

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

Relato Integrado
Exercício 2024

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, Cambéa, 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
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

Cássio Tersandro de Castro Andrade

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 - Cambéa
CEP: • Fortaleza/CE
60.822-325

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

PROCURADORIA JURÍDICA

Liliane Sonsol Gondim

Sumário

1. MENSAGEM INICIAL	5
2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL	6
2.1 Modelo de negócio e governança.....	9
2.1.1 Projeto de modernização da gestão e da atividade regulatória.....	12
2.2 Políticas e programas de governo.....	14
3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO	17
3.1 Estrutura de governança e estratégia.....	17
3.2 Resultados alcançados frente aos objetivos estratégicos.....	18
3.3 Canais de comunicação com a sociedade e as partes interessadas.....	19
3.4 Principais resultados do período.....	21
3.4.1 Fiscalização dos serviços regulados.....	21
3.4.2 Gestão do transporte intermunicipal de pessoas.....	30
3.4.3 Regulação econômica.....	36
3.4.4 Normatização.....	37
3.4.5 Ouvidoria e atendimento ao público.....	40
3.4.7 Pessoas.....	42
3.4.8 Patrimônio e infraestrutura.....	53
4. INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS	55
4.1 Receitas.....	55
4.2 Despesas.....	57
4.3 Transferências de recursos	58

1. MENSAGEM INICIAL

O ano de 2024 trouxe significativos desafios para a Arce. A partir de 1º de janeiro, a Agência passou a ser a única reguladora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos 184 municípios cearenses, abrangendo tanto os Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE's) quanto o saneamento rural. No setor de transporte, foram iniciados os trabalhos para a licitação do serviço de transporte de pessoas na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF), concluída com notável rapidez no segundo bimestre do ano. Além disso, a Agência editou uma resolução estabelecendo as regras para a prestação do serviço de distribuição de gás canalizado a consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores, bem como as condições para autorização de comercializadores desse serviço no Estado do Ceará, concedendo a primeira autorização para um agente comercializador no Estado.

Este relatório reflete os esforços contínuos da Arce em promover a gestão e a regulação eficazes e transparentes dos setores sob sua responsabilidade e apresenta os principais resultados do ano sob a gestão do Conselheiro Hélio Winston Leitão no período de 1º de janeiro a 23 de fevereiro e do Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha no período de 1º de março a 31 de dezembro.

Será destacado, nas próximas páginas, o alinhamento das estratégias internas ao Plano Plurianual (PPA) 2024-2027, que direciona o orçamento do exercício, evidenciando-se as entregas pactuadas com base nos resultados almejados pela população cearense e aferindo-se os indicadores de desempenho do período. Serão também evidenciadas as receitas e as despesas associadas, bem como as transferências de recursos realizadas no período.

Espera-se que os dados aqui apresentados contribuam para uma melhor compreensão das atividades realizadas pela Arce, reforçando o seu compromisso com a excelência regulatória no Estado do Ceará. Neste contexto, dá-se conhecimento ao Tribunal de Contas do Estado e demais interessados neste Relatório de Gestão, relativo às atividades desenvolvidas pela Arce durante o exercício 2024.

Fortaleza, março de 2025.

João Gabriel Laprovítera Rocha

2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

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.

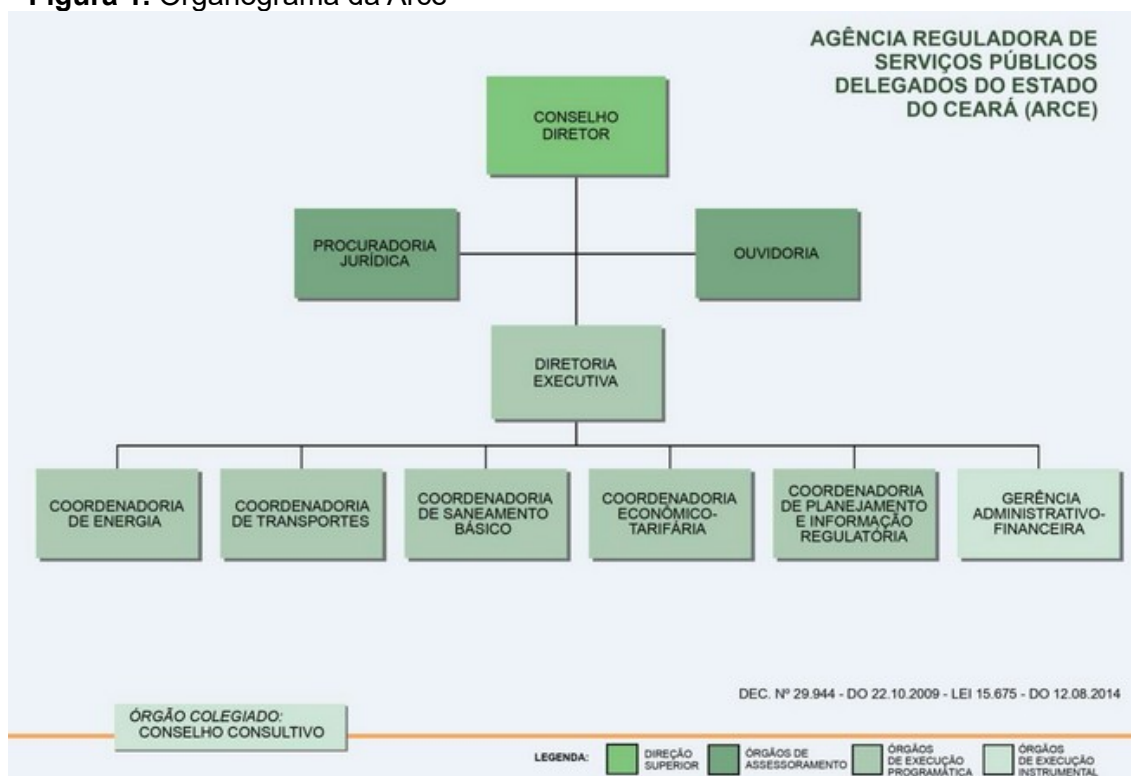
São atribuições básicas da Arce a regulação econômica, a regulação técnica e o atendimento aos usuários dos serviços públicos delegados à Agência. A partir da vigência da lei nº 16.710/2018, foi ainda acrescida, às atribuições da Arce, a gestão do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, 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 art.10-B da lei nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001.

O órgão deliberativo superior da Arce é o Conselho Diretor, organizado em regime colegiado e composto por sete Conselheiros. O Conselho reúne-se ordinariamente a cada 15 dias,

podendo também ser pautado para assuntos extraordinários. As reuniões são públicas e podem ser acompanhadas presencialmente, mediante inscrição prévia, ou de forma virtual pelos canais da Agência no Instagram e Youtube.

