

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

Exercício 2023

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO
ESTADO DO CEARÁ (ARCE)**

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéba, Fortaleza /CE, CEP
60.822-325

www.arce.ce.gov.br
protocolo@arce.ce.gov.br

CONSELHO DIRETOR

João Gabriel Laprovítera Rocha (Presidente)
Francisco Rafael Duarte Sá
Jardson Saraiva Cruz
Kamile Moreira Castro
Matheus Teodoro Ramsey Santos
Rafael Maia de Paula

ASSESSORIA DA DIRETORIA EXECUTIVA

Arlan Mendes Mesquita

ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO

Josiany Melo Negreiros

ASSESSORIA DE GABINETE

Felipe Mota Campos

ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO

Danielle e Silva Pinto

COORDENADORIA DE ENERGIA

José Dickson Araújo de Oliveira

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Marcelo Silva de Almeida

COORDENADORIA DE TRANSPORTES

Hélio Henrique Holanda de Souza

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E INFORMAÇÃO REGULATÓRIA

Gleyson Elmo Leite Albuquerque

COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Mario Augusto Parente Monteiro

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

José Roberto Sales de Aguiar

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba
CEP: • Fortaleza/CE
60.822-325

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

PROCURADORIA JURÍDICA

Gislene Rocha de Lima

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Sumário

1. A Instituição.....	5
1.1 Contextualização.....	5
1.2 Competências institucionais	5
1.3 Estrutura organizacional e organograma	8
1.4 Recursos humanos	10
1.5 Patrimônio	21
1.6 Estratégias de ação	22
2. Resultados da atuação.....	28
2.1 Saneamento básico	30
2.2 Energia elétrica	44
2.3 Gás canalizado	53
2.4 Transporte rodoviário intermunicipal de passageiros	59
3. Informações orçamentárias e financeiras	74
3.1 Receitas	74
3.2 Orçamento	75
3.3 Subsídios	75
4. Considerações finais	78

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

1. A Instituição

1.1 Contextualização

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa, atualmente vinculada à Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE).

Criada em 30 de dezembro de 1997, por meio da lei nº 12.786, a Arce exerce o poder de direção, regulação e fiscalização sobre serviços públicos delegados, tendo como finalidade última o atendimento do interesse público. Nesse contexto, sua missão é promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços.

Com abrangência em todo o Ceará, a Arce atua na regulação dos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, gás canalizado e energia elétrica, além dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário, para os quais, a partir de janeiro de 2024, a Agência foi designada como único ente regulador. Por meio da lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, foi também atribuída à Arce a gestão do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Além das competências acima elencadas, no ano de 2019, por força da lei nº 16.868, de 15 de abril de 2019, foi estabelecida a atuação da Arce em projetos e contratos de concessões de relevância estratégica para a administração estadual.

1.2 Competências institucionais

De acordo com o art. 7º e 8º da Lei de Criação da Arce (lei nº 12.786/1997), competem à Agência as seguintes atribuições:

- Regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;
- Regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecido em contrato de concessão,

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

termo de permissão, lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;

- Atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados;
- Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações;
- Implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão e permissão de serviços sujeitos à competência da Arce;
- Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- Outorgar concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à Arce tal atribuição, por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente;
- Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos, aplicando, se for o caso, diretamente, as sanções cabíveis, entre as quais, suspensão temporária de participação em licitações, intervenção administrativa e extinção da concessão ou permissão, em conformidade com as normas legais e pactuadas;
- Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação;
- Prestar consultoria técnica relativamente aos contratos de concessões e termos de permissões, mediante solicitação do poder concedente;
- Contratar com entidades públicas ou privadas serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;
- Fixar critérios para estabelecimento, ajuste, revisão e aprovação de tarifas dos serviços públicos delegados, em consonância com as normas legais e pactuadas;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

- Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais;
- Elaborar a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Estado;
- Contratar pessoal mediante concurso público;
- Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas conforme previsão legal ou pactuadas;
- Dar publicidade às suas decisões;
- Expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas;
- Elaborar regras de ética aplicáveis à Arce, aos seus Conselheiros e aos demais servidores, independentemente do regime de contratação;
- Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações, compondo e arbitrando conflitos de interesses e promovendo a coordenação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- Elaborar relatório anual de suas atividades, nele destacando o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo poder concedente e das políticas setoriais, enviando-o ao Governador do Estado e à Assembleia Legislativa;
- Praticar outros atos relacionados com sua finalidade ou que lhe sejam atribuídos por lei específica.

A partir da vigência da lei nº 16.710/2018, foi ainda acrescida, às atribuições da Arce, a gestão do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, sendo-lhe sub-rogados todos os termos e contratos de concessões, permissões, credenciamentos, autorizações e demais instrumentos congêneres, formalizados ou não, inclusive os derivados do art. 2º da lei nº 16.460, de 19 de dezembro de 2017, pertinentes aos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e aos Terminais Rodoviários de Passageiros, bem como os atos de operação das ligações, expedidos pelo Poder Concedente a partir do ano de 2007, nos termos do

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

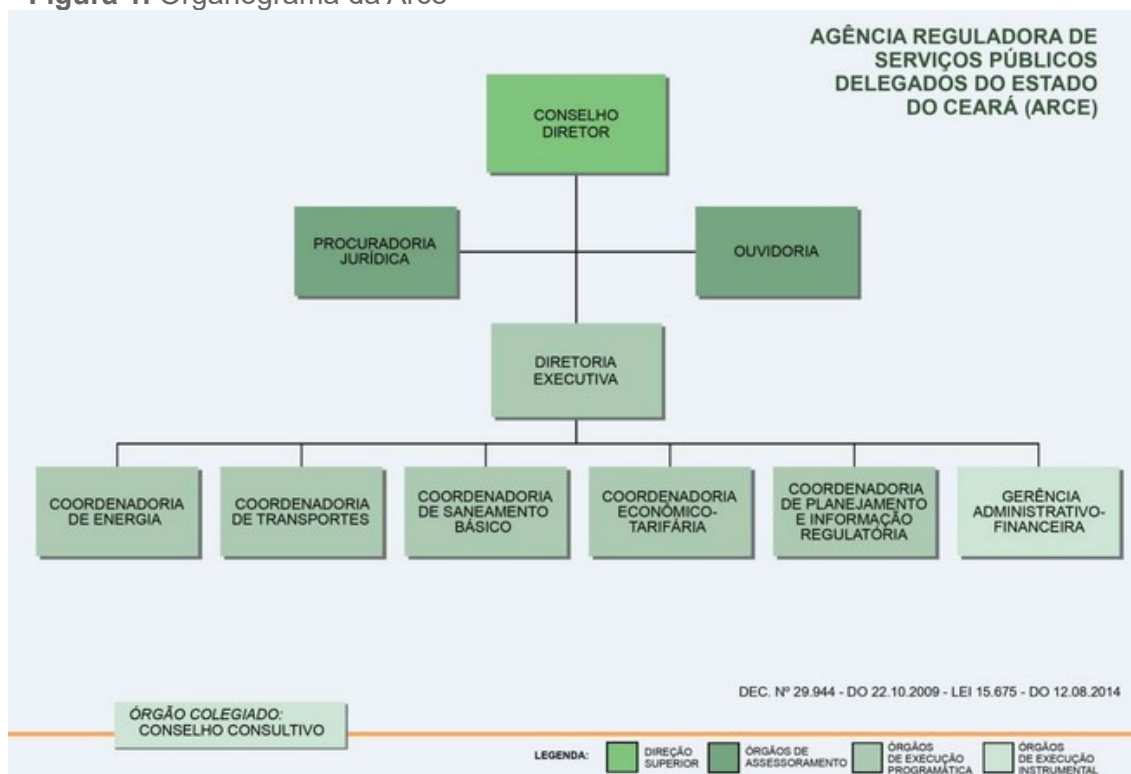
60.822-325

art.10-B da lei nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001.

1.3 Estrutura organizacional e organograma

A estrutura organizacional básica da Arce é composta por: Conselho Diretor, Conselho Consultivo, Diretoria Executiva, Procuradoria Jurídica, Ouvidoria, Assessorias e Coordenadorias, organizados conforme ilustrado no organograma apresentado na Figura 1. Referida estrutura tem previsão legal no art. 9º da lei nº 12.786/1997.

Figura 1. Organograma da Arce



Fonte: <https://www.ceara.gov.br/organograma/arce/>

A Arce ainda conta, além das áreas e setores acima apresentados, com quatro assessores vinculados ao Conselho Diretor (CDR), dos quais dois possuem competência de assistir ao Conselho Diretor no exercício das funções discriminadas no decreto nº 25.059/1998, que trata da estrutura organizacional da Agência. Um terceiro assessor desenvolve atividades relacionadas à comunicação e relacionamento institucional, sendo-lhes atribuídas funções correlacionadas com a imagem institucional do órgão. E, por último, o Conselho Diretor ainda conta com um Assessor de

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Gabinete, o qual o assistirá no encaminhamento e acompanhamento de suas decisões e da logística para seu funcionamento, além de outras atividades que lhe sejam atribuídas pelo regimento interno vigente.

A Diretoria Executiva, por sua vez, contará também com um assessor, ao qual compete apoio no exercício de seu papel de principal órgão de execução de atividades da Arce, coordenando os departamentos técnicos e fornecendo suporte ao Conselho Diretor.

Os decretos nº 25.059/1998, 29.944/2009 e 32.862/2018 e o Regimento Interno da Arce (Resolução nº 15/2000) regram o funcionamento do órgão, determinando competências, atribuições e responsabilidades dos agentes organizacionais, bem como a disposição hierárquica e as interações entre as estruturas existentes.

Em 2023, foi realizado estudo para revisão dessa estrutura organizacional, incluindo não só o arranjo hierárquico das unidades e da divisão do trabalho adotada, mas também observando informalidades, aspectos de governança, adequação da estrutura organizacional aos processos da Agência e o seu alinhamento estratégico. As discussões finais do estudo envolveram quatro modelos alternativos de estruturas organizacionais desenvolvidos com base nos trabalhos internos e em *benchmarkings* de boas práticas de outras agências reguladoras.

Para cada unidade organizacional, foram criados mapas contendo o detalhamento de cada unidade setorial dentro do novo modelo, contemplando o descritivo de missão, atribuição, principais papéis, responsabilidades e suas funções subordinadas. Para a implementação das alterações propostas no futuro modelo de estrutura organizacional da Arce, foram desenhadas três ondas de priorização (curto, médio e longo prazo) e, em 2024, a área de planejamento deverá debater com a direção a possibilidade de adoção de medidas imediatas que poderão ser adotadas conforme conveniência e oportunidade do Conselho Diretor.

Em paralelo, foi também realizado um segundo estudo visando ao dimensionamento e planejamento da força de trabalho com avaliação de seu quadro funcional atual e sua evolução. Este estudo utilizou dois métodos de análise de eficiência de pessoal combinados: a Análise de Produtividade e o Modelo Estatístico. Os resultados foram consolidados em relatório gerencial estratificado por setorial, em que cada uma delas foi detalhada, incluindo recomendações gerais para auxílio na tomada de decisão de implementação de estratégias de aumento do quadro e para as futuras movimentações do quadro de profissionais da Arce, conforme conveniência e oportunidade da direção da Agência.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

1.4 Recursos humanos

A Alta Administração da Agência é composta por sete Conselheiros, nomeados, originariamente, para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução. A partir da lei complementar nº 229, de 21 de dezembro de 2020, contudo, o mandato dos Conselheiros passou a ser de cinco anos, inadmitida a recondução, mas somente para os nomeados após a publicação desta lei. Por indicação do Governador do Estado, um dos Conselheiros é nomeado para atuar na Presidência do Conselho Diretor (CDR), por dois anos, admitida recondução no período de vigência do mandato. Em 2023, essa função foi exercida pelo Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão.

O quadro efetivo de servidores da Arce é composto por 36 Analistas de Regulação e 3 Procuradores Autárquicos, todos de nível superior. Atualmente, há um servidor do quadro efetivo da Arce cedido para exercício temporário de cargo em outro órgão, dois cargos vagos de Analista de Regulação oriundos de processos de exoneração a pedido, um cargo vago em decorrência de demissão e um cargo vago por aposentadoria (Viproc 06259444/2020), ainda em fase de homologação pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE). Em 2021, foi constituída comissão interna para execução dos procedimentos relacionados à organização de concurso para provimento dos cargos vagos. A contratação de empresa para planejamento, organização e realização do concurso foi firmada em 20 de setembro de 2022, por meio do contrato CO/PRJ/0014/2022, publicado no Diário Oficial do Estado em 07 de outubro de 2022. O edital foi aprovado pela comissão e está atualmente em análise pela Procuradoria Geral do Estado.

As áreas de formação dos servidores são bem diversificadas, e cada especialidade cumpre seu papel de importância nas funções finalísticas de regulação e na gestão da Agência. Do total de servidores, 40% têm formação na área de Engenharia. As demais áreas são Direito e Administração (15% cada), Economia (12,5%), Contabilidade (10%) e Tecnologia da Informação (7,5%). Destaque-se, ainda, que quase metade dos servidores possui título de Mestre (47,5%) e 27,5% (11 servidores) concluíram curso de Doutorado. Sobre o perfil etário dos servidores, a idade média atual é de 48 anos, com 60% na faixa etária entre 40 e 55 anos.

Visando à constante elevação no nível de conhecimento e motivação dos servidores, a Agência Reguladora do Estado do Ceará destina, anualmente, parte de seu orçamento para fins de capacitação, com os procedimentos relativos dispostos na Resolução Arce nº 205/2016. Além disso, desde 2021, tem realizado o Programa de Educação Continuada da Arce (PECA), por meio

do qual são oferecidas tanto capacitações voltadas às necessidades individuais dos servidores, identificadas em programas de aperfeiçoamento profissional da gestão pública, como apresentadas palestras que abordam novas temáticas do setor público, direcionadas a todos os servidores da Agência.

Nesse contexto, durante o ano de 2023, um programa de capacitação foi promovido no âmbito do Projeto de Melhoria da Gestão e da Atividade Regulatória da Arce cumprindo a carga horária de 32 horas com o alcance efetivo de 56 servidores e colaboradores. As temáticas do programa de capacitação emergiram dos trabalhos desenvolvidos no projeto e seguindo as prioridades para a Arce, resultando em 8 eventos, a seguir apresentados:

- 31º Fórum Regulação e Cidadania: Perspectivas de investimentos em infraestrutura no Estado do Ceará, realizado em 29/09/2023;
- Gestão de riscos, *compliance* e controle interno na administração pública, realizado em 22/09/2023;
- Gestão por processos e gestão orientada a resultados, realizado em 06/10/2023;
- Formação de lideranças, realizado em 16/11/2023;
- Gestão da mudança e formação de multiplicadores, realizado em 24/11/2023;
- Fiscalização de serviços regulados, realizado em 12/12/2023;
- Governança e tendências em regulação: foco em PPP's e concessões, realizado em 12/12/2023;
- Instrumentos e práticas de governança regulatória, realizado em 22/12/2023.

Além disso, a Arce custeia, mediante indenização, nos termos da lei estadual nº 14.367/2009, despesas com cursos de pós-graduação *lato sensu* (especialização) e *stricto sensu* (mestrado e doutorado), nos limites determinados pelo mencionado regramento. Em 2023, a Agência manteve, em folha de pagamento, indenização prevista para um servidor, o qual estava regularmente matriculado em curso de doutorado.

Acerca do apoio técnico necessário para auxílio das atividades do quadro efetivo de servidores e da Alta Administração, a Arce conta, por meio de contratos de locação de mão de obra terceirizada, com o apoio de 72 (setenta e dois) colaboradores terceirizados para atendimento às necessidades da Agência nos serviços de rotinas administrativas, copeiragem, condução de veículos, asseio e conservação, programação e suporte de TI. Além desses

profissionais, a Arce possui contrato de segurança armada para a sede, com um posto de serviço disponível 24h, no qual se revezam quatro profissionais.

Ao longo do exercício, os serviços anteriormente mencionados foram prestados por meio dos contratos SACC nº 1188235, 1259469 e 1092537, firmados, respectivamente, com as empresas Central de Terceirização de Serviços Eireli ME, Acesso Segurança Privada LTDA e Atitude Terceirização de Mão-de-Obra Eireli.

Destaca-se que os serviços e as atividades englobados pelas contratações em questão dizem respeito a serviços auxiliares ou de apoio operacional tidos como necessários ao suporte das operações finalísticas executadas por servidores efetivos da Agência. Portanto, não há serviços ou categorias profissionais conflitantes com as atribuições dos cargos de Analista de Regulação, em qualquer de suas especialidades, e/ou de Procurador Autárquico. O detalhamento das categorias contratadas segue descrito nos quadros abaixo.

