes, conforme Itens 4.2.1 e 4.2.2 do Edital, bem assim Item III, 4 do Termo de Referência (Anexo I do Edital), do qual este TERMO DE CESSÃO passa a fazer parte integrante.

1.2. O imóvel a ser cedido, nos termos descritos na Cláusula 1.1, ama, é:

a. Imovel de matriculas nº 31.475, registrado no Cartório de Registro de Imóveis e Anexos – 2º Oficio, Comarca de Juazeiro do Norte, medindo uma área de 74.031,36 (setenta e quatro mil trinta e um virgula trinta e seis metros quadrados), no lugar denominado Centro de Apoio ao Romeiro, apresentando suas medidas dentro dos seguintes limites: ao Norte, onde mede 292,18 m (duzentos e noventa e dois metros e dezoito centímetros), com a Rua Interventor Francisco Ernanio Cruz, ao Sul medindo em dois seguimentos o primeiro medindo 93,88 m (noventa e três metros e oitenta e oito centimetros) e o segundo medindo 84,05 (oitenta e quatro metros e cinco centimetros) ambos com área livre, pertencente ao municipio de Juazeiro do Norte ao Leste onde mede 400,75 (quatrocentos metros e setenta e cinco centimetros) com o leito da avenida Joaquim Romão Batista e ao Oeste mede 327,39 (trezentos e vinte e sete metros e trinta e nove centimetros) com leito da Avenida do Agricultor, onde se acha em construção a UVC- UNIDADE DE VIZINHANÇA CENTRO DE JUAZEIRO DO NORTE-CE, com **área destinada ao projeto arquitetônico de 2.624,65 (dois mil seiscentos e vinte e quatro virgula oitenta e cinto metros quadrados) situados no andar térreo do imóvel**

Secretaria da Justiça e Cidadania • Rua Tenente Benevolo, n.º 1055 – Meireles
Cep: 60.160.041 • Fortaleza – Ceará • Fone: (85) 3101.2841 • Fax: (85) 3101.5025

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Justiça e Cidadania

objeto da matricula 31.475 para construção, implantação, operação, manutenção e gestão da Unidade localizada em Juazeiro do Norte/CE do programa Vapt Vupt de atendimento ao cidadão do governo do Estado do Ceará conforme descrição no Anexo I do edital.

1.3. Os imóveis de que trata este instrumento serão cedidos a título gratuito pelo **PODER CONCEDENTE**.

CLÁUSULA 2ª - PRAZO

2.1. A vigência do presente TERMO DE CESSÃO estará vinculada à duração do CONTRATO DE CONCESSÃO.

2.2. O TERMO DE CESSÃO, por ser um contrato acessório, poderá ter o seu prazo de vigência modificado, em decorrência de eventuais alterações no CONTRATO DE CONCESSÃO.

CLÁUSULA 3ª - CONDIÇÕES DA CESSÃO

3.1. A **CONCESSIONÁRIA** obriga-se a:

3.1.1 – utilizar os bens cedidos única e exclusivamente para a execução do objeto do CONTRATO DE CONCESSÃO, vedado o seu uso para qualquer outra finalidade;

Secretaria da Justiça e Cidadania • Rua Tenente Benévolo, n.º1055 – Meireles
Cep: 60.160.041 • Fortaleza – Ceará • Fone: (85) 3101.2841 • Fax: (85) 3101.5025

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Justiça e Cidadania

3.1.2 – zelar pela conservação das áreas cedidas, devolvendo-as à SEJUS nas mesmas condições de operação em que lhe foram entregues;

3.1.3 – ocupar os imóveis e assumir integral responsabilidade por eles em prazo não superior a 10 (dez) dias, a contar da assinatura do presente TERMO DE CESSÃO.

CLÁUSULA 4ª - BENFEITORIAS

4.1. Quaisquer benfeitorias, sejam estas úteis, necessárias ou voluptuárias, bem como plantações e acessões, consentidas ou não, que a **CONCESSIONÁRIA** vier a fazer nas áreas cedidas, ficarão a elas incorporadas, não cabendo à **CONCESSIONÁRIA** qualquer direito de retenção e/ou indenização.

CLÁUSULA 5ª - RESCISÃO

5.1. O presente TERMO DE CESSÃO será rescindido nas mesmas hipóteses de rescisão do CONTRATO DE CONCESSÃO.

5.2. A rescisão deste TERMO DE CESSÃO implicará na necessidade de imediata desocupação e restituição, pela **CONCESSIONÁRIA**, das áreas cedidas, nos termos do artigo 926 seguintes, do Código de Processo Civil.

5.3. Quando do término do TERMO DE CESSÃO por advento de seu prazo contratual, as áreas cedidas deverão reverter ao **PODER CONCEDENTE**, sem que caiba à **CONCESSIONÁRIA** qualquer direito de indenização.

Secretaria da Justiça e Cidadania • Rua Tenente Benevolo, n.º1055 – Meireles
Cep: 60.160.041 • Fortaleza – Ceará • Fone: (85) 3101.2841 • Fax: (85) 3101.5025

GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Justiça e Cidadania

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo nomeadas.

Fortaleza, 28, Comarca de Fortaleza/CE de janeiro de 2014

SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA – SEJUS

CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A – CONCESSIONÁRIA

Testemunhas:

1. RG: 97062458171
CPF: 905.636.973-34

2. RG: 920030321142
CPF: 756514363-35

Visto:
(Assessoria Jurídica da SEJUS).

