

Manual dos macroprocessos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE

Macroprocesso – Fiscalização Técnica

out-23

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

[Nome do responsável]
[Descrição do cargo/ função]

[[Nome do responsável]
[Descrição do cargo/ função]

[Nome do responsável]
[Descrição do cargo/ função]

Grupo técnico:

[Nome do responsável]
Cargo do responsável

[Nome do responsável]
[Descrição do cargo/ função]

[Nome do responsável]
[Descrição do cargo/ função]

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

SUMÁRIO

1. Apresentação	4
1.1 A quem se destina.....	4
1.2 Como está estruturado o manual	4
2. Fiscalização Técnica	5
2.1. Fiscalização técnica dos serviços regulados.....	5
a) Descrição e objetivo do processo	5
b) Visão geral do processo	5
c) Instrução da operação	6
3. Monitoramento das rotinas administrativas.....	10
3.1 Indicadores de monitoramento	10
ANEXOS – Fluxogramas do macroprocesso	12

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

1. Apresentação

Este manual apresenta a remodelagem dos macroprocessos da Cadeia de Valor da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE). A modelagem dos macroprocessos engloba os seus fluxos, procedimentos e indicadores de monitoramento das rotinas. Para cada macroprocesso do escopo, foi construído um manual que tem por objetivo:

- Apresentar os atores, sistemas, legislações e normas dos processos;
- Descrever os procedimentos envolvidos na execução de atividades;
- Descrever os papéis dos atores na execução de tais atividades.

1.1 A quem se destina

O **Manual dos macroprocessos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE)** é destinado a todos os servidores da ARCE. Sejam eles os donos e responsáveis dos macroprocessos apresentados, sejam participantes dos macroprocessos ou demais servidores do Estado do Ceará, esse material deve ser utilizado como fonte de consulta e entendimento das atividades e rotinas administrativas da ARCE.

1.2 Como está estruturado o manual

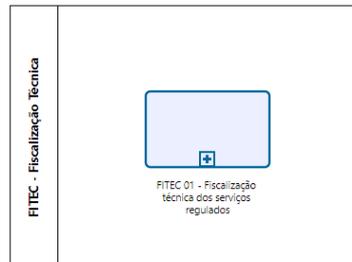
O presente Manual contém a seguinte estrutura:

- 1. Apresentação:**
- 2. Macroprocessos:**
 - a) Descrição e objetivo do processo:** Síntese dos processos associados;
 - b) Visão geral do macroprocesso:** Regras de negócio e especificações que envolvam os processos mapeados;
 - c) Instrução da operação:** Atividades necessárias para operacionalização dos processos mapeados.
- 3. Monitoramento das rotinas administrativas:**
 - 3.1 Indicadores de monitoramento:** Apresentação dos indicadores de monitoramento dos processos redesenhados.
- 4. Anexos:** como anexo do manual temos os fluxogramas pertencentes ao macroprocesso.

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

2. Fiscalização Técnica

Mapa do Macroprocesso e Processos relacionados



2.1. Fiscalização técnica dos serviços regulados

a) Descrição e objetivo do processo

- **Descrição:** O processo abrange as atividades de planejamento, execução, acompanhamento e reporte das fiscalizações técnicas realizadas pelas coordenadorias dos serviços regulados, responsáveis por executar ações de fiscalização à luz do cumprimento das normas legais pertinentes e respectivos contratos de concessão junto às concessionárias dos serviços.
- **Objetivo:** Planejar, executar e reportar as ações de fiscalização técnica realizada junto às concessionárias dos serviços regulados, para que posteriormente sejam definidas medidas corretivas, sancionatórias e compensatórias aos regulados.

b) Visão geral do processo

Segue apresentação das etapas do processo considerando os principais fatores envolvidos:

Principais bases legais

- Resolução 60 de 30/11/2005 – Estabelece as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado;
- Resolução nº 147 de 30/12/2010 – Dispõe sobre as sanções administrativas aplicáveis à CAGECE, bem como os procedimentos de fiscalização;
- Resolução Nº 15 de 22/07/2011 – Dispõe sobre o processo decisório da ARCE e os procedimentos relativos à realização de audiências públicas;
- Resolução Nº 211 de 28/07/2016 – Disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela ARCE, na aplicação de sanções e nas ações de fiscalização dos serviços prestados pelos delegatários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará e dá outras providências.