Quadro 1. Estrutura de cargos do contrato SACC 1188235 (Posição em 31/12/2023)

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
Assistente Administrativo I	01	Diploma de Nível Médio; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações), relações humanas, atendimento ao público e operação de sistemas telefônicos; Conhecimentos de processos e rotinas administrativas; Possuir boa redação e gramática.	Executar serviços técnicos nas áreas afins de atividade da setorial; Atender fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; Tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; Avaliar a utilização adequada do material e processamento das demais atividades dentro da respectiva política de ação. Executar outras tarefas, de mesma complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Assistente Administrativo II	08	Diploma de Nível Médio; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações), relações humanas, atendimento ao público e operação de sistemas telefônicos; Conhecimentos de processos e rotinas	Executar serviços técnicos nas áreas afins de atividade da setorial; Tratar de documentos associadas ao ambiente organizacional, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; Realizar serviços técnicos nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; Auxiliar na orientação de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; Realizar o monitoramento dos serviços administrativos, organizando e controlando os programas, sua execução e relatar resultados

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
		administrativas; Possuir boa redação e gramática.	para assegurar tramitações rápidas de informações entre as diversas unidades organizacionais; Avaliar a utilização adequada do material e processamento das demais atividades dentro da respectiva política de ação do órgão; Executar outras tarefas, de mesma complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Assistente Administrativo III	09	Diploma de Nível Médio; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações), relações humanas, atendimento ao público e operação de sistemas telefônicos; Conhecimentos de processos e rotinas administrativas; Possuir boa redação e gramática.	Executar serviços técnicos nas áreas afins de atividade da setorial; Tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; Auxiliar no monitoramento dos serviços administrativos, organizando e controlando os programas, sua execução e relatar resultados para assegurar tramitações rápidas de informações entre as diversas unidades organizacionais; Avaliar a utilização adequada do material e processamento das demais atividades dentro da respectiva política de ação do órgão; Executar outras tarefas, de mesma complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Assistente Técnico IV	05	Diploma de Nível Superior em qualquer área de conhecimento expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC, ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações).	Executar serviços técnicos nas áreas afins de atividade da setorial; Atuar nas áreas de controle de processos, documentação, informações jurídicas, e recursos humanos, material e patrimônio, orçamento e finanças; Prestar apoio técnico dentro das atribuições e atividades específicas da direção no monitoramento e controle de Projetos; Transferir conhecimentos e experiência, através de treinamentos e orientações; Orientar e proceder à tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos, consultando documentos, levantando dados, efetuando cálculos e prestando informações quando necessário; Participar de estudos e pesquisas que tenham por objetivo o aprimoramento de normas, rotinas, procedimentos e métodos de trabalho, para o melhor desenvolvimento das atividades no seu setor; Dar suporte na elaboração e análise de pareceres técnicos; Fornecer suporte a viagens e diligências técnicas; Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional.
Auxiliar Administrativo I	02	Diploma de Nível Médio; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações), relações humanas, atendimento ao público e operação de sistemas telefônicos;	Prestar suporte na execução dos serviços técnicos das áreas afins de atividade-meio da setorial; Auxiliar a equipe na execução de atividades nas áreas de planejamento, recursos humanos, administração e financeira; Efetuar atendimento ao público, interno e externo, prestando informações e preenchendo documentos; Orientar e proceder à tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos consultando e

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
		Conhecimentos de processos e rotinas administrativas; Possuir boa redação e gramática.	mantendo atualizados os documentos em arquivos e fichários; Redigir, revisar e encaminhar documentos seguindo orientação superior; Participar de atividades de controle de notas fiscais de devolução, remessa e retorno de conserto, atualização de cadastro e atendimento a fornecedores e clientes. Auxiliar na elaboração, conferência e triagem de documentos, cumprindo todo o procedimento necessário. Receber, despachar e tramitar processos; Dar apoio no agendamento e organização de reuniões. Executar outras tarefas, de mesma complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Auxiliar Administrativo III	1	Diploma de Nível Médio; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações), relações humanas, atendimento ao público e operação de sistemas telefônicos; Conhecimentos de processos e rotinas administrativas; Possuir boa redação e gramática.	Prestar suporte na execução dos serviços técnicos de atividade meio da setorial; Auxiliar no controle de processos no sistema de tramitação; Organizar e controlar arquivo de documentos recebidos/ enviados; Redigir correspondências internas; Alimentar e atualizar banco de dados e sistemas corporativos; Operar planilhas eletrônicas; Realizar editoração de textos; Executar apoio técnico nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; Prestar atendimento aos interessados, fornecendo e recebendo informações; Tratar de documentos variados, cumprindo o procedimento necessário referente aos mesmos; Executar outras tarefas de mesma complexidade associadas ao ambiente organizacional.
Auxiliar Administrativo IV	23	Diploma de Nível Médio; Conhecimento de Informática (editores de texto, planilha eletrônica e apresentações), relações humanas, atendimento ao público e operação de sistemas telefônicos; Conhecimentos de processos e rotinas administrativas; Possuir boa redação e gramática.	Prestar suporte na execução dos serviços técnicos das áreas afins de atividade da setorial; Realizar, sob orientação da administração, pesquisas nos bancos de dados dos sistemas administrativos; Participar de pesquisas que possibilitem melhorias de trabalho; Acompanhar publicações no Diário Oficial do Estado; Executar serviços de apoio técnico nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; Dar suporte ao atendimento de fornecedores e clientes, fornecendo e recebendo informações sobre produtos e serviços; Tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; Executar outras tarefas, de mesma complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Auxiliar de Serviços Gerais	04	Diploma Ensino Fundamental	Serviços Gerais: Executar serviços de escavações, abertura, esgotamento, compactação, e/ou reaterro de valas; Transportar materiais, tais como: móveis, equipamentos, entulho, lixo; Arrumar e limpar obras, caixa de areia e poços de visita, roçar mato, serviços de ajardinamento; Auxiliar na manutenção eletromecânica, nos serviços de encanador e de pedreiro; Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			complexidade, associadas ao ambiente organizacional. Copa: Preparar e distribuir água, café, chás, sucos, refeições, lanches, entre outros; Zelar pela organização da copa, limpando-a e mantendo-a em ordem; Proceder faxina e zeladoria: Manter todas as dependências em perfeita higiene e condições de uso, lavando e/ou encerando dependências, móveis, utensílios e instalações, recolhendo o lixo, reabastecendo banheiros com sabão, papel higiênico e toalhas; Zelar pelas condições de acondicionamento e destino do lixo; Guardar e manter o controle de materiais e produtos utilizados na desinfecção e higiene; Zelar pela manutenção da limpeza e conservação de todo o material e equipamento sob sua responsabilidade; Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Auxiliar Operacional de Serviços Diversos	01	Diploma Fundamental I Ensino	Executar atividades operacionais de natureza simples nas diversas áreas de atuação do serviço público; Realizar serviços relativos às atividades de limpeza, organização, alimentação, conservação, zeladoria, jardinagem, vigilância, portaria, recepção, transporte, escritório e gerais em edificações, instalações, laboratórios, máquinas, veículos, equipamentos, pátios e áreas internas e externas do patrimônio público; Executar serviços de preparação, confecção, distribuição, aplicação, construção, instalação, recuperação de diversos materiais, componentes, instalações, áreas públicas e malha rodoviária, fazendo o uso de equipamentos, acessórios e ferramentas; Operar máquinas e equipamentos; Transportar documentos e objetos; Auxiliar no embarque e desembarque de cargas, quando necessário; Realizar pequenos serviços de reparos e manutenção preventiva; Preparar e organizar o local de trabalho; Zelar pela segurança de pessoas e do patrimônio; Zelar pela conservação e guarda de equipamentos e demais materiais utilizados; Fazer a conferência de equipamentos, materiais e acessórios; Efetuar registro de dados diversos e informações; Auxiliar na elaboração de relatórios e outros documentos; Observar, cumprir e utilizar normas e procedimentos de segurança e biossegurança; Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Copeiro	01	Diploma de Ensino Fundamental I	Organizar o serviço de café durante reuniões ou eventos institucionais; Atender clientes; Servir alimentos, água, chá e café; Manipular alimentos e preparar sucos e cafés; Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de complexidade, associadas ao ambiente

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			organizacional.
Motorista Veículos 1 a 9 lugares	02	Carteira Nacional de Habilitação – Categoria B; Apresentar documentação comprobatória de regularidade com as autoridades de trânsito e compatíveis com os veículos a conduzir; Carteira de habilitação definitiva (CNH), sendo vetados aqueles candidatos que tiveram em seu histórico a habilitação cassada; Disponibilidade para viagens; Possuir capacidade e habilidades de comunicação e de relações interpessoais. Diploma Ensino Fundamental II.	Dirigir e manobrar veículos de no mínimo quatro rodas; Transportar pessoas, cargas, valores, pacientes e material biológico humano, auxiliando no embarque e desembarque; Realizar verificações e manutenções básicas do veículo e utilizar equipamentos e dispositivos especiais tais como sinalização sonora e luminosa, software de navegação e outros; Efetuar pagamentos e recebimentos, quando necessário; No caso de condutores de ambulância devem auxiliar as equipes de saúde nos atendimentos de urgência e emergência; Dirigir veículos automotores obedecendo às sinalizações, regras de trânsito e instruções recebidas para efetuar o transporte de equipes e outros com segurança; Recolher o veículo após a jornada de trabalho, conduzindo-o à garagem para possibilitar a manutenção e o reabastecimento do mesmo; Executar outras atividades correlatas. Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Motorista Veículos 1 a 9 lugares (Gabinete I)	01	Carteira Nacional de Habilitação – Categoria B; Apresentar documentação comprobatória de regularidade com as autoridades de trânsito e compatíveis com os veículos a conduzir; Carteira de habilitação definitiva (CNH), sendo vetados aqueles candidatos que tiveram em seu histórico a habilitação cassada; Disponibilidade para viagens; Possuir capacidade e habilidades de comunicação e de relações interpessoais. Diploma Ensino Fundamental II.	Dirigir e manobrar veículos de no mínimo quatro rodas; Transportar pessoas, cargas, valores, pacientes e material biológico humano, auxiliando no embarque e desembarque; Realizar verificações e manutenções básicas do veículo e utilizar equipamentos e dispositivos especiais tais como sinalização sonora e luminosa, software de navegação e outros; Efetuar pagamentos e recebimentos, quando necessário; No caso de condutores de ambulância devem auxiliar as equipes de saúde nos atendimentos de urgência e emergência; Dirigir veículos automotores obedecendo às sinalizações, regras de trânsito e instruções recebidas para efetuar o transporte de equipes e outros com segurança; Recolher o veículo após a jornada de trabalho, conduzindo-o à garagem para possibilitar a manutenção e o reabastecimento do mesmo; Executar outras atividades correlatas. Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Operador Telefônico	02	Diploma de Nível Médio; Certificado de curso básico na área; Conhecimentos básicos em Informática, relações humanas, atendimento a clientes e operação de sistemas telefônicos.	Executar serviços técnicos nas áreas afins de atividade da setorial; Atender e registrar as reclamações e solicitações relativas aos serviços prestados pelo Órgão; Oferecer serviços; Realizar pesquisas; Proceder orientações sobre serviços, débitos, multas, situação de imóveis, existência de rede de água/esgoto e outras informações referentes aos serviços prestados pelo Órgão/Entidade; Gerar ordens de serviço relativas a reclamações

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			e ou solicitações dos clientes; Criar, suprimir e modificar dados dos clientes, realizando a atualização de cadastros; Prestar serviços sempre via teleatendimento, seguindo roteiros e <i>scripts</i> planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes; Executar outras tarefas, de mesma natureza e nível de complexidade, associadas ao ambiente organizacional; Executar outras tarefas, de mesma complexidade, associadas ao ambiente organizacional.
Total	60		

Quadro 2. Estrutura de cargos do contrato SACC 1092537 (Posição em 31/12/2023)

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
Analista de Sistemas I	02	Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC, ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil; Experiência na atuação na área.	Auxiliar na análise, desenvolvimento e implantação de sistemas nas áreas financeira, comercial, de recursos humanos e nas atividades operacionais e de engenharia, de acordo com linguagem de programação e tecnologias adotadas pela organização; Orientar e auxiliar programadores na execução de suas tarefas; Levantar necessidades do cliente/ usuário; auxiliar no dimensionamento de requisitos e funcionalidade dos sistemas junto a área de negócios; Levantar fontes de dados; Sugerir a especificação da arquitetura dos sistemas; Dar suporte a escolha de ferramentas de desenvolvimento; Modelar dados; auxiliar na especificação de aplicativos; participar do desenvolvimento de arquitetura de sistemas e informações; Montar protótipo dos sistemas; Codificar programas e executar testes de sistemas e ambientes; Implantar sistemas; Incrementar novos módulos ou alterar sistemas em produção; Desenvolver rotinas eventuais; Documentar e manter atualizada a documentação de sistemas desenvolvidos; Dar treinamento teórico e prático para usuários e profissionais da área de informática; Dar manutenção aos sistemas existentes, em atendimento a solicitações do usuário; Executar procedimentos para melhoria de performance dos sistemas; analisar funcionalidade do produto, avaliando seu desempenho e funcionalidade; Construir ambiente de teste; Corrigir falhas nos sistemas; Descrever processos (fluxo de atividades); - Participar da elaboração de diagramas (caso de uso, fluxo de dados, mapa de site etc.); Elaborar dicionário de dados; auxiliar na escolha de padrões de software; Realizar outras atividades correlatas.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
Analista de Sistemas II	02	Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC, ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil; Experiência na atuação na área.	Auxiliar na análise, desenvolvimento e implantação de sistemas nas áreas financeira, comercial, de recursos humanos e nas atividades operacionais e de engenharia, de acordo com linguagem de programação e tecnologias adotadas pela organização; Orientar e auxiliar programadores na execução de suas tarefas; Levantar necessidades do cliente/ usuário; auxiliar no dimensionamento de requisitos e funcionalidade dos sistemas junto a área de negócios; Levantar fontes de dados; Sugerir a especificação da arquitetura dos sistemas; Dar suporte a escolha de ferramentas de desenvolvimento; Modelar dados; auxiliar na especificação de aplicativos; participar do desenvolvimento de arquitetura de sistemas e informações; Montar protótipo dos sistemas; Codificar programas e executar testes de sistemas e ambientes; Implantar sistemas; Incrementar novos módulos ou alterar sistemas em produção; Desenvolver rotinas eventuais; Documentar e manter atualizada a documentação de sistemas desenvolvidos; Dar treinamento teórico e prático para usuários e profissionais da área de informática; Dar manutenção aos sistemas existentes, em atendimento a solicitações do usuário; Executar procedimentos para melhoria de performance dos sistemas; analisar funcionalidade do produto, avaliando seu desempenho e funcionalidade; Construir ambiente de teste; Corrigir falhas nos sistemas; Descrever processos (fluxo de atividades); - Participar da elaboração de diagramas (caso de uso, fluxo de dados, mapa de site etc.); Elaborar dicionário de dados; auxiliar na escolha de padrões de software; Realizar outras atividades correlatas.
Analista de Sistemas III	02	Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC, ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil. Experiência de atuação na área.	Auxiliar na definição de alternativas físicas para implantação de sistemas; Participar da aprovação de infraestrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Monitorar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar perfil de acesso às informações; Realizar revisões técnicas de rede e de sistemas; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Realizar simulações em ambiente controlado; Instalar e configurar hardware e software; Elaborar documentação de sistemas de tecnologia da informação como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Documentar estrutura da rede; acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Participar do

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			estabelecimento de padrões para ambiente de tecnologia da informação; Participar do estabelecimento de padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; auxiliar na definição de requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Realizar outras atividades correlatas.
Analista de Sistemas IV	02	Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC, ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil. Experiência de atuação na área.	Auxiliar na definição de ações de governança de TIC, Auxiliar na definição de alternativas físicas para implantação de sistemas; Participar da aprovação de infraestrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Monitorar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar perfil de acesso às informações; Realizar revisões técnicas de rede e de sistemas; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Realizar simulações em ambiente controlado; Instalar e configurar hardware e software; Elaborar documentação de sistemas de tecnologia da informação como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Documentar estrutura da rede; acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Participar do estabelecimento de padrões para ambiente de tecnologia da informação; Participar do estabelecimento de padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; auxiliar na definição de requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Realizar outras atividades correlatas.
Programador Pleno	02	Formação Universitária ou Técnica em Informática ou equivalente; Conhecimento em plataformas e metodologias de desenvolvimento de sistemas, lógica de programação, sistemas gerenciadores de banco (T-SQL), modelagem de dados; Inglês técnico. Experiência de atuação na área.	Selecionar, em acordo com os analistas de sistemas, recursos de trabalho, tais como metodologias de desenvolvimento de sistemas, linguagem de programação e ferramentas de desenvolvimento; Verificar, sempre que necessário, a utilização adequada dos sistemas implantados; Executar atividades documentadas de projetos lógicos para desenvolvimento e implantação de sistemas, mantendo-as atualizadas; Executar as atividades de documentação operacional dos sistemas implantados, mantendo-as atualizadas; Elaborar, desenvolver e testar as tarefas de programação em linguagem de computador; Programar e controlar a produção dos sistemas implantados, analisando operacionalmente as causas de inoperância, bem como, buscando alternativas de solução; Acompanhar com o(s) Analista(s) de Sistemas, o processo de implantação dos

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			programas desenvolvidos, até seu efetivo estado de produção; Projetar, implantar e realizar manutenção de sistemas e aplicações; Planejar, juntamente com a equipe, etapas e ações de trabalho; Executar outras atividades correlatas.
Suporte Operacional em Hardware / Software	02	Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC, ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil. Experiência de atuação na área.	Avaliar, monitorar e administrar ambiente de tecnologia da informação, definindo definir alternativas físicas de implantação para implantação de sistemas; Conduzir a aprovação de infra-estrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Avaliar e administrar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar perfil de acesso às informações; Realizar revisões técnicas e identificar falhas nos sistemas; Conduzir auditoria de sistemas e revisões técnicas de rede; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Orientar áreas de apoio; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Acompanhar e realizar simulações em ambiente controlado; Acionar suporte de terceiros; Instalar e configurar hardware e software; Analisar e propor melhoria em documentação de sistemas de tecnologia da informação como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Analisar e documentar estrutura da rede; acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Estabelecer padrões para ambiente de tecnologia da informação; Estabelecer padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; Definir requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Definir nomenclatura padrão, padrões de interface com cliente/usuário e metodologias a serem adotadas; Especificar procedimentos para recuperação de ambiente operacional; Oferecer soluções para ambientes de tecnologia da informação, propondo mudanças de processos e funções, identificando a necessidade do cliente, avaliando proposta de fornecedores; Analisar, elaborar e propor sugestões de relatórios técnicos; Emitir pareceres técnicos; Avaliar e conduzir estudos de viabilidade técnica e econômica; Prestar consultoria técnica; Negociar alternativas com clientes ou fornecedores; Apresentar alternativas de solução; Analisar propostas técnicas comerciais; Pesquisar inovações em tecnologia da informação, avaliando padrões, técnicas e ferramentas disponíveis no mercado, construindo ambiente de teste e analisando a funcionalidade do produto; comparar alternativas tecnológicas e desempenhos do produto;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			Realizar outras atividades correlatas.
Total	12		

1.5 Patrimônio

A Agência dispõe de sede própria, inaugurada em 2017, situada no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambeba). O prédio conta com segurança contínua e ininterrupta, prestada pela Polícia Militar do Estado e por guarda fixa, armada e terceirizada. Além disso, dispõe de cancelas automatizadas para controle de entrada/saída de pessoas, abertura com reconhecimento das portas do almoxarifado e de salas de informática, bem como câmeras de vigilância para as áreas externas e internas. Esse conjunto de medidas é fundamental para proteção do patrimônio público no âmbito da Agência. O edifício está contabilizado em R\$8,7 milhões.

A gestão patrimonial dos bens móveis da Arce é realizada por sua setorial administrativo-financeira, que operacionaliza os inventários, o acompanhamento do estado de conservação dos bens, a atualização dos termos de responsabilidade, o levantamento de necessidades de aquisição, entre outras rotinas. Complementarmente, são desenvolvidos trabalhos por comissões multidisciplinares que analisam e emitem parecer acerca de processos específicos, como o inventário final de almoxarifado e patrimônio, o desfazimento de bens inservíveis, a avaliação de bens passíveis de doação e a avaliação de depreciação, os quais seguem para manifestação da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho Diretor.

No quadro abaixo, é apresentado o saldo contábil dos bens móveis da Arce, sem a dedução da depreciação do período, que contabilizou um total de R\$3,48 milhões, o que equivale a um saldo final de R\$ 0,71 milhão.

Quadro 3. Bens móveis – dezembro/2023

DESCRIÇÃO	SALDO
BENS MÓVEIS – TOTAL	4.919.366,87
Máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas	613.797,30
Bens de informática	1.487.846,49
Móveis e utensílios	1.243.366,20
Materiais culturais, educacionais e de comunicação	584.209,38
Veículos	0,00
Demais bens móveis	990.147,50

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Fonte: Balancete dezembro/2023 (dados em reais).

O patrimônio da Agência é ainda composto por bens intangíveis, com saldo de R\$1,4 milhão ao final do exercício de 2023.

