



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

OITAVO TERMO ADITIVO AO CONTRATO Nº 107/2013, QUE CELEBRAM ENTRE SI, DE UM LADO, O ESTADO DO CEARÁ, REPRESENTADO PELA SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL, E A CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A, DE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A IMPLANTAÇÃO, GESTÃO, OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, PARA O FIM DE INCORPORAR NOVAS MODALIDADES DE UNIDADES VAPT VUPT (SMART, EXPRESS, AVANÇADAS E CARRETAS VAPT VUPT) AO OBJETO DA CONCESSÃO.

O ESTADO DO CEARÁ, através da SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL - SPS, inscrita no CNPJ sob o n.º 08.675.169/0001-53, com sede nesta Capital, na Rua Soriano Albuquerque, nº 230, Joaquim Távora, CEP: 60.130-160, neste ato representada por seu Secretário-Executivo de Planejamento e Gestão Interna, Sandro Camilo Carvalho,

Secretaria da Proteção Social

Rua Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – CEP 60130-160. Fortaleza-CE

Fone: 3108.0735/0736 www.sps.ce.gov.br



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

doravante designado **PODER CONCEDENTE**, a **CEARÁ SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO S/A**, sociedade anônima devidamente organizada e constituída de acordo com as leis brasileiras, com sede na Cidade de Fortaleza, Estado do Ceará, na Avenida Pontes Vieira, nº 1831 – Parte A, bairro Dionísio Torres, CEP: 60.135-237, inscrita no CNPJ sob o nº 18.778.783/0001-02, neste ato representada por seus representantes legais, Sr. **Michel Ernesto Setzer**, brasileiro, administrador de empresas, inscrito no CPF sob o nº 268.xxx.xxx-05, ao cargo de Diretor Administrativo e Financeiro da Companhia, e pelo Sr. **Plínio Ripari**, brasileiro, administrador de empresas, inscrito no CPF/MF sob o nº 069.xxx.xxx-02, ao cargo de Diretor Operacional da Companhia, doravante designada **CONCESSIONÁRIA** e, na qualidade de Acionista Controlador, a **CIX CITIZEN EXPERIENCE S.A**, sociedade anônima devidamente organizada, com sede na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 2.066, CEP 01451-000, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ nº 07.917.303-0001-12, representada pelos Sres. **Enrico Menichetti**, italiano, empresário, inscrito no CPF/MF sob o nº 125.xxx.xxx-64, Diretor de Integração de Negócios; e **Plínio Ripari**, brasileiro, administrador de empresas, inscrito no CPF/MF sob o nº 069.xxx.xxx-02, Diretor Operacional da Companhia, doravante designada "**ACIONISTA CONTROLADOR**", obedecidas as disposições das Leis Federais: Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004; Lei nº 9.074, de 07 de julho de 1995; Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e suas alterações; Lei nº 13.448, de 5 de junho de 2017; e a Lei Estadual nº 14.391, de 07 de julho de 2009.

Considerando:

(I) que as partes firmaram o Contrato nº 107/2013 em 01 de novembro de 2013, com prazo de 15 (quinze) anos, contados a partir da primeira ordem de serviço emitida em 28 de janeiro de 2014;

(II) que o 2º Termo Aditivo ao Contrato nº 107/2013 versou sobre a sub-rogação total do referido instrumento, transferindo da Secretaria da Administração Penitenciária – SAP, antiga SEJUS, todos os direitos e obrigações contratuais para a Secretaria de Proteção Social – SPS, publicado no Diário Oficial do Estado do Ceará em 03 de abril de 2019;

(III) que o 3º Termo Aditivo ao Contrato nº 107/2013 definiu o objeto da concessão como a operação, manutenção e gestão de 7 (sete) Unidades VAPT VUPT, sendo 5 (cinco) localizadas no Município de Fortaleza – Unidades Centro, Messejana, Antônio Bezerra, Parangaba e Papicu –, 1 (uma) no Município de Juazeiro do Norte e 1 (uma) no Município de Sobral;

(IV) que o 6º Termo Aditivo ao Contrato nº 107/2013, celebrado em 01 de abril de 2025, alterou o local de implantação da Unidade Vapt Vupt Parangaba para o Shopping Parangaba, atualizando a Contraprestação Pecuniária para o valor mensal de R\$ 7.991.965,10 (sete milhões, novecentos e noventa e um mil, novecentos e sessenta e cinco reais e dez centavos);

(V) que o 7º Termo Aditivo ao Contrato nº 107/2013, celebrado em 15 de julho de 2026 e publicado no Diário Oficial do Estado em 16 de julho de 2026, prorrogou o prazo de vigência contratual pelo período de 15 (quinze) anos, a contar de 29 de janeiro de 2029, mantendo a CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA no valor mensal de R\$ 8.382.722,00 (oito milhões, trezentos e oitenta e dois mil, setecentos e vinte e dois reais), referente às 7 (sete) UNIDADES VAPT VUPT então em funcionamento;

Secretaria da Proteção Social

Rua Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – CEP 60130-160. Fortaleza-CE

Fone: 3108.0735/0736 www.sps.ce.gov.br

G:\Setorial\Grupo de Contratos\2026\COCID\Aditivo\47001.002245.2026-72\ cont107.2013 - 8º TA-CEARA SERVIÇOS-15 ANOS - Termo.odt

Documento assinado eletronicamente por: SANDRO CAMILO CARVALHO em 17/07/2026, às 15:47 PLÍNIO RIPARI em 17/07/2026, às 15:38 e OUTROS; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 905F-E7EA-2A1D-1CBD.

SUITE



(VI) que a evolução tecnológica e operacional dos serviços públicos de atendimento ao cidadão, aliada à necessidade de ampliação da capilaridade, da presença institucional do Estado e da qualidade do atendimento, impõe a atualização das especificações técnicas das UNIDADES VAPT VUPT, com adoção de diferentes modalidades operacionais de atendimento;

(VII) que o art. 65, I, alínea "a", da Lei Federal nº 8.666/1993 (aplicável por força da transição normativa) autoriza a alteração unilateral do contrato administrativo para modificação do projeto ou das especificações, quando necessária para melhor adequação técnica aos objetivos da Administração, observados os limites legais aplicáveis;

(VIII) que a presente alteração contratual preserva o objeto essencial da Concessão e o equilíbrio econômico-financeiro original, sendo precedida dos estudos técnicos e econômico-financeiros constantes do processo administrativo nº 47001.002245/2026-72;

(IX) que a Resolução nº 11/2026 do Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas do Estado do Ceará – CGPPP, publicada no Diário Oficial do Estado em 07 de julho de 2026, autorizou o PODER CONCEDENTE a celebrar o presente Termo Aditivo ao Contrato nº 107/2013;

RESOLVEM as partes, de mútuo e comum acordo, celebrar o presente Termo Aditivo, formalizado nos processos NUP 47001.002245/2026-72, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo descritas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O presente Termo Aditivo tem como objeto a atualização das especificações técnicas das UNIDADES VAPT VUPT previstas na Concessão Administrativa do Contrato nº 107/2013, mediante a adoção de diferentes modalidades operacionais de atendimento, destinadas à ampliação da cobertura, modernização da rede e expansão do atendimento ao cidadão, preservada a natureza, a finalidade e o objeto originalmente contratados.

1.2 Em decorrência do presente Termo Aditivo, ficam incorporadas as seguintes novas UNIDADES VAPT VUPT de atendimento ao cidadão:

- I** – 13 (treze) Unidades Vapt Vupt Smart;
- II** – 30 (trinta) Unidades Vapt Vupt Express;
- III** – 10 (dez) Unidades Vapt Vupt Avançadas; e
- IV** – 4 (quatro) Unidades Móveis (Carretas Vapt Vupt),

totalizando 57 (cinquenta e sete) novas unidades de atendimento ao cidadão, que serão somadas às 7 (sete) UNIDADES VAPT VUPT atualmente em funcionamento, perfazendo, ao final da implantação, 64 (sessenta e quatro) UNIDADES VAPT VUPT integrantes do objeto da Concessão.

1.2.1 As especificações técnicas, dimensionamento, padrões construtivos, infraestrutura tecnológica e demais características das novas UNIDADES VAPT VUPT serão disciplinadas no Apêndice X – Especificações Técnicas deste Termo Aditivo, que integra o presente instrumento para todos os fins de direito.



1.2.2 Os municípios de implantação das novas UNIDADES VAPT VUPT serão definidos pelo PODER CONCEDENTE em conformidade com critérios técnicos de oportunidade e conveniência administrativa, observadas as diretrizes da Cláusula Sexta, subcláusula 6.5, deste instrumento.

1.3 A implantação das novas modalidades de UNIDADES VAPT VUPT incorporadas pelo presente Termo Aditivo terá início a partir da data de assinatura deste instrumento, observados os cronogramas, etapas e condições estabelecidos no Apêndice X – Especificações Técnicas deste Termo Aditivo.

1.3.1 Os investimentos, obras, aquisições e demais providências necessárias à implantação das novas modalidades de UNIDADES VAPT VUPT serão realizados conforme cronograma físico-financeiro pactuado entre as Partes e integrado ao presente Termo Aditivo.

1.3.2 A CONCESSIONÁRIA obriga-se a iniciar imediatamente, após a assinatura deste instrumento, as providências preparatórias relativas à implantação das novas UNIDADES VAPT VUPT, incluindo, sem limitação, a elaboração de projetos executivos, a celebração de contratos com fornecedores, a aquisição de equipamentos, a obtenção de licenças e autorizações e demais atos necessários à efetiva operacionalização das novas modalidades de atendimento.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ATUALIZAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1 A definição de "UNIDADES VAPT VUPT", da subcláusula 2.1 da Cláusula 2 do CONTRATO, passa a vigorar com a seguinte redação, ficando acrescidas as definições de "UNIDADES ATUAIS", "UNIDADES AVANÇADAS", "UNIDADES EXPRESS", "UNIDADES SMART" e "CARRETAS VAPT VUPT", mantendo-se inalteradas as demais disposições:

"CARRETAS VAPT VUPT: Unidades móveis e itinerantes de atendimento ao cidadão, operacionalizadas por meio de veículos especialmente adaptados e equipados para a prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT em localidades definidas pelo PODER CONCEDENTE, destinadas à ampliação da capilaridade e da presença institucional do Estado, contando com infraestrutura tecnológica, conectividade, equipamentos de atendimento, coleta biométrica, triagem e autoatendimento;

UNIDADES ATUAIS: Unidades fixas do Programa Vapt Vupt já implantadas e em operação na data de celebração do presente CONTRATO, compreendendo as estruturas existentes localizadas nos Municípios de Fortaleza (Antônio Bezerra, Centro, Messejana, Papicu e Shopping Parangaba), Juazeiro do Norte e Sobral, destinadas à prestação presencial dos SERVIÇOS VAPT VUPT;

UNIDADES AVANÇADAS: Unidades de atendimento resultantes da incorporação, modernização, padronização operacional e integração das atuais estruturas da Casa do Cidadão ao ecossistema do Programa Vapt Vupt, mediante intervenções de retrofit, atualização tecnológica, adequação visual e reorganização



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

operacional, visando à unificação da experiência de atendimento ao cidadão e à otimização da gestão da rede de serviços públicos;

UNIDADES EXPRESS: Unidades compactas, modulares e descentralizadas de atendimento ao cidadão, implantadas preferencialmente em shoppings, centros comerciais, galerias, terminais ou equipamentos públicos, com estrutura operacional simplificada, compartilhamento de infraestrutura e utilização intensiva de soluções de autoatendimento, triagem digital e atendimento phygital, destinadas à ampliação da capilaridade e da conveniência dos SERVIÇOS VAPT VUPT em municípios de menor porte ou localidades estratégicas;

UNIDADES SMART: Unidades fixas, de médio e grande porte, de atendimento ao cidadão, implantadas em imóveis públicos ou privados, concebidas para funcionar como centrais integradas e otimizadas de prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT, com infraestrutura tecnológica, setorização operacional, capacidade ampliada de atendimento e modelos construtivos flexíveis, destinadas à ampliação da cobertura regional e ao fortalecimento da presença do Estado em polos estratégicos;

UNIDADES VAPT VUPT: Unidades de atendimento ao cidadão, criadas pelo PODER CONCEDENTE com a finalidade de reunir a prestação de diversos serviços públicos, conforme especificado no EDITAL, compreendendo as CARRETAS VAPT VUPT, as UNIDADES ATUAIS, as UNIDADES AVANÇADAS, as UNIDADES EXPRESS e as UNIDADES SMART."