Ao Conselho Diretor, vinculam-se Procuradoria Jurídica, Ouvidoria, Diretoria Executiva e 5 Assessores para suporte à alta gestão. A Agência conta ainda com 1 Gerência e 5 Coordenadorias, que atuam na gestão administrativa e tecnológica, bem como na regulação dos serviços de energia elétrica, gás canalizado, saneamento básico, gestão e regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros e regulação econômico tarifária, 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/>

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

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, como parte do Projeto de Modernização da Gestão e da Atividade Regulatória, foram conduzidos estudos sobre a estrutura organizacional e a força de trabalho da Arce. A partir desses estudos, foram propostas diversas medidas visando ao alinhamento estratégico das estruturas organizacionais e de governança. Entre as iniciativas, destaca-se a criação das Câmaras Temáticas, instituídas pela Resolução nº 14/2024, como instrumento de apoio à gestão e à atividade regulatória. Essas câmaras atuam como espaços de debate e colaboração, com a participação de *stakeholders*, contribuindo para o fortalecimento da governança, da transparência e da qualidade regulatória, sem interferir ou se sobrepor às competências institucionais da Agência. Adicionalmente, seguem em discussão interna modelos alternativos de estrutura organizacional, desenvolvidos com base em análises internas e em *benchmarkings* de boas práticas adotadas por outras agências reguladoras.

Convém destacar que toda a identidade organizacional da Arce foi revisitada e atualizada no âmbito do projeto mencionado, sendo revisada a missão e a visão da Agência e preservados os valores institucionais. A partir de discussão participativa entre gestores e servidores da Arce, a Agência foi reposicionada frente as novas diretrizes e os novos objetivos estratégicos. Nos quadros abaixo, são exibidas as componentes da identidade organizacional em transição.

Quadro 1. Missão da Arce

MISSÃO

Quinquênio 2014-2018	Quinquênio 2024-2028
Promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços.	Promover a melhoria contínua dos serviços públicos regulados e o equilíbrio dos interesses dos usuários, do poder concedente e dos prestadores de serviços.

Fonte: Arce.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Quadro 2. Visão da Arce**VISÃO**

Quinquênio 2014-2018	Quinquênio 2024-2028
Ser reconhecida pela sociedade como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como agência de referência nacional.	Ser uma Agência inovadora, inclusiva, ágil e efetiva na regulação de serviços públicos e essencial nas discussões estratégicas destes serviços no Estado do Ceará.

Fonte: Arce.

Quadro 3. Valores da Arce**VALORES**

Quinquênio 2024-2028
Imparcialidade – Espírito de equipe – Transparência – Excelência – Compromisso – Proatividade – Diálogo

Fonte: Arce.

2.1 Modelo de negócio e governança

Conforme apresentado, a partir do Projeto de Modernização da Gestão e da Atividade Regulatória, foram realizadas discussões visando a revisão da cadeia de valor da Arce, incluindo metodologia de gestão de processos.

A cadeia de valor foi construída com base nas competências legais da Agência e na entrega de valores à sociedade, sendo os macroprocessos organizados em 3 categorias: finalísticos, suporte e estratégia e governança. Com base nos trabalhos internos já realizados, foi construída, na ilustração abaixo, a representação gráfica da cadeia de valor dos macroprocessos da Arce.

Figura 2. Cadeia de valor da Arce



Fonte: Arce.

Durante os trabalhos do Projeto de Modernização da Gestão, cada um dos 17 macroprocessos demonstrados na ilustração foram analisados e os processos mais relevantes foram mapeados para composição dos Manuais de Processos Organizacionais da Agência.

Ainda em 2024, ocorreram importantes marcos para o modelo de gestão da Arce com a expedição das Resoluções nº 16/2024 e 18/2024, tratando, respectivamente, do novo modelo de gestão da estratégia e da aprovação do Plano Estratégico Quinquenal 2024-2028. Ambas propostas também resultaram do Projeto de Modernização da Gestão e da Atividade Regulatória.

O Plano Estratégico aprovado consiste no conjunto de prioridades a serem executadas no quinquênio 2024-2028 pela Arce, cujo escopo foi elaborado com a participação dos servidores, colaboradores e gestores da entidade. O Conselho Diretor foi também envolvido nas discussões, especialmente na definição das diretrizes e validação das propostas. O processo de elaboração contou com levantamentos prévios, diagnóstico organizacional e *benchmarking*, utilizando a metodologia do BSC (*Balanced Scorecard*) e cascata de escolhas estratégicas.

De forma ilustrativa, o Mapa Estratégico está representado pela Figura 3, em que são apresentados os 14 objetivos estratégicos organizados em 4 pilares: Sociedade, Processos e Tecnologia, Pessoas e Recursos. Como desdobramento dos objetivos estratégicos, foram

definidas 49 iniciativas estratégicas cuja implementação e resultados devem ser monitorados a partir de 2025.

Figura 3. Mapa estratégico da Arce – quinquênio 2024/2028



Fonte: Arce.

A execução do Plano Estratégico deve estar alinhada com o Plano Anual de Atividades e Metas (PAM), instrumento de planejamento tático e operacional das atividades da Arce. O PAM reflete as prioridades definidas pela alta direção e contempla as ações a serem executadas durante o ano, com respectivas metas, indicadores, custos, vinculação ao PPA, dentre outros aspectos.

As metas pactuadas no PAM também são utilizadas para apuração anual de desempenho dos servidores da Arce e correspondente gratificação de 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.

Ainda sob a perspectiva da estratégia e governança, no ano de 2024, o Conselho Diretor da Arce aprovou a primeira versão da Agenda Regulatória para o biênio 2024-2025 (Resolução nº 11/2024). A Agenda Regulatória é um instrumento de planejamento, gestão e participação social que agrega transparência e previsibilidade ao processo regulatório. Trata-se de uma ferramenta de governança que determina os temas prioritários para o processo normativo, direcionando a atuação da Arce.

O instrumento é dividido em 5 eixos temáticos: Gestão, Institucional, Jurídico e Ouvidoria; Econômico, Financeiro e Tarifário; Saneamento Básico; Transportes; e Energia Elétrica e Gás Canalizado. No total, o documento contempla 28 propostas regulatórias que serão trabalhadas ao longo do biênio 2024-2025, as quais podem ser visualizadas no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2024/09/Agenda-Regulatoria-2024-2025.pdf>

Convém destacar que a Agenda Regulatória é produto do Projeto de Melhoria da Gestão e da Atividade Regulatória da Arce e foi elaborada utilizando diversas metodologias, como levantamento comparativo (*benchmarking*) das agendas regulatórias de outras agências reguladoras e debates das propostas preliminares pelo corpo técnico e diretivo da Arce.