1.6 Estratégias de ação

O processo de planejamento da Arce está atualmente disciplinado na Resolução Arce nº 143/2010 e é constituído por Planejamento Estratégico e Planejamento Tático-Operacional.

O Plano Estratégico é o instrumento de macroplanejamento da Arce, elaborado a partir de metodologia participativa que abrange um período de cinco anos e contém elementos da identidade organizacional como missão, visão de futuro e valores, além dos objetivos estratégicos formulados a partir da análise do ambiente interno e externo.

O último Plano Estratégico da Agência teve vigência de 2014 a 2018 e foi elaborado a partir da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC) sendo o Mapa Estratégico dividido em quatro perspectivas, descritas a seguir:

- Recursos: identifica ações para garantir a auto sustentabilidade financeira e infraestrutura necessárias para o crescimento;
- Pessoas: identifica ações na área de gestão de pessoas e comportamento organizacional, necessárias para assegurar o crescimento e o aprimoramento contínuo da Arce. Descreve como pessoas e clima organizacional se conjugam para dar suporte à estratégia;
- Processos e Tecnologia: nessa perspectiva, os gestores identificam os processos internos críticos e as tecnologias necessárias, estabelecendo medidas que focam na maximização do cumprimento da missão organizacional;
- Sociedade: nessa perspectiva, existem ações relacionadas à própria missão da Arce enquanto instituição, ampliando sua força de atuação para a obtenção dos melhores resultados.

Dada a defasagem do Plano Estratégico (2014-2018) e a necessidade de atualização deste instrumento, durante todo o ano de 2023, a Arce rediscutiu suas estratégias de ação através do projeto de “Modernização da Gestão e Planejamento da Atividade Regulatória”, financiado com recursos do Banco Mundial, visando ao fortalecimento da governança no ambiente regulatório estadual. Referido projeto será detalhado com mais profundidade em tópico específico neste

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Relatório de Desempenho da Gestão.

Importante destacar que, não obstante a defasagem do Plano Estratégico, a Arce manteve a gestão da dimensão tática de forma ativa, atualizada e orientada pelo instrumento do Plano Anual de Atividades e Metas (PAM). O instrumento é utilizado pela Arce como direcionador tático e operacional de suas atividades, refletindo as prioridades definidas pela alta direção e contemplando as ações a serem executadas no período de um ano, com suas respectivas metas, indicadores, custos, vinculação ao PPA e objetivo estratégico, entre outros aspectos.

As metas pactuadas no PAM foram utilizadas para apuração anual de desempenho dos servidores da Arce e para apuração de gratificação relacionada ao desempenho da atividade regulatória, promoção e progressão nas carreiras.

O quadro sintético com as atividades e os projetos programados para cada ano no âmbito do PAM está disponível na página institucional da Arce (www.arce.ce.gov.br/institucional/), podendo ser consultado por qualquer interessado.

1.6.1 Projeto de Melhoria da Gestão

Nos últimos anos, a Arce tem sido demandada para novos desafios como, por exemplo, a regulação dos resíduos sólidos no Estado do Ceará e a gestão do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, além do apoio em projetos do Programa de Concessões e Parcerias Público-Privadas consideradas prioritárias pelo Governo do Estado.

Mais recentemente, em 2023, a Arce aumentou consideravelmente a amplitude de sua atuação ao ser designada pelo Governo do Estado como único ente regulador dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos 184 municípios cearenses, incluindo os Serviços Autônomos de Água e Esgoto (Saaes) e o saneamento rural. No setor de transporte, a gestão do Programa VaiVem foi delegada à Arce significando envolvimento direto da Agência nesta relevante ação governamental que garantirá passagens gratuitas nos deslocamentos entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza assistidos pelos serviços rodoviários ou metroviários.

O crescimento da Agência nos últimos anos exige o amadurecimento do seu modelo de gestão e de seus processos organizacionais, de forma a garantir o emprego dos recursos apropriados, a segurança jurídica e a estabilidade regulatória necessárias. Neste sentido, o Projeto de Melhoria da Gestão, iniciado em 2023, buscou proporcionar à Arce ações de modernização e fortalecimento institucional, observando as demandas de seu público interno e externo, por meio da atualização da estrutura organizacional e do gerenciamento por processos e

da revisão da estratégia organizacional e do planejamento da atividade regulatória.

Os trabalhos desenvolvidos no projeto foram conduzidos pela empresa de consultoria Deloitte Touche Tohmatsu Ltda, contratada via processo seletivo MI nº 20210001/CEL04/ARCE/CE, baseado nas Políticas para Seleção de Consultores Financiadas por Empréstimos do Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD). O projeto teve o valor global de R\$801.753,86, cujas despesas foram integralmente cobertas com recursos do BIRD (sem contrapartida financeira) no âmbito da operação de crédito vinculada ao Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará.

Previsto para ser concluído em 2024, as principais ações e resultados do projeto em 2023 serão apresentados nos tópicos que seguem.

Diagnóstico da gestão

O diagnóstico da gestão foi a primeira ação desenvolvida no projeto como forma de imersão no modelo de gestão da Arce e preparação para as etapas futuras. Os estudos resultaram num relatório gerencial que compilou dados e informações obtidos em levantamentos documentais, reuniões e oficinas internas, formando um instrumento para compreensão dos aspectos relevantes sobre estrutura organizacional, maturidade em processos, cadeia de valor, identidade organizacional, estratégia organizacional, cumprimento das competências legais, entre outros aspectos da gestão.

Manual de processos organizacionais

Durante o ano de 2023, foram realizados trabalhos para a elaboração dos manuais de processos organizacionais da Arce, consistindo em mapeamento dos fluxos, estudo crítico e remodelagem de processos, identificação de procedimentos básicos, responsabilidades, riscos, pontos críticos de controle e indicadores de desempenho.

A partir da cadeia de valor da Arce, foram mapeados 16 macroprocessos organizacionais e elaborados 37 manuais de processos, conforme Quadro 4.

A elaboração dos manuais de processos organizacionais foi uma oportunidade para rever procedimentos de trabalho de forma a racionalizar e incorporar melhorias para um melhor desempenho, melhor interação entre as unidades setoriais e melhor compreensão quanto aos papéis e responsabilidades.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa
CEP: • Fortaleza/CE
60.822-325

Em complemento aos manuais de processos organizacionais, foi elaborado o instrumento denominado Oportunidades de Melhorias e Recomendações, contendo análises sobre as possibilidades de automação, sistemas informacionais e inovações tecnológicas aplicáveis a cada processo ou atividade mapeada. As recomendações deste instrumento deverão ser incorporadas ao plano de implementação dos manuais de processos, contribuindo para a priorização das ações a serem adotadas pela Arce para melhoria de sua atuação e funcionamento.

Quadro 4. Manual de processos organizacionais – macroprocessos e processos

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Planejamento estratégico	1. Planejamento estratégico 2. Planejamento operacional
Governança e controle interno	3. Análise geral dos riscos 4. Gestão dos riscos e controles internos 5. Atendimento às demandas especiais
Comunicação e relacionamento institucional	6. Publicidade institucional 7. Assessoria de imprensa 8. Elaboração de relatório anual
Assessoramento jurídico	9. Assessoria e consultoria jurídica 10. Compilação
Gestão Orçamentária e Financeira	11. Elaboração e execução do orçamento 12. Elaboração do Plano Plurianual (PPA)
Gestão da logística	13. Compras e contratação de serviços 14. Controle de almoxarifado 15. Gestão patrimonial
Gestão de Pessoas	16. Seleção e concurso público 17. Avaliação de desempenho e progressão na carreira 18. Gestão de clima organizacional e qualidade do trabalho 19. Treinamento e desenvolvimento
Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	20. Atendimento às solicitações de suporte de TIC 21. Melhoria e desenvolvimento de sistemas 22. Gestão bibliográfica e arquivística
Gestão de Convênios e Contratos de Regulação	23. Gestão de contratos de regulação 24. Gestão de contratos administrativos 25. Gestão de convênios
Ouvidoria	26. Atendimento e tratamento das solicitações e processos administrativos 27. Emissão de relatórios gerenciais
Normatização	28. Gestão do estoque regulatório 29. Elaboração e monitoramento da norma
Fiscalização Técnica	30. Fiscalização técnica dos serviços regulados
Regulação Econômica e	31. Regulação econômica e financeira no saneamento básico, transportes e gás

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

MACROPROCESSO	PROCESSOS
Financeira	canalizado
Reajuste e Revisão Tarifária	32. Reajuste e revisão tarifária no saneamento básico, transportes e gás canalizado
Julgamento de Infrações	33. Análise e julgamento de auto de infração
Gestão do serviço de transporte	34. Concessão de gratuidades; 35. Gestão BUM; 36. Gestão do transporte público (metropolitano e interurbano) 37. Gestão do cadastro do transporte público.

Espera-se que, no primeiro semestre de 2024, os manuais de processos sejam progressivamente implementados e adotados pelas equipes da Arce. Também está prevista a regulamentação, pelo Conselho Diretor, da institucionalização da metodologia de gestão por processos por meio de resolução.

Plano estratégico quinquenal e agenda regulatória

Em 2023, foi iniciado processo de planejamento institucional, culminando na realização de oficinas com o público interno e externo para discussão de cenários, percepções e prioridades para a Arce. Para a construção do Plano Estratégico (quinquênio 2024-2028) e da Agenda Regulatória (biênio 2024-2025), foram realizadas também entrevistas, aplicação de questionários, estudos de *benchmarking* com outras agências reguladoras, além da realização de audiência pública para coleta de contribuições da sociedade para as propostas regulatórias.

Os instrumentos de planejamento institucional devem ser finalizados no primeiro trimestre de 2024 e aprovados por Resolução do Conselho Diretor que definirá também as metodologias de revisão e acompanhamento da estratégia e das propostas regulatórias.

Outras iniciativas em andamento

Ainda no âmbito do projeto de melhoria da gestão, estão em andamento algumas iniciativas que devem ser concluídas ainda no primeiro semestre de 2024 como, por exemplo, a elaboração do Modelo de Gestão de Pessoas (contendo propostas para políticas, ferramentas e instrumentos) visando o desenvolvimento de pessoas e a otimização do desempenho; revisão do Mapa de Competências e do Modelo de Gestão do Desempenho; revisão do Modelo de Gestão da Estratégia e da Metodologia de Planejamento Tático Operacional.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Análise dos resultados do projeto em 2023

Embora os resultados tangíveis do Projeto de Melhoria da Gestão e da Atividade Regulatória da Arce ainda estejam emergindo, as iniciativas já contribuem para a reformulação do modelo de gestão da Agência, com expectativas de ganhos que serão percebidos a médio e longo prazo. Estas ações são catalisadoras de mudança, não apenas em termos operacionais, mas também na cultura organizacional.

O projeto colocou em evidência as atividades de planejamento e desenvolvimento institucional e há perspectiva de que a implementação dos produtos da consultoria seja acompanhada sistematicamente e reportada ao Conselho Diretor.

Outro aspecto importante é que as recomendações e iniciativas menos complexas do projeto sejam incorporadas ao Plano de Metas Anual a partir de 2024 para todas as unidades setoriais da Arce, assegurando que as melhorias propostas sejam formalmente incorporadas e executadas conforme priorização da direção.

Convém destacar que as medidas mais complexas ou estruturantes surgidas no âmbito do projeto são de conhecimento do Conselho Diretor e poderão servir como subsídio para a tomada de decisão como, por exemplo, nas mudanças na estrutura organizacional da Arce, nas movimentações de pessoal e para futuras iniciativas de aumento do quadro de pessoal da agência, nos investimentos em projetos de tecnologia da informação, entre outros.

Durante o projeto, foram mapeadas demandas específicas de cada unidade setorial, resultando em um portfólio abrangente de possíveis projetos de curto e médio prazo, dando mais objetividade à definição de ações e de projetos futuros para a Arce.

O projeto permitiu também debates críticos sobre a necessidade de modernização da agência e do melhor gerenciamento das rotinas setoriais, agregando reflexões sobre eficiência e critérios de governança, transparência, participação, riscos e alinhando os esforços com as prioridades definidas de forma participativa ao longo do trabalho.

Importante registrar que a Arce é agente ativo no ambiente dos serviços regulados, sendo relevante a evolução do seu modelo de governança, planejamento e tomada de decisões visando a melhoria da prestação dos serviços regulados no Estado do Ceará e para que ela esteja ainda mais preparada para os novos desafios que vem sendo apresentados.

2. Resultados da atuação

Em 2023, a Arce contabilizou cerca de R\$40 milhões em receitas, tanto decorrentes de arrecadação própria como de transferências correntes, dos quais foram executados R\$39 milhões, o que equivale a 80% do orçamento autorizado para o exercício.

A partir desses recursos, foram entregues os produtos abaixo relacionados, a serem detalhados nas seções subsequentes.

SANEAMENTO BÁSICO

- 4.000 solicitações de ouvidoria;
- 152 cartas de desempenho (Regulação *Sunshine*);
- 32 municípios fiscalizados;
- 1 revisão tarifária extraordinária;
- 1 resolução;
- 2 audiências públicas;
- Multas aplicadas: R\$2.039.514,55;
- Multas arrecadadas: R\$56.906,06;
- Multas encerradas por atendimento: R\$221.389,13.

ENERGIA

- 862 solicitações de ouvidoria;
- 23 produtos de fiscalizações na área de distribuição de energia;
- 2 produtos de fiscalizações na área de geração de energia;
- 1 audiência pública;
- Análise de investimentos especiais.

GÁS CANALIZADO

- 7 solicitações de ouvidoria;
- 4 resoluções;
- 1 ação de fiscalização;
- 3 audiências públicas;
- 1 revisão da margem bruta.

TRANSPORTE

- 26.063 solicitações de ouvidoria;
- 6.941 autos de infração emitidos;
- 6.407 carteiras do Passe Livre emitidas;
- 1.712 passagens do Programa VaiVem Livre concedidas;
- 851 relatórios de julgamento;
- 513 carteiras do Programa VaiVem Livre emitidas;
- 10 audiências públicas;
- 10 resoluções;
- 3 reajustes tarifários;
- 1 revisão tarifária extraordinária;
- 4 subsídios tarifários operacionalizados, com valor total de R\$7,7 milhões.

2.1 Saneamento básico

A atuação da Arce na regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Ceará teve início em 2001, por meio de instrumento precário firmado com a Secretaria de Infraestrutura do Estado. Em 2007, com a promulgação da lei federal nº 11.445, foi estabelecida a obrigatoriedade da regulação, bem como seus princípios: independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira, transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

Entretanto, somente com a edição da lei estadual nº 14.394/2009, a Arce adquiriu competências legais para o exercício das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas nos municípios operados pela Companhia de Água e Esgoto (Cagece).

A Agência também tem o poder de julgar e mediar conflitos entre os usuários e a regulada; editar publicação de resoluções e analisar propostas de reajuste e de revisão tarifária, entre outras demandas. Cabe lembrar que, no período compreendido entre 2003 e 2007, apesar da atuação da Arce por meio de instrumento precário, a maioria dos municípios operados pela Cagece assinou contratos de concessão, estando prevista, em tais instrumentos, a delegação da regulação à Agência Cearense.

Após o marco regulatório de 2007, contratos de prestação dos serviços continuaram a ser assinados entre Cagece e municípios, porém na modalidade de contratos de programa, em que também constava a possibilidade de delegação da regulação à Arce.

Em 2016, por meio da lei complementar nº 162, o Estado do Ceará instituiu sua Política de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Nesta lei, especificamente no art. 17, é definido que a regulação dos serviços públicos na Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário será, preferencialmente, atribuída à Arce (§§2º e 3º).

Foi promulgada, também em 2016, a Política de Resíduos Sólidos do Estado do Ceará, por meio da lei nº 16.032, cujo parágrafo único do art. 49, amplia o escopo regulatório da Arce para este componente do saneamento básico.

Art. 49. Para obtenção de recursos do Estado do Ceará, serão priorizadas as municipalidades que delegarem, diretamente ou mediante os consórcios públicos, a regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos à Agência Reguladora do Estado do Ceará – Arce, que poderá prever compartilhamento de atribuições de fiscalização direta e indireta, nos termos da lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, e das leis estaduais nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e 14.394, de 7 de julho de 2009.

Após a edição da lei nº 16.032/2016, diversos consórcios públicos para a gestão integrada de resíduos sólidos foram instituídos, tendo sido prevista a possibilidade de delegação da regulação da prestação dos serviços à Arce. Especificamente em relação ao Consórcio Comares Cariri, na modelagem para a concessão dos serviços, ficou definida a Agência Cearense como reguladora. A licitação desta concessão foi realizada em dezembro de 2022.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Em 2020, foi sancionada a lei federal nº 14.026, que atualiza o marco legal do saneamento básico (lei federal nº 11.445/2007) e atribui à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço. Com isso, a verificação da adoção das normas de referência editadas pela ANA para a regulação da prestação dos serviços de saneamento básico passou a ser obrigatória no momento da contratação dos financiamentos com recursos da União ou com recursos geridos ou operados por órgãos ou entidades da administração pública federal. Desta forma, a Arce deverá também adaptar-se aos regramentos expedidos pela ANA.

Como rebatimento da lei nº 14.026/2020 no plano estadual, em 2021, foi editada a lei complementar nº 247, que instituiu as microrregiões de água e esgoto do oeste, do centro-norte e do centro-sul e suas respectivas estruturas de governança. Esta lei definiu, em seu art. 16, que a Agência Cearense atuaria como reguladora dos serviços públicos até que os colegiados das microrregiões definissem a entidade responsável, o que ocorreu em dezembro de 2023. Por meio de resolução, foi estabelecido que a Arce seria a única reguladora dos serviços de água e esgoto dos municípios do Estado do Ceará, inclusive, do saneamento rural, a partir de 1º de janeiro de 2024.

2.1.1. Contexto operacional

O setor de saneamento básico, no Ceará, sofre o impacto da escassez de recursos hídricos, com consequências adversas sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água à população cearense. Tais adversidades ocorrem tanto em termos da oferta em quantidade e qualidade compatíveis com suas necessidades, quanto em termos da geração dos recursos financeiros requeridos para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dessa prestação.

Vale ressaltar que a atuação regulatória da Arce no setor de saneamento básico em 2023 esteve ainda restrita aos municípios atendidos pela Cagece. A empresa está presente em 152 dos 184 municípios do Ceará com serviços de abastecimento de água, sendo que, em um deles (Sobral), a companhia não opera na sede, mas em dois distritos (Aprazível e Jaibaras). Os contratos de concessão são firmados com cada município, por períodos que variam entre 10 e 30 anos, sendo todos os contratos bastante similares em termos de direitos e obrigações do concessionário e do poder concedente.

Em termos operacionais, destaca-se a desigualdade entre os índices de cobertura dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado. No tocante aos serviços de abastecimento de água, em Fortaleza, são 2,67 milhões de pessoas atendidas, alcançando um

índice de 99,29% de cobertura. Já nos municípios do interior, 2,86 milhões de pessoas têm acesso a esse serviço, representando 97,79% de sua população.