2.2 A subcláusula 4.1 da Cláusula 4 do CONTRATO passa a vigorar com a seguinte redação, mantendo-se inalteradas as demais disposições:

"4.1. O presente CONTRATO tem por objeto a concessão administrativa dos SERVIÇOS VAPT VUPT, destinados à construção, implantação, operação, manutenção e gestão das UNIDADES VAPT VUPT.

4.1.1. A forma de prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT em cada UNIDADE VAPT VUPT, incluindo seus respectivos modelos operacionais, escopo de atendimento, padrões de funcionamento e demais especificidades aplicáveis, será disciplinada no Apêndice X – Especificações Técnicas do 8º Termo Aditivo."

2.3 A subcláusula 25.7 da Cláusula 25 do CONTRATO passa a vigorar com a seguinte redação, mantendo-se inalteradas as demais disposições:

"25.7. São BENS REVERSÍVEIS todos aqueles descritos no Anexo I do EDITAL e no Apêndice X – Especificações Técnicas do 8º Termo Aditivo ao Anexo I do EDITAL (Termo de Referência), bem como os bens adquiridos pela CONCESSIONÁRIA para a implantação e execução dos SERVIÇOS VAPT VUPT nas novas modalidades de UNIDADES VAPT VUPT, conforme inventário a ser elaborado e atualizado anualmente pela CONCESSIONÁRIA e apresentado ao PODER CONCEDENTE."

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS ALTERAÇÕES NOS ANEXOS DO CONTRATO DE CONCESSÃO

Secretaria da Proteção Social

Rua Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – CEP 60130-160. Fortaleza-CE

Fone: 3108.0735/0736 www.sps.ce.gov.br

G:\Setorial\Grupo de Contratos\2026\COCID\Aditivo\47001.002245.2026-72 cont107.2013 - 8º TA-CEARA SERVIÇOS-15 ANOS - Termo.odt



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

3.1 No item 2 do Anexo VI – Mecanismo de Pagamento do EDITAL, a variável "n" constante da fórmula passa a vigorar com a seguinte redação, permanecendo inalterados os demais fatores e parâmetros:

"n: Corresponde ao número total de UNIDADES VAPT VUPT em operação, abrangendo as UNIDADES VAPT VUPT ATUAIS, UNIDADES VAPT VUPT SMART, UNIDADES VAPT VUPT EXPRESS, UNIDADES VAPT VUPT AVANÇADAS e CARRETAS VAPT VUPT, bem como quaisquer outras modalidades que venham a ser futuramente implementadas ou incorporadas à CONCESSÃO mediante Termo Aditivo."

3.2 Fica acrescido o Apêndice X – Especificações Técnicas deste Termo Aditivo ao Anexo I do EDITAL (Termo de Referência), na forma dos documentos que acompanham o presente Termo Aditivo.

3.3 O Anexo VII – Índices de Desempenho e Qualidade do EDITAL passa a vigorar acrescido das seguintes disposições, mantendo-se integralmente as demais:

"4. Da aferição dos indicadores nas UNIDADES VAPT VUPT EXPRESS e CARRETAS VAPT VUPT:

- a)** A aferição dos indicadores integrantes do grupo "Qualidade da Infraestrutura (QI)" limitar-se-á aos ativos, sistemas, instalações, equipamentos e áreas cuja operação, manutenção e gestão sejam de responsabilidade direta da CONCESSIONÁRIA;
- b)** Não serão imputadas à CONCESSIONÁRIA não conformidades ou indisponibilidades decorrentes de falhas em áreas comuns, fachadas, sanitários externos, climatização central, utilidades compartilhadas, estruturas prediais ou quaisquer outros elementos mantidos por terceiros, inclusive administradores de centros comerciais, equipamentos públicos ou entes cedentes das áreas;
- c)** O indicador "Disponibilidade do Sistema de Ar Condicionado (DSA)", previsto no item 2.1 do Anexo VII, será aplicável exclusivamente às unidades em que a operação e manutenção do sistema de climatização sejam de responsabilidade direta da CONCESSIONÁRIA;
- d)** Nas UNIDADES VAPT VUPT EXPRESS e CARRETAS VAPT VUPT em que a climatização seja provida pela infraestrutura hospedeira, o indicador DSA não será aferido;
- e)** Nas hipóteses previstas na alínea "d", o percentual de ponderação originalmente atribuído ao indicador DSA será integralmente incorporado ao indicador "Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)", exclusivamente para fins de cálculo do COEF, preservando-se a integralidade da ponderação global do Anexo VII;
- f)** Para as UNIDADES VAPT VUPT EXPRESS e CARRETAS VAPT VUPT, o cálculo do grupo "Qualidade da Infraestrutura (QI)" observará a seguinte fórmula: $QI = DEI*0,11 + DSR*0,08 + NCL*0,03 + NCE*0,03$, mantendo-se inalterada a fórmula originalmente prevista para as demais UNIDADES VAPT VUPT;

Secretaria da Proteção Social

Rua Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – CEP 60130-160. Fortaleza-CE

Fone: 3108.0735/0736 www.sps.ce.gov.br

G:\Setorial\Grupo de Contratos\2026\COCID\Aditivo\47001.002245.2026-72\ cont107.2013 - 8º TA-CEARA SERVIÇOS-15 ANOS - Termo.odt



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

g) Os indicadores NCL e NCE serão aferidos exclusivamente em relação às áreas internas, instalações operacionais, mobiliários, equipamentos e ambientes sob gestão direta da CONCESSIONÁRIA;

h) Nas UNIDADES VAPT VUPT EXPRESS e CARRETAS VAPT VUPT implantadas em estruturas compartilhadas, não integrarão o escopo dos checklists de auditoria as áreas comuns, fachadas, estacionamentos, sanitários externos, circulação coletiva, entorno, sistemas prediais compartilhados ou quaisquer outros elementos cuja conservação ou manutenção sejam de responsabilidade de terceiros."

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR

4.1 A Contraprestação mensal pública será acrescida de **R\$ 12.863.911,26 (doze milhões, oitocentos e sessenta e três mil, novecentos e onze reais e vinte e seis centavos)**, destinada exclusivamente a remunerar os custos e o capital da expansão de escopo prevista neste Termo Aditivo;

4.1.1 O valor indicado na subcláusula 4.1, fica sujeito aos seguintes critérios:

(i) os índices de reajuste anual aplicáveis serão os mesmos previstos no CONTRATO (reajuste salarial do SEEACONCE e IPCA), observando-se as condições de periodicidade e demais parâmetros contratuais vigentes;

(ii) a Contraprestação mensal pública incremental será proporcionalmente devida em razão da efetiva implantação e disponibilização dos SERVIÇOS VAPT VUPT em cada uma das novas UNIDADES VAPT VUPT, conforme cronograma físico-financeiro pactuado entre as Partes; e

(iii) a Contraprestação total mensal global pós-reequilíbrio somente alcançará o patamar previsto no inciso III após a conclusão integral da implantação das 57 (cinquenta e sete) novas UNIDADES VAPT VUPT incorporadas pelo presente Termo Aditivo.

4.1.2 Os valores individualizados de Contraprestação Pecuniária por modalidade e por unidade, decorrentes desse Termo Aditivo, serão detalhados em planilha econômico-financeira anexa ao presente Termo Aditivo, que integra o instrumento para todos os fins de direito.

4.1.3 O presente Termo Aditivo observa: (i) os princípios da modicidade tarifária e da razoabilidade administrativa; (ii) a preservação da equação econômico-financeira original do CONTRATO; (iii) os parâmetros de Taxa Interna de Retorno (TIR) e WACC originais do projeto, ajustados aos riscos da expansão de escopo.

4.2 A Cláusula 10.1 do CONTRATO passa a vigorar com a seguinte redação, com efeitos progressivos conforme implantação das novas unidades:

"10.1. Pela prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT objeto deste CONTRATO, caberá à CONCESSIONÁRIA o recebimento da CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA, no valor de **R\$ 20.544.856,53 (vinte milhões, quinhentos e quarenta e quatro mil, oitocentos e cinquenta e seis reais e cinquenta e três centavos)** por mês, paga pelo PODER CONCEDENTE, conforme termos e condições previstos neste CONTRATO e no Oitavo Termo Aditivo, observada a implantação progressiva das novas UNIDADES VAPT VUPT."

Secretaria da Proteção Social

Rua Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – CEP 60130-160. Fortaleza-CE

Fone: 3108.0735/0736 www.sps.ce.gov.br

G:\Setorial\Grupo de Contratos\2026\COCID\Aditivo\47001.002245.2026-72 cont107.2013 - 8º TA-CEARA SERVIÇOS-15 ANOS - Termo.odt



CLÁUSULA QUINTA – DOS SEGUROS E GARANTIAS

5.1 Em decorrência da atualização das especificações técnicas das UNIDADES VAPT VUPT, a CONCESSIONÁRIA obriga-se a complementar, renovar e manter vigentes todos os seguros exigidos na Cláusula 16 do CONTRATO, ressalvadas as atualizações necessárias decorrentes da extensão do escopo operacional.

5.2 A CONCESSIONÁRIA deverá complementar as garantias contratuais exigidas, observando-se os parâmetros, valores e condições previstos na Cláusula 20.1 do CONTRATO, inclusive quanto à atualização dos montantes garantidos em decorrência do aumento do escopo operacional.

CLÁUSULA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Exceto as disposições em contrário, as demais cláusulas do CONTRATO permanecerão inalteradas, válidas e vinculantes em relação às Partes, sendo neste ato plenamente ratificadas.

6.2 Os quantitativos de HCs (Headcounts) previstos nos Apêndices do Termo de Referência e os apresentados no presente Termo Aditivo são referenciais e meramente indicativos, não vinculando a execução contratual nem impondo obrigação de alocação fixa ou mínima pela CONCESSIONÁRIA, nos termos do item 34.3 do EDITAL, cabendo à CONCESSIONÁRIA assegurar o cumprimento das obrigações contratuais, dos Níveis de Serviço e dos padrões de qualidade aplicáveis ao CONTRATO.

6.3 A definição dos municípios e unidades estabelecida no presente Termo Aditivo poderá ser alterada pelo PODER CONCEDENTE, em conformidade com os critérios de oportunidade e conveniência administrativa, desde que (i) a alteração seja realizada antes da fase de implantação das respectivas unidades; e (ii) tais alterações, precedidas de estudo de viabilidade, não impactem o equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO revisado pelo presente Termo Aditivo. Na hipótese de a alteração ser definida após a implantação das novas unidades, caberá previamente a elaboração de estudo técnico para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do CONTRATO, devendo a referida alteração ser precedida de Termo Aditivo específico.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA VIGÊNCIA

7.1 O presente Termo Aditivo tem vigência a partir da sua publicação no Diário Oficial do Estado do Ceará, produzindo efeitos nos termos estabelecidos em suas cláusulas.

7.2 As obrigações relativas à implantação das novas modalidades de UNIDADES VAPT VUPT — UNIDADES SMART, EXPRESS, AVANÇADAS e CARRETAS VAPT VUPT — produzirão efeitos a partir da assinatura do presente instrumento, na forma da Cláusula Primeira.

CLÁUSULA OITAVA – DO FORO

Secretaria da Proteção Social

Rua Soriano Albuquerque, 230 – Joaquim Távora – CEP 60130-160. Fortaleza-CE

Fone: 3108.0735/0736 www.sps.ce.gov.br

G:\Setorial\Grupo de Contratos\2026\COCID\Aditivo\47001.002245.2026-72 cont107.2013 - 8º TA-CEARA SERVIÇOS-15 ANOS - Termo.odt



CEARÁ

GOVERNO DO ESTADO

SECRETARIA DA PROTEÇÃO SOCIAL

8.1 Fica eleito o Foro da Comarca de Fortaleza, Estado do Ceará, para dirimir quaisquer questões oriundas do presente Termo Aditivo, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim terem ajustado, firmam as partes o presente Termo Aditivo, em 3 (três) vias, de igual teor e forma, a fim de que produza os seus efeitos legais.

Fortaleza/Ce, na data da última assinatura eletrônica

Sandro Camilo Carvalho
Secretaria da Proteção Social – SPS

Enrico Menichetti
Cix Citizen Experience S.A

Plínio Ripari
Cix Citizen Experience S.A
Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S.A

Michel Ernesto Setzer
Ceará Serviços de Atendimento ao Cidadão S.A

TESTEMUNHAS:

1. _____
2. _____
CPF _____ CPF _____

Visto:

Grace Tahim de Sousa Brasil Othon Sidou
Coordenadora da Assessoria Jurídica

Documento assinado eletronicamente por: SANDRO CAMILO CARVALHO em 17/07/2026, às 15:38 e **OUTROS**; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 905F-E7EA-2A1D-1CBD.

