



APÊNDICE I

RELAÇÃO DE SERVIÇOS E DEMANDA PROJETADA

1- APRESENTAÇÃO

A projeção de demanda por tipo de serviço ora apresentada refere-se ao estudo para instalação de 05 Unidades Fixas de Atendimento Integrado.

Essas unidades estarão distribuídas da seguinte forma:

- 03 unidades fixas em Fortaleza e Região Metropolitana e;
- 02 unidades fixas, 01 em Juazeiro do Norte e 01 em Sobral.

Para efeito dos cálculos da demanda pretendida, levou-se em consideração o funcionamento simultâneo de todas as unidades e 20% a 30% de demanda reprimida.

Este estudo levou teve como base as informações e dados coletados nos órgãos nas visitas realizadas, observações *in loco* e relatórios e documentos apresentados. O detalhamento de cada DEMANDA POR TIPO DE SERVIÇO encontra-se nos quadros apresentados a seguir:



ÓRGÃOS DAS UNIDADES VAPT VUPT

ÓRGÃO					
	CENTRO	BEZERRA	MESSEJANA	SOBRAL	JUAZEIRO
AMC	X	X	X		
CAGECE	X	X	X	X	X
CDL	X	X	X	X	X
CEF	X	X	X	X	X
CENTRAL FÁCIL	X				X
BIBLIOTECA	X				X
SEBRAE	X				X
SEFIN	X				X
SEFAZ	X				X
SER	X				
CRC	X				X
JUCEC	X				X
STDS	X				X
COELCE	X	X	X	X	X
CORREIOS	X	X	X	X	X
DECON	X	X	X		
DEFENSORIA PÚBLICA	X	X	X	X	X
DETRAN	X	X	X	X	X
DRT	X	X	X	X	X
HABITAFOR	X	X	X		
INFOCENTRO	X	X	X	X	X
INSS					
JUCEC		X	X	X	
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL	X	X	X	X	X
JUNTA DO SERVIÇO MILITAR	X	X	X		
OI	X				
OUVIDORIA	X	X	X	X	X
PEFOCE	X	X	X	X	X
POLICIA FEDERAL	X			X	
RECEITA FEDERAL	X	X	X	X	X
SECULT	X	X	X	X	X
SEFAZ		X	X	X	
SEFIN		X	X	X	
SEJUS	X	X	X	X	X
SERASA	X	X	X		
SINE-IDT	X	X	X	X	X