Em relação aos serviços de esgotamento sanitário, por outro lado, cabe destacar que, em 2023, somente 74 municípios cearenses, que abrangem 87 localidades, foram atendidos pela Cagece, beneficiando cerca de 2,63 milhões de habitantes, correspondentes a 44,69% da população dos municípios cearenses atendidos pela concessionária. Na capital, o índice de cobertura de esgoto é de 66,64%.

A atividade de distribuição de água e de coleta e tratamento de esgotos tem como uma de suas principais características a necessidade de um significativo volume de recursos financeiros para a execução das ações do setor, em especial, para as obras de engenharia civil, aqui representadas, em sua maioria, pela construção de estações de tratamento de água e de esgoto.

2.1.2. Resultados da regulação do serviço de saneamento básico vinculados ao PPA

2.1.2.1 Fiscalização da prestação do serviço

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos em que a Arce verifica o cumprimento de aspectos técnico-operacionais e do atendimento comercial dos serviços prestados pela Cagece aos usuários, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços. A atividade fiscalizatória pode ser realizada de forma direta, com a presença da equipe de técnicos da Agência em campo e/ou indireta, porém, em ambas, a análise documental também se faz necessária, assim como a utilização de indicadores.

Desta forma, a metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende, quando for o caso: inspeções de campo, envolvendo o sistema de abastecimento de água (a produção, o tratamento, a adução, a reservação, a distribuição, o controle e a qualidade da água) e o sistema de esgotamento sanitário (a coleta, o tratamento, a disposição final e a qualidade do esgoto tratado); e/ou levantamentos e avaliações documentais que permitam a análise de informações de dados gerais das áreas técnico-operacional e comercial da prestação dos serviços.

Esta atividade foi prevista no PPA, com custo finalístico específico, abrangendo despesas com diárias e serviço de análises laboratoriais. O quadro abaixo sintetiza a execução física e financeira desta atividade no período avaliado.

Quadro 5. Indicadores da iniciativa 252.1.02

Iniciativa	252.1.02 - Promoção da regulação técnica dos serviços públicos delegados de saneamento básico.
PRODUTO	254 - FISCALIZAÇÃO REALIZADA
PROGRAMADO ANUAL	183
REALIZADO (JAN-DEZ)	184
INDICADOR DE DESEMPENHO (JAN – DEZ)	100,54%
VALOR ORÇADO	202.424,42
VALOR EXECUTADO (JAN-DEZ)	70.819,54
EXECUÇÃO PERCENTUAL	34,98%

Fonte: SPG e GAF (Arce)

Em 2023, foram realizadas 32 fiscalizações em sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário operados pela Cagece. Ao todo, foram fiscalizadas 69 localidades em 32 municípios. As cartas de desempenho para a Regulação *Sunshine* (152 municípios) foram concluídas e estão publicadas no site da Arce (<https://www.arce.ce.gov.br/download/ano-2022/>).

As fiscalizações podem abranger um só município ou um conjunto de municípios quando é realizada de forma regional. Ademais, em uma mesma cidade, podem haver vários distritos com sistemas independentes, resultando em um número maior de sistemas fiscalizados.

Como resultado das ações de fiscalização da Arce, são expedidas determinações e/ou recomendações pelas não-conformidades identificadas na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da Cagece, as quais são destacadas em seis categorias principais, constantes no Anexo I da Resolução Arce nº 147/2010, podendo incidir, em cada uma delas, várias infrações, relativas aos principais aspectos da prestação dos serviços, a saber:

Provisão dos serviços

Não atender à solicitação do usuário de conexão à rede pública, encontrando-se satisfeitas as condições para realização da ligação; Não respeitar os limites de preços estabelecidos pela Arce para a prestação de serviços; Interromper indevidamente a prestação dos serviços ou não restabelecer o serviço quando exigido pela legislação; Não realizar as expansões planejadas dos serviços para universalização do

atendimento; Fornecer água com pressão em desacordo com os limites estabelecidos pela Arce; Não cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; Não realizar operação e manutenção adequada das unidades integrantes dos sistemas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; Não cumprir os prazos estabelecidos para execução de serviços, deixar de estipular prazos ou deixar a fixação de seu termo inicial a exclusivo critério do prestador de serviços; Não divulgar com antecedência, na forma exigida pela legislação, as interrupções programadas dos serviços;

Gestão comercial e faturamento

Não prestar serviço de abastecimento de água ou esgotamento sanitário sem contrato ou com contrato em desacordo com o exigido pela legislação; Não realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com as disposições legais aplicáveis; Não restituir valores recebidos indevidamente na forma estabelecida pela legislação aplicável; Não ressarcir os danos causados aos usuários em função do serviço prestado; Não oferecer, no mínimo, seis datas opcionais de vencimento das faturas, distribuída conforme a legislação; Não fazer constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

Relacionamento com os usuários

Não dispor de estrutura adequada para atender às solicitações e reclamações dos usuários; Não realizar o atendimento telefônico adequado aos usuários, na forma exigida pela legislação; Não realizar procedimentos adequados nos postos e locais de atendimento, ou não realizar o atendimento com cortesia, por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado; Não fornecer informações à Arce, na forma e nos prazos estabelecidos, ou restringir de qualquer forma o acesso às instalações, documentos e quaisquer outras fontes de informações pertinentes às atividades de regulação da Arce; Não manter à disposição dos usuários, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares da legislação pertinente e do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços, para conhecimento ou consulta; Não comunicar ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos, as

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

providências adotadas quanto à formulação da solicitação ou reclamação; Não manter organizada e atualizada toda a informação na forma exigida pela legislação; Não dar acesso aos usuários a informações arquivadas sobre ele e informações sobre os serviços prestados na forma e condições previstas na legislação;

Proteção ambiental

Lançar efluentes em desacordo com as condições e padrões das normas ambientais; Não desenvolver o monitoramento e controle de efluentes do sistema de esgotamento sanitário nos termos da legislação; Não desenvolver o monitoramento de lançamentos ou descargas nas redes de esgoto; Não realizar a gestão do manejo, condicionamento, transporte e disposição adequada de lodos e subprodutos do tratamento de água ou de efluentes; Não cumprir as normas de gestão dos mananciais e das respectivas áreas de proteção;

Gestão de emergências e contingências

Não proceder às medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas na qualidade da água; Não proceder às medidas cabíveis para minimizar os danos e corrigir as anormalidades detectadas pelo lançamento inadequado de efluentes; Em situações de emergência e contingência, interromper os serviços em desconformidade com os respectivos planos; Não informar tempestivamente os usuários e as autoridades competentes sobre anormalidades na qualidade da água; Não informar de imediato às autoridades competentes sobre falhas no tratamento de efluentes que resultem em poluição ambiental; Não divulgar adequadamente as informações acerca das situações de emergência e contingência que afetem a continuidade dos serviços na forma exigida pela legislação aplicável;

Qualidade da água

Fornecer água fora dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação; Não desenvolver o controle da qualidade da água, bruta e tratada, de acordo com o disposto na legislação; Não dar publicidade à qualidade da água distribuída nos termos da legislação.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Outra forma de avaliar a prestação dos serviços é por meio do acompanhamento da fiscalização, etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas, constantes nos Termos de Notificação emitidos e pendentes de solução.

Quando o atendimento às determinações não é suficiente para resolver todas as não-conformidades pendentes, são aplicadas multas pecuniárias à concessionária. No período sob análise, as infrações resultaram em um total de R\$ 2.039.514,55 (dois milhões, trinta e nove mil, quinhentos e quatorze reais e cinquenta e cinco centavos) em multas aplicadas. Foi ainda recolhido, no período, o montante de R\$ 56.906,06 (cinquenta e seis mil, novecentos e seis reais e vinte e seis centavos), decorrente de multas aplicadas em exercícios anteriores. Das multas emitidas, um total de R\$ 221.389,13 (duzentos e vinte e um mil, trezentos e oitenta e nove reais e treze centavos) foi encerrado por atendimento às determinações.

Registra-se que todos os valores arrecadados com multa são destinados ao Fundo Estadual de Saneamento Básico (FESB), criado pela Lei Complementar nº 162/2016, para apoio a programas, projetos e ações em saneamento básico do Estado do Ceará.

2.1.2.2 Regulação Sunshine

A Agência Reguladora do Estado do Ceará, por meio da Resolução nº 222/2017, instituiu o modelo de Regulação *Sunshine* – sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, que consiste na determinação, comparação, publicação e divulgação das avaliações de prestadores de serviços, com uso de indicadores de desempenho. Trata-se de um modelo regulatório calcado na experiência internacional, sobretudo na regulação da qualidade do serviço prestado, além de representar o primeiro passo para a introdução de mecanismos de incentivo à melhoria da prestação dos serviços.

A estratégia de implementação deste modelo de regulação foi gradual, tendo início em 2013. Desde então, a cada ano, são realizados trabalhos de coletas, validações e cálculos de alguns dos indicadores. O principal produto da Regulação *Sunshine* são as Cartas de Desempenho, que trazem, para cada município operado pela Cagece, os resultados dos indicadores de forma acessível ao público. Para tanto, desde 2017, as cartas passaram a ser divulgadas por meio da página da Arce na *internet*, de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento.

As Cartas de Desempenho apresentam os resultados de 12 indicadores, a saber:

1. Acessibilidade Econômica dos Serviços de Água;
2. Acessibilidade Econômica dos Serviços de Esgoto;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

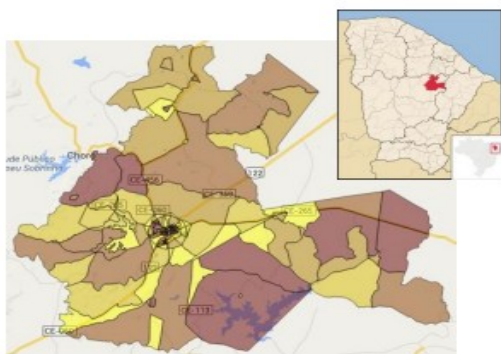
CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

3. Índice de Hidrometração;
4. Índice de Atendimento Urbano de Água;
5. Índice de Atendimento Urbano de Esgoto;
6. Índice de Reclamações (Água);
7. Índice de Reclamações (Esgoto);
8. Índice de Perdas por Ligação;
9. Índice de Perdas de Faturamento;
10. Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão;
11. Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão; e
12. Incidência das Análises de Cloro Residual Livre Fora do Padrão.

A título de exemplo, a figura a seguir mostra a Carta de Desempenho do município de Quixadá. Nesta carta, é possível observar a evolução dos 12 indicadores no período 2018-2022, sendo uma importante ferramenta de monitoramento da prestação dos serviços e de acesso livre para gestores e sociedade. As cartas estão disponibilizadas na página institucional da Arce.

Figura 2. Carta de Desempenho do município de Quixadá

CARTA DE DESEMPENHO AO CONSUMIDOR
Avaliação de Desempenho dos Serviços de Abastecimento
de Água e Esgotamento Sanitário - Ref.: 2022**Quixadá**

Fonte: IBGE/IPECE



O município de Quixadá foi criado em 1870, está situado no Sertão Cearense a 147 Km de Fortaleza, na Microrregião de abastecimento de água e esgotamento sanitário Centro-Norte. Possui clima Tropical Quente Semiárido com pluviosidade média anual de 838,1 mm e temperaturas médias entre 26° e 28° C. O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do município (2010), composto a partir de dados de expectativa de vida ao nascer, educação e renda, foi de 0,659, numa escala de 0 a 1, ocupando a posição 14 entre 184 municípios cearenses.

Toponímia: Denominação de tribo tapuia habitante do interior da capitania.

Gentílico: Quixadaense.

Fonte: IBGE/IPECE

Dados do Município

População Total (hab.)	84.168
Vencimento de Delegação	06/10/2055

Mais informações, inclusive os Relatórios de Fiscalização Direta deste e de outros municípios, podem ser consultados na página da ARCE na internet em www.arce.ce.gov.br, ou obtidas pelo telefone 0800 275 3838. Informe-se e participe!

Indicador	2019	2020	2021	2022	Valor Un.
IA02 - Índice de Atendimento Urbano de Água	●	●	●	●	79,1 %
IA03 - Acessibilidade Econômica	●	●	●	●	4,2 %
IA04 - Índice de Hidrometração	●	●	●	●	100,0 %
IA06 - Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão	●	●	●	●	1,9 %
IA07 - Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão	●	●	●	●	0,0 %
IA08 - Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão	●	●	●	●	55,3 %
IA09 - Índice de Reclamações	●	●	●	●	477,2 rec./mil ligações
IE02 - Índice de Atendimento Urbano de Esgoto	●	●	●	●	24,4 %
IE03 - Acessibilidade Econômica	●	●	●	●	2,2 %
IE04 - Índice de Reclamações	●	●	●	●	568,1 rec./mil ligações
IA11 - Índice de Perdas Faturamento	●	●	●	●	13,3 %
IA16 - Índice de Perdas por Ligação	●	●	●	●	185,0 L/dia/lig.

Simbologia: ● Excelente; ● Bom; ● Mediano; ● Ruim; ● Sem Informação.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

A linguagem utilizada nas cartas, com sinais coloridos, facilita o entendimento do leitor de forma significativa, independentemente de ter ou não nível de informação básica sobre o saneamento. Em síntese, ao visualizar o sinal vermelho, aquele serviço prestado não atende ou está desconforme com o padrão ou a referência técnica.

O sistema de avaliação de desempenho também possibilita analisar o mesmo indicador em todos os municípios regulados, por meio de mapas temáticos, nos quais o leitor pode ter uma fotografia de âmbito estadual da prestação dos serviços pela Cagece. A compilação dos dados relativos a esse modelo de avaliação foi concluída no segundo semestre de 2023, e os resultados podem ser acessados no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/download/ano-2022/>.

2.1.3. Outras ações desenvolvidas

2.1.3.1 Ouvidoria

A Ouvidoria da Arce compõe a estrutura organizacional da Agência. Subordinada ao Conselho Diretor, figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal).

O objetivo fundamental da Ouvidoria da Arce é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários de modo a viabilizar a solução dos conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como, telefone gratuito, *internet*, e-mail, correspondência, fax, atendimento pessoal, *WhatsApp* e aplicativo. Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, sem interrupção para almoço. Os atendimentos presenciais são realizados na sede da Agência (Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéba).

Importante salientar que a Ouvidoria da Arce também interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações que lhe são direcionadas, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, de forma a garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e a manifestação de forma célere e desburocratizada.

A atuação da Ouvidoria da Arce na Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará, coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, também gera o

Relatório Anual das Ouvidorias Setoriais, no qual são apontados quantitativos de solicitações e manifestações por sistema informatizado, manifestações por meio de entrada, unidades e áreas mais demandadas e municípios, bem como ações e projetos inovadores e recomendações de melhorias.

No que se refere ao setor de saneamento, em 2023, a Ouvidoria da Arce recebeu 4.000 solicitações, das quais 88,2% foram referentes a solicitações de informação e 11,8%, a reclamações. As solicitações concentraram-se principalmente na Região Metropolitana de Fortaleza (58%), tendo sido também registradas 463 solicitações no município de Juazeiro do Norte.

A principal forma de contato dos usuários foi realizada por meio de telefonemas à central de atendimento da Arce, que registrou 3.734 ligações, seguida da utilização do aplicativo App da Arce, com 90 solicitações. A maioria das reclamações foi motivada por falta de água ou baixa pressão, seguidas por cobrança indevida.

A figura abaixo apresenta o resumo das informações apresentadas, que podem ser também obtidas no Painel da Ouvidoria da Arce, disponível no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Figura 3. Solicitações de ouvidoria para o serviço de saneamento básico recebidas no período de janeiro a dezembro/2023.

Solicitações de Ouvidoria - Evolução Mensal

Selecione o Período:

1 de jan. de 2023 - 31 de dez. de 2023

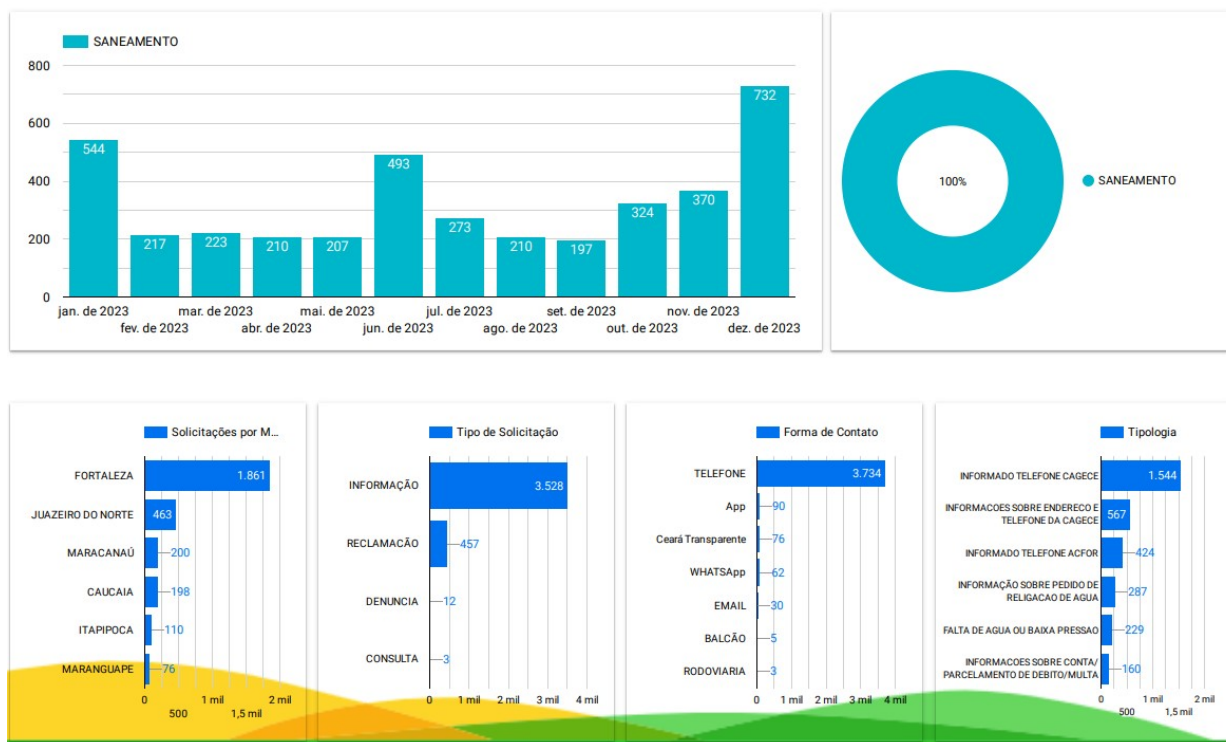
Selecione os Serviços Regulados:

Serviços Regulados: SANEAMENTO

(1)

Total de Solicitações

4.000



Quanto à procedência das solicitações, excluídas as solicitações de informação, 72% foi classificada como procedente, com a devida ciência das áreas técnicas envolvidas. Para melhoria desses resultados, a Ouvidoria da Arce realiza quadrimestralmente reuniões tanto com as Coordenadorias envolvidas como com a Cagece, a fim de apresentar as principais reclamações recebidas.