SUITE



APÊNDICE X

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO 8º ADITIVO



Apêndice X Especificações Técnicas do 8º Aditivo

Vide minuta de aditivo para o contrato:

4.1.1. A forma de prestação dos SERVIÇOS VAPT VUPT em cada UNIDADE VAPT VUPT, incluindo seus respectivos modelos operacionais, escopo de atendimento, padrões de funcionamento e demais especificidades aplicáveis, será disciplinada

APÊNDICE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO 8º TERMO ADITIVO

(Aditamento Inclusivo e Complementar aos anexos e apêndices do contrato nº 107/2013).

OBJETO E VINCULAÇÃO: OBJETO E VINCULAÇÃO:

O presente Apêndice estabelece as normas operacionais, critérios de governança e a estruturação de lideranças por porte de unidade necessárias para a expansão da Rede Vapt Vupt. As disposições aqui contidas integram e complementam, para todos os efeitos metodológicos e de fiscalização contratual, os anexos e apêndices originais do EDITAL e do CONTRATO, mantendo-se válidas e inalteradas todas as premissas da modelagem original que não colidirem com este instrumento. Adicionalmente, este instrumento estende e calibra as diretrizes originais do Termo de Referência, introduzindo e normatizando de forma complementar:

- os aspectos de inclusão das novas localidades;
- operacionalização das unidades e da Central Vapt Vupt;
- processos administrativos;
- parâmetros técnicos de construção, instalação e manutenção de infraestrutura básica;
- mecanismo de faturamento e pagamento;
- adequabilidade dos Indicadores de Desempenho e Qualidade (COEF) para estruturas em linha com as novas tipologias de unidades;
- atualização do glossário contratual;
- apresentação da relação de serviços e demanda das novas unidades; complementação do perfil funcional;
- e a viabilização para o programa de capacitação e treinamento em modalidade online.

Nesse contexto, o documento sempre faz menção ao trecho do documento original que está sendo complementado.



NO QUE TOCA O ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 3 E SUBITENS.

Item: 3 PROPOSTA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL - UNIDADE FIXA

O modelo adotado na gestão das UNIDADES VAPT VUPT tem como desafio conciliar os interesses do Governo do Estado do Ceará na melhoria contínua da prestação dos serviços com a manifestação de empresas privadas dispostas a investir na consecução deste objetivo. Une-se, portanto, interesses públicos e privados para a prestação de serviços públicos com excelência. Esta parceria cria uma rede de relacionamentos intraorganizacional que propicia o diálogo constante com os parceiros, visando alinhar objetivos individuais e comuns, compartilhando dificuldades, soluções, vantagens e riscos.

Como evolução metodológica e para fazer frente aos desafios territoriais da expansão da rede, incorporam-se diretrizes de gestão complementares. O modelo de gestão consolidado com sucesso nas unidades atuais é integralmente replicado para toda a nova rede, assegurando a padronização, a eficiência e a excelência contínua na prestação dos serviços públicos

Toda a operação expandida é rigidamente orientada por decisões baseadas em evidências, sustentadas pelo monitoramento contínuo dos Índices de Desempenho e Qualidade (COEF) e pela aplicação do Gerenciamento da Rotina.

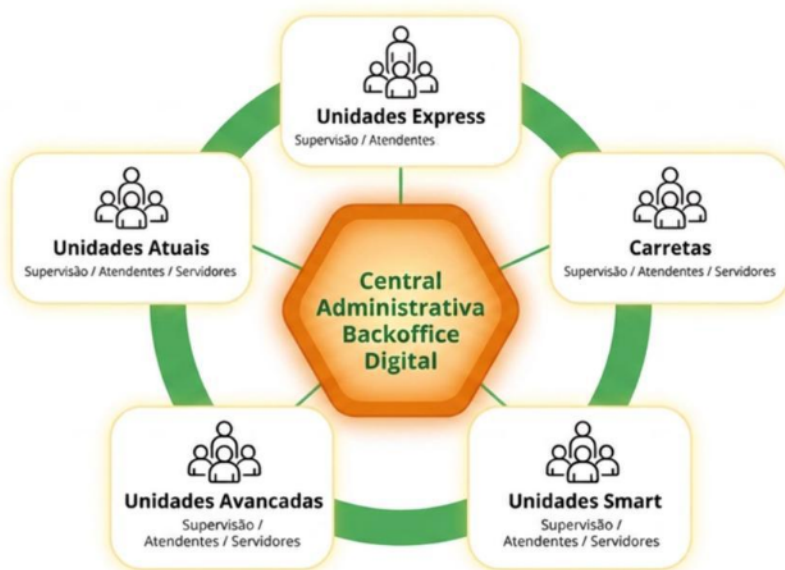
3.1. GOVERNANÇA REMOTA E INFRAESTRUTURA EM REDE

A sustentação operacional e a infraestrutura das novas unidades deve ser assegurada por um arranjo em rede coordenado centralizadamente:

- Central Administrativa: Atuando como o núcleo da gestão operacional, centralizando todo o suporte administrativo, financeiro e de infraestrutura. A Central é a principal responsável por definir e auditar os parâmetros de qualidade, mitigar riscos e eliminar gargalos operacionais, aproveitando a estrutura corporativa já instalada e sua complementação para atender aos desafios da expansão das unidades de atendimento.
- Backoffice Digital: Deve atuar no suporte direto e remoto ao atendimento das unidades e demandas dos cidadãos, garantindo sustentação tecnológica contínua e letramento digital da população.
- Logística Colaborativa Territorial: Com foco em eficiência escabece-se uma dinâmica de intercooperação regional onde as unidades de maior porte devem garantir o apoio logístico e suporte técnico para as operações das unidades de menor porte localizadas em sua área de abrangência.



Gestão das Unidades Vapt Vupt



3.2. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL OTIMIZADA E SUPERVISÃO POR PORTE

De modo a garantir a conexão eficiente entre a governança, Central, Coordenações e as unidades de atendimento, a estrutura organizacional deve ser otimizada a ponto de ter plena capacidade de suportar a nova capilaridade das unidades Vapt Vupt.

3.2.1 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Para o gerenciamento e operacionalização das UNIDADES VAPT VUPT a

CONCESSIONÁRIA deverá contemplar um quadro de cargos que poderá ser ajustado as reais necessidades, em fase com os ajustes e complementaridades apresentadas nesse apêndice ficam incluídas as funções relacionadas abaixo:

GESTÃO DE UNIDADES VAPT VUPT	
FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
SUPERVISOR DE UNIDADE	Responsável direto pela operação da UNIDADE VAPT VUPT a ele designada, respondendo integralmente pelo posto e assegurando a qualidade do atendimento e o cumprimento das metas do COEF . Suas atribuições estruturantes envolvem a condução dos processos diários de abertura e fechamento, o monitoramento da estabilidade dos sistemas integrados e a supervisão presencial da equipe no gerenciamento da rotina. Atua em linha de reporte direto e imediato à coordenação da Central Administrativa, servindo como o canal oficial de articulação local com os órgãos governamentais parceiros alocados na infraestrutura



LIDER DE UNIDADE

Responsável presencial pela condução e operação da **UNIDADE VAPT VUPT EXPRESS**, respondendo diretamente pelo posto e zelando pelo cumprimento operacional e atingimento das metas do **COEF**. Suas atribuições envolvem o acompanhamento operacional direto dos atendentes na ponta, o suporte imediato à equipe e a garantia dos padrões de cordialidade e pontualidade. Atua em linha de reporte e comunicação direta com a coordenação na Central Administrativa para a resolução de demandas e articulação sistêmica da unidade.

NO QUE TOCA O ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 4 E SUBITENS

4. LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES

A excelência no atendimento ao cidadão se inicia pela facilidade de acesso aos locais onde os serviços públicos serão prestados.

A definição desses locais deve seguir critérios técnicos constantes no termo de referência do contrato 107/2013, priorizando espaços estratégicos e de fácil acesso para garantir o máximo de conforto, segurança e conveniência para a população de cada município e de suas respectivas macrorregiões.

Os municípios a serem completados neste 8º Aditivo são apresentados a seguir conforme estudos técnicos;

Acaraú

- **Demanda do Entorno:** Atua como polo de influência direta para os municípios de Cruz, Itarema, Marco e Bela Cruz, absorvendo as necessidades de moradores, produtores locais e trabalhadores dos setores portuário e turístico.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** É o principal polo administrativo e econômico do Baixo Vale do Acaraú, com população superior a 65 mil habitantes. Funciona geograficamente como um ponto estratégico de convergência de rodovias (CE-085, CE-168 e CE-178) que conectam o interior ao litoral oeste e à região de Jericoacoara.

Acopiara

- **Demanda do Entorno:** Atende Catarina, Mombaça, Piquet Carneiro e Quixelô, exercendo influência direta sobre uma rede de distritos cujas populações dependem de sua estrutura comercial e educacional. A unidade visa descentralizar o atendimento que hoje converge para Iguatu.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Consiste em um dos pilares de serviços da região Centro-Sul, com mais de 44 mil habitantes.



Geograficamente, é cortada pela rodovia CE-060 (Estrada do Algodão), que interliga Fortaleza ao sul do estado, e por uma linha ferroviária.

Amontada

- **Demanda do Entorno:** Polariza as demandas de Itapipoca, Miraíma e Itarema, atendendo tanto os moradores da sede e de distritos litorâneos distantes quanto turistas e investidores.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Polo de crescimento no litoral cearense (mais de 42 mil habitantes) impulsionado pelo turismo em Icaraí de Amontada (Icaraizinho) e complexos eólicos. Atua geograficamente como um nó de integração entre a rodovia Estruturante (CE-085) e o interior do estado via CE-176.

Aquiraz

- **Demanda do Entorno:** Influencia as regiões de Eusébio, Pindoretama e Cascavel, absorvendo demandas de novos condomínios residenciais e distritos litorâneos.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Primeira capital do estado, hoje é o principal hub turístico do Ceará e um polo de serviços na Região Metropolitana, com mais de 80 mil habitantes. Possui localização privilegiada com forte conexão viária via CE-040, proximidade com o Anel Viário e com a BR-116.

Aracati

- **Demanda do Entorno:** Polo de referência para Fortim, Icapuí, Itaiçaba e Jaguaruana, recebendo uma grande demanda flutuante de empreendedores e turistas.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Referência para o Vale do Jaguaribe e o Litoral Leste (mais de 75 mil habitantes), integrando comércio, indústria e forte turismo (Canoa Quebrada). Situa-se geograficamente no entroncamento estratégico entre a BR-304 e a CE-040, interligando o Ceará ao Rio Grande do Norte e à capital.

Barbalha

- **Demanda do Entorno:** Exerce influência sobre Missão Velha, Jardim, Porteiras e Abaiara, absorvendo o público flutuante que orbita o "Triângulo do Cariri".
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Destaca-se na Região Metropolitana do Cariri com mais de 75 mil habitantes, consolidando-se



como o principal centro hospitalar e de saúde especializada do sul do Estado, além de polo de educação superior. Sua integração ocorre pela rodovia CE-060 e proximidade com o VLT e aeroporto do Cariri.

Baturité

- **Demanda do Entorno:** É o polo de influência para Mulungu, Guaramiranga, Pacoti, Aracoiaba e Capistrano, evitando que estudantes e cidadãos precisem se deslocar até a Região Metropolitana de Fortaleza.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Coração histórico e geográfico do Maciço de Baturité (mais de 35 mil habitantes), concentrando campus universitários, hospitais regionais e a rede bancária da serra. Funciona geograficamente como a porta de entrada para a serra através da rodovia CE-060, conectando-se aos municípios de altitude via CE-356.

Boa Viagem

- **Demanda do Entorno:** Atende Madalena, Quiterianópolis, Monsenhor Tabosa e Pedra Branca, minimizando o impacto dos vazios demográficos e eliminando a dependência de deslocamentos para Quixadá ou Canindé.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Coração geográfico e administrativo de uma vasta porção do Sertão Central (mais de 50 mil habitantes). Geograficamente, é atravessada pela rodovia federal BR-020, que liga Fortaleza ao Centro-Oeste do país, e conecta-se às rodovias CE-168 e CE-266.

Brejo Santo

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Mauriti, Porteiras, Jati, Abaiara e Penaforte, atraindo inclusive fluxos vindos de estados vizinhos como Pernambuco e Paraíba.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Maior força econômica e administrativa do sudeste cearense (Cariri Oriental), com mais de 51 mil habitantes, impulsionada por um forte ciclo industrial calçadista e pelo Cinturão das Águas. É cortada estrategicamente pela BR-116 (principal rodovia de integração nacional) e pela CE-397.