Principais entregas do processo

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

- Relatório de Fiscalização Técnica;
- Termo de Notificação
- Auto de infração;
- Parecer sobre o pedido de recurso;
- Parecer sobre o pedido de reconsideração.

Principais riscos do processo	Principais controles para o processo
Inexistência de diretrizes formalizadas para orientar a execução do processo;	Definição e divulgação das diretrizes formalizadas para orientar a execução do processo;
Atividades realizadas em desacordo com as políticas, procedimentos e objetivos da ARCE;	Realização de treinamentos periódicos com todos os profissionais envolvidos sobre o procedimento de execução do processo;
Ausência de planejamento e/ou falta de cumprimento adequado do planejamento das fiscalizações dos serviços regulados;	Realizar o planejamento prévio das fiscalizações técnicas para os serviços regulados no período;
Ausência ou falha no dimensionamento adequado de recursos (humanos, financeiros, logísticos) para realização das ações de fiscalização;	Realizar o planejamento prévio das fiscalizações técnicas, considerando os recursos humanos, financeiros e logísticos para execução das ações;
	Acompanhar a execução das ações de fiscalizações técnicas, com intuito de avaliar necessidades de inclusão de novos recursos humanos, financeiros e logísticos;
Falha no adequado monitoramento quanto ao restabelecimento na prestação dos serviços regulados dentro dos padrões esperados.	Monitorar e reportar a regularização das Não conformidades identificadas nas fiscalizações técnicas realizadas;
Siglas	

- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;
- ARCE - Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará;
- CEE – Coordenadoria de Energia;
- CSB – Coordenadoria de Saneamento Básico;
- CTR – Coordenadoria de Transportes;
- GAF - Gerência Administrativo Financeira;
- PGE – Procuradoria Geral do Estado;
- SUITE - Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica.

c) Instrução da operação

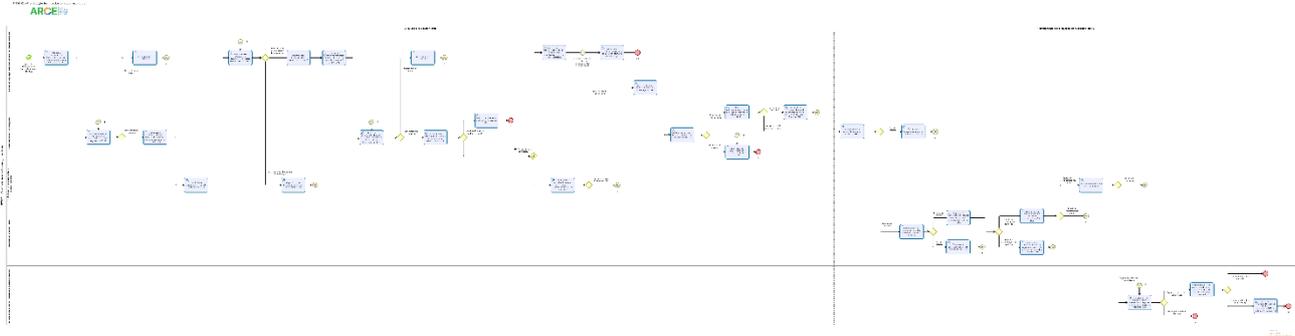
A instrução do processo apresentada a seguir organiza e compila as informações presentes em seu fluxo e procedimento, detalhando as atividades e notas explicativas. É um passo a passo para a plena realização da rotina, de acordo com os padrões e normas aplicáveis.

Para operacionalização do processo, seguem abaixo as atividades, e, quando necessário, suas notas explicativas:

Importante: Para melhor compreensão, recomenda-se a leitura das atividades abaixo acompanhada do fluxograma (anexo ao Manual).

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

Figura 1: Representação gráfica do fluxograma do processo



NOTAS ORIENTATIVAS:

1. [ANALISTAS DE REGULAÇÃO VINCULADOS AS COORD. DOS SERVIÇOS REGULADOS]: Realizar o planejamento da fiscalização do serviço regulado e submeter à aprovação via SUITE.