Reconhecida a firma(s) por semelhança
Fortaleza, 05 FEV. 2014 de
Dou fé
da verdade
Adonias Viana de Brito
Escrevente Autorizado
Cartório Brito
Rua Dep. Moreira da Rocha, 1000-A
Fone: 3488-3077
RECONHECIMENTO DE FIRMA
Nº 80 334.990

Reconhecida a firma(s) por semelhança
Fortaleza, 05 FEV. 2014
Dou fé
da verdade
Adonias Viana de Brito
Escrevente Autorizado
Cartório Brito
Rua Dep. Moreira da Rocha, 1000-A
Fone: 3488-3077
RECONHECIMENTO DE FIRMA
Nº 80 334.991

Secretaria da Justiça e Cidadania • Rua Tenente Benevolo, n.º 1066 – Meireles
Cep: 60.160-061 • Fortaleza – Ceará • Fone: (85) 3101.2841 • Fax: (85) 3101.5025

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

NOTA INFORMATIVA

Comercialização de senhas nos serviços do programa Vapt Vupt 2024.1

Esta nota informativa tem como objetivo relatar e esclarecer a situação atual referente à prática de comercialização de senhas para o acesso aos serviços públicos oferecidos pela Secretaria de Proteção Social (SPS), em especial no que se refere aos atendimentos realizados nas unidades Vapt Vupt.

Chegaram ao conhecimento desta Secretaria, denúncias sobre a prática de comercialização de senhas para o acesso do cidadão aos serviços públicos ofertado pelos equipamentos de atendimento de responsabilidade da Secretaria de Proteção Social – SPS, que, infelizmente, é um canário que temos presenciado diariamente e que tem causado prejuízo à sociedade diretamente.

A grande demanda em torno do serviço para emissão do RG é um outro fator muito relevante. Os dados dos nossos programas de atendimento ao cidadão mostram que os serviços da Perícia Forense do Estado – PEFOCE, sempre foram os mais demandados em todos os nossos equipamentos. Essa demanda, em 2024, tem se elevado com a grande procura pela emissão da nova Carteira de Identidade Nacional – CIN, isso se deve, muita das vezes, pela falta de informação sobre o prazo de validade do modelo antigo, que valerão até 2032, observando a capacidade de identificação da pessoa e estado de conservação.

Bom destacar que o problema com senhas sempre esteve presente no cotidiano das nossas unidades. Quando eram filas presenciais, as denúncias eram em torno dos indivíduos que chegavam cedo para demarcar lugares na área externa, e cobravam valores para ceder a vaga. Hoje, com as filas virtuais, visto que tivemos que nos adaptar ao novo modelo de atendimento adequado ao cidadão, através do agendamento eletrônico dos serviços pretendidos, nos deparamos com o mesmo problema.

Uma ferramenta pensada como melhoria para trazer comodidade ao cidadão, e que findou sendo dominada por uma rede de pequenos negócios (banquinhas e *lan house*) nos entornos dos equipamentos, paramentados de recursos capazes de consumir as senhas disponibilizadas nos canais oficiais e aberto ao público, de maneira mais célere que o cidadão comum possui, pois são indivíduos que muita das vezes não disponibilizam sequer de tempo ou conhecimento para manejar as meios digitais com tanta destreza.

A SPS, tem feito várias manobras com o intuito de coibir essa prática pela rede organizada, que visando a melhoria do processo, a gestão dos agendamentos se faz por meio de uma rotina que pulveriza as vagas em liberações de grades semanais e gradativas ao longo dos dias, sempre em horários aleatórios

CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

para que o cidadão disponha de, pelo menos, uma oportunidade de agendamento em meio a atuação da indústria especializada exclusivamente para monitorar a grade de acesso aos serviços ofertados em nossos equipamentos.

Todavia, no sistema de gerenciamento das senhas nas unidades de atendimento ao cidadão, é perceptível o preenchimento rápido das vagas disponíveis. Assim, outras ações, em conjunto com a PEFOCE/SSPDS, foram pensadas, tais como limitar o número de agendamentos por IP, por CPF, E-mail, Telefone e entre outros, nos canais de acesso a grade para o agendamento nos nossos equipamentos de atendimento. Como resultado, as vagas que tinham disponibilidade de 15 minutos, passaram a ter mais tempo durante o dia, pois acabavam sendo consumidas pela rede especializada de comércio. Por outro lado, sempre procuramos advertir a população sobre a gratuidade dos serviços públicos, assim como o agendamento para o seu acesso nas plataformas oficiais que são o *meuvaptvupt.com.br* e *minhaagendavirtual.com.br*, não reconhecendo nenhum outro canal que disponha de vagas disponíveis.

Mesmo com as estratégias empreendidas pela SPS, perceber que estamos diante de uma conjuntura que requer uma ação investigativa dos órgão de segurança do Estado do Ceará, uma vez que a ação dessas redes de comércio usam manobras e estratégias que vergonhosamente cobram a peso de ouro os serviços que é totalmente gratuito. Isso fez com que intensificássemos as estratégias e acionássemos os órgão de Segurança Pública para que promova o devido procedimento de apuração de infração penal. Registra-se que encaminhamos *prints*, que evidenciam a prática ora relatada, colocando, ademais, os servidores da SPS e da Concessionária Ceará Cidadão à disposição para prestar mais esclarecimentos que se façam necessários.

Mesmo diante desse cenário dificultoso para o cidadão, a SPS tem feito saber que nos casos de emergência para o atendimento, nas unidades Vapt Vupt, os cidadãos que não conseguem agendamento e necessitam de atendimento imediato, por alguma urgência (viagens, cirurgias, concursos e/ou outros motivos), podem comparecer à unidade mais próxima com a comprovação da urgência (passagens, laudos médicos e/ou comprovações de agendamentos para concursos, cirurgias e/ou demais situações) para análise e possibilidade de atendimento de acordo com a disponibilidade de agenda e da capacidade de atendimento do dia.