A participação no processo foi ampliada pela realização de oficinas envolvendo o público externo com o objetivo de coletar suas percepções e prioridades para a regulação dos serviços. A Agenda Regulatória da Arce também foi submetida a audiência pública durante o ano de 2024. Todas estas ações envolveram entidades como concessionárias, universidades, órgãos de controle, Secretarias de Estado, dentre outras instituições públicas e privadas.

2.1.1 Projeto de modernização da gestão e da atividade regulatória

Nos últimos anos, a Arce tem sido demandada para novos desafios como, por exemplo, a regulação dos resíduos sólidos no Estado do Ceará, 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.

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 inicialmente conduzidos pela empresa de consultoria Deloitte Touche Tohmatsu Ltda, que atuou até junho de 2024. A partir do segundo semestre do ano, o projeto foi conduzido pela Assessoria do Conselho Diretor que agrega as funções de planejamento e desenvolvimento institucional, com o apoio da Comissão de Melhoria da Gestão instituída pela Portaria Interna nº 09/2024, especificamente criada para acompanhamento do Plano de Implementação deste projeto.

Estima-se que as iniciativas do Projeto de Melhoria da Gestão e da Atividade Regulatória sejam realizadas em 4 ondas de implementação com duração total de 36 meses. Dentre as ações realizadas em 2024, destacam-se:

- Formalização de solução alternativa para escritório de projetos (Comissão de Melhoria da Gestão – Portaria Interna nº 09/2024);
- Criação da Câmaras Temáticas (Resolução nº 14/2024);
- Atualização da metodologia de planejamento institucional e gestão da estratégia (Resolução 16/2024);
- Aprovação da Agenda Regulatória (Resolução nº 11/2024) e da metodologia de monitoramento e revisão da agenda regulatória (Resolução nº 21/2024);
- Melhoria do alinhamento dos instrumentos de planejamento institucional (Plano Estratégico, Agenda Regulatória, Plano Operacional e Plano Plurianual);
- Metodologia de gestão por processos aprovada (Resolução 18/2024) e expedição de dois Manuais de Processos Organizacionais;
- Realização de treinamentos internos.

Considerando que o período corresponde aos primeiros seis meses de execução do projeto, as ações desenvolvidas concentraram-se na promoção de uma mudança cultural na Arce, com foco no alinhamento às novas diretrizes e na formalização dos processos necessários à operacionalização das iniciativas. Apesar dos avanços, permanece a necessidade de evolução em outras etapas previstas no plano de implementação, visando à melhoria contínua e à consolidação das entregas. O apoio da alta direção permanece essencial, dado seu papel estratégico na

condução da transição para o novo modelo de gestão.

2.2 Políticas e programas de governo

O Plano Plurianual (PPA) é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, os objetivos e as metas da administração pública estadual para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as despesas relativas aos programas de duração continuada. O PPA declara as ações governamentais previstas para os próximos 4 anos, bem como as escolhas pactuadas com a sociedade, contribuindo para viabilizar o alcance dos resultados almejados pela população cearense.

O ano de 2024 foi o primeiro ano do PPA atualmente vigente para o ciclo de 2024 a 2027, em que a Arce figura como gestora do Programa de Regulação dos Serviços Públicos Delegados que integra o **“Eixo 4 – O Ceará que participa, planeja e alcança resultados”**.

As atividades finalísticas da Arce também contribuem para o **“Eixo 3 – O Ceará que preserva, convive e zela pelo território”**, participando com metas e entregas relacionadas ao Programa de Mobilidade, Trânsito e Transporte, sob gestão da Secretaria da Infraestrutura.

As atividades de suporte da Arce estão contidas nos programas específicos do PPA 2024-2027 para a gestão e manutenção do funcionamento da máquina administrativa comuns a todas as instituições da Administração Pública Estadual, direta e indireta. Estas ações também estão contidas no **“Eixo 4 – O Ceará que participa, planeja e alcança resultados”**, atendendo à metodologia estabelecida pela Secretaria de Planejamento e Gestão.

No quadro que segue, são apresentados, de forma sintética, o escopo das atividades da Arce previstas para o quadriênio do PPA atualmente vigente.

Quadro 4. Programas e ações da Arce para o PPA 2024-2027

PROGRAMA	OBJETIVO	AÇÕES VINCULADAS	PRODUTO ASSOCIADO
313 - Mobilidade, trânsito e transporte	313.2 - Diversificar a matriz de transporte.	Elaboração de estudos, planos e contratação de apoio técnico para participação de empresas privadas em projetos de mobilidade, trânsito e transporte / Realização de processo de licitação	Outorga concedida
	313.3 - Ampliar o acesso ao transporte público para a população cearense.	Concessão de passagens gratuitas pelo Projeto VaiVem Livre / Subsídios a concessionários e permissionários de transporte	VaiVem concedidos
421 - Gestão administrativa do Ceará	421.1 - Prestar serviços administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade.	Aquisição e instalação de material permanente / Realização de obras de reforma ou ampliação da estrutura / Aquisição e instalação de material permanente de TIC / Implementação de sistemas de TIC	Unidade administrativa estruturada
	421.1 - Prestar serviços administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade.	Pagamento de despesas de pessoal e encargos sociais / Manutenção dos serviços administrativos / Manutenção da área de TIC / Implementação de sistemas de TIC	Unidade administrativa mantida
	421.1 - Prestar serviços administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade.	Capacitação de agentes públicos para o desenvolvimento das atividades	Agente público capacitado
423 - Gestão e desenvolvimento estratégico de pessoas	423.1 - Prover o setor público de agentes qualificados para efetivo exercício.	Realização de concurso público	Concurso público realizado
437 - Regulação dos serviços públicos delegados	437.1 - Assegurar a qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.	Pagamento de despesas de pessoal e encargos sociais / Regulação técnica dos serviços de saneamento básico / Regulação técnica dos serviços de distribuição e geração de energia / Regulação técnica do serviço de distribuição de gás canalizado / Regulação técnica dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros	Fiscalização realizada
	437.1 - Assegurar a qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.	Elaboração, aprovação pelo CDR e encaminhamento da publicação no DOE	Documento emitido
	437.1 - Assegurar a qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.	Assistência técnica e estudos regulatórios	Documento elaborado
	437.1 - Assegurar a qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.	Emissão de ordens de serviço, termos de anuência e certificados de renovação de veículos e empresas	Documento de gestão emitido
	437.2 - Ampliar a transparência visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.	Recebimento, análise e encaminhamento das demandas dos usuários	Atendimento realizado