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Justiça e Cidadania

Nº	ÓRGÃOS	DEMANDA ESTIMADA POR UNIDADE									
		Centro		Bezerra de Menezes		Messejana		Sobral		Juazeiro do Norte	
		MÊS	DIA	MÊS	DIA	MÊS	DIA	MÊS	DIA	MÊS	DIA
1	AMC	1.800	90	1.600	80	1.000	50	0	0	0	0
2	CAGECE	11.400	570	2.860	143	8.160	408	2.000	100	3.000	150
5	CDL	3.600	180	2.600	130	2.000	100	3.000	150	3.200	160
6	CENTRAL FÁCIL	17.515	876	0	0	0	0	0	0	3.012	151
	SEBRAE	433	22	0	0	0	0	0	0	85	4
	SEFIN CF	5.687	284	0	0	0	0	0	0	1.960	98
	SEFAZ CF	3.658	183	0	0	0	0	0	0	292	15
	SER	4.510	226	0	0	0	0	0	0	0	0
	CRC	183	9	0	0	0	0	0	0	75	4
	JUCEC CF	1.994	100	0	0	0	0	0	0	600	30
	STDS	1.050	53	0	0	0	0	0	0	0	0
7	COELCE	7.000	350	4.400	220	2.000	100	5.000	250	5.600	280
8	CORREIOS	6.000	300	2.600	130	2.000	100	1.800	90	2.000	100
9	DECON	825	41	720	37	450	23	0	0	0	0
10	DETRAN	6.062	304	6.062	304	3.464	173	2.685	134	3.665	183
11	DPGE - DEFENSORIA PÚBLICA	4.000	200	3.500	175	2.200	110	640	32	870	44
12	HABITAFOR	400	20	300	15	300	15	0	0	0	0
13	INFOCENTRO	4.000	200	3.600	180	2.200	110	1.000	50	1.000	50
15	JUCEC	0	0	1.732	86	1.079	54	216	12	0	0
16	JUNTA MILITAR	1.586	79	254	13	325	16	0	0	0	0
18	OI	5.400	270	0	0	0	0	0	0	0	0
19	OUIDORIA (call center)	150	8	150	8	150	8	150	8	150	8
20	PEFOCE	10.200	510	8.900	445	5.560	278	4.000	200	4.800	240
21	POLICIA FEDERAL	1.980	90	0	0	0	0	0	0	1.100	50
22	RECEITA FEDERAL	1.000	50	780	39	600	30	800	40	900	45
23	T.R.E.	2.000	100	1.745	87	1.091	55	317	16	432	22
24	SECULT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	SEFAZ	0	0	2.520	126	1.578	80	2.080	104	0	0
26	SEFIN	0	0	2.814	141	1.759	88	1.480	74	0	0
27	SEJUS	1.430	65	1.100	50	990	45	1.364	62	1.320	60
28	SERASA	1.822	91	1.590	79	994	50				
29	SINE-IDT	1.345	67	2.638	132	1.649	82	479	24	654	33
30	DRT - DELEGACIA REGIONAL DO TRABALHO	1.010	51	1.763	88	1.102	55	0	0	0	0
31	CEF	5.000	250	4.363	218	2.727	136	2.000	100	2.000	100
TOTAL		95.525	4.776	58.591	2.930	43.378	2.169	29.011	1.451	33.703	1.685

Total Mês
260.208

Total Dia
13.010



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Justiça e Cidadania **Legenda:**

- X - Serviço prestado pelo próprio órgão ou empresa na Unidade**
() - Serviço não será prestado na Unidade

ÓRGÃO E SERVIÇOS MUNICIPAIS
AMC - Autarquia Municipal de Transito
1. Verificação de multas
2. Entrada de recursos
3. Solicitação de Serviços
SEFIN - Secretaria de Finanças
4. Pesquisa de situação Fiscal de Pessoa Física e Jurídica (ISS, IPTU e Dívida Ativa)
5. Inscrição e Alteração de Cadastro de Produtores de Bens e Serviços (CPBS/ISS,)
6. Inscrição e Alteração de Cadastro (IPTU, ITBI)
7. Emissão de Guias de Arrecadação (IPTU/ISS)
8. Orientação e informações sobre regimes de recolhimento e dúvidas
9. Emissão de Certidões Negativas – Dívida Ativa
SER – Secretaria Executiva Regional
10. Consulta Prévia ao Empresário relacionado ao Código de Postura do Município
11. Informação ao empresário das licenças ou autorizações necessárias dos outros órgãos para o tipo de atividade a ser exercida (Vigilância Sanitária, IBAMA, Corpo de Bombeiro Secretaria de Meio Ambiente e outros)
12. Emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM
13. Solicitação, alteração e baixa do Alvará de Funcionamento e Licença Sanitária para pessoa jurídica.
HABITAFOR – Fundação Habitacional de Fortaleza
14. Cadastramento
15. Informações
16. Alterações cadastrais
JSM – Junta do Serviço Militar
17. Alistamento Militar
18. Transferência de residência
19. Emissão e entrega de Certificados de: Desobrigação, Isenção, Dispensa do Serviço Alternativo; Incorporação
20. Informações e Orientações
21. Retificação de Dados
ÓRGÃO E SERVIÇOS ESTADUAIS
SSPDS - SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA SOCIAL
PEFOCE - Perícia Forense do Ceará
1. Emissão de Carteira de identidade (1ª, 2ª, 3ª via e alterações)
2. Emissão de Atestado de Antecedentes Criminais (Web)
SEINFRA - SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA
DETRAN_CE
Habilitação
3. CNH Definitiva
4. Consulta CNH (Web)
5. Expedição de 2ª Via da CNH/Permissão (Web)
6. Averbação ou Transferência de Prontuário
7. Alteração de endereço do condutor (Web)
8. Emissão de certidão de prontuário do condutor