Camocim

- **Demanda do Entorno:** Atende Barroquinha, Chaval, Granja e Martinópole, combatendo o isolamento geográfico do extremo noroeste.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Principal centro de influência do extremo Litoral Oeste (mais de 63 mil habitantes), consolidado



como hub para turismo internacional e economia pesqueira. Geograficamente, constitui o ponto final da rodovia Estruturante (CE-085), conectando-se ao Piauí via Barroquinha.

Canindé

- **Demanda do Entorno:** Polo de atração para Caridade, Paramoti, Itatira e Madalena, servindo como hub administrativo para extensas áreas rurais.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Principal centro de serviços e comércio do Sertão de Canindé (mais de 74 mil habitantes), com uma forte dinâmica urbana movida pelo turismo religioso. Situa-se às margens da rodovia federal BR-020 e conecta-se com a CE-257.

Cascavel

- **Demanda do Entorno:** Influencia Pindoretama, Beberibe e Chorozinho, atendendo a populosos distritos litorâneos e zonas de produção agrícola.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Importante polo demográfico (mais de 72 mil habitantes) no eixo de desenvolvimento entre a Grande Fortaleza e o Litoral Leste. Sua economia integra indústria cerâmica e agronegócio, beneficiando-se da conexão direta pela rodovia CE-040 e CE-253.

Caucaia

- **Demanda do Entorno:** Exerce polo de atração para os municípios de São Gonçalo do Amarante, Paracuru e Paraipaba.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** É o segundo maior município do Ceará em população, ultrapassando 355 mil habitantes. Caracteriza-se por uma grande dispersão geográfica e abriga um importante polo logístico, industrial e o Complexo do Pecém. Sua malha de transporte intercepta as rodovias federais BR-222, BR-020 e a CE-085.

Crateús

- **Demanda do Entorno:** Exerce polarização absoluta sobre mais de dez municípios vizinhos, incluindo Novo Oriente, Ipaporanga, Independência e Quiterianópolis.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Conhecido como o "Coração do Oeste", é o principal polo do extremo oeste cearense e do Sertão dos Inhamuns, com mais de 76 mil habitantes. Geograficamente, é o ponto de encontro das rodovias federais BR-226 e BR-404, contando também com conexões ferroviárias e aeroporto regional.



Crato

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para os municípios de Nova Olinda, Santana do Cariri, Farias Brito e Altaneira.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Terceira maior força demográfica do Cariri (mais de 133 mil habitantes), atuando como pilar cultural, educacional e administrativo na Região Metropolitana. Geograficamente, é integrada pela malha rodoviária regional (CE-292 e CE-386) e possui conexão direta com o VLT do Cariri.

Eusébio

- **Demanda do Entorno:** Atende Aquiraz, Itaitinga e bairros da zona sul da capital.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Município com elevado índice de desenvolvimento (mais de 74 mil habitantes), caracterizado por crescimento acelerado de condomínios e consolidação como polo de tecnologia, logística e saúde. Estrategicamente posicionado, funciona como nó de conexão entre Fortaleza e o litoral leste via CE-040, CE-010 e o Anel Viário.

Fortaleza

- **Demanda do Entorno:** Serve como a grande estrutura de suporte macro-regional para municípios metropolitanos como Caucaia, Maracanaú, Eusébio e Itaitinga.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Capital, centro financeiro e metrópole mais populosa do Nordeste (mais de 2,5 milhões de habitantes). Caracteriza-se por uma alta densidade demográfica com fluxos que pressionam a mobilidade urbana, sendo integrada por Terminais de Integração e Linhas de Metrô.

Granja

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Martinópole, Uruoca, Senador Sá e Barroquinha, servindo de suporte vital para comunidades de áreas rurais extensas.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Um dos centros geográficos mais amplos da região norte (mais de 53 mil habitantes), com relevância histórica. Geograficamente, marca a transição entre o litoral e o sertão, sendo cortada pelas rodovias CE-085 e CE-362 que fazem a ligação com o Piauí.



Horizonte

- **Demanda do Entorno:** Exerce papel de polo para os vizinhos Pacajus, Chorozinho e Itaitinga, absorvendo demandas de grandes núcleos habitacionais.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Pilar do desenvolvimento industrial do Ceará (mais de 74 mil habitantes), com forte adensamento urbano voltado às indústrias têxtil e calçadista. Sua localização geográfica é marginal à rodovia federal BR-116 e conecta-se à CE-060.

Icó

- **Demanda do Entorno:** Estende sua área de influência sobre Orós, Umari, Baixo, Cedro e Lavras da Mangabeira, evitando o deslocamento dessa população até centros mais distantes.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Polo tradicional de serviços e comércio da microrregião do Médio Jaguaribe e Centro-Sul (mais de 62 mil habitantes). Localiza-se em um entroncamento rodoviário estratégico da BR-116 com a CE-282.

Iguatu

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência direta para Quixelô, Cedro, Acopiara, Jucás e Cariús, encurtando distâncias para cidadãos das áreas rurais vizinhas.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Principal polo demográfico, comercial e de serviços da região Centro-Sul (98 mil habitantes). Geograficamente, consolida-se como um destacado entroncamento rododiferroviário, interligado pelas rodovias CE-060 (Estrada do Algodão) e CE-375.

Independência

- **Demanda do Entorno:** Serve como polo regional para Novo Oriente, Quiterianópolis e distritos rurais, funcionando como anteparo para a capital regional, Crateús.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Apresenta perfil predominantemente rural-urbano com cerca de 23 mil habitantes. Ocupa uma posição geográfica de transição no mapa cearense, marcada pelo entroncamento das rodovias estaduais CE-187 e CE-363, ligando o oeste ao sul do sertão.

Ipu



- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Pires Ferreira, Reriutaba, Varjota e Ipueiras, poupando os moradores de descidas ou subidas à serra rumo a centros distantes.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Centro comercial histórico e tradicional destino turístico (mais de 41 mil habitantes). Geograficamente, atua como um elo vital de transição entre o Sertão de Crateús e a Serra da Ibiapaba, localizando-se exatamente no ponto de subida da serra via rodovia CE-187.

Itapajé

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Irauçuba, Tejuçuoca, Umirim e Uruburetama.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Conhecido como a "Cidade dos Pintores", possui mais de 46 mil habitantes e um comércio dinâmico atrelado à expansão têxtil e calçadista. É um ponto de conexão fundamental para o desenvolvimento do Vale do Curu, sendo cortada longitudinalmente pela rodovia federal BR-222 e conectada à CE-168.

Itapipoca

- **Demanda do Entorno:** Centraliza as demandas regionais de Amontada, Miraíma, Tururu, Uruburetama e Umirim.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Principal polo demográfico centralizado entre Fortaleza e Sobral, com mais de 131 mil habitantes, exercendo forte centralidade no comércio e serviços. Sua geografia é marcada pelo entroncamento das rodovias BR-402 e CE-168, situando-se muito próxima à CE-085 (Estruturante).

Jaguaribe

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Jaguarétama, Pereiro, Ereré e Potiretama.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Coração administrativo e agroindustrial de uma das regiões produtoras mais tradicionais do estado, com mais de 33 mil habitantes. Configura-se geograficamente como um hub natural de integração por ser cortada no sentido longitudinal pela rodovia BR-116 e, transversalmente, pela CE-275.

Limoeiro do Norte



- **Demanda do Entorno:** Atende Quixeré, Tabuleiro do Norte, São João do Jaguaribe e Alto Santo, captando demandas do agronegócio e de polos universitários.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Reconhecido como a "Capital do Vale do Jaguaribe" (mais de 59 mil habitantes), possui forte presença profissional e acadêmica. É o nó central de conexão geográfica entre o litoral e o interior do Vale através da rodovia CE-060 (Estrada do Algodão) e da Chapada do Apodi.

Maracanaú

- **Demanda do Entorno:** Presta atendimento e suporte logístico para Pacatuba, Maranguape e Guaiúba.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Maior polo industrial do Ceará e detentor do segundo maior PIB do Estado, com mais de 230 mil habitantes. Possui alta densidade urbana e laboral, interceptando eixos logísticos fundamentais como a Linha Sul do Metrô de Fortaleza (Metrofor) e a rodovia CE-060.

Maranguape

- **Demanda do Entorno:** Polo de atração para Palmácia, Guaramiranga e diversos distritos serranos adjacentes.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Um dos municípios mais populosos da Região Metropolitana (mais de 105 mil habitantes). Enfrenta o desafio do deslocamento pendular diário de seus moradores rumo à capital, integrando-se geograficamente por meio do eixo da rodovia estadual CE-065.

Mauriti

- **Demanda do Entorno:** Serve como ponto de convergência do Cariri Oriental para os municípios de Barro e Milagres, além de atrair cidades limítrofes da Paraíba (Conceição e Bonito de Santa Fé).
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Um dos pilares do agronegócio no sul do estado (mais de 45 mil habitantes), caracterizado por uma vasta extensão territorial distrital. Situa-se em posição extrema no mapa, próxima ao Eixo Leste da Transposição do Rio São Francisco e conectada pelas rodovias CE-152, CE-384 e pela BR-116.

Mombaça



- **Demanda do Entorno:** Exerce forte polarização sobre Piquet Carneiro, Senador Pompeu e Acopiara.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Um dos centros urbanos mais tradicionais e resilientes do sertão cearense (mais de 37 mil habitantes), atuando como importante entreposto comercial. Funciona geograficamente como o exato ponto de conexão entre a CE-060 (Estrada do Algodão) e a CE-166, ligando o Sertão Central ao Centro-Sul.

Monsenhor Tabosa

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para comunidades rurais e tradicionais de Catunda, Tamboril e Boa Viagem.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Município de 17 mil habitantes situado singularmente no sopé e encostas da Serra das Matas, onde fica o Pico do Jababre (ponto mais alto do Ceará). Abriga relevantes comunidades indígenas e quilombolas, dependendo geograficamente do acesso pelas rodovias estaduais CE-266 e CE-467 para se conectar ao Sertão Central e ao Vale do Curu.

Morada Nova

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Ibicuitinga, Jaguaratama e Palhano.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Força motriz do Vale do Jaguaribe, com mais de 61 mil habitantes, alicerçada em uma vasta zona rural produtiva e pecuária leiteira. Geograficamente centralizada no vale, conecta o litoral ao sertão central pelas rodovias estaduais CE-138, CE-265 e pela proximidade com a BR-116.

Pacatuba

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Guaiúba, Itaitinga e suporte ao fluxo de Maranguape, integrando distritos populosos como Jereissati e Pavuna.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Cidade da Região Metropolitana de Fortaleza com mais de 95 mil habitantes, marcada por adensamento habitacional e forte interdependência econômica com a capital. Sua malha viária conecta-se diretamente à rodovia CE-060 e à Linha Sul do Metrofor.

Paracuru



- **Demanda do Entorno:** Atrai demandas de distritos rurais e áreas limítrofes de Paraipaba e Trairi.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Destino turístico internacional e imobiliário de destaque no Litoral Oeste (mais de 38 mil habitantes). Geograficamente, está inserido no corredor de fluxo que liga a Região Metropolitana de Fortaleza ao Complexo do Pecém (CIPP), por meio do acesso direto da CE-341 com a BR-222 e a CE-085 (Estruturante).

Quixadá

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para Ibaretama, Banabuiú, Choró e Quixeramobim.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Maior polo demográfico e de serviços do Sertão Central, com mais de 84 mil habitantes. Consolidou-se como o principal polo universitário da região, situando-se geograficamente na rodovia CE-060 (Estrada do Algodão) e fazendo entroncamento com a CE-265.

Quixeramobim

- **Demanda do Entorno:** Centraliza serviços e atende Senador Pompeu, Madalena, Boa Viagem e Choró.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Polo de crescimento demográfico no Sertão Central (mais de 82 mil habitantes), destacando-se como a maior bacia leiteira do Ceará e forte centro agroindustrial. Sua relevância é impulsionada pela centralidade geográfica que interliga várias regiões do interior pelas rodovias CE-060, CE-166 e CE-265.

Russas

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência para os municípios de Palhano, Quixeré, Morada Nova e Jaguarétama.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Principal hub de serviços públicos, bancários e educacionais do Baixo e Médio Jaguaribe (mais de 73 mil habitantes). Geograficamente, situa-se no estratégico encontro viário da rodovia federal BR-116 com a CE-356 (Estrada da Fruta), principal artéria de escoamento regional.

Santa Quitéria

- **Demanda do Entorno:** Exerce papel de polo regional para as comunidades de Catunda, Hidrolândia e Varjota.



- **Características Geográficas e Polo Regional:** Pilar geográfico do Sertão de Crateús/Sobral (mais de 40 mil habitantes), atuando como centro logístico para a pecuária extensiva e mineração. Geograficamente, destaca-se como o ponto de encontro das rodovias estaduais CE-176, CE-257 e CE-366, ligando o sertão à serra e ao litoral.