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

PROGRAMA	OBJETIVO	AÇÕES VINCULADAS	PRODUTO ASSOCIADO
	437.2 - Ampliar a transparência visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.	Realização de panfletagem, palestras e divulgação	Ação realizada
	437.2 - Ampliar a transparência visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.	Elaboração e impressão de relatórios anuais	Documento publicado

Fonte: Arce.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

3. GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E DESEMPENHO

3.1 Estrutura de governança e estratégia

A Arce possui uma estrutura organizacional enxuta, com poucos níveis de hierarquização funcional, estando os relacionamentos de autoridade devidamente regulamentados por leis e decretos específicos. Este desenho institucional permite a compreensão a respeito das interdependências entre as unidades setoriais e suas relações com as competências legais da Agência.

A estrutura de governança da Agência inclui o seu Conselho Diretor, que aprova as resoluções expedidas pela Arce, tanto de caráter técnico como administrativo, disciplinando normas internas e políticas regulatórias a serem aplicadas pelas setoriais da Arce. As decisões administrativas e financeiras vinculadas à gestão da Agência competem ao Presidente do Conselho Diretor.

As estratégias da Arce são traçadas em seu plano estratégico, abrangendo um horizonte de 5 anos e alinhando-se também às diretrizes gerais das políticas e programas de governo, dispostas no Plano Plurianual do Governo do Estado do Ceará. Para execução das entregas previstas nos instrumentos de planejamento estadual, bem como nos instrumentos de macroplanejamento da Arce, são programadas ações internas no Plano de Atividades e Metas (PAM) da Agência, em que é estabelecido o cronograma de execução, os responsáveis e os indicadores de desempenho.

O PAM é revisado semestralmente, podendo também ser submetido a revisão extraordinária em caso de mudanças nos responsáveis pela execução ou nas atividades internas, seja para inclusão, redução ou ajustes. Seu acompanhamento é realizado pela Assessoria do Conselho Diretor da Arce, sendo designada assessora específica para auxiliar no planejamento e monitoramento das atividades pactuadas. Após o encerramento do exercício, a Comissão de Avaliação de Desempenho procede à apuração e consolidação das entregas, submetendo o processo de avaliação ao Conselho Diretor.

Para os fins deste relatório, serão apresentados os macrorresultados da Agência, em sua maioria vinculados ao PPA 2024-2027, dada a sua integração ao orçamento geral do Estado e às escolhas pactuadas com a sociedade naquele instrumento.

3.2 Resultados alcançados frente aos objetivos estratégicos

Aos objetivos estratégicos do PPA apresentados no item 2.2, foram vinculadas ações e entregas, avaliadas por meio de indicadores de efetividade. No total, foram previstos 15 produtos para o exercício, cujo resultado será apresentado no Quadro 5.

Quadro 5. Indicadores do exercício 2024

		DESEMPENHO FÍSICO			DESEMPENHO FINANCEIRO		
Entrega	Meta Programada	Realizado no Período	% Execução	Lei	Lei + Crédito	Empenhado	% Execução
PROGRAMA DE REGULAÇÃO							
1939 - FISCALIZAÇÃO REALIZADA	200	69	34,5	R\$ 7.508.280,00	R\$ 7.678.280,00	R\$ 6.755.207,88	87,98
1962 - DOCUMENTO EMITIDO (NORMAS)	20	24	120	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0
2008 - DOCUMENTO ELABORADO (ESTUDOS)	7	12	171	R\$ 4.210.490,00	R\$ 2.935.488,94	R\$ 2.239.055,65	76,28
2231 - DOCUMENTO DE GESTÃO EMITIDO (TRANSPORTE)	8.802	11.244	126,61	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0
1890 - DOCUMENTO PUBLICADO (RELATÓRIO ANUAL)	1	0	0	R\$ 38.000,00	R\$ 38.000,00	R\$ 0,00	0
1914 - ATENDIMENTO REALIZADO (OUVIDORIA)	29.732	35.160	118,26	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0
1966 - AÇÃO REALIZADA (MINORIAS)	2	0	0	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00	R\$ 2.186,00	21,86
PROGRAMA DE MOBILIDADE							
2242 - VAI E VEM CONCEDIDOS	13.710.000	1.142.226	83,3	R\$ 50.000.000,00	R\$ 100.296.266,79	R\$ 99.886.866,79	99,5
2031 - OUTORGA CONCEDIDA	3	7	233,3	R\$ 50.000,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	0
2181 - TERMINAL RODOVIÁRIO IMPLANTADO	1	0	0	Orçamento Detran	Orçamento Detran	Orçamento Detran	60,4
2182 - TERMINAL RODOVIÁRIO ESTRUTURADO	1	0	0	Orçamento Detran	Orçamento Detran	Orçamento Detran	20
1939 - FISCALIZAÇÃO REALIZADA	6.107	3.879	63,5	Orçamento Detran	Orçamento Detran	Orçamento Detran	71
PROGRAMA ADMINISTRATIVO							
2271 - CONCURSO PÚBLICO REALIZADO	1	0	0	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 0,00	0
1885 - UNIDADE ADMINISTRATIVA ESTRUTURADA	1	1	100	R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00	R\$ 42.119,59	46,7
1888 - AGENTE PÚBLICO CAPACITADO	20	57	285	R\$ 134.899,00	R\$ 134.899,00	R\$ 32.455,59	24

Fonte: Arce.

3.3 Canais de comunicação com a sociedade e as partes interessadas

Ouvidoria

Subordinada ao Conselho Diretor, a Ouvidoria da Arce figura como principal meio de acesso para os usuários do Estado do Ceará que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou elogiar a Arce ou os serviços públicos sob gestão ou regulação da Agência.

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 gratuitos são oferecidos aos usuários, tais como, telefone, e-mail, atendimento pessoal e *WhatsApp*, também disponibilizados na página institucional da Arce: <https://www.arce.ce.gov.br/canais-de-acesso-2/>.

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).

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.

Com base nos dados registrados no Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA), a Arce disponibiliza para consulta um painel de informações relacionadas às suas solicitações de ouvidoria. Os dados são organizados a partir do uso da plataforma *Data Studio*, do Google, e podem ser acessados no seguinte endereço eletrônico: <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Em 2024, a Arce realizou eventos institucionais para melhoria do relacionamento com seus públicos interessados e aproximação com a sociedade por meio de ações educativas e informativas. Neste sentido, foi iniciado o projeto “Arce na Área” como um evento itinerante para apresentar os serviços que a Arce presta à população, incluindo atendimento *in loco* de demandas de ouvidoria. A edição de 2024 foi realizada na unidade do Vapt-Vupt em Messejana com o apoio da Secretaria de Proteção Social do Estado do Ceará (SPS).