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Justiça e Cidadania

9. Emissão do Boletim Resumo (Web)
10. Renovação de CNH
11. Permissão Internacional para Dirigir
12. Adição ou Mudança de Categoria
13. Marcação e realização da Prova de Direção Defensiva e Primeiros Socorros
14. Marcação do exame de direção
15. Registro de Estrangeiros
Veículo
16. Comunicação de Venda
17. Baixa de Gravame Fiduciário
18. Emissão de taxa de licenciamento
19. Informação de Situação de Licenciamento
20. 2ª via de CRLV
21. Atualização de Endereço dentro do município
22. Consulta de Multas
23. Defesa prévia
24. Bloqueio de transferência do veículo
SEJUS- SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA
25. Recebimento de denúncias, queixas e reclamações
26. Orientação e informações ao cidadão
INFOCENTRO
27. Acesso à internet
SECRETARIA DAS CIDADES
CAGECE – Cia de Água e Esgoto
28. Suspensão e reativação de Faturamento de Esgoto
29. Alteração de Dados
30. 2ª via de Fatura
31. Corte solicitado
32. Religação de água – Normal e Urgente
33. Refaturamento
34. Parcelamento de Débitos
35. Verificação de Consumo presumido e medido
36. Cadastramento de Imóvel/Cliente
37. Multa Infração – Água
38. Devolução de Pagamento
39. Recebimento de Custas Cartório
40. Carta de Anuência
41. Substituição e Deslocamento de Hidrômetro
42. Orçamento de Serviços
43. Recebimento Antecipado
44. Verificação Interligação de Esgoto
45. Ligação de Água com instalação de hidrômetro
46. Atendimentos a condomínios
47. Laudo e Parecer Técnico
48. Informação de Consumo (Cobrança, corte e débitos)
49. Informações Gerais e outros serviços
SINE/IDT - Instituto de Desenvolvimento do Trabalho



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Justiça e Cidadania

50. Intermediação de mão de obra

51. Solicitação de Seguro Desemprego

52. Emissão da Carteira de Trabalho

DEFENSORIA PÚBLICA

53. Primeiro atendimento (família; cível; fazenda pública; tutela coletiva; consumidor ;criminal)

54. Acompanhamento de processos

SECRETARIA DE CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL

Ouvidoria

55. Críticas, elogios, reclamações e sugestões referentes aos serviços públicos estaduais

56. Denúncias referentes aos serviços públicos estaduais

57. Orientações sobre os programas de governo

SECULT - SECRETARIA DA CULTURA

58. Ponto de Leitura e animadores culturais

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL

DECON – Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

59. Emissão de cartas de informações preliminares

60. Registro direto de reclamações

61. Orientação ao Consumidor

62. Calculo em Geral

63. Atendimento de Retorno de CIP

22. CENTRAL FÁCIL

STDS - SECRETARIA DO TRABALHO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL

64. Informações sobre projetos desenvolvidos pela STDS

65. Realização de palestras e treinamentos para empresários com agenda fixa com parceiros

66. Realização do cadastro de entidades sociais

67. Emissão e renovação de atestados de funcionamento das entidades sociais

68. Orientação técnica e jurídica para entidades sociais

69. Recebimento de denúncias e queixas referentes aos Conselhos da STDS

JUCEC - Junta Comercial do Ceará

70. Alteração Contratual

71. Extinção/distrato Contratual

72. Registro de Ata de assembléia geral de constituição

73. Registro de Ata de assembléia geral ordinária

74. Registro de Ata de assembléia geral extraordinária

75. Registro de Ata de assembléia geral ordinária e extraordinária

76. Registro de Ata de reunião do conselho de administração

77. Registro de Ata de reunião/assembléia de sócios

78. Inscrição na Junta

79. Registro de Contrato

80. Arquivamento de publicações de atos de sociedade

81. Enquadramento de microempresa

82. Enquadramento de empresa de pequeno porte

83. Emissão de Certidão de inteiro teor

84. Emissão de Certidão simplificada

85. Emissão de Certidão específica

86. Autenticação de livros, conj. de folhas encadernadas sob forma de livro

SEFAZ – SECRETARIA DA FAZENDA



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Justiça e Cidadania

87. Alteração de contador
88. Baixa de DAE COMETA
89. Certidão de quitação de receita
90. Certificado de regularidade fiscal
91. Consulta de selo de trânsito
92. Consultas diversas
93. Emissão de Certidão Negativa de Débitos
94. Emissão de DAE
95. Inclusão de artesão
96. Inclusão de Nota Fiscal Avulsa
97. Inclusão de parcelamento da Dívida
98. Inclusão de veículos novos
99. Inclusão Sua Nota Vale Dinheiro
100. Retirada de restrição IPVA
101. Revalidação de documentos fiscais
102. Validação da Guia de ITCD
103. Validação SUFRAMA
COMPLEMENTA A CENTRAL FÁCIL: SEFIN e SER (Municipal), CRC e SEBRAE (Outros)
ÓRGÃOS E SERVIÇOS FEDERAIS
POLÍCIA FEDERAL
1. Emissão de Passaporte
TRE
2. Emissão de Título
3. 2ª via de Título
4. Comprovante de votação
5. Recadastramento
RECEITA FEDERAL
6. Inscrição, Alteração e Consulta CPF;
7. Inscrição, Alteração e Consulta de CNPJ;
8. Pesquisa de Situação Fiscal na Receita Federal – Pessoa Física e Jurídica;
9. Orientações sobre enquadramento no SIMPLES;
10. Emissão de Certidão Conjunta relativos à Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Exceto Contribuições Previdenciárias);
11. Informações e Orientação
DRT – Delegacia Regional do Trabalho
12. Orientações trabalhistas, Orientação e encaminhamento à DATAMEC do CAGED, Registro Profissional, Recepção e Orientação da RAIS, Orientação institucional do PAT, PIS, Notificação para Depósito do FGTS, Emissão de Certidão de Tempo de Serviço, Recepção de Denúncias de Discriminação, Acidentes de trabalho, Trabalho Infantil e outras formas degradantes de condições de trabalho
CEF
13. PIS Saldo, extrato, saque
14. Atendimento empresa
15. Cadastro programas sociais
16. Identidade Social
17. Emissão de boletos
18. Entrada no FGTS
19. Senha Cidadão
20. Conectividade Social