2.1.3.2 Resíduos Sólidos

A Política de Resíduos Sólidos do Estado do Ceará (lei nº 16.032/2016), em consonância com a Lei de Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico (lei nº 11.445/2007), e com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (lei nº 12.305/2010), estabeleceu a obrigação da regulação e fiscalização deste componente do saneamento básico. Ademais, a lei nº 14.026/2020, que alterou a

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

lei nº 11.445/2007, ratificou, no art. 8º, §5º, que o titular dos serviços públicos de saneamento básico deverá definir a entidade responsável pela regulação e fiscalização desses serviços, independentemente da modalidade de sua prestação.

Portanto, na qualidade de ente regulador, a Arce tem participado de inúmeras atividades no sentido de contribuir para a construção das políticas públicas de resíduos sólidos no Estado do Ceará e se credenciar junto aos consórcios de manejo desse segmento, como futuro regulador das infraestruturas.

Nesse contexto, os esforços da Arce resultaram na assinatura de convênio para a regulação dos serviços a serem prestados no âmbito do Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos da Região do Cariri, através do Consórcio Comares Cariri. Em 2023, a Agência Cearense participou de várias reuniões no âmbito do convênio, editando pareceres técnicos com contribuições para o aperfeiçoamento dos instrumentos de regulação da concessão.

2.1.3.3 Regulação Econômica

Em 2023, a Arce deu andamento a diferentes ações relacionadas ao exercício de suas atribuições regulatórias, incluindo os elementos de natureza econômica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado do Ceará, notadamente, no que se refere a tarifas e outros preços cobrados pela Cagece.

Nesse sentido, foi analisada proposta de alteração na estrutura tarifária apresentada pela Cagece resultando no Relatório RL/CET/0006/2023 e Parecer PR/CET/0007/2023 (Processo VIPROC nº 11936339/2022). O processo está em análise pelo Conselho Diretor da Agência.

Além disso, foi realizada a Revisão Extraordinária das Tarifas dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados pela Cagece, estabelecendo, com base nas análises apresentadas na Nota Técnica NT/CET/0008/2023 e NT/CSB/0009/2023, percentual de aumento da ordem de 15,10% para as tarifas cobradas pela concessionária.

Em paralelo, considerando a necessidade de estabelecer controles mais eficazes dos ativos físicos que são usados para a prestação dos serviços públicos regulados, a Agência concluiu processo de contratação de consultoria para elaboração de Manual de Controle Patrimonial aplicável às *utilities* prestadoras dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado e de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito do Estado do Ceará, a ser financiado com recursos do Banco Mundial. A contratação deu origem ao Contrato de Serviços de Consultoria nº 0007/2023/ARCE, assinado em 12 de junho de 2023, com as atividades iniciadas no segundo semestre do exercício.

2.1.3.4 Publicação de normativos

- **Resolução nº 09, de 29 de setembro de 2023:** procede a revisão extraordinária da tarifa média dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece).

2.2 Energia elétrica

A Arce, por meio de contratos de metas firmados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), atua na fiscalização da distribuidora de energia elétrica local quanto ao cumprimento do contrato de concessão, dos regulamentos técnicos e comerciais estabelecidos pela Aneel e da legislação setorial. Fiscaliza também a produção de energia elétrica, o andamento das obras de novas usinas a serem inseridas no parque gerador cearense, bem como de encargos e programas governamentais, obrigações contratuais e agentes especiais do setor.

A atividade fiscalizatória tem por objetivo orientar a concessionária sobre a adequada prestação do serviço, especialmente nos aspectos relacionados ao atendimento comercial e aos indicadores de desempenho técnico e comercial. A atuação da Agência Cearense se dá por meio do monitoramento contínuo desses indicadores, bem como da análise quanto à percepção do consumidor sobre o serviço prestado.

As inspeções de geração de energia elétrica têm como objeto as usinas eólicas-elétricas e termoeletricas em operação comercial e as obras de implantação das centrais geradoras, podendo ocorrer vistorias *in loco* e/ou à distância para acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica no país.

2.2.1. Resultados da regulação de energia elétrica vinculados ao PPA

A regulação técnica dos serviços de energia elétrica teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 20.215, sem execução financeira ao longo do período sob análise, conforme se observa no quadro abaixo.

Quadro 6. Indicadores da iniciativa 252.1.04

Iniciativa	252.1.04 – Promoção da regulação técnica dos serviços públicos delegados de distribuição e geração de energia elétrica
PRODUTO	Fiscalização realizada
PROGRAMADO DO ANO	29
REALIZADO (JAN-DEZ)	25
INDICADOR DE DESEMPENHO (JAN-DEZ)	86%
VALOR ORÇADO	15.084
VALOR EXECUTADO	0,00
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0%

Fonte: SPG e Ceará Transparente.

Apesar de não ter sido executado orçamento para realização de despesas diretas vinculadas a esta iniciativa, observa-se que a meta física realizada foi ligeiramente inferior à programação, sendo apresentadas duas ações relacionadas à área de geração e vinte e três à área de distribuição de energia elétrica, conforme será detalhado nos itens que seguem. Registre-se que o cômputo das entregas inclui a contagem de toda a produção técnica relacionada à ação de fiscalização, tais como relatórios e autos de infração, a serem sintetizados no quadro abaixo.

Quadro 7. Produtos de fiscalização elaborados no período de janeiro a dezembro/2023

ÁREA	RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO	AUTOS DE INFRAÇÃO	NOTAS TÉCNICAS	PARECERES TÉCNICOS	TOTAL
Geração	0	0	2	0	2
Distribuição	19	1	2	1	23
TOTAL	19	1	4	1	25

Fonte: Coordenadoria de Energia Elétrica – Arce.

A execução abaixo da meta se justifica pela mudança na metodologia de fiscalização da Aneel, que passou a adotar a fiscalização responsiva, técnica que se baseia em uma visão estratégica com enfoque na prevenção e na utilização de inteligência analítica, além de fiscalização baseada em evidências. Para tanto, a concessionária Enel, inicialmente, firmou planos de resultados voltados à melhoria dos serviços, em substituição aos processos punitivos, que levam a multas pecuniárias.

Os processos em questão implicariam na execução de produtos que foram previstos à

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

época do PPA e que não foram realizados em razão da alteração de metodologia anteriormente exposta, como é o caso da expedição de autos de infração. A partir da alteração de método, no ano de 2023, foi emitido apenas um auto de infração em desfavor da concessionária de energia elétrica relacionado à área de distribuição, como observado no Quadro 6.

2.2.1.1 Geração de energia elétrica

Pelo convênio firmado com a Aneel, em cumprimento ao contrato de metas que o integra, a Superintendência de Fiscalização da Geração da Agência Federal (SFG/Aneel) delega para a Arce ações fiscalizatórias em usinas eólicas e termelétricas em fase de implantação, operação, reforma e modernização.

Mediante autorização específica, também concedida pela citada Agência Federal, empreendedores habilitados recebem permissão para estabelecer centrais geradoras de energia e realizar a comercialização da energia produzida nos ambientes de contratação livre e regulado. A relação das usinas em operação e em implantação pode ser acessada no site da Aneel, por meio do endereço eletrônico:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoibjYyYjQ0OGYyYjQ0YWM2ZC00YjllLWJlYmEtYzdkNTQ1MTc1NjM2liwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjYjY0NDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBIMSIsImMiOiR9>

A fiscalização da produção de energia elétrica e do andamento das obras de novas usinas a serem inseridas no parque gerador estadual, assim como dos encargos e das obrigações contratuais é uma das competências desempenhadas pela Arce. O ente regulador realiza, continuamente, fiscalizações *in loco* e à distância nas usinas em operação comercial e nas obras de implantação das centrais geradoras.

Nas inspeções, são analisados os procedimentos de operação e manutenção, a conservação das instalações, a segurança operacional da usina, o atendimento à legislação e às normas vigentes. Com relação aos empreendimentos em obras de implantação ou modificação, é verificado, dentre outros pontos, o cumprimento do cronograma de implantação autorizado, os contratos de fornecimentos de produtos, materiais e serviços firmados e o avanço do processo de licenciamento ambiental.

Metodologia

A metodologia de fiscalização dos empreendimentos de geração de energia elétrica estabelece a realização das fiscalizações em três níveis complementares e subsequentes. A

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

primeira etapa, chamada de Monitoramento, é realizada a partir de indicadores estruturados dos empreendimentos eólicos, definidos e apurados com base em informações obtidas dos agentes, de instituições setoriais e de fiscalizações anteriores. A segunda etapa, nomeada Ações à distância, consiste na investigação dos pontos de maior risco técnico-regulatório relativos à conformidade esperada, contando com avaliação de dados adicionais em maior detalhe que os da etapa anterior. Por fim, a Ação de campo busca evidências das hipóteses geradas durante as etapas anteriores.

O Monitoramento é a etapa mais abrangente do processo e envolve o universo dos agentes de geração de energia. Nesse nível, todos os agentes de geração outorgados são monitorados por meio de indicadores de qualidade e desempenho gerados a partir de dados obtidos por meio de formulários de Auto Declaração, preenchidos pelos próprios agentes, e de bases de dados de outras instituições, como, por exemplo, o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS) e a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE). Prestando-se de ferramentas computacionais, é realizada análise de risco regulatório, de forma a se identificar os empreendimentos que apresentam risco potencial para determinada avaliação (por exemplo, para a avaliação de usinas em implantação, o monitoramento poderá detectar quais empreendimentos apresentam baixa viabilidade de implantação e/ou maior risco de atraso na conclusão das obras), entendida também como não conformidade.

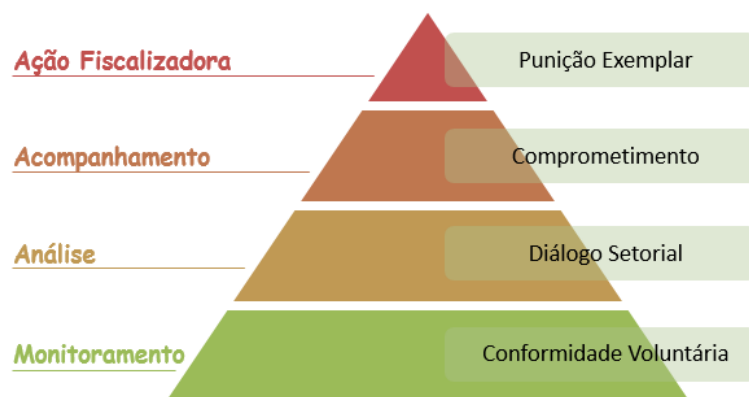
A Ação à distância envolve o conjunto de usinas selecionadas por meio da análise de risco realizada na etapa de Monitoramento, em que os empreendimentos foram selecionados e priorizados em face de baixos indicadores observados. Este nível contempla, na própria sede da Aneel ou da Arce, a análise minuciosa dos indicadores e documentos das empresas e empreendimentos, de modo a se promover uma avaliação qualitativa e quantitativa detalhada da usina.

Caso a investigação em segundo nível seja suficiente para apurar a adequação ou inadequação regulatória, os procedimentos e ritos formais da fiscalização podem ser realizados sem a etapa de ação presencial. Se necessário, o procedimento se estende a uma inspeção *in loco* no empreendimento ou na sede da empresa, quando couber, visando à coleta de informações mais detalhadas e evidências de possíveis problemas para a formalização do processo de fiscalização.

As etapas descritas fazem parte do conceito de fiscalização responsiva, que se baseia em uma visão estratégica com enfoque na prevenção e na utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseada em evidências. Em um contexto baseado nesse conceito, busca-se graduar as ações de fiscalização conforme a resposta dos agentes aos comandos regulatórios, conforme representado na figura abaixo. A figura seguinte apresenta o modelo de fiscalização da

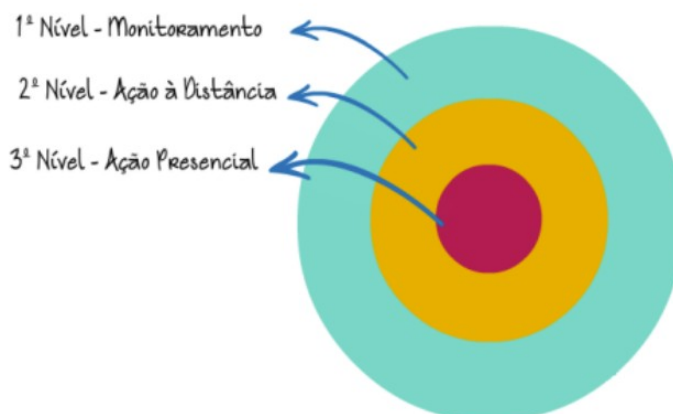
SFG, baseado nos três níveis de ação.

Figura 4. Pirâmide *Compliance* – Fiscalização Responsiva



Fonte: ANEEL. Disponível em: <www.aneel.gov.br>

Figura 5. Modelo de fiscalização de 3 níveis da SFG/ANEEL



Fonte: ANEEL. Disponível em: <www.aneel.gov.br>

Fiscalizações na área de geração

Com base nas diretrizes de fiscalização definidas pela Aneel, as quais foram apresentadas na secção anterior, a Arce realizou, em 2023, as seguintes fiscalizações nos agentes de geração de energia elétrica:

- **Processo VIPROC 01338560/2022** – Fiscalização da empresa Solar Sertão V Energia

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa
CEP: 60.822-325 • Fortaleza/CE

SPE Ltda., detentora da UFV Sertão Solar Barreiras V, no município de Limoeiro de Norte – Campanha SFG de usinas em obras com CUSD assinado e sem início de obras – CF 01/2022. Emissão da Nota Técnica nº NT/CEE/0001/2023 em 23/01/2023, relativa a análise da manifestação a Termo de Intimação – TIPE.

- **Processo VIPROC 03535080/2023** – Campanha OBRAS - CUST - CF 01/2023 – UFV Belo Horizonte 1 a 5 SPE Ltda. Emissão da Nota Técnica NT/CEE/0008/2023 em 19/07/2023, referente ao encerramento de fiscalização.

2.2.1.2 Distribuição de energia elétrica

A fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica realizada pela Arce é feita por meio de monitoramento permanente de indicadores de desempenho e da observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado. A ação tem como foco a prevenção, fazendo uso de inteligência analítica e técnicas de fiscalização baseadas em evidências. As inspeções têm o objetivo de garantir a adequada prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, especialmente no que tange aos aspectos relacionados ao atendimento prestado aos consumidores, à qualidade do fornecimento de energia elétrica e ao desempenho operacional da Enel.

A Agência Cearense realiza, ainda, análises cíclicas do serviço de distribuição, que se constituem em avaliações detalhadas de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, que podem resultar em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço. Uma vez identificadas, as irregularidades são classificadas obedecendo aos critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

Em 2023, foram realizadas análises em processos da Enel Ceará, a seguir detalhadas.

- **Processo Viproc 06629881/2022** - Fiscalização de análise do atendimento a pedidos de ligação com obras pela Enel-CE:
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0002/2023, emitido em 07/02/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0007/2023, emitido em 22/05/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0016/2023, emitido em 25/08/2023.
 - Nota Técnica de encerramento NT/CEE/0010/2023, emitida em 28/12/2023.
- **Processo Viproc 05889375/2022** - Fiscalização de análise do processo de faturamento da

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa
CEP: • Fortaleza/CE
60.822-325

Enel-CE.

- Relatório de Fiscalização RF/CEE/0003/2023, emitido em 17/02/2023.
- Relatório de Fiscalização RF/CEE/0008/2023, emitido em 30/05/2023.
- Relatório de Fiscalização RF/CEE/0014/2023, emitido em 23/08/2023.
- Relatório de Fiscalização RF/CEE/0018/2023, emitido em 27/11/2023.
- **Processo Viproc 05889740/2022** - Fiscalização de análise do atendimento da Enel-CE.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0004/2023, emitido em 17/02/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0009/2023, emitido em 30/05/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0015/2023, emitido em 23/08/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0019/2023, emitido em 27/11/2023.
- **Processo VIPROC 11262869/2022**- Fiscalização no tema Ligação com obras
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0001/2023, emitido em 31/01/2023.
 - Parecer de manifestação ao TN nº PR/CEE/0021/2023, emitido em 31/03/2023.
- **Processo VIPROC 03435751/2023** – Processo punitivo no tema Ligação com obras.
 - Exposição de Motivos para Auto de Infração nº EM/CEE/0001/2023, emitida em 31/03/2023.
- **Processo VIPROC 11927534/2022** - Fiscalização de análise da aplicação da Tarifa Social de Energia Elétrica - TSEE pela Enel CE.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0005/2023, emitido em 30/03/2023.
 - Nota Técnica NTEC/CEE/0009/2023, emitida em 01/11/2023 para finalização e arquivamento do processo.
- **Processo VIPROC 03510257/2023** - Fiscalização de análise do tema Continuidade do Fornecimento para o primeiro ano do ciclo 2023/2026.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0010/2023, emitido em 16/06/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0011/2023, emitido em 16/06/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0012/2023, emitido em 23/08/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0020/2023, emitido em 29/11/2023.
- **Processo VIPROC 07320983/2023** - Fiscalização de análise do tema continuidade DEC Global da Concessionária Enel.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0013/2023, emitido em 24/08/2023.
 - Relatório de Fiscalização RF/CEE/0021/2023, emitido em 29/11/2023.

2.2.2. Investimentos Especiais

O projeto de Investimentos Especiais da Enel Ceará foi criado por uma cláusula presente no contrato de concessão da distribuidora, a qual prevê que uma parte do seu faturamento será revertida em obras a serem estabelecidas pelo Governo do Estado.