São Benedito

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência direta para Carnaubal, Guaraciaba do Norte e Ibiapina.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Considerada a capital cearense da floricultura, localiza-se na Serra da Ibiapaba com mais de 47 mil habitantes. Beneficia-se economicamente de seu clima de altitude e solo fértil, sendo interligada pela rodovia CE-187 e contando com a estrutura do Aeroporto Regional de São Benedito.

Senador Pompeu

- **Demanda do Entorno:** Exerce polarização comercial e de saúde sobre Piquet Carneiro, Milhã, Deputado Irapuan Pinheiro e Solonópole.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Centro urbano resiliente no coração do Sertão Central (mais de 24 mil habitantes). Apresenta forte vínculo histórico-ferroviário, situando-se geograficamente no entroncamento da rodovia CE-060 (Estrada do Algodão) com as rodovias CE-166 e CE-275, além de interceptar a malha da Transnordestina.

Tauá

- **Demanda do Entorno:** Polo de influência regional para os municípios de Parambu, Quiterianópolis, Arneiroz e Aiuaba.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Maior polo demográfico e econômico da Região dos Inhamuns (mais de 61 mil habitantes), concentrando serviços de saúde, justiça e educação superior. Localiza-se no Semiárido, no entroncamento estratégico da rodovia federal BR-020 (que conecta o Ceará ao Distrito Federal) com as estaduais CE-176 e CE-187, possuindo também aeroporto regional.

Tianguá

- **Demanda do Entorno:** Exerce forte influência sobre Viçosa do Ceará, Ubajara, Ibiapina e São Benedito, atendendo o setor produtivo agrícola.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Maior polo demográfico e econômico da Serra da Ibiapaba, com mais de 81 mil habitantes,



destacando-se no agronegócio de hortifrutigranjeiros. Sua geografia é privilegiada por situar-se às margens da BR-222 (eixo de conexão Ceará-Piauí) e no entroncamento com a CE-187.

Trairi

- **Demanda do Entorno:** Polo de atração e serviços para a zona litorânea de Itapipoca, Tururu e Umirim.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Promissor destino do litoral cearense (mais de 58 mil habitantes), consolidando-se como hub de investimentos imobiliários, hotéis de luxo e parques eólicos. Geograficamente, possui acesso estratégico pela rodovia CE-085 (Estruturante) e conexões internas via CE-163.

Várzea Alegre

- **Demanda do Entorno:** Evita o deslocamento de cidadãos até centros maiores ao atender regionalmente Lavras da Mangabeira, Granjeiro, Farias Brito e Cedro.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Centro de serviços estável na região Centro-Sul (mais de 38 mil habitantes), impulsionado pelo comércio de varejo. Funciona geograficamente como um hub natural de integração por estar situada exatamente no cruzamento da BR-230 (Transamazônica) com a rodovia estadual CE-060 (Estrada do Algodão).

Viçosa do Ceará

- **Demanda do Entorno:** Atende a uma vasta zona rural e distritos com dinâmicas independentes na porção norte do platô da serra.
- **Características Geográficas e Polo Regional:** Um dos municípios mais antigos e populosos da Região da Ibiapaba (mais de 59 mil habitantes), com forte agricultura de montanha e potencial de turismo cultural. Geograficamente, serve como porta de entrada norte para quem acessa a serra vindo do baixo vale ou do litoral através da rodovia CE-187, poupando o cidadão do tráfego pelas estradas sinuosas da região.

4.1. CAPILARIDADE DO PROGRAMA VAPT VUPT



CIDADE / UNIDADE	TIPO DE UNIDADE
ANTONIO BEZERRA	ATUAIS
MESSEJANA	ATUAIS
PAPICU	ATUAIS
CENTRO	ATUAIS
PARANGABA	ATUAIS
JUAZEIRO DO NORTE	ATUAIS
ARACATI	SMART
CAMOCIM	SMART
CANINDÉ	SMART
CAUCAIA	SMART
CRATEUS	SMART
CRATO	SMART
EUSÉBIO	SMART
IGUATU	SMART
ITAPIPOCA	SMART
MARANGUAPE	SMART
QUIXADÁ	SMART
TAUÁ	SMART



TIANGUÁ	SMART
ACARAÚ	EXPRESS
ACOIARA	EXPRESS
AMONTADA	EXPRESS
AQUIRAZ	EXPRESS
BATURITÉ	EXPRESS
BOA VIAGEM	EXPRESS
BREJO SANTO	EXPRESS
CASCADEL	EXPRESS
GRANJA	EXPRESS
HORIZONTE	EXPRESS
ICÓ	EXPRESS
INDEPENDÊNCIA	EXPRESS
IPU	EXPRESS
ITAPAJÉ	EXPRESS
JAGUARIBE	EXPRESS
LIMOEIRO DO NORTE	EXPRESS
MAURITI	EXPRESS
MOMBAÇA	EXPRESS
MONSENHOR TABOSA	EXPRESS
MORADA NOVA	EXPRESS
PACATUBA	EXPRESS
PARACURU	EXPRESS
QUIXERAMOBIM	EXPRESS
RUSSAS	EXPRESS
SANTA QUITÉRIA	EXPRESS
SÃO BENEDITO	EXPRESS
SENADOR POMPEU	EXPRESS
TRAIRI	EXPRESS
VÁRZEA ALEGRE	EXPRESS
VIÇOSA DO CEARÁ	EXPRESS
ASSEMBLEIA	AVANÇADAS
BARBALHA	AVANÇADAS
BENFICA	AVANÇADAS
CÂMARA	AVANÇADAS
CAUCAIA	AVANÇADAS
CENTRO	AVANÇADAS
CRATEUS	AVANÇADAS
IGUATEMI	AVANÇADAS
KENNEDY	AVANÇADAS
MARACANAU	AVANÇADAS

4.1 CARRETAS VAPT VUPT

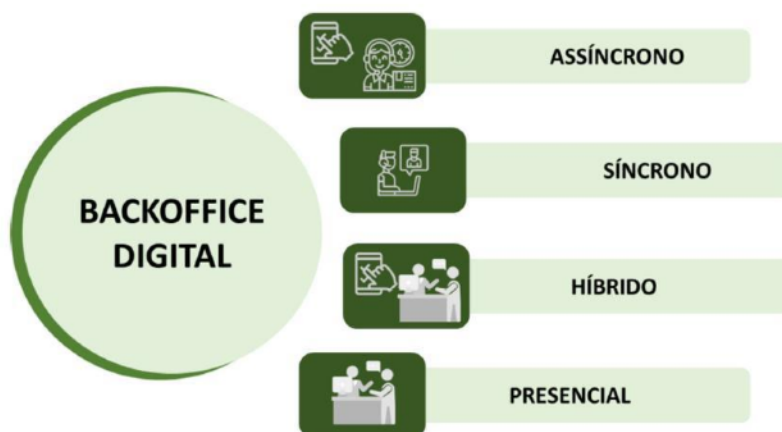
A **CONCESSIONARIA** implantará unidades móveis e itinerantes de atendimento ao cidadão, operacionalizadas por meio de veículos especialmente adaptados e equipados para a prestação dos **SERVIÇOS VAPT VUPT** em localidades definidas pelo PODER CONCEDENTE, destinadas à ampliação da capilaridade e da presença institucional do Estado, contando com infraestrutura tecnológica, conectividade, equipamentos de atendimento, coleta biométrica, triagem e autoatendimento.

NO QUE TOCA O ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 6 E SUBITENS.

6. OPERACIONALIZAÇÃO DAS UNIDADES VAPT VUPT E DA CENTRAL VAPT VUPT

6.1 MACROS PROCESSOS

A Concessionária deverá implantar, operacionalizar e manter a gestão de atendimento digital para o Programa Vapt Vupt por meio da adoção do modelo integrado de atendimento **Phygital**. De modo que o conceito de atendimento ao cidadão não se restringe à interação presencial nas unidades físicas, devendo a Concessionária garantir a evolução contínua, a flexibilidade e a convergência estratégica entre os canais físicos e eletrônicos para assegurar uma experiência fluida, consistente e centrada no usuário.



A introdução destas diretrizes digitais atuará de forma complementar às rotinas obrigatórias de abertura, operação e fechamento das unidades físicas. A integração dos canais digitais não exige a Concessionária do estrito cumprimento e compromisso com a excelência nos horários de funcionamento regulamentados para as estruturas físicas, servindo como uma ampliação mandatória da capacidade de entrega e do alcance das ações do programa.

6.2. DAS JORNADAS

A Concessionária deverá de forma complementar quando aplicável, estruturar e executar a rotina diária de atendimento baseada em 4 (quatro) jornadas integradas, sem prejuízo das rotinas de abertura, operação e fechamento das unidades:

- **Jornada Assíncrona (Digital):** A Concessionária deverá disponibilizar plataforma digital acessível 24 horas por dia para que o cidadão possa se identificar, inserir informações e anexar documentos. O *backoffice* digital da Concessionária terá a obrigação de analisar, validar ou apontar pendências



de forma virtual dentro de SLA estabelecidos em alinhamentos com os órgãos Coabitantes.

- **Jornada Síncrona (Online em Tempo Real):** Deverá ser disponibilizado canal de atendimento por videoconferência (áudio e vídeo) para orientação, apoio e acesso remoto no preenchimento de formulários e recepção de documentos em tempo real.
- **Jornada Híbrida:** A Concessionária deverá assegurar a rastreabilidade e a integração de dados, permitindo que o cidadão inicie o atendimento em meio digital e o conclua no ambiente presencial (ou vice-versa), vedada a exigência de reenvio de dados já validados.
- **Jornada Presencial:** A interação física nas unidades deverá ser otimizada quando aplicável pelas etapas digitais prévias, facilitando a jornada a ser concluída no atendimento presencial tais quais a coleta biométrica, validação física de documentos exigidos por lei e entregas físicas de documentos.

6.3. DA IMPLANTAÇÃO E OPERAÇÃO DOS TOTENS DIGITAIS

Como parte integrante da infraestrutura de atendimento, a Concessionária deverá instalar e manter totens digitais de autoatendimento nas unidades.

- **Canal de Entrada Prioritário:** Nas unidades **Vapt Vupt Express** e nas **Unidades Móveis (Carretas Vapt Vupt)**, os totens deverão ser configurados e operados como o canal principal de triagem, ativação de senhas e início da jornada do cidadão.
- **Letramento e Inclusão Digital:** A Concessionária deverá manter colaboradores capacitados junto aos totens para orientar, auxiliar e conferir autonomia aos cidadãos na utilização das ferramentas digitais, mitigando barreiras de acessibilidade.

6.4.. DAS REGRAS DE REGISTRO, QUALIDADE E CONTABILIZAÇÃO

Para fins de fiscalização e aferição de indicadores de desempenho pelo Poder Concedente, aplicam-se as seguintes regras:

- **Unicidade do Registro:** Todo e qualquer atendimento efetuado (em qualquer das 4 jornadas) deverá ser obrigatoriamente registrado no sistema, indexado ao respectivo órgão parceiro e ao serviço demandado, o sistema dever gerar o registro de toda jornada e ser auditável para controles e fiscalizações futuras. Os atendimentos serão contabilizados conclusivos e um sua finalização quando resultarem em atendimento efetivo.



- **Aferição de Satisfação:** A Concessionária fica obrigada a aplicar a pesquisa de satisfação ao término de cada atendimento, seja em formato virtual ou presencial a depender do canal em que a jornada foi concluída.
- **Regra de Inconclusividade:** Atendimentos que não forem finalizados por motivos alheios à operação (desistência do usuário, falta de documentação obrigatória ou ilegibilidade de arquivos enviados) deverão ser obrigatoriamente encerrados no sistema como "**Não Conclusivos**". Estes registros **não serão contabilizados** para fins de metas de produtividade ou eficiência da Concessionária.

6.8 PROCESSOS ADMINISTRATIVOS PARA SUPORTE OPERACIONAL

3. SEGURANÇA FÍSICA

As UNIDADES VAPT VUPT deverão estar dotadas de recursos de segurança em três níveis: vigilância desarmada, circuito fechado de televisão – CFTV e ponto eletrônico.