Para o planejamento da execução das ações de fiscalização, deve ser considerado minimamente:

- Priorização das ações de fiscalização, com base nos critérios definidos para cada Serviço Regulado;
- Definição de Cronograma;
- Estabelecimento de prazos para as atividades;
- Documentação suporte necessária para as análises;
- Aspectos técnicos e comerciais;
- Ações que serão realizadas na fiscalização.

A fiscalização técnica do serviço regulado de Energia Elétrica é realizada pela ANEEL e em cooperação com a Coordenadoria de Energia, a partir do contrato de metas pactuados anualmente entre as partes. Os resultados das fiscalizações são compartilhados com a ANEEL, que é responsável pela devida condução e penalização, se necessário.

2. [COORDENADOR DO SERVIÇO REGULADO]: Comunicar o início das ações de fiscalização e solicitar documentação suporte via SUITE.

A comunicação à concessionária ou operadora fiscalizada poderá ser dispensada, conforme objetivo da fiscalização técnica e prévio alinhamento com a Alta Administração.

3. [ANALISTAS DE REGULAÇÃO VINCULADOS AS COORD. DOS SERVIÇOS REGULADOS]: Executar as ações planejadas para a fiscalização técnica.

Com base no planejamento das ações, devem ser executadas as análises estabelecidas para a ação de fiscalização em questão, seja por meio remoto/virtual ou por meio de visita presencial/in loco , considerando a

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

análise da documentação suporte, indicadores, inspeção física e entre outros requisitos e aspectos relacionados à prestação do serviço pela concessionária regulada.

4. [ANALISTAS DE REGULAÇÃO VINCULADOS AS COORD. DOS SERVIÇOS REGULADOS]: Elaborar o Relatório de fiscalização e o Termo de Notificação e submeter à aprovação via SUITE.

O Termo de Notificação (TN) é elaborado apenas quando identificado Não conformidades.

5. [ANALISTAS DE REGULAÇÃO VINCULADOS AS COORD. DOS SERVIÇOS REGULADOS]: Definir o plano de ação para mitigação das Não Conformidades identificadas via sistema de fiscalização.

Caso sejam identificadas inconformidades passíveis de plano de ação, os Analistas de Regulação, em alinhamento com os profissionais das concessionárias dos serviços regulados, devem elaborar um plano de ação para mitigação das Não Conformidades, considerando minimamente:

- Definição das ações a serem realizadas;
- Definição dos prazos de conclusão;
- Definição dos responsáveis pela execução e reporte das ações;
- Periodicidade do monitoramento;
- Evidências e documentação suporte necessária para validação da conclusão da ação.

6. [ANALISTAS DE REGULAÇÃO VINCULADOS AS COORD. DOS SERVIÇOS REGULADOS]: Monitorar e reportar as penalidades aplicadas via sistema de fiscalização.

O reporte deve ser realizado, conforme alinhamento e definição junto ao Coordenador do serviço regulado, considerando a priorização e criticidade das Não Conformidades. Caso seja necessário, o Coordenador pode solicitar o apoio à Diretoria Executiva.

7. [PROFISSIONAIS DAS CONCESSIONÁRIAS DOS SERVIÇOS REGULADOS]: Verificar os resultados do Relatório de fiscalização e elaborar manifestação via SUITE.

O prazo para apresentação da manifestação pelas concessionárias dos serviços regulados é de 15 (quinze) dias corridos.

8. [COORDENADOR DO SERVIÇO REGULADO]: Abrir o processo punitivo, emitir exposição de motivos e o auto de infração via SUITE.

A resposta à manifestação é encaminhada à Concessionária do serviço regulado, que tem o prazo de 10 (dez) dias corridos, a partir da data de divulgação dos resultados das análises para formalizar o pedido de recurso (primeira instância).

Caso não seja solicitado recurso após encerramento do prazo, o Coordenador responsável deve verificar se houve pagamento da multa correspondente, e se não tiver ocorrido, deve comunicar à Gerência Administrativa e Financeira (GAF) para cobrança e ao Conselho Diretor para reporte à Alta Administração da Agência.

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

9. [MEMBROS DO CONSELHO DIRETOR]: Analisar e emitir a decisão do Conselho Diretor do recurso via SUITE.