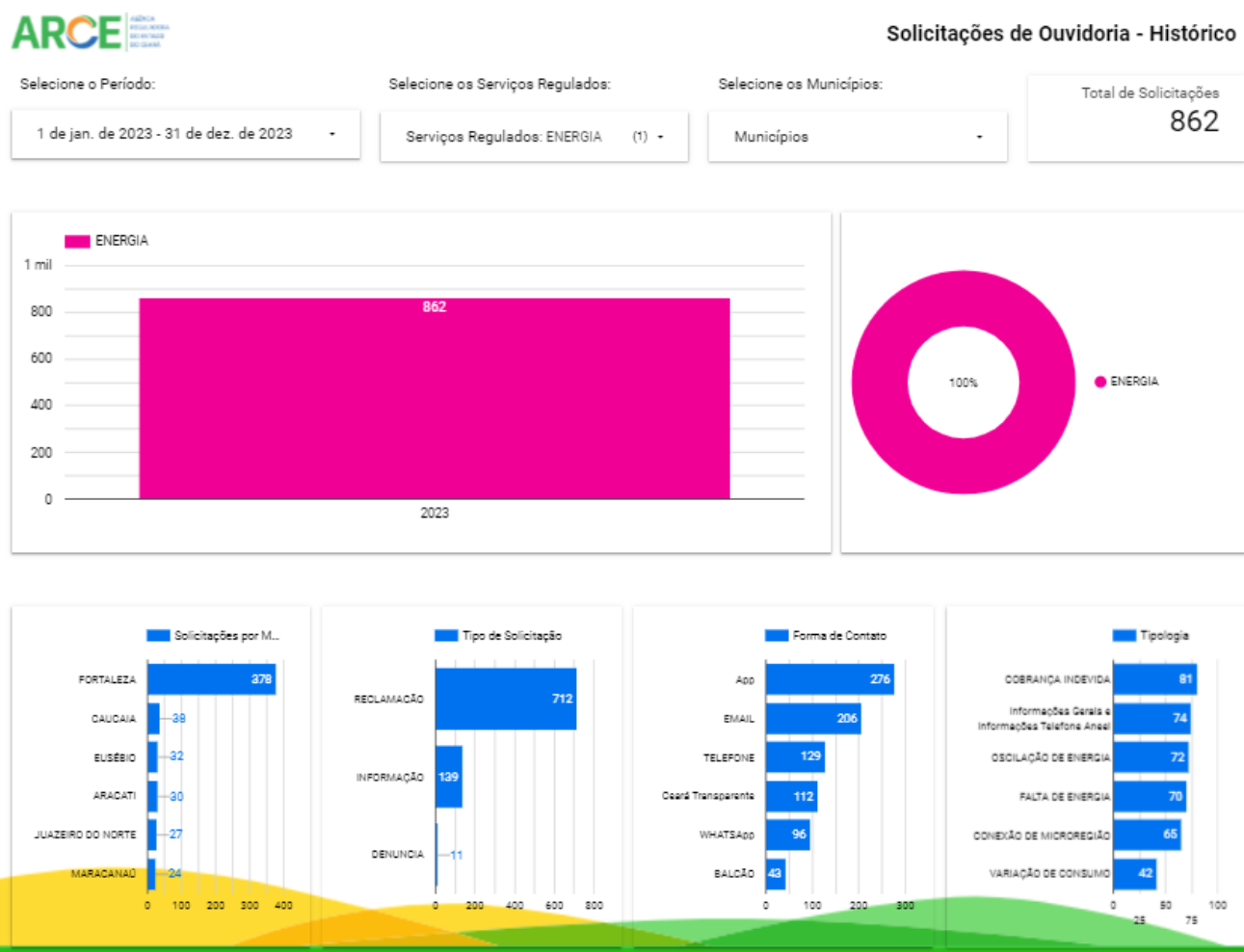
Com fundamento na metodologia das normas regulamentares do Programa Anual de Investimentos Especiais, foi estabelecido o valor a ser aplicado em 2023 (referente ao exercício 2022), somando R\$ 62.983.113 (sessenta e dois milhões, novecentos e oitenta e três mil, cento e treze reais).

2.2.3. Ouvidoria

Na área de energia elétrica, a Ouvidoria da Arce registrou 64.705 contatos, dos quais 83% foram correspondentes a informações e 17%, a reclamações. Deste total, 862 geraram solicitações de ouvidoria a serem tratadas no âmbito da Arce. As demais foram direcionadas para a Agência Nacional.

A figura abaixo apresenta o resumo das solicitações de energia tratadas pela Arce, que podem ser também obtidas no Painel da Ouvidoria da Arce, disponível no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Figura 6. Solicitações de ouvidoria para o serviço de energia elétrica recebidas no período de janeiro a dezembro/2023



Conforme se observa, das 862 solicitações tratadas, 83% foram referentes a reclamações e 16%, a solicitações de informação. As solicitações concentraram-se essencialmente na Região Metropolitana de Fortaleza.

A principal forma de contato dos usuários foi realizada pelo aplicativo da Agência, que registrou 276 solicitações, seguida de e-mail, com 206 solicitações e de telefone, com 129 solicitações. A maioria dessas ocorrências foi motivada por cobrança indevida, seguida de informações gerais ou solicitação do telefone da Aneel, além de reclamações sobre oscilação ou falta de energia.

Em verificação ao total de reclamações recebidas, incluindo-se as encaminhadas para tratamento pela Aneel, tem-se como principais ocorrências falta de energia, conexão de

microgeração, extensão de rede, flutuação, variação ou oscilação de tensão e problemas com leitura do consumo. Referidas demandas vêm sendo tratadas com a Ouvidoria da Enel, por meio da realização de reuniões periódicas entre a Ouvidoria da Arce e a Ouvidoria da concessionária, sendo-lhe apresentadas amostras das solicitações com as temáticas mais recorrentes recebidas pela Arce.

Relativamente a processos administrativos gerados como decorrência das solicitações de Ouvidoria, constata-se que houve a abertura de 36 processos em 2023 e o arquivamento de 15 processos no referido ano. Em sua maioria, foram demandados por municípios cearenses e estão relacionados a questões de faturamento de iluminação pública.

2.3 Gás canalizado

Os serviços locais de comercialização de gás canalizado, junto aos usuários finais, são prestados com exclusividade pelos Estados, diretamente ou mediante concessão, nos termos do art. 25, §2º, da Constituição Federal.

Do mesmo modo, o art. 21, da Constituição do Ceará, com redação alterada pela Emenda Constitucional nº 32, de 14 de outubro de 1997, determina a competência do Estado na exploração direta ou mediante concessão dos serviços de gás canalizado em seu território. Nesse contexto, a regulação dos serviços de distribuição é de competência dos Estados-Membros, que podem delegá-la às agências reguladoras estaduais. Esse foi o modelo adotado pelo Estado do Ceará.

A concessão à Companhia de Gás do Ceará (Cegás) para explorar os serviços locais de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará tem prazo de 50 anos. A atividade de distribuição de gás canalizado da Cegás é realizada em um sistema que compreende os municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Eusébio e Aracati.

A maior parte do suprimento de gás à companhia tem como fonte o gás natural liquefeito (GNL) localizado nos terminais do Pecém, da Bahia e de Sergipe. O biometano oriundo da purificação do biogás, originado nos resíduos sólidos urbanos do Aterro Sanitário Metropolitano Oeste de Caucaia, responde por, aproximadamente, 16% do volume de gás comercializado pela concessionária cearense.

Por conseguinte, a Arce atua no exercício regulatório pleno desse setor, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados à concessão de distribuição de gás canalizado. O controle regulatório desse segmento é exercido mediante fiscalizações,

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

programadas ou eventuais, e monitoramento mensal e trimestral dos indicadores de desempenho da concessionária. As ações têm como objetivo inspecionar os serviços prestados, por meio de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado. Para tanto, a Agência Cearense estabelece normas, notifica e aplica penalidades à concessionária, quando necessário, estipulando prazos para a eliminação e/ou regularização de não conformidades constatadas.

Em 2023, a CEGÁS encerrou o ano com uma base de 29.342 usuários atendidos, dos quais 28.478 pertencem ao segmento residencial, 657 ao comercial, 129 (incluindo usuário distribuidor de GNC) ao industrial, 60 ao automotivo, 9 ao de cogeração, 7 ao setor público e 1 ao térmico, além de 1 usuário de movimentação.

Além dos serviços de distribuição de gás prestados pela concessionária CEGÁS, a Arce passará a regular e fiscalizar a atividade de comercialização e as figuras do comercializador, do consumidor livre, do autoimportador e do autoprodutor no Estado do Ceará. Isso porque, em 11 de janeiro de 2022, foi sancionada a lei estadual nº 17.897, que dispõe sobre a prestação dos serviços locais de gás canalizado no Estado do Ceará e estabelece normas para os serviços locais de gás canalizado dispostos no art. 25, §2º, da Constituição Federal e no art. 21 da Constituição do Estado do Ceará.

Desta forma, em decorrência da nova Lei Estadual do Gás, foi instituído, pelo Presidente do Conselho Diretor da Arce, por meio da Portaria Interna nº 02, de 03 de março de 2022, grupo de trabalho para propor a revisão e a consolidação das resoluções da Agência relacionadas à área de gás canalizado, a fim de adaptá-las às disposições do novo normativo. Como resultado, foi elaborada a Resolução Arce nº 10, de 11 de outubro de 2023, que dispõe sobre a metodologia de cálculo da Tarifa de Uso do Serviço de Distribuição (TUSD) no Estado do Ceará, a ser paga pelas unidades usuárias pertencentes aos consumidores livres, conectadas à rede de distribuição da concessionária para fazerem uso do sistema de distribuição de gás na área de concessão da respectiva concessionária.

Outrossim, durante o ano de 2023, foi elaborada, pelo grupo de trabalho, minuta de resolução que disciplina os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará no que se refere à prestação do serviço aos consumidores livres, aos autoprodutores e aos autoimportadores, as condições para autorização do comercializador e as medidas para fomentar o mercado livre de gás canalizado no Estado do Ceará. O processo VIPROC 09298509/2022, que trata da resolução mencionada, foi encaminhado para julgamento pelo Conselho Diretor da Arce,

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

após análise e consolidação das contribuições recebidas por meio da Audiência Pública AP/ARCE/12/2022, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará em 20/10/2022 e realizada no período de 24 de outubro a 8 de novembro de 2022.

2.3.1. Resultados da regulação do serviço de gás canalizado vinculados ao PPA

A regulação técnica do serviço de gás canalizado não teve custos específicos previstos no orçamento do exercício 2023, porém foram estimados produtos no PPA vinculados à iniciativa de promoção da regulação técnica dos serviços de gás canalizado, conforme se observa no quadro abaixo.

Quadro 8. Indicadores da iniciativa 252.1.03

Iniciativa	252.1.03 – Promoção da regulação técnica dos serviços públicos delegados de distribuição de gás canalizado
PRODUTO	Fiscalização realizada
PROGRAMADO DO ANO	2
REALIZADO (JAN-DEZ)	1
INDICADOR DE DESEMPENHO (JAN-DEZ)	50%

Fonte: SIMA.

Destaca-se que a realização de uma única fiscalização programada em 2023 se deve a mudança de metodologia aplicada pela Coordenadoria de Energia da Arce, que agrupou os itens de verificação das duas ações anteriores, que ocorriam a cada semestre, em uma fiscalização anual. Com isso, além da economia de recursos da agência, foi possível a atuação da equipe de trabalho, que é composta por apenas um analista de regulação, em outras atividades, a exemplo da elaboração de normas e do aprimoramento das ferramentas para controle das concessionárias, como é o caso do Manual de Controle Patrimonial aplicável às *utilities* prestadoras de serviços públicos de distribuição de gás canalizado, de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, que está sendo elaborado com o auxílio de consultoria.

As ações de fiscalização programadas têm por objetivo aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes, sendo verificados, na fiscalização de 2023, os itens abaixo listados:

- Indicadores de qualidade do produto, dos serviços, do atendimento comercial e de

segurança no fornecimento de gás canalizado (PRESSÃO, PCS, CFQ, PPTG, IVAZ, TAE, FME, AVISO, TER, TMEO, TMCE, FONE e COG);

- Cronograma de novos investimentos no sistema de distribuição de gás canalizado (obras e aquisição de equipamentos) para o ano de 2023, incluindo manutenções, vistorias e inspeções (obras novas ou em andamento);
- Procedimentos referentes à suspensão ou interrupção de fornecimento de gás canalizado às unidades usuárias no ano de 2022;
- Procedimento e critérios para a definição do calendário para leitura dos medidores de gás, apresentação e vencimento da fatura ao usuário;
- Contratos de fornecimento e movimentação de gás canalizado relacionando os usuários contratantes, especificando as diferenças entre eles, o segmento de usuários que são abrangidos por cada tipo, quais foram os critérios adotados para a escolha referente ao usuário;
- Procedimentos da concessionária estabelecidos para o atendimento de situações emergenciais no sistema de distribuição de gás canalizado;
- Situações de atendimento da concessionária sobre pedidos para alteração da capacidade instalada de usuário no ano de 2022;
- Situações de atendimento sobre a participação financeira de terceiros interessados, em obras de extensão e/ou ampliação de rede de distribuição de gás canalizado no ano de 2022;
- Relatório de Programas Especiais referente ao ano de 2022;
- Relatórios estabelecidos nos arts. 40, 45 e 89 da Resolução Arce nº 60/2005;
- Serviços realizados no ano de 2022, referentes às vistorias/inspeções no sistema de distribuição de gás canalizado.

Após a checagem dos itens anteriormente indicados, foi emitido o Relatório de Fiscalização RF/CEE/0017/2023 e o Termo de Notificação TN/CEE/0001/2023, como resultado da ação de fiscalização programada. Nela, foram identificadas não-conformidades em relação à regulamentação vigente no que se refere aos seguintes assuntos:

- Indicadores de atendimento comercial, qualidade e segurança dos serviços e produtos;
- Procedimentos adotados pela concessionária nas situações de interrupção de fornecimento de gás;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

- Contratos de fornecimento e movimentação de gás canalizado;
- Relatório de resultados das vistorias e inspeções no sistema de distribuição de gás canalizado.

2.3.2. Regulação Econômica

No que se refere à regulação econômico-tarifária do serviço público de distribuição de gás natural, cumpre ressaltar que a Arce analisou e acolheu o Plano Plurianual de Negócios e de Estratégias da Cegás – 2023/2027 (Processo VIPROC nº 01084099/2023), bem como deu sequência à regulamentação do Mercado Livre de Gás Canalizado, conforme anteriormente mencionado.

Além disso, foi realizada a revisão da margem bruta da Cegás, formalizada no processo VIPROC nº 03899421/2023, submetido à apreciação do CDR em novembro de 2023.

2.3.3. Outros resultados

2.3.3.1 Ouvidoria

Importante também evidenciar o trabalho da Ouvidoria da Arce no setor de gás canalizado, tendo sido registrado, em 2023, um total de sete solicitações. Destas, quatro foram relacionadas a reclamações, uma a informação, um elogio e uma denúncia. As principais formas de contato foram aplicativo e e-mail, conforme se observa na figura abaixo, a qual apresenta o resumo das solicitações referentes ao serviço de gás canalizado tratadas pela Arce, extraídas do Painel da Ouvidoria, disponível no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Figura 7. Solicitações de ouvidoria para o serviço de gás canalizado recebidas no período de janeiro a dezembro/2023



2.3.3.2 Publicação de normativos

- **Resolução nº 02, de 09 de fevereiro de 2023:** aprova a revisão ordinária da margem bruta de distribuição de gás canalizado no Ceará, referente ao contrato de concessão firmado entre o Estado do Ceará e a Cegás.
- **Resolução nº 06, de 06 de julho de 2023:** define o percentual do repasse de regulação da Cegás para o primeiro semestre do exercício 2023.
- **Resolução nº 10, de 11 de outubro de 2023:** dispõe sobre a metodologia de cálculo da Tarifa de Uso do Serviço de Distribuição (TUSD) no Estado do Ceará.
- **Resolução nº 15, de 12 de dezembro de 2023:** define o percentual do repasse de regulação da Cegás para o segundo semestre do exercício 2023.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

2.4 Transporte rodoviário intermunicipal de passageiros

Cabe à Arce o papel de órgão regulador e gestor dos serviços do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará. Entre as principais atribuições, destaca-se a fiscalização sobre a prestação do serviço, o atendimento e provimento às reclamações dos usuários, além da expedição de normas regulamentares e definição dos valores das tarifas. Tudo isso em conformidade com o previsto na lei estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, com alterações observadas na lei estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018.

A partir das mudanças e posterior publicação da nova lei, as funções de poder concedente e de gestão dos serviços, antes exercidas pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran), foram transferidas para a Arce. Como resultado, a Agência passou a ter as seguintes responsabilidades: regular, explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação de serviços relativos ao transporte rodoviário intermunicipal.

2.4.1. Contexto operacional

Com base nas atividades do setor, o diagrama abaixo sintetiza a composição do Sistema Intermunicipal de Passageiros do Ceará, demonstrando a composição do sistema sob uma perspectiva mais abrangente.

Figura 8. Classificação dos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros



Nesse ponto, cabe destacar as diferenças operacionais entre o sistema metropolitano e o interurbano. O primeiro caracteriza-se por viagens pendulares, aproximando-se mais dos sistemas de transporte público urbano. Além disso, possui uma maior quantidade de paradas para embarque e desembarque, sendo as extensões de suas linhas menores. É permitido operar nesse sistema com ônibus dotados de carrocerias do tipo urbana e transportando passageiros em pé.

O serviço regular metropolitano é, como o próprio nome diz, aquele realizado entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente.

Divide-se em convencional e executivo, sendo a diferença do segundo para o primeiro o reduzido número de paradas, o transporte de passageiros somente sentados e realizado por veículo com ar-condicionado.

Já o serviço interurbano possui linhas mais longas com características rodoviárias, operando, em sua maioria, ônibus rodoviários e transportando passageiros geralmente sentados. O serviço regular interurbano presta-se ao transporte entre dois ou mais municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da RMF, sendo operacionalizado por ônibus com características fixadas pelo poder concedente. Esse serviço possui três subdivisões: convencional, executivo e leito. Essa subdivisão é baseada em aspectos como número de paradas e características do ônibus.

Por fim, os serviços complementares (tanto metropolitano como interurbano) são definidos como aqueles prestados mediante permissão a cooperativas para exploração do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, utilizando miniônibus, micro-ônibus, veículo utilitário de passageiros (VUP) ou veículo utilitário misto (VUM).

2.4.1.1 Serviço regular metropolitano

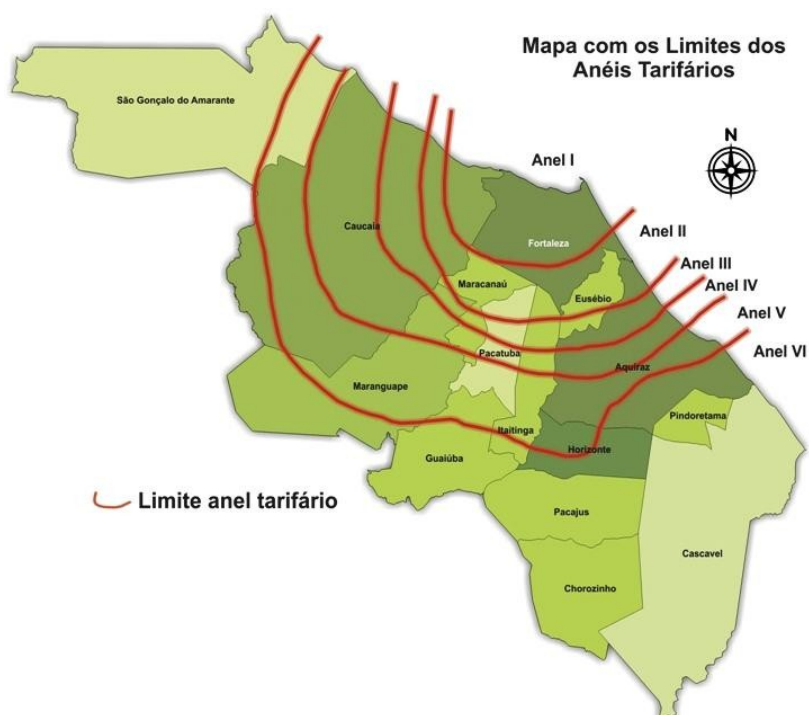
O serviço regular metropolitano foi composto, em 2023, por 73 linhas, sendo realizado por ônibus do tipo urbano com catraca e podendo transportar passageiros em pé. O quadro a seguir apresenta o quantitativo de linhas por transportadora.