A. Vigilância Desarmada (Unidades Express e Carreta): A responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** na implantação das unidades do formato **EXPRESS**, buscar a otimização por meio do aproveitamento das estruturas existentes. Tendo em vista a tipologia de instalação desse modelo, caracterizada pelo espaço compartilhado e pela utilização conjunta de infraestrutura, orienta-se que a prestação do serviço de segurança seja viabilizada mediante acordo com o local recebedor do posto de atendimento. Recomenda-se, portanto, formalizar junto ao parceiro institucional o compartilhamento e a garantia da prestação de serviço de vigilância que atenda integralmente à área de instalação da unidade. Da mesma forma, para as unidades móveis (**CARRETA VAPT VUPT**), considerando as peculiaridades de mobilidade e permanência temporária, o **PODER CONCEDENTE** vai articular previamente com os órgãos acolhedores — tais como prefeituras, câmaras municipais ou centros comerciais — o apoio serviço de vigilância e ou policiamento local durante todo o período de operação da estrutura.

NO QUE TOCA O ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 8 E SUBITENS.

8. PARAMETROS TÉCNICOS DE CONSTRUÇÃO E INSTALAÇÃO

8.1. ADEQUAÇÕES E TIPOLOGIAS DAS UNIDADES VAPT VUPT



As UNIDADES VAPT VUPT poderão ocupar imóveis reformados, construídos ou estruturas modulares compartilhadas, devendo a **CONCESSIONÁRIA** atender estritamente aos requisitos estabelecidos neste **EDITAL**. A implementação de qualquer unidade baseia-se em um modelo arquitetônico, operacional e tecnológico padronizado, focado na racionalização dos espaços, eficiência dos fluxos, acessibilidade universal e integração tecnológica.

8.1.1. DIRETRIZES GERAIS DE LAYOUT E INFRAESTRUTURA BÁSICA

Salvo disposição em contrário para modelos compactos, cada UNIDADE deverá prever o dimensionamento e layout para as seguintes áreas e ambientes operacionais, técnicos e administrativos:

- **Área Pública e de Atendimento:** Recepção (orientação), Triagem (conferência de documentos e emissão de senhas), Espera de Atendimento, Guichês de Atendimento (estações integradas com kits de biometria e captura de fotos) e Totens de Autoatendimento.
- **Área Interna e de Gestão:** Ponto de Supervisão, Retaguarda (atividades complementares), Administração da Unidade (Gerente e equipe), Auditório/Salas de Reunião (com cadeiras com braço, microcomputador, quadro branco e data show) e ambientes de Atendimento Específico (reservado/sigiloso).
- **Área de Apoio e Logística:** Almoxarifado, Reserva Técnica (destinada a expansões futuras e crescimento de demanda), Copa/Refeitório equipados, sala de Primeiros Socorros, Dispensa/Manutenção, e salas dedicadas às equipes de Vigilância e Limpeza.
- **Área Técnica e Sanitários:** Sala de Informática e Telefonia (servidores, redes, no-breaks), Depósito de Coleta de Resíduos (com separação seletiva), Áreas Técnicas (energia, subestação, ar-condicionado) e Fraldário, Vestiários e Sanitários.

8.1.2. Parâmetros Específicos por Tipologia de Unidade

A CONCESSIONÁRIA deverá adequar a infraestrutura e a composição dos ambientes descritos no item 8.1.1 conforme as regras específicas de cada modelo de unidade abaixo:

a) Unidade Smart

Instaladas em shoppings, centros comerciais ou equipamentos públicos existentes.



- **Método Construtivo:** Admite-se o uso de alvenaria convencional, estruturas metálicas ou *steel frame* para garantir velocidade de implantação.
- **Setorização:** Obrigatória a divisão em Área Pública (recepção, triagem, totens, espera e guichês), Área Interna (coordenação, supervisão e apoio) e Área Restrita (CPD, almoxarifado e colaboradores).
- **Sanitários:** Fica **dispensada** a construção de sanitários públicos na área interna se o shopping ou centro comercial receptor já possuir banheiros acessíveis em sua estrutura.

b) Unidade Express

Modelos compactos instalados de forma compartilhada em shoppings, galerias, terminais, Câmaras ou Prefeituras.

- **Método Construtivo e Compartilhamento:** Utilização de materiais leves e de rápida montagem (marcenaria, drywall ou estruturas metálicas leves). Fica dispensada a construção de ambientes isolados de apoio (como almoxarifado, copa, refeitório e CPD robusto). A unidade deverá **compartilhar a infraestrutura existente do local receptor**, incluindo sanitários, segurança patrimonial, limpeza do entorno e climatização.
- **Configuração e Equipamentos:** Operação obrigatória em eixos enxutos, dotados do mesmo sistema tecnológico das unidades maiores (biometria, scanner, impressoras e painéis). Respeitando as configurações modulares de:
- **Triagem:** Executada obrigatoriamente por colaboradores equipados com tablets e por meio dos totens de autoatendimento (foco em letramento digital).

c) Unidade Avançada

Estruturas decorrentes da conversão das atuais unidades da Casa do Cidadão para a rede unificada Vapt Vupt.

- **Método de Adequação (Retrofit):** A CONCESSIONÁRIA deverá realizar intervenções rápidas e de baixo impacto físico, concentrando-se na atualização da comunicação visual padrão, modernização do mobiliário, reconfiguração pontual de layout e atualização tecnológica dos guichês.

d) Unidade Móvel (Carreta Vapt Vupt)

Estrutura itinerante para atendimento em municípios do interior, operando com base logística em Fortaleza.



- **Instalação e Suporte Externo:** As visitas devem ocorrer exclusivamente em locais que ofereçam suporte externo previamente validado (piso plano, banheiros acessíveis e segurança parceira).
- **Estrutura de Atendimento:** O veículo deve possuir total autonomia operacional (gerador/energia e internet). A recepção e a triagem serão realizadas prioritariamente utilizando totens e tablets para conferência de documentos e ativação de senhas.

8.1.3. Condições de Engenharia, Acessos e Restrições Urbanas

- **Prevenção de Incêndio:** O imóvel deverá estar rigorosamente adequado à Legislação de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Estado do Ceará (Lei nº 13.556/2004 e Decreto nº 28.085/2006), com aprovação do Corpo de Bombeiros Militar do Ceará e aderência às normas ABNT NBR 13434-1 e 13434-2.
- **Pavimentos e Acessibilidade:** Preferencialmente, as unidades fixas devem se instalar em um único pavimento, sendo admitido o máximo de dois pavimentos. Havendo dois pavimentos, a maior concentração do atendimento ao público deve ficar no pavimento inferior (entrada). Caso o atendimento ocupe o pavimento superior, torna-se obrigatória a instalação de rampas, escadas rolantes ou elevadores que garantam a acessibilidade universal, sem gargalos operacionais.

NO QUE TOCA O ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA: ITEM 10 E SUBITENS.

10.1. DIRETRIZES DE MANUTENÇÃO E INFRAESTRUTURA COMPARTILHADA

Para as unidades do formato Express, tendo em vista a sua tipologia de instalação em espaços compartilhados e a utilização conjunta de recursos, fica pacificado que o fornecimento, a manutenção e a operacionalização das estruturas de climatização e de segurança contra incêndio serão de responsabilidade do parceiro ou órgão recebedor, conforme os parâmetros abaixo:

- **10.1.4. Ar Condicionado:** A climatização das Unidades Express será realizada por meio do aproveitamento do sistema de ar condicionado central ou individual do local de instalação (shoppings, centros comerciais, câmaras, prefeituras ou secretarias). A **CONCESSIONÁRIA** fica desobrigada de instalar equipamentos próprios de refrigeração nesses postos, devendo o parceiro institucional garantir a manutenção preventiva, corretiva e o pleno funcionamento do sistema de climatização nas dependências da unidade.
- **10.1.5. Detecção e Combate a Incêndio:** Os mecanismos de prevenção, detecção e combate a incêndio das Unidades Express serão integrados e fornecidos integralmente pelos sistemas existentes nos locais de instalação



dessas estruturas. Fica sob a responsabilidade do parceiro receptor a garantia de que a área cedida esteja coberta pelos alvarás, extintores, sprinklers, rotas de fuga e demais dispositivos exigidos pela legislação vigente, eximindo a CONCESSIONÁRIA de implantações civis paralelas desse porte nestes ambientes compartilhados.

NO QUE TOCA O ANEXO VII ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE

CALIBRAÇÃO DOS ÍNDICES DE DESEMPENHO E QUALIDADE (COEF) PARA AS UNIDADES EXPRESS E MÓVEIS (CARRETAS)

1. CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA TÉCNICA

Os indicadores de desempenho do Programa Vapt-Vupt têm como referência os principais elementos de qualidade exigidos ao longo do período de concessão, divididos em três macro grupos: Satisfação do Cidadão (GSC), Qualidade de Infraestrutura (QI) e Qualificação de Pessoal (QP). Esse tríplex fundamenta a avaliação global dos serviços e será utilizada para fins da remuneração variável da contraprestação.

Considerando as especificidades operacionais e arquitetônicas das unidades **EXPRESS** e **MÓVEIS (CARRETAS)** que operam sob o modelo de infraestrutura compartilhada com os entes parceiros nos locais de implantação, calibra-se o rigor da fiscalização contratual à realidade da infraestrutura sob gestão direta da Concessionária, blindando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato sem abrir mão da cobrança por excelência.

2. READEQUAÇÃO DE PESOS: REMANEJAMENTO DO INDICADOR DSA PARA O DEI

A climatização das unidades **EXPRESS** e **MÓVEIS** é assegurada pela infraestrutura do local de implantação. Portanto, a fiscalização do indicador de Disponibilidade de Sistema de Ar-condicionado (DSA) portanto de modo a manter o rigor da avaliação e a totalidade de 100% do índice ponderado do **COEF**, o peso original de 3% do DSA fica integralmente transferido para o indicador de Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI), que passa de **8%** para **11%** de peso relativo exclusivamente para estes modelos de unidades.

2.1. Novo Parâmetro do Indicador: Disponibilidade de Equipamentos de Informática (DEI)

- Medir a disponibilidade de utilização dos equipamentos de informática indispensáveis ao atendimento Vapt-Vupt durante o horário de atendimento.
- Meta: 100% Excelente.
- Peso no COEF (Ajustado para Express e Carretas): 11%.



- Periodicidade: Mensal.
- Fórmula de Cálculo:

$$DEI = \{QE \cdot HA - (EM_1 \cdot HM_1 + EM_2 \cdot HM_2 + \dots + EM_N \cdot HM_N)\} / QE \cdot HA$$

Onde:

- DEI: Disponibilidade de Equipamentos de Informática;
- HA: Horas de atendimento;
- QE: Quantidade Total de Equipamentos de informática da unidade;
- EM: Equipamento em manutenção durante a operação de atendimento;
- HM: Horas de manutenção durante a operação de atendimento.

Para efeito do cálculo deste indicador, os equipamentos substituídos serão considerados reparados e disponíveis para uso. Os equipamentos em manutenção serão aqueles que apresentaram falhas durante a operação de atendimento e ficaram indisponíveis para uso.

A pontuação do indicador DEI observará estritamente as faixas da tabela abaixo:

Faixa de Atendimento do DEI	Pontuação Atribuída
$\geq 95\%$ e $\leq 100\%$	1.0
$\geq 85\%$ e $< 95\%$	0.8
$\geq 75\%$ e $< 85\%$	0.6
$\geq 65\%$ e $< 75\%$	0.2
$< 65\%$	0.0

2. ITEM 9 e 10: LIMPEZA, HIGIENE E CONSERVAÇÃO PREDIAL

Com a finalidade de assegurar que a medição de performance da Concessionária recaia unicamente sobre os elementos sob sua governança direta, estabelecem-se as seguintes restrições para a aplicação dos indicadores de infraestrutura:

- (Limpeza e Higiene): A aplicação do indicador nas unidades **EXPRESS** e **MÓVEIS** considera exclusivamente às dependências internas e áreas de atuação direta da Concessionária. Áreas comuns de circulação, corredores externos e sanitários externos pertencentes à macroestrutura do local de implantação são de responsabilidade dos entes cedentes ou administradores dos espaços, estando excluídos da meta da Concessionária.



- (Conservação Geral do Edifício e Instalações): A avaliação do estado de conservação predial limitar-se-á estritamente às dependências internas e instalações sob gestão direta da Concessionária. A manutenção macro das edificações onde estas unidades estarão inseridas caberá aos proprietários ou administradores do local de implantação.

A avaliação do COEF se aplica estritamente aos espaços de efetiva responsabilidade e gerência da Concessionária. Eventuais inconformidades nas áreas externas compartilhadas ou falhas na infraestrutura do local de implantação não poderão ser utilizadas para fins de decréscimo na nota de desempenho ou aplicação de penalidades contratuais.

A tabela abaixo apresenta composição de pesos com relação as novas tipologias de unidades. Para as atuais **UNIDADES VAPT VUPT** Antonio Bezerra, Centro, Juazeiro do Norte, Messejana, Papicu, Parangaba e Sobral o **COEF** segue inalterado.