Também em 2024, o projeto “Conexão Arce” foi criado para fortalecer a transparência e a imagem institucional da autarquia a partir de convênio e visitas guiadas de públicos selecionados, como instituições de ensino, associações, sindicatos, federações e outras entidades representativas. As visitas à Arce são personalizadas de acordo com o público, havendo demonstrações e palestras sobre a atividade regulatória da Agência. Em 2024, o evento foi realizado para a alunos do curso de Direito do Centro Universitário Farias Brito e outras entidades como a Universidade Federal do Ceará (UFC) e a Universidade Estadual do Ceará (Uece) foram sondadas para também participarem do Projeto.

As edições do Fórum Regulação e Cidadania de 2024 abordaram os temas “Hidrogênio Verde” e “Uso da Linguagem Simples no Serviço Público”. Estes eventos são uma iniciativa da Arce para educação e informação de grupos formadores de opinião sobre o ambiente dos setores de energia elétrica, saneamento básico, transporte intermunicipal e gás natural canalizado, bem como outros temas do cenário de economia, desenvolvimento e gestão pública no Estado do Ceará.

Lei de Acesso à Informação (LAI)

A Lei Estadual de Acesso à Informação, lei estadual nº 15.175/2012, regula o acesso a informações públicas no âmbito do Estado do Ceará. A legislação estadual vem complementar as disposições da Lei Geral de Acesso à Informação, lei federal nº 12.527/2011. Por meio do portal Ceará Transparente (<https://cearatransparente.ce.gov.br/>), são disponibilizadas informações aos cidadãos, podendo ser realizado pedido de acesso a informação, nesta mesma plataforma, para dados que não estejam disponibilizados no Portal da Transparência do Governo Estadual. Informações relativas ao acesso à informação na Arce podem ser obtidas no seguinte endereço eletrônico: <https://www.arce.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>.

Audiências públicas

Com o objetivo de ampliar a participação popular, promovendo a troca de informações entre todos os interessados na pauta regulatória da Agência, a Arce promove audiências públicas, na modalidade intercâmbio documental, podendo ser realizadas na forma presencial ou remota, mediante reunião pública.

As audiências públicas são divulgadas mediante Aviso de Audiência Pública publicado no

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

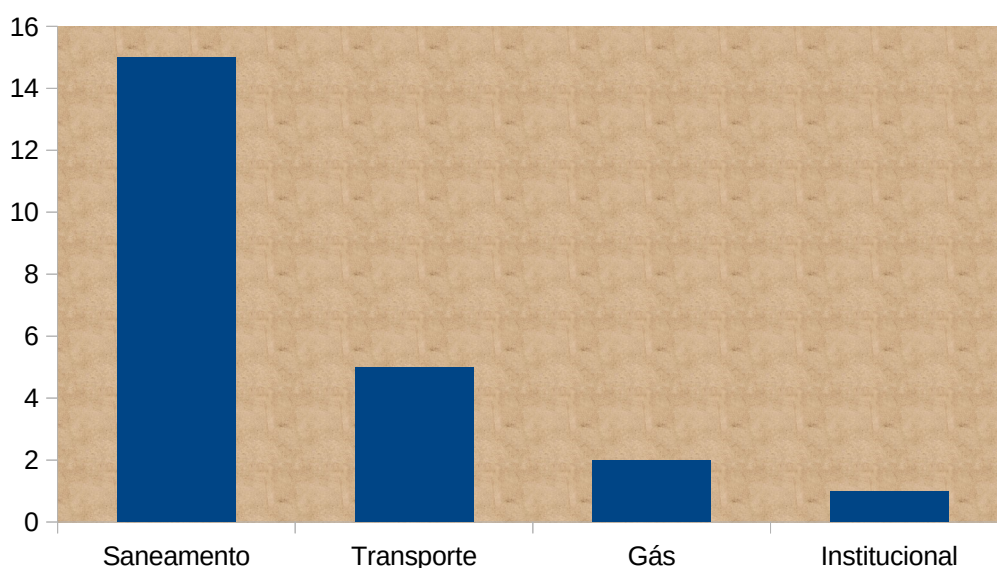
CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Diário Oficial do Estado (DOE) e divulgado na página institucional da Arce, onde são disponibilizadas as matérias que serão objeto de audiência pública.

Em 2024, a Arce realizou 23 audiências públicas de intercâmbio documental, com as temáticas apresentadas no Gráfico1. Informações sobre as audiências estão disponibilizadas no seguinte endereço eletrônico: <https://www.arce.ce.gov.br/servicos/audiencias-publicas/>.

Gráfico 1. Audiências públicas realizadas em 2024 por assunto



Fonte: Arce.

3.4 Principais resultados do período

3.4.1 Fiscalização dos serviços regulados

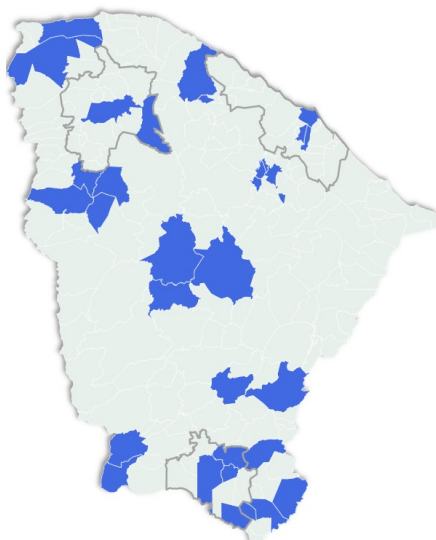
Em 2024, a Arce entregou **69 produtos** relacionados a ações de fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, distribuição de energia elétrica e gás canalizado.

No setor de **saneamento**, foram realizadas 48 fiscalizações envolvendo 37 municípios cujos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário são operados pela Cagece: Aratuba, Aurora, Baturité, Boa Viagem, Brejo Santo, Camocim, Campos Sales, Caririaçu, Crato, Fortaleza, Granja, Guaramiranga, Hidrolândia, Icó, Iguatu, Ipu, Ipueira, Itaitinga, Itapipoca,

Jaibara, Jardim, Juazeiro do Norte, Mauriti, Mulungu, Nova Russas, Pacatuba, Pedra Branca, Pindoretama, Porteiras, Quixeramobim, Russas, Salitre, Sobral e Uruburetama. Nessas ações, foram realizadas fiscalizações nos sistemas municipais de saneamento básico dos municípios de Brejo Santo, Caririaçu, Crato, Icó, Iguatu, Ipu, Jardim e Quixeramobim.