Quadro 9. Linhas do Serviço Regular Metropolitano (2023)

TRANSPORTADORA	MUNICÍPIOS	QTDE DE LINHAS
Vitória	Caucaia	25
Viametro	Maracanaú, Maranguape	12
São Paulo	Maranguape	03
Anfrolanda	Maracanaú, Maranguape, Pacatuba, Guaiúba	13
São Benedito	Eusébio, Aquiraz, Itaitinga, Horizonte, Pacajus, Chorozinho	19
M. S. Turismo	Maracanaú	01
TOTAL		73

Em relação ao cálculo tarifário adotado na RMF, cabe destacar que a região é dividida em seis anéis tarifários, conforme ilustrado na figura a seguir.

Figura 9. Anéis tarifários serviço regular metropolitano



2.4.1.2 Serviço regular interurbano

No ano de 2009, o Governo do Estado realizou a licitação do serviço interurbano, dividindo o território do Ceará em oito áreas de operação. Atualmente, essas regiões são operadas por quatro empresas, conforme especificado no quadro que segue.

Quadro 10. Organização do serviço regular interurbano

ÁREA DE OPERAÇÃO	MUNICÍPIOS POLOS	CONCESSIONÁRIA	QTDE DE LINHAS
1	Aracati / Russas / Morada Nova / Limoeiro do Norte	São Benedito Autovia Ltda	21
2A	Itapipoca	Em processo de licitação (*)	-
2B	Baturité	Em processo de licitação (*)	-
3	Canindé / Crateús / Tauá	Consórcio Viação Princesa dos Inhamuns e Empresa Gontijo de Transportes Ltda	34
4	Sobral	Expresso Guanabara Ltda	20
5	Amontada / Quixadá	Expresso Guanabara Ltda	20
6	Iguatu	Expresso Guanabara Ltda	11
7	Crato / Juazeiro do Norte	Expresso Guanabara Ltda	12
8	Crajuubar (**)	Auto Viação Metropolitana Ltda	4
TOTAL			122

(*) Lote encontra-se em processo de licitação para concessão do Serviço Público Regular Interurbano de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará.

(**) Região Metropolitana do Cariri, formada pelo município de Crato, Barbalha, Juazeiro do Norte e Missão Velha.

Observa-se que se trata de um serviço amplo, atendendo toda a extensão territorial do Ceará. Contou, para isso, em 2023, com 122 (cento e vinte e duas) linhas, cuja origem e destino principal é o município de Fortaleza.

Ao longo do ano, foram transportados 10.113.176 passageiros, distribuídos de acordo com o quadro a seguir.

Quadro 11. Distribuição de passageiros por área de operação

ÁREAS DE OPERAÇÃO	PASSAGEIROS TRANSPORTADOS
Área 01	1.937.628
Área 2A	-
Área 2B	-
Área 03	1.382.730
Área 04	1.005.638
Área 05	812.390
Área 06	458.222
Área 07	763.465
Área 08	3.753.103
Total	10.113.176

Destaca-se, ainda, uma peculiaridade da região de Crato, Juazeiro do Norte e Barbalha (Crajobar): as linhas que atendem à localidade têm características metropolitanas, possuindo, assim, menores itinerários, com maior frequência de viagens e passageiros transportados, operando com ônibus do tipo urbano.

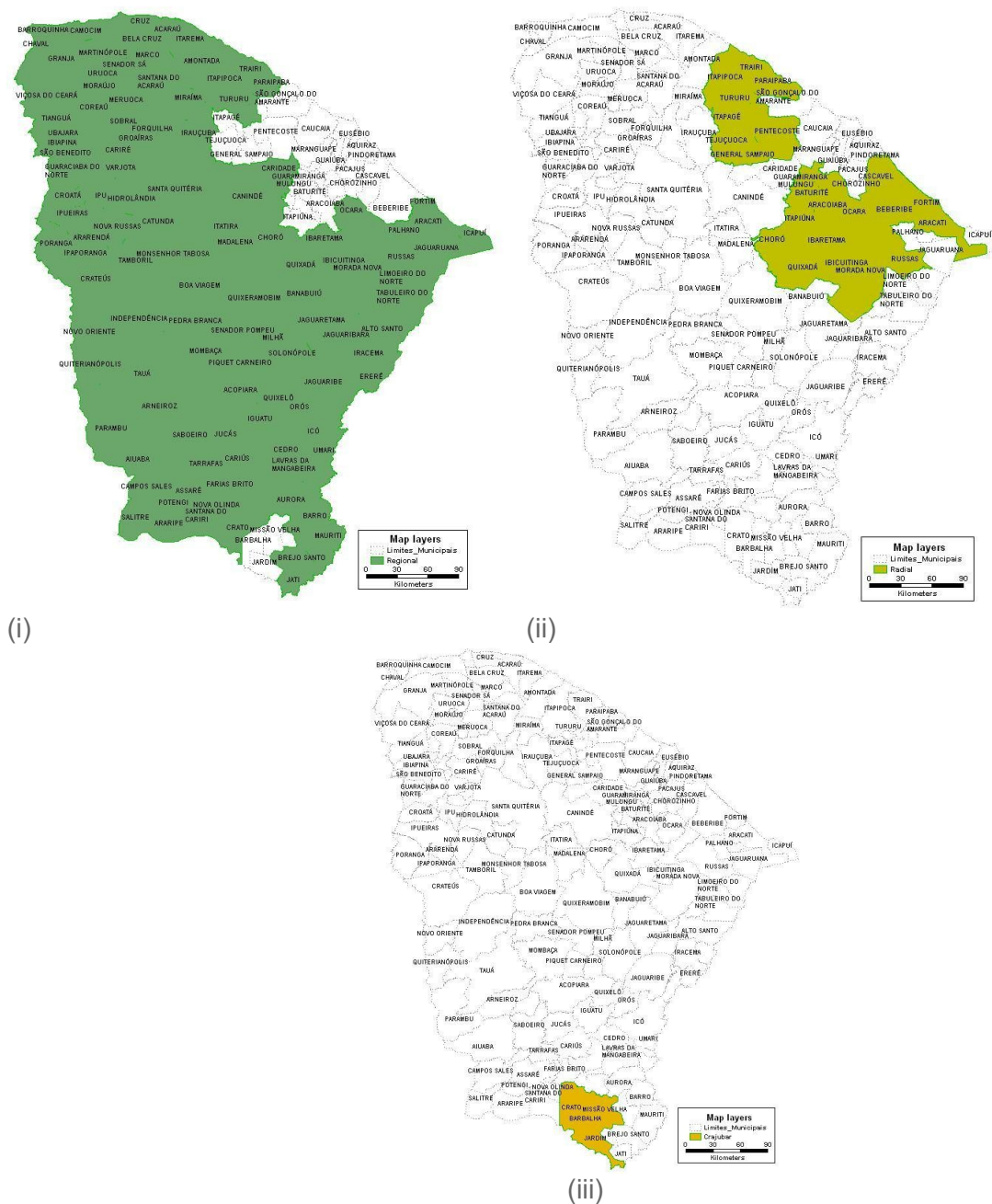
2.4.1.3 Serviço regular interurbano complementar

O serviço regular interurbano complementar é agrupado da seguinte forma:

- Serviço Complementar – Radial: Operação caracterizada por ligações radiais de extensão máxima de 165 km a partir do município de Fortaleza, excluindo-se as ligações internas na Região Metropolitana de Fortaleza.
- Serviço Complementar – Crajobar: Operação caracterizada pelas ligações dentro da Região Metropolitana do Cariri (RMC), formada pelos municípios de Crato, Juazeiro do Norte, Barbalha e Missão Velha.
- Serviço Complementar – Regional: Operação caracterizada pelas ligações entre os municípios do interior do Estado do Ceará, excetuando-se as ligações internas da RMC.

A tabela e o mapa a seguir apresentam maiores detalhes sobre esses serviços.

Figura 10. Mapas dos municípios servidos pelo serviço (i) regional, (ii) radial e (iii) regional Crajubar



Quadro 12. Informações gerais do serviço interurbano complementar

ITEM	CRAJUBAR	RADIAL	REGIONAL
% Área do Estado	2%	16%	89%
%População do Estado	6%	13%	51%
Nº Áreas de Operação	2	4	23
Nº Linhas	9	48	199
Nº Cooperativas	2	4	17
Nº Veículos	54	127	794

Como pode ser observado, o serviço regional abrange a maior parte do Estado, bem como a maior parcela da população, das cooperativas, dos veículos e das receitas. Por outro lado, o Crajubar possui menor parcela territorial do Estado, sendo uma região bastante intensa em viagens. Nesse contexto, conclui-se que o Crajubar possui linhas com menor extensão, tendo, em contraponto, uma frequência bastante elevada.

2.4.1.4 Passe Livre Intermunicipal

O Passe Livre Intermunicipal é um programa do Governo Estadual, sob responsabilidade da Arce, com base na lei estadual nº 16.710/2018, que confere à Agência Cearense as funções de poder concedente e de gestão dos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal.

Referido benefício é destinado a conferir gratuidade ao direito de assentos reservados nos serviços regulares convencionais (ônibus) e nos serviços regulares complementares (vans) às pessoas com deficiência e com hemofilia, comprovadamente carentes. Também terão direito, conforme a lei estadual nº 16.362/2017, pessoas vivendo com HIV e AIDS, devidamente diagnosticadas, mediante a comprovação documental oriunda da instituição em que é realizado o tratamento de saúde. Estes usuários, contudo, somente terão direito ao benefício no serviço regular metropolitano convencional e regular metropolitano complementar.

Verificadas as condições para concessão do benefício, a Arce expede um documento de identificação própria, fornecido pelo Governo do Estado do Ceará. Em 2023, foram expedidos 6.407 documentos. O benefício de gratuidade é previsto na lei estadual nº 16.050/2016, regulamentada pelo decreto estadual nº 32.137/2017. Outras informações sobre o Passe Livre Intermunicipal podem ser também acessadas no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/passe-livre-intermunicipal/>.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéa
CEP: • Fortaleza/CE
60.822-325

2.4.1.5 Programa VaiVem Livre

Em 2023, o Governo do Estado do Ceará estabeleceu um grupo de trabalho para desenvolver o Programa VaiVem Livre. Este programa constitui benefício tarifário subsidiado pelo poder público para garantir à população uma passagem de ida e uma de volta nos deslocamentos entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, podendo essa modelagem permanecer até a finalização do procedimento licitatório para prestação do serviço de transporte de passageiros na RMF.

O grupo de trabalho constituído, do qual a Arce foi parte integrante, elaborou os estudos preliminares com diversas alternativas para a implementação do programa, a fim de subsidiar as instâncias superiores na escolha do melhor modelo. Como resultado, em 18 de dezembro de 2023, foi sancionada a lei nº 18.628, instituindo o Programa VaiVem Livre no âmbito do serviço regular de transporte metropolitano da Região Metropolitana de Fortaleza.

O programa será executado em duas etapas. A primeira implica na concessão de subsídio aos operadores do sistema de transporte metropolitano quando do transporte de determinadas categorias de usuários previstas em decreto estadual. O art. 3º do Decreto nº 35.787, de 18 de dezembro de 2023, previu como beneficiários dessa primeira etapa estudantes, desempregados e beneficiados com assistência financeira dos Programas Ceará sem Fome e Mais Infância.

Em um segundo momento, as empresas serão remuneradas pela prestação de serviço, o que dará maior liberdade e segurança ao Estado e ao prestador do serviço para a implementação dessa política pública. Para essa segunda etapa, serão necessários novos estudos para detalhamento da forma de remuneração, nova política tarifária, nova rede e novas regras de operação, o que implicará em uma completa reformulação do serviço metropolitano.

2.4.2. Resultados da gestão do transporte intermunicipal de passageiros vinculados ao PPA

Os custos específicos do Programa VaiVem Livre foram previstos na ação orçamentária 20.922, executada integralmente no exercício, conforme se observa no quadro abaixo

Quadro 13. Indicadores da iniciativa 343.1.24 vinculados ao produto Vai e Vem concedidos

Iniciativa	343.1.24 - Promoção da Integração de Sistemas de Transporte Público Coletivo Intermunicipal de Passageiros
PRODUTO	Vai e Vem concedidos
PROGRAMADO	306.720
REALIZADO	1.712
INDICADOR DE DESEMPENHO	0,56%
VALOR ORÇADO	300.000
VALOR EXECUTADO	300.000
EXECUÇÃO PERCENTUAL	100%

Fonte: SPG e Ceará Transparente.

Em relação aos produtos realizados, considerando as incertezas relacionadas à data de início da execução do projeto – adiada mais de uma vez – e às categorias beneficiadas na primeira fase, observa-se que a projeção de entregas acabou por não refletir de forma adequada a execução real do benefício. Além disso, para concessão do benefício, é necessária a habilitação dos usuários, por meio da análise formal dos requisitos e expedição de cartão, o que também contribuiu para o atraso do início da sua concessão. Acrescente-se ainda o fato de se tratar de um projeto novo, sem histórico real de dados, o que pode ter levado a um dimensionamento a maior das entregas, dada a imprevisibilidade de adesão, pois o fato de um usuário ter perfil para ser habilitado como um beneficiário do programa não necessariamente implica na sua adesão.

No que concerne à execução financeira, por se tratar do mês de encerramento do exercício, com a disponibilização da ação orçamentária já no último dia disponível para empenho, optou-se por empenhar o valor total da ação, a ser inscrito como restos a pagar, para apuração após o encerramento do exercício. Registre-se contudo que o valor financeiro efetivamente executado na competência dezembro foi de R\$ 8.397,05, sendo R\$ 8.373,25 relativos ao serviço regular e R\$23,80, ao complementar. Desta forma, verifica-se que o valor efetivamente executado, ajustado somente em 2024, mostra-se adequado às entregas físicas. Entretanto o planejamento físico-financeiro acabou por projetar valores muito distintos da execução, o que se deve, especialmente, às imprevisões consideradas para início e adesão ao programa, conforme relatado anteriormente.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

2.4.3. Outras ações desenvolvidas

2.4.3.1 Publicações de normativos

- **Resolução nº 01, de 26 de janeiro de 2023:** acrescenta dispositivos da Resolução nº 07, de 13/05/2021, que dispõe sobre o registro das transportadoras e registro e vistoria dos veículos utilizados na prestação dos serviços de transporte.
- **Resolução nº 03, de 02 de março de 2023:** dispõe sobre os critérios e procedimentos para distribuição do aporte financeiro fornecido pela União para auxílio ao custeio da gratuidade de pessoas idosas no transporte coletivo metropolitano.
- **Resolução nº 04, de 04 de abril de 2023:** dispõe sobre o serviço eventual de fretamento turístico no Parque Nacional de Jericoacoara.
- **Resolução nº 05, de 13 de abril de 2023:** aprova o reajuste das tarifas do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, para as linhas da modalidade Serviço Regular Interurbano da área/lote 05.
- **Resolução nº 07, de 18 de agosto de 2023:** estabelece regras e procedimentos essenciais relativos à cobrança e inclusão na Dívida Ativa da Arce dos débitos oriundos do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado.
- **Resolução nº 11, de 1º de dezembro de 2023:** Aprova a revisão extraordinária das tarifas do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, para as linhas da modalidade serviço regular metropolitano.
- **Resolução nº 12, de 1º de dezembro de 2023:** dispõe sobre as regras e procedimentos para fins da operacionalização do subsídio tarifário conferido aos concessionários e permissionários do Sistema de Transporte Rodoviários Intermunicipal.
- **Resolução nº 13, de 12 de dezembro de 2023:** regulamenta a prestação de serviços de transporte intermunicipal de passageiros, para turismo de aventura (off-road), em circuito aberto, que façam parte de um roteiro interestadual.
- **Resolução nº 16, de 19 de dezembro de 2023:** aprova as regras e procedimentos relacionadas à operacionalização do Programa VaiVem Livre no âmbito do serviço regular de transporte de passageiros metropolitano da Região Metropolitana de Fortaleza.

- **Resolução nº 17, de 28 de dezembro de 2023:** aprova o reajuste das tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, para as linhas da modalidade Serviço Regular Interurbano.

2.4.3.2 Atendimento às transportadoras

Para viabilizar a operacionalização dos transportadores em conformidade com os normativos legais aplicáveis, bem como para o devido acompanhamento da operação, a Arce atende diariamente diversas demandas dos operadores. Dentre outros assuntos, destaca-se a renovação de registro de veículo realizada via Sistema Integrado de Transporte (SIT – Pedidos), a substituição de cooperados no serviço regular complementar, a criação de linhas, a criação/supressão de horários, a inclusão e a exclusão de veículos do sistema e o cadastro de transportadoras.

Parte dessas solicitações são realizadas por meio do Sistema Integrado de Transporte (SIT – Pedidos), disponível na Central de Serviços da Arce. As demais solicitações são direcionadas ao protocolo da Agência e tratadas no Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (SUITE).

2.4.3.3 Licitações

O funcionamento do serviço de transporte de passageiros na Região Metropolitana de Fortaleza é feito por autorização direta da lei estadual nº 16.460/2017 e da lei complementar estadual nº 187/2018.

Nos anos de 2012 a 2014, com vistas a reestruturar o sistema metropolitano com nova rede e política tarifária, a Arce foi convidada pelo Detran/CE – órgão gestor à época – para compor e coordenar grupo técnico que desenvolveu estudo técnico e minutas de editais para a licitação do serviço regular e do regular complementar. O processo foi iniciado, inclusive com a efetivação de audiências públicas, mas suspenso pelo Governo.

Em 2020, já no papel de órgão gestor e agência reguladora, a Arce retomou e atualizou os citados estudos, gerando novos editais de licitação (Viproc nº 01372279/2021 e Viproc nº 01372880/2021), os quais foram submetidos a audiências públicas. As minutas do serviço complementar chegaram a ser encaminhadas à PGE para publicação (Edital de Concorrência Pública nº 00322021/ARCE/CCC – Processo Administrativo 20210002), entretanto, não foram levadas adiante em função da crise no setor provocada pela pandemia do Covid-19. Com

reduções de demanda da ordem de 50% dos passageiros, o Conselho Diretor da Arce concluiu pela inviabilidade da licitação no período.

Apesar da retomada gradual dos serviços, os estudos e editais elaborados antes da pandemia ficaram obsoletos tanto em função do tempo decorrido como do efeito da crise para a demanda do serviço, que reduziu substancialmente. Com isso, foram prejudicadas as estimativas de demanda, de custos e de receitas futuras necessárias para a concessão (ou permissão) dos serviços.

Em 2023, o Governo do Estado do Ceará estabeleceu um grupo de trabalho para desenvolver o Programa VaiVem Livre, que, conforme já citado neste relatório, constitui benefício tarifário subsidiado pelo poder público para garantir à população uma passagem de ida e uma de volta nos deslocamentos entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, podendo essa modelagem permanecer até a finalização do procedimento licitatório para prestação do serviço de transporte de passageiros na RMF.