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Justiça e Cidadania

21. Cartão Cidadão
22. Informações sobre financiamentos
INSS
23. Requerimento de Auxílio-doença
24. Consulta às Perícias Médicas Agendadas
25. Marcação de exame médico pericial para fins de reexame de auxílio-doença
26. Pedido de prorrogação e Reconsideração – (PP/PR)
27. Requerimento de Salário-Maternidade
28. Requerimento de pensão por morte para dependentes de segurado(a) que recebia benefício
29. Entrega de formulários solicitados pela Previdência Social
30. Consulta aos Processos de Concessão inicial de benefícios
31. Agendamento de atendimento nas agências
32. Autorização de Débito Automático em conta
33. Cálculo de aposentadoria
34. Informação, taxas, informação de financiamentos referentes ao empréstimo consignado
35. Emissão de Extrato de Pagamento de Benefícios e Imposto de Renda
36. Certidão para saque do PIS/PASEP/FGTS
37. Informação e Formulário para CADSENHA
38. Emissão da Guia da Previdência Social – GPS
39. Restituição de Pagamento indevido efetuado pelo contribuinte
40. Parcelamento de Contribuições
41. Tabela de Contribuição em atraso, contribuição mensal e incidência de contribuição, pagamento de benefício e do último reajuste de benefícios
42. Declaração de Regularidade da Situação do Contribuinte Individual
43. Emissão do histórico de Empréstimo Consignado
44. Emissão do Extrato da Previdência
CORREIOS
45. Encomendas - nacional e internacional (customizada e PAC)
46. Mensagens (Correio Expresso, Correspondência Registrada / e com AR e Correspondência Simples)
47. Fax- Post
48. Telegrama
49. Filatelia
50. Aerogramas (Nacional, Internacional, Comemorativo)
51. Embalagens
52. Recarga Virtual
53. CPF
54. Recepção do formulário da declaração do imposto de renda
55. Informações sobre Comércio Exterior
OUTROS - ÓRGÃO, EMPRESAS E SERVIÇOS DE UTILIDADE PÚBLICA
SERASA
1. Baixa de Protesto
2. Análise de documentos
3. Baixa de protesto por Ofício Judicial
4. Consulta CPF/CNPJ
5. Atualização de Cadastro – FICAD
COELCE
6. 2ª via de Fatura



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria da Justiça e Cidadania

7. Acréscimo de carga
8. Aferição de medidor
9. Cadastramento de senha internet
10. Coletar leitura
11. Consumo final para quitação
12. Conta paga e não baixada
13. Correção de defeito domiciliar
14. Corte com retirada de medidor
15. Corte sem retirada de medidor
16. Decréscimo de carga
17. Exclusão de endereço postal
18. Liberação de defeito técnico
19. Modificação de endereço postal
20. Mudança da data de vencimento
21. Mudança de medidor de local
22. Mudança de classificação tarifária
23. Poda de árvore a pedido
24. Religação com implantação de medidor
25. Religação de urgência
26. Religação normal
27. Substituição de ramal a pedido
28. Verificação de nível de tensão
29. Vistoria na unidade consumidora
30. Informações Gerais e outros serviços
01 - Telefonia
31. Cancelamento de Linha
32. Parcelamento de Débitos
33. Contestação de Contas
34. Mudança de Endereço
35. Transferência de Assinatura
36. Devolução de modem
37. 2ª via de conta
38. Solicitação de Linha
23. CDL – Câmara dos Dirigentes Lojistas
39. Consulta ao Serviço de Proteção ao Crédito - SPC
24. CRC – Conselho Regional de Contabilidade
40. Registro das empresas Individual e Ltda., através da disponibilização de contador
41. Preenchimento de documentos, orientações e informações contábeis
25. SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará
42. Orientação referente à legalização de empresas
43. Realização de Treinamentos e Palestras gratuitas em parceria com a STDS
44. Informações sobre o Empreendedor Individual
POSTOS DE ATENDIMENTOS BANCÁRIOS
CEF
Caixas eletrônicos de outros bancos
SERVIÇOS COMPLEMENTARES
Papelaria/Copiadora



Foto
Lanchonete/Café

Legenda:

- X** - Serviço prestado pelo próprio órgão ou empresa
- Serviço não será prestado

Observação 01 . Alguns dos órgãos listados acima compõem o modelo de prestação de serviços denominado Programa “Central Fácil” da Secretaria do Trabalho e Desenvolvimento Social. A proposta é que este programa seja transferido para as unidades **Vapt-Vupt** de Fortaleza (Centro) e de Juazeiro do Norte.

Observação 02. Os serviços apresentados do INSS serão oferecidos pelo Infocentro, sendo todos acessados via web. Não existirá área física específica para o INSS.