A figura abaixo apresenta os municípios visitados, podendo ser também acessada no endereço eletrônico [<https://www.arce.ce.gov.br/coordenadorias/saneamento/abastecimento-de-agua-e-esgotamento-sanitario/#p5>], em que podem ser ainda obtidas outras informações sobre este serviço regulado.

Figura 4. Mapa dos municípios que receberam ação de fiscalização dos SAA/SEE em 2024.



Fonte: Arce.

A meta estabelecida para o setor de saneamento básico em 2024 não foi atingida devido à suspensão do modelo de regulação baseado na exposição de indicadores de desempenho (fiscalização *sunshine*), que previa a elaboração de um Relatório de Fiscalização (Carta de Desempenho) para cada município do Estado. Esse modelo consistia no monitoramento e na divulgação de indicadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com o objetivo de promover a transparência e o controle social. Pensando na evolução desse modelo de acompanhamento dos serviços, a Agência está desenvolvendo uma nova abordagem para o monitoramento por indicadores, utilizando bases de dados disponíveis em instituições do Governo do Estado do Ceará.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

No setor de **energia**, a Arce concluiu 21 (vinte e um) produtos de fiscalização relacionados a geração e distribuição de energia elétrica e gás canalizado, envolvendo todo o Estado do Ceará. Os produtos englobaram: 11 (onze) relatórios de fiscalização de energia elétrica, 01 (um) relatório de fiscalização de gás canalizado, 02 (duas) notas técnicas, 03 (três) pareceres técnicos de manifestação a termo de notificação e 04 (quatro) exposições de motivos para emissão de auto de infração. A execução foi realizada acima do inicialmente planejado devido a aumento de demanda da Aneel por fiscalizações do setor de energia a partir de maio de 2024.

Nas seções que seguem, será apresentada a metodologia utilizada em cada uma das ações de fiscalização da Arce. Outras informações podem ser também obtidas na página institucional da Agência (www.arce.ce.gov.br).

Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água / Sistemas de Esgotamento Sanitário (SAA/SES)

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 pelos SAA/SES, incluindo a 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.

Atualmente, a metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende, quando for o caso: inspeções de campo, envolvendo o sistema de abastecimento de água (produção, tratamento, adução, reservação, distribuição, controle e qualidade da água) e o sistema de esgotamento sanitário (coleta, tratamento, disposição final e 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.

Destaca-se que, em novembro/2024, a Arce celebrou contrato com a empresa de consultoria MBS Estratégias e Sistemas Ltda., financiado com recursos do Banco Mundial, visando aprimorar os processos de controle, fiscalização e certificação das informações relativas aos serviços de saneamento básico. O contrato tem valor global de R\$378.877,95 e vigência até outubro/2025, a partir de quando deve ser normatizada a metodologia revisada.

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, na metodologia atual, são expedidas determinações e/ou recomendações pelas não-conformidades identificadas na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, 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;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

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 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.

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.

Fiscalização dos serviços de 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 termoeletricas 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 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. São realizadas, 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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

contratos de fornecimentos de produtos, materiais e serviços firmados e o avanço do processo de licenciamento ambiental.

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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

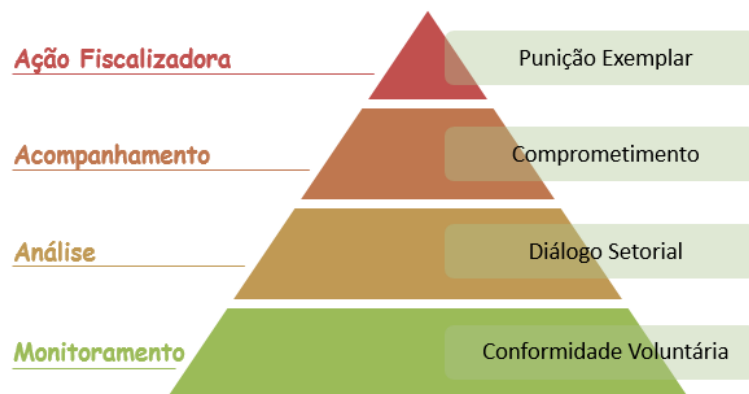
Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N - Cambéba

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

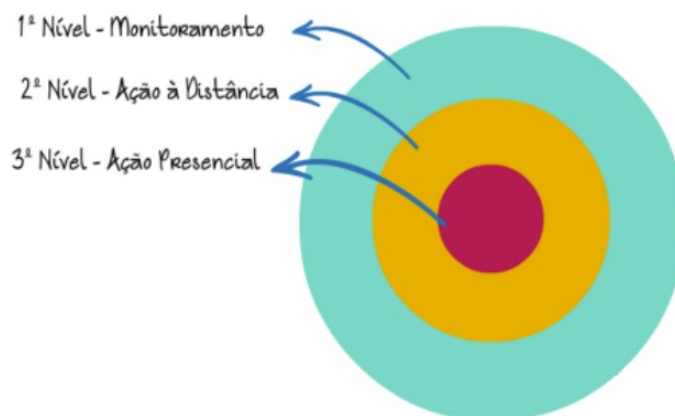
uma visão estratégica com enfoque na prevenção e na utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseada em evidências. Em um contexto baseado nesse conceito, busca-se graduar as ações de fiscalização conforme a resposta dos agentes aos comandos regulatórios, conforme representado na figura abaixo. A figura seguinte apresenta o modelo de fiscalização da SFG, baseado nos três níveis de ação.

Figura 5. Pirâmide *Compliance* – Fiscalização Responsiva



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

Figura 6. Modelo de fiscalização de 3 níveis da SFG/ANEEL



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

Fiscalização dos serviços de 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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

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.

Fiscalização do serviço de distribuição de gás canalizado

A Arce realiza uma ação de fiscalização anual para o serviço de distribuição de gás canalizado. Esta ação programada tem por objetivo aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes, sendo verificados 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, incluindo manutenções, vistorias e inspeções (obras novas ou em andamento);
- Procedimentos referentes à suspensão ou interrupção de fornecimento de gás canalizado às unidades usuárias;
- 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, as diferenças entre eles, o segmento de usuários abrangidos por cada tipo e 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;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

- Situações de atendimento da concessionária sobre pedidos para alteração da capacidade instalada de usuário;
- Situações de atendimento sobre a participação financeira de terceiros interessados, em obras de extensão e/ou ampliação de rede de distribuição de gás canalizado;
- Relatório de Programas Especiais;
- Relatórios estabelecidos nos arts. 40, 45 e 89 da Resolução Arce nº 60/2005;
- Serviços realizados no ano referentes às vistorias/inspeções no sistema de distribuição de gás canalizado.