O procedimento licitatório em questão está em curso no exercício 2024, após conclusão, em tempo recorde, dos estudos e editais de licitação abrangendo as demandas atuais da RMF. Estima-se a declaração dos vencedores e a assinatura dos contratos ainda no 1º semestre deste exercício.

2.4.3.4 Ouvidoria

Com relação ao setor de transportes, a Ouvidoria da Arce segue com aumento significativo de solicitações, totalizando 26.063 ao longo do exercício 2023. Deste total, 98,1% foi referente a solicitações e 1,4%, a reclamações de serviço.

Os principais assuntos demandados foram passe livre intermunicipal, informações sobre aplicativos, passagens, protocolo de processos e carteira de estudantes, além do Programa VaiVem. Especificamente sobre reclamações dos serviços, as principais demandas registradas foram referentes a adiantamento/atraso/interrupção (60 reclamações), má conservação e limpeza (53 reclamações), alterações sem aviso prévio (52 reclamações), conduta inadequada de motoristas (49 reclamações) e gratuidades e descontos (37 reclamações).

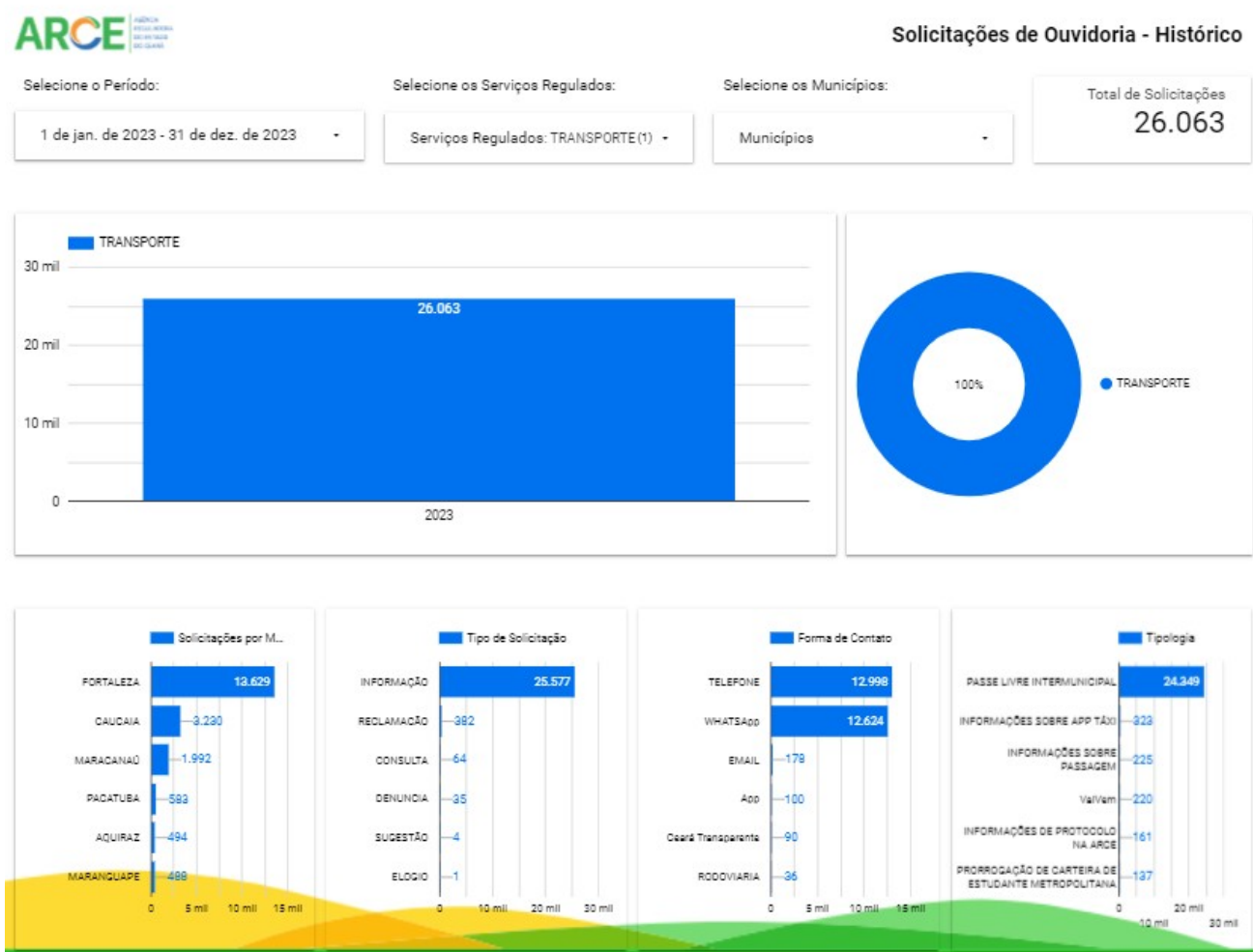
As alterações no serviço sem prévio aviso, apesar de revogadas as Resoluções Arce nº 269/2020 e nº 18/2021 – as quais, em momento excepcional de pandemia, permitiram que as empresas e cooperativas flexibilizassem seus horários – mantiveram-se com número crescente. Parte disso, contudo, deve-se ao fato de que algumas linhas estão em processo licitatório para

contratação de empresas de transporte para operação, com o que se espera resolver as reclamações que vêm sendo registradas. Ademais, para buscar mitigar essas questões, são realizadas reuniões quadrimestrais entre a Ouvidoria e a coordenadoria responsável, a fim de dar ciência das reclamações e propor ações.

As solicitações foram registradas, em sua maioria, por telefone, seguidas do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, e concentraram-se quase que integralmente na Região Metropolitana de Fortaleza.

A figura abaixo apresenta o resumo das solicitações de transporte tratadas pela Arce, que podem ser também obtidas no Painel da Ouvidoria da Arce, disponível no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Figura 11. Solicitações de ouvidoria para o serviço de transporte intermunicipal de passageiros recebidas no período de janeiro a dezembro/2023.



Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

2.4.3.5 Julgamento de infrações

Em 2023, foram emitidos 6.941 (seis mil, novecentos e quarenta e um) autos de infração nas fiscalizações diretas realizadas pelo Detran, o que representa uma média mensal aproximada de 578 (quinhentos e setenta e oito) autos referentes a infrações à legislação que rege o Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Em contestação a esses autos, o Núcleo de Julgamento de Infrações (NJI) da Arce recebeu 855 (oitocentos e cinquenta e cinco) processos administrativos para análise de Defesa Prévia, equivalentes a uma média mensal aproximada de 71 (setenta e um) processos. Vinculados a esses processos, 931 (novecentos e trinta e um) autos de infração foram contestados em 2023, o que representa uma média mensal de cerca de 78 (setenta e oito) autos. A relação auto de infração/contestação foi de 7, indicando que, em média, a cada 7 autos de infração expedidos, um é contestado.

Processos analisados

O NJI analisou 851 (oitocentos e cinquenta e um) processos no ano, com a elaboração dos respectivos relatórios de julgamento – média mensal de 71 (setenta e um) relatórios. Cabe ressaltar que o número de processos analisados representa cerca de 99,5% dos processos recebidos (855), o que evidencia a eficiência no processo de apuração das infrações de transporte.

No âmbito dos processos analisados (851), houve a manutenção do auto de infração (indeferido/intempestivo) em 676 (seiscentos e setenta e seis) processos (79%) com a emissão da respectiva “Notificação de Penalidade” ao transportador. Por conseguinte, o Núcleo deferiu 175 (cento e setenta e cinco) processos de “Defesa Prévia” (21%), os quais foram encaminhados para reexame e deliberação do Conselho Diretor, conforme estabelece o art. 7º da Resolução Arce nº 253/2019.

Deliberação do Conselho Diretor

Dos processos julgados pelo NJI, foram deliberados, pelo Conselho Diretor da Arce, 444 (quatrocentos e quarenta e quatro) processos de autos de infração de transporte, equivalentes a uma média mensal de 37 (trinta e sete) processos. Desse total, 43,9% (195 processos) tiveram os autos de infração (AITp) mantidos e 55,9% (248 processos) foram anulados. Em um processo, houve a prescrição do auto pertinente, o que representa 0,2% do total.

No tocante aos autos anulados, o Conselho decidiu pelo conhecimento e provimento do recurso em 27% dos processos analisados, em 28,6% decidiu ratificar a anulação proferida pelo

NJI e em 0,2% houve o deferimento do pedido de reconsideração. Em relação aos autos mantidos, foi deliberado o não provimento dos recursos em 34,5% dos processos, o não conhecimento em 6,3% e, em 3,2%, houve retificação à anulação proferida pelo NJI.

2.4.3.6 Regulação Econômica

No que se refere aos aspectos tarifários do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP), a Arce tem a atribuição de homologar reajustes, bem como de realizar revisões tarifárias, com vistas à modicidade das tarifas e manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Em 2023, destacaram-se as seguintes atividades:

- Reajuste das Tarifas de Transporte Rodoviário de Passageiros - STIP Interurbano Regular - Lote 5: Processo VIPROC nº 00177042/2023;
- Revisão Extraordinária das Tarifas de Transporte Rodoviário de Passageiros - STIP Metropolitano Regular: Processo VIPROC 05725410/2023;
- Reajuste das Tarifas de Transporte Rodoviário de Passageiros - STIP Interurbano Regular - Lotes 1, 3, 4, 6, 7 e 8: Processo NUP 13012.001298/2023-82;
- Reajuste das Tarifas dos Terminais Rodoviários Concedidos: Processo NUP 13012.000492/2023-41;
- Cálculo do Subsídio METROFOR, em observância ao disposto na Lei Estadual nº 17.505/2021): Processo NUP 08022.000043/2023-43.

3. Informações orçamentárias e financeiras

3.1. Receitas

Em 2023, a receita total da Arce foi da ordem de R\$ 39.800.424,52 (trinta e nove milhões, oitocentos mil, quatrocentos e vinte e quatro reais e cinquenta e dois centavos), dos quais R\$ 38.132.919,54 (trinta e oito milhões, cento e trinta e dois mil, novecentos e dezenove reais e cinquenta e quatro centavos) foram provenientes de arrecadação própria e R\$1.667.505,98 (um milhão, seiscentos e sessenta e sete mil, quinhentos e cinco reais e noventa e oito centos) de transferências correntes.

Os recursos de arrecadação própria foram provenientes das seguintes origens:

- Taxa de regulação e gestão do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, conforme lei nº 14.024/2007 e 16.710/2018;
- Taxa de regulação dos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário, nos termos da lei nº 14.394/2009;
- Repasse realizado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará (Cegás), conforme cláusula contratual prevista no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do serviço.
- Repasse realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), conforme previsto em contratos de metas, os quais pactuam as ações relacionadas à regulação do serviço de geração e distribuição de energia elétrica.

Já as transferências correntes tiveram as seguintes origens e finalidades:

- Repasse realizado pelo Tesouro Estadual para pagamento de subsídio tarifário;
- Repasse realizado pelo IPF/BIRD, decorrente de operações de crédito externas, geridas pelo Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (Ipece).

O quadro a seguir apresenta o detalhamento das receitas, conforme as origens acima elencadas.

Quadro 14. Receita arrecadada por origem – jan a dez/2023

Receita arrecadada		
Origem	R\$	%
Transporte	19.728.897,50	50
Saneamento	11.913.921,65	30
Gás Canalizado	2.588.089,75	7
Energia	1.809.939,77	5
Rendimentos	2.088.471,27	5
Repasse Tesouro – fonte 500	428.427,08	1
Repasse IPF/BIRD – fonte 754	1.239.078,90	3
Outras receitas	3.598,60	0,01
Total	39.800.424,52	100

3.2 Orçamento

O orçamento autorizado para o exercício 2023 foi de R\$ 37.781.260,00 (trinta e sete milhões, setecentos e oitenta e um mil, duzentos e sessenta reais), suplementado em R\$10.906.436,12 (dez milhões, novecentos e seis mil, quatrocentos e trinta e seis reais e doze centavos) ao longo do ano, tendo-se encerrado com um total de R\$ 48.687.696,12 (quarenta e oito milhões, seiscentos e oitenta e sete mil, seiscentos e noventa e seis reais e doze centavos).

O índice de execução do período foi de 80%, correspondente ao valor de R\$38.946.733,45 (trinta e oito milhões, novecentos e quarenta e seis mil, setecentos e trinta e três reais e quarenta e cinco centavos), distribuídos conforme detalhamento apresentado no Quadro 15.

Quadro 15. Execução de despesas por grupo - jan a dez/2023

Grupo de despesa	R\$	%
Manutenção	29.442.726,88	76
Finalístico	73.650,01	0,19
Investimentos	1.693.362,39	4
Subsídios	7.736.994,17	20
Total	38.946.733,45	100

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba
CEP: • Fortaleza/CE
60.822-325

Ressalta-se que a principal despesa da Arce está relacionada a pessoal próprio, totalmente alocada no programa de manutenção, independentemente de o servidor estar ou não lotado para a execução de atividade-fim da Agência. Com isso, tem-se uma alta concentração de gastos neste programa.

Importante observar, que na elaboração do PPA 2024-2027, foi solicitado que o empenho da folha de pessoal pudesse ser rateado entre os programas, a fim de melhor refletir a divisão das despesas entre eles. Sendo assim, a partir do exercício 2024, os registros contábeis referentes à folha de pessoal passaram a ser distribuídos entre os programas de manutenção e finalístico.

Relativamente aos investimentos, destaca-se valor despendido com consultorias para melhoria da gestão administrativa e regulatória, financiada com recursos do Banco Mundial. Trata-se de um montante total da ordem de R\$ 1.239.078,90 (hum milhão, duzentos e trinta e nove mil, setenta e oito reais e noventa centavos), distribuídos em dois projetos:

- Metodologia de controle regulatório dos ativos de saneamento e de distribuição de gás canalizado IPF-9006, realizada pela empresa Kroll Brazil, com valor empenhado em 2023 da ordem de R\$ 395.127,47 (trezentos e noventa e cinco mil, cento e vinte e sete reais e quarenta e sete centavos); e
- Modernização da Gestão e da Atividade Regulatória IPF-9006, realizada pela empresa Deloitte Touche Tohmatsu Limited, com valor empenhado em 2023 de R\$ 843.951,43 (oitocentos e quarenta e três mil, novecentos e cinquenta e um reais e quarenta e três centavos).

3.3 Subsídios tarifários e estudos

No exercício 2023, a Arce operacionalizou o repasse de quatro subsídios destinados ao custeio do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, brevemente listados abaixo.

1. Subsídio referente à gratuidade dos idosos disposta na emenda constitucional nº 123/2022, conforme termo de adesão assinado pelo Governo do Estado em 18 de outubro de 2022. Foi empenhada e paga despesa total de R\$ 4.007.835,49 (quatro milhões, sete mil, oitocentos e trinta e cinco reais e quarenta e nove centavos), em 2023, às concessionárias/permissionárias que atenderam às condições estabelecidas na Resolução

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Arce nº 14/2022. O subsídio foi proveniente de recursos do Governo Federal, repassados no exercício 2022.

2. Subsídio previsto na lei estadual nº 18.218/2022, referente à gratuidade no transporte do período eleitoral para o 2º turno das eleições 2022, sendo empenhado e pago um total de R\$ 429.158,68 (quatrocentos e vinte e nove mil, cento e cinquenta e oito reais e sessenta e oito centavos) em 2023, conforme valores comprovados e verificados pela Arce.

3. Subsídio tarifário previsto na lei estadual nº 18.560/2023 para o setor de transporte de passageiros, empenhado e pago com recursos próprios, no valor de R\$3.000.000,00 (três milhões de reais). Referido normativo autorizou a concessão de subsídio às operadoras do serviço de transporte rodoviário de passageiros, a fim de evitar majoração na tarifa das passagens da Região Metropolitana de Fortaleza.

4. Subsídio previsto na lei estadual nº 18.628/2023, que instituiu o Programa VaiVem Livre, concedendo passagens gratuitas a passageiros do serviço de transporte metropolitano de Fortaleza. Para execução desse programa, o orçamento da Arce foi suplementado em R\$300.000,00 (trezentos mil reais), correspondente à projeção de estudantes (primeiro grupo de passageiros beneficiados) a utilizar o sistema de transportes no mês de dezembro de 2023.

4. Considerações finais

O Relatório de Desempenho da Gestão aqui apresentado contemplou as ações realizadas no período de janeiro a dezembro de 2023, sob a gestão do Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão.

Foram abordadas as estratégias de atuação da Arce (seção 1), detalhadas as atividades executadas com os respectivos indicadores de desempenho (seção 2) e apresentados os recursos orçamentários e financeiros do exercício 2023 (seção 3). Não foram firmados convênios nem instauradas tomadas de contas especiais no período. Informações sobre recursos patrimoniais, infraestrutura e quadro de pessoal foram inseridas na seção 1.

De forma geral, observa-se que as metas propostas foram executadas conforme esperado, à exceção do setor de transportes, que se tem apresentado cada vez mais dinâmico, especialmente nas atividades voltadas à gestão do serviço. Os novos desafios postos, por vezes, exigem tamanho enfoque à execução que acabam por não refletir um adequado planejamento, o que, contudo, não tem interferido para a apresentação de resultados satisfatórios. Ainda assim, há que se destacar o trabalho de modernização da gestão iniciado em 2023, por meio de consultoria contratada com recursos externos, em que se busca aprimorar as ferramentas de gestão da Agência e, por conseguinte, melhor alinhar planejamento e execução.

Outro destaque do período foi a adoção integral do Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (SUITE), desenvolvido e gerido pela Secretaria de Planejamento e Gestão (Seplag), como ferramenta de trabalho para novos processos. Considerando que o sistema possibilita a tramitação de processos eletrônicos entre órgãos do Estado, o que não era possível na ferramenta anteriormente utilizada, desenvolvida para uso interno, tem-se observado maior celeridade processual, além de um reduzido número de impressões. Teve-se, portanto, um ganho de eficiência processual no período.

Em relação às metodologias de trabalho, a utilização de indicadores de monitoramento à distância aliada a checagens *in loco*, tem se mostrado, para alguns tipos de fiscalização das áreas de saneamento e energia, como o formato mais eficiente, de forma que devem ser analisadas algumas oportunidades de melhoria para esses setores.

Da mesma forma, a Agência deve envidar esforços, nos próximos anos, para adequar suas atividades aos novos desafios trazidos com a ampliação regulatória do setor de saneamento básico, em que a Arce passa a ser a única reguladora no Estado, bem como às adaptações legais

decorrentes da ampliação na prestação dos serviços locais de gás canalizado no Estado do Ceará.

Não obstante à constante necessidade de aprimoramento da Agência para que se mantenha atualizada para receber os novos desafios que se vêm apresentando, observa-se que a Agência tem conseguido apresentar um satisfatório resultado de suas atividades, na medida de suas possibilidades de atuação.

Fortaleza, 05 de abril de 2024.

João Gabriel Laprovítera Rocha

Agência Reguladora do Estado do Ceará

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambeba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325