Nº	Indicador de Desempenho	Sigla	Unidade	Avaliador	Valor x Pontuação					Ponderação	Ponderação			
					1	0,8	0,6	0,2	0		Avançadas	Smart	Express	Carreta
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTOS														
1	Grau de Satisfação do Cidadão	GSC	%	Cliente/Usuário	100≥X≥85	85>X≥75	75>X≥65	65>X≥50	X<50	30%	30%	30%	30%	30%
2	Tempo Médio de Espera	TME	Minutos	Avaliador	30≥X≥0	45>X≥30	60>X≥45	75>X≥60	X>75	10%	10%	10%	10%	10%
3	Tempo Médio de Atendimento	TMA	Minutos	Avaliador	30≥X≥0	45>X≥30	60>X≥45	75>X≥60	X>75	10%	10%	10%	10%	10%
4	% de Efetividade de Atendimento	EFA	%	Avaliador	100≥X≥95	95>X≥85	85>X≥75	75>X≥60	X<60	5%	5%	5%	5%	5%
SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE MANIFESTAÇÕES														
5	% de Respostas das Manifestações	REM	%	Avaliador	100≥X≥95	95>X≥85	85>X≥75	75>X≥60	X<60	5%	5%	5%	5%	5%
SISTEMA DE CONTROLE E OCORRÊNCIAS														
6	Disponibilidade de Equipamentos de Informática	DEI	%	Avaliador	100≥X≥95	95>X≥85	85>X≥75	75>X≥60	X<60	8%	8%	8%	11%**	11%**
7	Disponibilidade Geral - Sistema de Ar Condicionado	DSA	Horas	Avaliador	100≥X≥95	95>X≥85	85>X≥75	75>X≥60	X<60	3%	3%	3%	0%**	0%**
8	Disponibilidade Geral do Sistema de Rede Local	DSR	Minutos	Avaliador	100≥X≥97	97>X≥94	94>X≥92	92>X≥90	X<90	8%	8%	8%	8%	8%
LISTA DE VERIFICAÇÃO														
9	Não conformidade identificadas nas condições limpeza, higiene de ambiente e banheiros	NCL	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<X≤8	8<X≤12	12<X≤16	X>16	3%	3%	3%	3%	3%
10	Não conformidade de falhas na conservação geral do edifício	NCE	Quantidade	Avaliador	Até 5 NC	5<X≤8	8<X≤12	12<X≤16	X>16	3%	3%	3%	3%	3%
CONTROLE DE TREINAMENTOS														
11	Percentual de Treinamento	PTR	%	Avaliador	100≥X≥95	95>X≥85	85>X≥75	75>X≥60	X<60	5%	5%	5%	5%	5%
PESQUISA COM O 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%	5%	5%	5%	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%	5%	5%	5%	5%

NO QUE TOCA O APÊNDICE I RELAÇÃO DE SERVIÇOS E DEMANDA PROJETADA

Considerando as instalações das novas unidades, bem como o porte dessas operações e principalmente o dimensionamento prévio feito com base na população das regiões e das macrorregiões de interesse nos entornos a relação de serviços e demanda projetada fica assim estabelecida:

CIDADE	TIPO	ORGÃOS	ORGÃOS	DEMANDA DIA	DEMANDA MÊS
ARACATI	SMART	8	SESA	18	378
			MULTI (TRE/INSS)	44	924
			CAGECE	50	1050
			PEFOCE	226	4746
			SINE IDT	80	1680
			CNH	30	630
			EVAPT / TOTEM	128	2688
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	64	1344
			TOTAL	640	13440



CAMOCIM	SMART	9	SESAU	13	278
			MULTI (TRE/INSS)	33	694
			PEFOCE	231	4858
			SAAE	53	1110
			SINE IDT	40	833
			JUNTA MILITAR	7	139
			CNH	79	1666
			EVAPT / TOTEM	152	3193
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	53	1110
			TOTAL	661	13881
CANINDÉ	SMART	7	PEFOCE	165	3455
			MULTI (TRE/INSS)	23	480
			SAAE	41	864
			EVAPT / TOTEM	105	2207
			CNH	55	1152
			SINE IDT	37	768
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	32	672
			TOTAL	457	9597
CAUCAIA	SMART	8	PEFOCE	245	5136
			MULTI (TRE/INSS)	40	833
			SINE IDT	86	1805
			JUNTA MILITAR	13	278
			CAGECE	53	1110
			EVAPT / TOTEM	152	3193
			CNH	59	1249
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	278
			TOTAL	661	13881
CRATEÚS	SMART	7	PEFOCE	255	5346
			MULTI (TRE/INSS)	48	1011
			SAAE	48	1011
			SINE IDT	69	1445
			CNH	83	1734
			EVAPT / TOTEM	158	3323
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	28	578
			TOTAL	688	14448
CRATO	SMART	10	PEFOCE	248	5201
			SESAU	14	289
			MULTI (TRE/INSS)	34	722
			JUNTA MILITAR	14	289
			CAGECE	48	1011
			SAEEC	28	578
			SINE IDT	55	1156
			CNH	62	1300
			EVAPT / TOTEM	158	3323
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	28	578
			TOTAL	688	14448
EUSÉBIO	SMART	9	PEFOCE	267	5617
			SESAU	15	312
			MULTI (TRE/INSS)	15	312
			CAGECE	52	1092
			JUNTA MILITAR	15	312
			SINE IDT	74	1560
			EVAPT / TOTEM	171	3589
			CNH	89	1872
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	45	936
			TOTAL	743	15603
IGUATU	SMART	8	PEFOCE	291	6115
			MULTI (TRE/INSS)	31	661
			SAAE	63	1322
			JUNTA MILITAR	16	331
			EVAPT / TOTEM	189	3966
			SINE IDT	79	1653
			CNH	79	1653
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	39	826
			TOTAL	787	16527
ITAPIPOCA	SMART	8	PEFOCE	408	8578



			MULTI (TRE/INSS)	44	927
			CAGECE	88	1855
			JUNTA MILITAR	22	464
			SINE IDT	110	2318
			EVAPT / TOTEM	265	5564
			CNH	110	2318
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	55	1159
			TOTAL	1104	23184
MARANGUAPE	SMART	8	PEFOCE	252	5291
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	27	572
			MULTI (TRE/INSS)	34	715
			SINE IDT	61	1287
			CAGECE	48	1001
			CNH	82	1716
			EVAPT / TOTEM	163	3432
			JUNTA MILITAR	14	286
			TOTAL	681	14301
QUIXADÁ	SMART	8	PEFOCE	261	5473
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	22	456
			MULTI (TRE/INSS)	36	760
			SINE IDT	72	1520
			EVAPT / TOTEM	167	3497
			CNH	94	1977
			CAGECE	58	1216
			JUNTA MILITAR	14	304
			TOTAL	724	15204
TAUÁ	SMART	8	PEFOCE	159	3334
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	18	370
			MULTI (TRE/INSS)	22	463
			SINE IDT	40	833
			CAGECE	35	741
			CNH	49	1019
			EVAPT / TOTEM	110	2315
			JUNTA MILITAR	9	185
			TOTAL	441	9261
TIANGUÁ	SMART	8	PEFOCE	293	6153
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	23	486
			MULTI (TRE/INSS)	39	810
			SINE IDT	69	1457
			CAGECE	54	1133
			CNH	85	1781
			EVAPT / TOTEM	193	4048
			JUNTA MILITAR	15	324
			TOTAL	771	16191
ACOPIARA	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
AMONTADA	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
BATURITÉ	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
BOA VIAGEM	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
BREJO SANTO	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273



			TOTAL	70	1470
GRANJA	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
INDEPENDÊNCIA	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
IPU	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
ITAJAÍ	EXPRESS	2	PEFOCE	26	546
			MULTI (TRE/INSS)	11	231
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
JAGUARIBE	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
MAURITI	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
MOMBAÇA	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
MONSENHOR TABOSA	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
PARACURU	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
SANTA QUITÉRIA	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
SÃO BENEDITO	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
SENADOR POMPEU	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
VÁRZEA ALEGRE	EXPRESS	2	PEFOCE	39	823
			MULTI (TRE/INSS)	31	647
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	13	273
			TOTAL	70	1470
ACARAÚ	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
AQUIRAZ	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78



			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
CASCAVEL	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
HORIZONTE	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
ICÓ	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
LIMOEIRO DO NORTE	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
MORADA NOVA	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
PACATUBA	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
QUIXERAMOBIM	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
RUSSAS	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
TRAIRI	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
VIÇOSA DO CEARÁ	EXPRESS	3	PEFOCE	6	134
			MULTI (TRE/INSS)	4	78
			PREFEITURA (SEFIN/SDHDS/TRÂNSITO/VISA, ETC)	5	100
			TOTAL	105	2205
ASSEMBLEIA	AVANÇADA	4	PEFOCE	42	877
			MULTI (TRE/INSS)	16	329
			SINE IDT	21	438
			EVAPT / TOTEM	9	183
			TOTAL	87	1644
BARBALHA	AVANÇADA	4	PEFOCE	50	1058
			MULTI (TRE/INSS)	26	544
			SINE IDT	39	816
			EVAPT / TOTEM	29	605
			TOTAL	144	3024
BENFICA	AVANÇADA	9	AMC	17	360
			SESA	11	240
			PEFOCE	206	4324
			SDHDS	46	961
			MULTI (TRE/INSS)	40	841
			CAGECE	40	841
			ETUFOR	23	480
			SINE IDT	57	1201
			EVAPT / TOTEM	132	2763
			TOTAL	572	12012



CAMARA	AVANÇADA	1	PEFOCE	131	2751
			TOTAL	131	2751
CAUCAIA	AVANÇADA	7	AMT	29	615
			PEFOCE	85	1793
			SEFIN	7	154
			MULTI (TRE/INSS)	17	359
			CAGECE	22	461
			SINE IDT	24	512
			EVAPT / TOTEM	59	1230
			TOTAL	244	5124
CENTRO	AVANÇADA	10	AMC	5	102
			SESA	5	102
			PEFOCE	90	1896
			SDHDS	12	256
			MULTI (TRE/INSS)	20	410
			CAGECE	15	307
			ETUFOR	10	205
			PROCON	5	102
			SINE IDT	27	564
			EVAPT / TOTEM	56	1179
			TOTAL	244	5124
IGUATEMI	AVANÇADA	8	AMC	21	442
			CAGECE	42	883
			ETUFOR	35	736
			PEFOCE	259	5447
			SDHDS	35	736
			MULTI (TRE/INSS)	63	1325
			SINE IDT	77	1619
			EVAPT / TOTEM	168	3533
			TOTAL	701	14721
MARACANAÚ	AVANÇADA	5	PEFOCE	229	4813
			CAGECE	120	2527
			MULTI (TRE/INSS)	11	241
			SINE IDT	92	1925
			EVAPT / TOTEM	120	2527
			TOTAL	573	12033
CRATEÚS	AVANÇADA	6	PEFOCE	60	1270
			MULTI (TRE/INSS)	4	91
			SAAE	12	242
			SINE IDT	17	363
			CNH	16	333
			EVAPT / TOTEM	35	726
			TOTAL	144	3024
RIO MAR KENNEDY	AVANÇADA	6	PEFOCE	248	5210
			SINE IDT	40	848
			CAGECE	104	2181
			AMC	17	364
			SDHDS	35	727
			EVAPT / TOTEM	133	2787
			TOTAL	577	12117
CARRETAS (4)	VOLANTE	4	PEFOCE	204	4284
			SINE IDT	88	1848
			MULTI (TRE/INSS)	20	420
			EVAPT / TOTEM	88	1848
			TOTAL	400	8400

UNIDADES	M²	TOTAL MENSAL	MÉDIA DIA
SMART	4861	189966	9046
EXPRESS	510	52920	2520
AVANÇADA	1836	77223	3677
CARRETAS	480	8400	400
TOTAL	7687	328509	15643



NO QUE TOCA O APÊNDICE II PERFIL FUNCIONAL

1- APRESENTAÇÃO

O processo de recrutamento e seleção para as pessoas terceirizadas contratadas pela **CONCESSIONÁRIA** ou por organismo público ou privado, para o gerenciamento e operacionalização das **UNIDADES VAPT VUPT** e na Central VAPT VUPT, deverá levar em consideração os parâmetros e requisitos elencados no PERFIL FUNCIONAL:

Descrição Sumária – caracteriza a abrangência do cargo/função.

Requisitos Básicos – compreende o grau de instrução básico e obrigatório para o exercício das atividades a serem desempenhadas.

Requisitos Desejáveis – conhecimentos complementares desejáveis para o exercício das atividades a serem desempenhadas.