O pedido de recurso emitido pela Concessionária do serviço regulado é encaminhado para a Assessoria de Gabinete do Conselho Diretor para definição do membro do Conselho que será o relator, que analisará o recurso para submeter à votação dos demais membros e emitir da decisão do Conselho Diretor.

Para elaboração do parecer do pedido de recurso, o Conselho Diretor poderá contar com o apoio da Coordenadoria do serviço regulado.

10. [MEMBROS DO CONSELHO DIRETOR]: Analisar e emitir a decisão final sobre pedido de reconsideração via SUITE.

A decisão do Conselho Diretor é encaminhada à Concessionária do serviço regulado, que tem o prazo de 10 (dez) dias corridos, a partir da data de divulgação dos resultados das análises para formalizar o pedido de reconsideração (segunda instância).

11. [ANALISTA DE REGULAÇÃO DA GERÊNCIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA]: Realizar a cobrança ao autuado após o encerramento do prazo via meio de comunicação informado.

Caso não seja efetuado o pagamento do boleto do auto de infração no vencimento e não seja solicitado o recurso (segunda instância) ou pedido de reconsideração (terceira instância) no prazo de 10 (dez) dias corridos, o processo administrativo referente ao julgamento do auto de infração é encaminhado via sistema SUITE para a cobrança pela Gerência Administrativo e Financeira (GAF), e posteriormente à inscrição na Dívida Ativa.

12. [ANALISTA DE REGULAÇÃO DA GERÊNCIA ADMINISTRATIVA FINANCEIRA]: Preencher o formulário de inscrição na Dívida Ativa e encaminhar à PGE via Portal do Procurador.

A Procuradoria Jurídica (PJR) da ARCE elabora um parecer jurídico, que posteriormente é compartilhado com a Gerência Administrativa e Financeira (GAF). O Analista de Regulação vinculado à Gerência Administrativa e Financeira (GAF) realiza o preenchimento do formulário padrão com as informações do auto de infração, e posteriormente encaminha via sistema Portal do Procurador à Procuradoria Geral do Estado (PGE) para inscrição do autuado na Dívida Ativa.

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

3. Monitoramento das rotinas administrativas

3.1 Indicadores de monitoramento

Os indicadores têm a finalidade de monitorar o resultado do processo em relação aos seus objetivos. Seu escopo visa garantir que os resultados obtidos estejam o mais próximo possível da situação desejada. Abaixo, estão descritos os campos que compõem o painel de indicadores construído para cada processo:

- **Fórmula de cálculo:** fórmula para o cálculo do indicador, considerando as variáveis específicas de cada processo;
- **Comportamento esperado:** aponta o comportamento ideal do indicador;
- **Periodicidade:** especifica a frequência com que deve ser realizado o acompanhamento de resultado do processo através do indicador escolhido;
- **Visões:** define o universo para o qual será considerado o cálculo do indicador;
- **Unidade de medida:** especifica a unidade de medida do indicador.

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

a) Fiscalização Técnica

Processo	Indicador	Fórmula de cálculo	Comportamento esperado	Periodicidade	Visões	Unidade de medida
Fiscalização técnica dos serviços regulados	Índice de cumprimento do planejamento das ações de fiscalização	$(\text{N}^\circ \text{ de fiscalizações realizadas} / \text{N}^\circ \text{ de fiscalizações planejadas}) \times 100$	Maior-Melhor	Semestral	Por período Por área Por serviço regulado	%
	Índice de correção das Não Conformidades no prazo	$(\text{N}^\circ \text{ de Não Conformidades corrigidas no prazo} / \text{N}^\circ \text{ de Não Conformidades detectadas}) \times 100$	Maior-Melhor	Bimestral	Por período Por área Por serviço regulado	%

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

ANEXOS – Fluxogramas do macroprocesso

Classificação: Confidencial. Para uso interno da ARCE.

Controle de atualização do manual de macroprocessos							
Local de guarda do documento:							
Setor responsável pela atualização:							
Responsável pela atualização:							
Versão	Elaborado por:	Data de criação:	Revisado por:	Data de revisão:	Aprovado por:	Data de aprovação:	Setor:
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