3.4.2 Gestão do transporte intermunicipal de pessoas

O Sistema Intermunicipal de Passageiros do Ceará é composto pelo serviço metropolitano – que se restringe aos deslocamentos realizados entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) – e pelo serviço interurbano, relacionado ao transporte de pessoas entre dois ou mais municípios cearenses, em que pelo menos um deles esteja localizado fora da RMF.

O serviço regular metropolitano caracteriza-se por viagens pendulares (viagem diária de ida e volta), 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 pode ser prestado por transporte convencional e executivo, sendo a diferença do segundo para o primeiro o reduzido número de paradas, o transporte de passageiros somente sentados e a obrigatoriedade de ar-condicionado nos veículos.

Já o serviço regular interurbano possui linhas mais longas com características rodoviárias, operando, em sua maioria, com ônibus rodoviários e transportando passageiros geralmente sentados. Tomando por base o número de paradas e as características dos ônibus que operam esse serviço, ele pode ser subdividido em convencional, executivo e leito.

Para atendimento a percursos com menor demanda de passageiros, com trajetos mais curtos ou com vias de acesso mais difícil para os ônibus, utilizam-se, ainda, os serviços complementares, tanto metropolitanos como interurbanos, 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).

Figura 7. Classificação dos serviços regulares de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros



Fonte: Arce.

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 é realizada por meio do Sistema Integrado de Transporte (SIT – Pedidos), disponível na Central de Serviços da Arce (<https://www.arce.ce.gov.br/central-de-servicos/>). As demais solicitações são direcionadas ao protocolo da Agência e tratadas no Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica (SUITE).

Em 2024, a Arce realizou 5.544 renovações de registro de veículos do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros por meio do sistema SIT – Pedidos. Além disso, a Agência analisou aproximadamente 5.700 processos por meio do SUITE, totalizando **11.244 documentos** emitidos relacionados à gestão do transporte intermunicipal de passageiros. Esses documentos incluem a emissão de Certificado de Registro da Transportadora, Certificado de

Registro de Veículos, Ordens de Serviço (que contêm informações sobre horários, preços e seccionamentos, divulgadas no site da Arce e afixadas em terminais e veículos), entre outros.

Passe Livre Intermunicipal

O Passe Livre Intermunicipal é um programa do Governo Estadual, sob responsabilidade da Arce, 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 têm direito ao benefício pessoas vivendo com HIV e AIDS, devidamente diagnosticadas, mediante a comprovação documental oriunda da instituição em que é realizado o tratamento de saúde, na forma da lei estadual nº 16.362/2017. Estes usuários, contudo, somente terão direito ao benefício no serviço metropolitano.

Verificadas as condições para concessão do benefício, a Arce expede um documento de identificação própria, fornecido pelo Governo do Estado do Ceará. Em 2024, foram expedidos cerca de **6.564 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 obtidas no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/passe-livre-intermunicipal/>.

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 duas passagens gratuitas por dia – uma de ida e uma de volta – nos deslocamentos entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza.

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 RMF.

O programa está em execução desde dezembro/2023, atendendo estudantes de instituições públicas e privadas, bem como pessoas desempregadas que necessitam se deslocar

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

na RMF. Em outubro/2024, teve início a segunda fase, que ampliou o benefício para desempregados em busca de emprego em municípios da RMF diferentes de sua residência. Nessa etapa, foram contempladas 238 pessoas, totalizando 2.784 viagens gratuitas. No acumulado do ano para o programa, foram concedidas **1.142.226 passagens**, beneficiando 7.915 usuários, entre estudantes e desempregados.

Maiores informações sobre o programa podem ser obtidas no seguinte endereço eletrônico: <https://www.vaivem.ce.gov.br/>.

Julgamento de infrações

Na condição de gestora do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, compete à Arce a análise e o julgamento das defesas contra os autos de infração de transporte (AITp) emitidos em decorrência das ações de fiscalização. Por força de convênio de cooperação, as atividades de fiscalização são realizadas pelo Detran.

Em 2024, foram expedidos 5.568 AITp, sendo protocoladas **defesas prévias** referentes a **714** deles (13%). Foram emitidos 557 relatórios de julgamento pelo Núcleo de Julgamento de Infrações da Arce (NJI), representando uma média mensal de 46 relatórios. Destaca-se que, do total de defesas prévias protocoladas, 132 não foram analisadas em razão de desistência legal para parcelamento dos débitos e 2 foram arquivadas devido à existência prévia de processos com o mesmo objeto. Desta forma, tem-se um indicador de análise de 96% das defesas protocoladas no exercício.

Além disso, em atenção ao art. 7º da Resolução Arce nº 253/2019, 282 processos foram deliberados pelo Conselho Diretor da Arce após reexame necessário.

Licitações

Até 2023, o serviço de transporte de pessoas na Região Metropolitana de Fortaleza era prestado com base em autorização direta, nos termos 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 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, no âmbito do grupo de trabalho responsável pelo desenvolvimento do Programa VaiVem Livre, foi revisado o modelo jurídico para prestação do serviço de transporte de pessoas na RMF. Como resultado, propôs-se a prestação direta pelo Estado, por meio da contratação de empresas para operar o transporte de acordo com horários, itinerários e demais condições estabelecidas pelo poder público. Nesse modelo, as empresas seriam remuneradas por quilômetro rodado, e a receita de bilhetagem passaria a ser incorporada como receita pública.

O procedimento licitatório em questão foi iniciado em 2024 e concluído no 2º bimestre do exercício. Foram realizadas **duas licitações**: uma para o serviço regular, dividida em três grupos, e outra para o serviço complementar, organizada em quatro grupos. Ambas as licitações obtiveram êxito, resultando na assinatura de sete contratos.

A outorga concedida para a RMF contemplou todos os municípios da região metropolitana, inclusive do litoral oeste. A licitação dos serviços para a região de Baturité será reprogramada e a região será atendida por adequação (seccionamento) da linha Fortaleza/Canindé até a realização da licitação.

Ações compartilhadas com outros órgãos

Dentre as ações previstas no PPA 2024-2027, no âmbito do Programa de Mobilidade, existem entregas realizadas em parceria com o Detran, gestor do serviço até 2018, e executadas com recursos orçamentários daquele órgão. São elas: terminal rodoviário implantado, terminal rodoviário estruturado e fiscalização realizada.