Habilidades – refere-se às aptidões pessoais e profissionais requeridas para o desempenho do cargo/função.

Principais Atribuições – compreende as atividades básicas inerentes ao cargo/função.

Ficam incluídos ao Apêndice o **PERFIL FUNCIONAL** dos cargos apresentados no item 3.1.2 deste Apêndice conforme segue:

PERFI FUNCIONAL	Denominação: SUPERVISOR DE UNIDADE
Descrição Sumária	
Responsável pela operação diária da Unidade VAPT VUPT EXPRESS, AVANÇADA e MOVEL a ele designada, respondendo integralmente pelo posto e assegurando a qualidade do atendimento e o cumprimento das metas do COEF. Suas atribuições estruturantes envolvem a condução dos processos diários de abertura e fechamento, o monitoramento da estabilidade dos sistemas integrados e a supervisão presencial da equipe no gerenciamento da rotina. Atua em linha de reporte direto e imediato à coordenação da Central Administrativa (ou ao Gerente de Unidade quando houver), servindo como o canal oficial de articulação local com os órgãos governamentais parceiros alocados na infraestrutura.	
Requisitos Básicos	
•Formação: Ensino superior completo ou em andamento. •Experiência: Experiência profissional comprovada em liderança de equipes operacionais, gestão ou coordenação de serviços de atendimento ao público.	



Requisitos Desejáveis (Diferenciais)

- Experiência prévia específica em coordenação e supervisão de centrais de atendimento ao cidadão ou operações de grande fluxo de serviços;
- Conhecimentos práticos em rotinas administrativas, controle de pessoal e monitoramento de indicadores de qualidade e produtividade;
- Familiaridade operacional com sistemas corporativos locais, tais como sistema de circuito fechado de televisão (CFTV), sistemas de gerenciamento e triagem de atendimento e controle de ponto eletrônico;
- Domínio dos aplicativos básicos de escritório (Microsoft Office / planilhas e editores de texto).

Habilidades

- Forte aptidão para mediação de conflitos e relacionamento com o público;
- Desenvoltura para comunicação assertiva com colaboradores e representantes técnicos de órgãos parceiros;
- Capacidade de liderança situacional, engajamento de equipes e foco em metas de tempo de atendimento;
- Iniciativa e rapidez na resolução de problemas operacionais e contingências locais;
- Organização para controle de fluxos de insumos e cumprimento de cronogramas de rotina.

Principais Atribuições

- a) Abertura e Fechamento: Comandar presencialmente os processos diários de abertura e fechamento das instalações físicas da unidade, garantindo a pontualidade e a prontidão operacional de todos os guichês.
- b) Supervisão da Rotina e Equipe: Supervisionar diretamente a equipe de atendentes na ponta, orientando a distribuição de tarefas, escalas diárias e garantindo os padrões de cordialidade e eficiência do programa.
- c) Estabilidade de Sistemas e TI: Monitorar em tempo real a estabilidade dos sistemas de informação, links de internet, kits de biometria e equipamentos de informática, acionando o suporte técnico imediatamente em caso de interrupções para mitigar impactos no COEF.
- d) Articulação Local e Parcerias: Atuar como o elo de articulação imediata e suporte local para os Representantes Técnicos e servidores dos órgãos públicos (municipais, estaduais ou federais) operando dentro da unidade.
- e) Execução de Normas e Diretrizes: Cumprir e fazer cumprir rigorosamente as normas, manuais de atendimento e regulamentos técnicos estabelecidos pela Central VAPT VUPT.
- f) Monitoramento de Metas (COEF): Acompanhar diariamente os tempos de espera e de



atendimento, aplicando ajustes operacionais imediatos no fluxo de triagem e guichês para garantir o atingimento dos indicadores de qualidade.

g) Fiscalização de Infraestrutura e Apoio: Fiscalizar a execução diária dos serviços de apoio logístico na unidade (limpeza, portaria, recepção e copeiragem), quando houver, reportando necessidades de manutenção corretiva ou reposição de insumos de almoxarifado à gerência/central.

h) Segurança e Ocorrências Locais: Aplicar localmente os procedimentos de segurança física e eletrônica na unidade, coordenando ações imediatas junto à vigilância local e acionando autoridades policiais ou serviços de socorro de urgência em caso de sinistros.

PERFI FUNCIONAL	Denominação: LIDER DE UNIDADE
Descrição Sumária	
Responsável pela condução presencial e operação da unidade UNIDADE VAPT VUPT EXPRESS ou AVANÇADA, respondendo diretamente pelo posto e zelando pelo cumprimento operacional e atingimento das metas do COEF. Suas atribuições envolvem o acompanhamento operacional direto dos atendentes na ponta, o suporte imediato à equipe e a garantia dos padrões de cordialidade e pontualidade. Atua em linha de reporte e comunicação direta com a coordenação na Central Administrativa (ou ao Gerente e Supervisor de Unidade quando houver) para a resolução de demandas e articulação sistêmica e de atendimento na unidade.	
Requisitos Básicos	
• Formação: Ensino superior completo ou em andamento. • Experiência: Experiência profissional com atendimento ao público e atuação em liderança de equipes, equipes de frente de loja ou postos de serviços.	
Requisitos Desejáveis (Diferenciais)	
• Perfil de liderança operacional focado em facilitação e apoio de equipes de ponta; • Boa desenvoltura com o uso de tecnologias e dispositivos móveis (como tablets e totens); • Familiaridade com rotinas de controle de horários, assiduidade e monitoramento de tempos de atendimento.	



Habilidades

- Excelente relacionamento interpessoal e empatia para lidar diretamente com o cidadão;
- Alta capacidade de comunicação verbal e paciência para orientar e treinar a equipe;
- Espírito colaborativo, postura de liderança pelo exemplo e facilidade para trabalhar em equipe;
- Agilidade e dinamismo na resolução imediata de dúvidas e pequenas intercorrências diárias.

Principais Atribuições

- a) Condução Operacional Diária: Comandar de forma presencial e contínua a rotina de funcionamento da unidade Express/ Avançada, zelando pelo cumprimento dos horários e metas estabelecidas.
- b) Acompanhamento e Suporte à Equipe: Acompanhar diretamente as atividades dos atendentes na ponta, oferecendo apoio imediato para sanar dúvidas procedimentais ou operacionais. Atuando em atendimento efetivo ao cidadão na emissão de senhas, orientação e atendimento no guichê quando necessário.
- c) Garantia de Padrões: Assegurar que a prestação do serviço siga rigorosamente as diretrizes de cordialidade, presteza, humanização e pontualidade exigidas pelo programa.
- d) Triagem e Letramento Digital: Apoiar a operação de recepção e triagem (feita por tablets e totens), atuando na orientação e capacitação do cidadão para reduzir a exclusão digital.
- e) Comunicação e Reporte Direto: Manter canal aberto e ágil com a Central Administrativa para reportar demandas técnicas, sistêmicas ou administrativas da unidade que exijam validação superior.
- f) Monitoramento das Metas de Campo (COEF): Zelar para que os tempos de espera e processamento de dados fiquem dentro das faixas ideais do índice de qualidade do contrato bem como garantindo a satisfação do atendimento do cidadão.
- g) Organização do Ambiente Compartilhado: Monitorar visualmente as condições de higiene, iluminação e climatização do espaço Express/ Avançadas, articulando correções imediatas com a administração do local de implantação (Shopping, Prefeitura, etc.) sempre que necessário.

NO QUE TOCA O APÊNDICE III PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

1 - APRESENTAÇÃO

O Programa de Capacitação e Treinamento para as UNIDADES VAPT VUPT preve a participação de todos os integrantes das equipes administrativas e operacionais alocadas nas diversas Unidades.

Este Programa está dividido em duas etapas: a primeira etapa tem como objetivo a



capacitação e treinamento para implantação das UNIDADES VAPT VUPT, e a segunda foca na educação continuada necessária para a manutenção da qualidade do atendimento prestado.

2. EVOLUÇÃO METODOLÓGICA: PACIFICAÇÃO DO FORMATO DE ENSINO DIGITAL (ONLINE)

Com o objetivo de conferir maior agilidade, capilaridade e eficiência logística em especial para o atendimento às unidades **EXPRESS, SMART e MÓVEIS (CARRETAS)**, os módulos do programa podem ser ministrados no formato online.

A introdução da metodologia online constitui uma evolução do modelo tradicional, desde que observadas as seguintes salvaguardas regulatórias:

- **Preservação Integral do Conteúdo:** O uso de plataformas digitais não desobriga a Concessionária do cumprimento estrito do conteúdo programático já estabelecido no contrato. Os eixos técnicos, operacionais e procedimentais devem ser transpostos para o ambiente virtual em sua totalidade.
- **Garantia da Qualidade de Absorção:** A Concessionária deve assegurar mecanismos de controle de presença, interação e avaliações de aprendizagem robustas que comprovem a retenção do conhecimento por parte dos colaboradores, mantendo o rigor exigido na modalidade presencial.
- **Acessibilidade e Infraestrutura de Conexão:** Para os profissionais em treinamento a partir de dependências físicas do Vapt Vupt, a Concessionária deverá garantir link de internet estável e estações de trabalho adequadas para o acompanhamento das sessões de e-learning.

3. DA MANUTENÇÃO DOS MÓDULOS DE ALTA COMPLEXIDADE E COMPORTAMENTAL

Tendo em vista que as rotinas de atendimento lidam diretamente com sistemas governamentais integrados e com a sensibilidade do cidadão, a aplicação da modalidade virtual observará os critérios de complexidade abaixo:

- **Módulos de Alta Complexidade Técnica:** Para treinamentos que envolvam sistemas biométricos, coleta de dados, triagem eletrônica e manuseio de periféricos críticos, admite-se o formato híbrido (teoria online e simulação de bancada presencial). O foco deve ser capacitar corretamente as equipes no manuseio de equipamentos das unidades.
- **Módulo Comportamental:** O treinamento voltado à humanização, cordialidade e acolhimento direto ao cidadão poderá ser realizado de forma



online, desde que ministrado por empresa ou profissional de qualidade reconhecida no mercado, A metodologia remota deve incluir dinâmicas interativas voltadas para o cenário de atendimento prático.

4. EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS RECORRENTES DE DESENVOLVIMENTO

A adoção do formato online é considerada o mecanismo preferencial e superior para a execução da segunda etapa do programa (Educação Continuada), potencializando as seguintes ações de desenvolvimento recorrente:

- **Melhoria Contínua Dinâmica:** Permite a reciclagem rápida e ágil de toda a força de trabalho da rede Vapt Vupt sempre que houver atualizações em sistemas, decretos estaduais, inclusão de novos serviços governamentais ou alterações em fluxos de triagem.
- **Treinamentos Recorrentes e Microlearning:** Consolidação de pílulas de conhecimento periódicas obrigatórias sobre segurança física, manuseio de equipamentos de TI e protocolos de cordialidade, permitindo o desenvolvimento contínuo sem desfalar os guichês de atendimento.
- **Gestão de Desempenho Atrelada à Capacitação:** Os dados gerados pelas avaliações do ensino online devem servir como subsídio analítico para corrigir falhas operacionais apontadas nos relatórios mensais do COEF, fechando o ciclo de qualidade total entre o monitoramento da fiscalização e o reforço educacional da equipe.

NO QUE TOCA A CLÁUSULA QUARTA ITEM 4.1.2 DO 8º ADITIVO AO CONTRATO 107/2013

Os valores individualizados de Contraprestação Pecuniária por modalidade e por unidade, decorrentes desse Termo Aditivo, serão detalhados na planilha abaixo:



Unidade	CP (R\$ mil/mês)
Central (Suplemento Central ADM atual)	195,9
BackOffice (Suplemento Central ADM atual)	473,72
Caucaia Smart	478,96
Crato Smart	345,33
Itapipoca Smart	510,75
Maranguape Smart	342,55
Iguatu Smart	384,55
Quixadá Smart	359,59
Tianguá Smart	391,99
Crateús Smart	297,09
Aracati Smart	326,01
Canindé Smart	253,5
Camocim Smart	334,33
Tauá Smart	247,16
Eusébio Smart	379,31
Assembleia Avançada	104,08
Benfica Avançada	283,31
Centro Avançada	160,08
Iguatemi Avançada	331,87
Rio Mar Kennedy Avançada	285,21
Maracanaú Avançada	283,79
Barbalha Avançada	123,83
Câmara Avançada	115,7
Caucaia Avançada	160,08
Crateús Avançada	160,08
Carreta Vaptvupt (moveis) 4 unidades	692,73
Express tipo 1 (18 unidaes)	2627,3
Express Tipo 2 (12 unidades)	2215,13
TOTAL	12863,93