Em relação à entrega **terminal rodoviário implantado**, o Detran registrou a realização de obras em 6 terminais: Paracuru, Barbalha, Horizonte, Tamboril, Granja e Forquilha. O estágio de execução ao final do exercício 2024 será apresentado no quadro abaixo. As entregas relacionadas aos terminais que constam com 100% da obra concluída não foram computadas devido à existência de pendências na finalização dos contratos, a exemplo de pagamentos de reajustes e análise de prestações de contas.

Quadro 6. Terminais rodoviários com obra em andamento

TERMINAL	PERCENTUAL DE EXECUÇÃO DA OBRA
Paracuru	100%
Barbalha	98%
Horizonte	62%
Tamboril	95%
Granja	100%
Forquilha	100%

Fonte: Detran

Em relação à entrega **terminal rodoviário estruturado**, o Detran registrou a realização de reformas e ampliações em 2 terminais: Canindé e Boa Viagem. O primeiro teve a obra integralmente concluída, porém ainda em fase de formalização da entrega definitiva do objeto. O segundo teve 95% dos serviços executados até dezembro/2024.

Em relação à entrega **fiscalização realizada**, foram concluídas, em 2024, 3.879 fiscalizações diretas do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. As fiscalizações são realizadas pelo Detran – por meio de convênio de cooperação técnica com a Arce – e as informações são repassadas mensalmente à Agência pelo Núcleo de Fiscalização de Transporte do Detran.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

3.4.3 Regulação econômica

Dentre as atribuições da Arce estabelecidas na lei nº 12.786/1997, consta a regulação econômica dos serviços públicos delegados, por meio da definição de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção. Esse processo busca, simultaneamente, incentivar investimentos privados e garantir tarifas justas e acessíveis para os usuários.

Nesse contexto, a Arce conduz estudos e estabelece normas para a revisão e o reajuste das tarifas dos serviços de transporte intermunicipal de pessoas, saneamento básico e esgotamento sanitário, além de revisar a margem bruta da Companhia de Gás do Ceará (Cegás).

Em 2024, alinhada a essas atribuições, a Arce concluiu:

- 2 reajustes tarifários do serviço de transporte complementar interurbano de passageiros;
- 2 revisões ordinárias da margem bruta da Cegás;
- 5 reajustes tarifários do setor de saneamento básico;
- 2 notas técnicas do setor de saneamento básico, abordando, respectivamente, os procedimentos tarifários para a prestação dos serviços e os critérios para apuração dos ingressos e das receitas líquidas da Tarifa de Contingência pela Cagece.

Além dessas iniciativas, a Arce possui contrato em andamento, financiado pelo Banco Mundial, com o objetivo de avaliar a base de ativos regulatória da Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) e da Cegás. O contrato foi firmado com a empresa de consultoria especializada Kroll, tendo sido concluídos e pagos, em 2024, os produtos 1 e 2, referentes às experiências/metodologia e aos laudos de avaliação da base de ativos regulatórios, respectivamente. No encerramento do exercício, o produto 3 (Manual) estava em fase de revisão, enquanto o produto 4 (Normatização) estava em desenvolvimento. O contrato foi prorrogado por mais seis meses para incluir a análise das contribuições de audiência pública, essencial para a finalização dos últimos produtos: Treinamento e Plano de Implementação.

A Arce analisa, ainda, o Programa Anual de Investimentos Especiais da Enel Ceará, previsto em cláusula do contrato de concessão que obriga a empresa a destinar um percentual de seu faturamento líquido com a venda de energia elétrica para investimentos especiais de interesse do Estado do Ceará. Seguindo a metodologia estabelecida nas normas regulamentares do

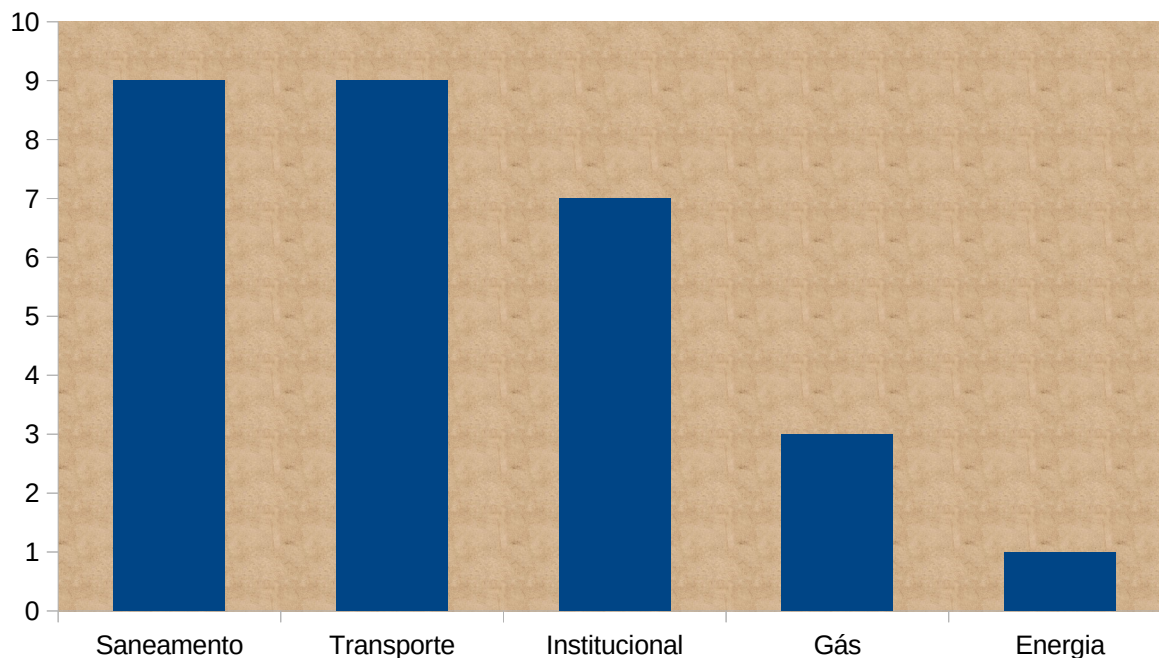
programa, a Arce valida, por meio de parecer técnico, o valor a ser aplicado. Atualmente, o cálculo final considera o valor resultante da soma de 1% do faturamento líquido de venda da companhia com 2% da conta contábil “Recuperação do Ativo Regulatório”. No exercício, foi elaborada uma nota técnica sobre o tema.

3.4.4 Normatização

A expedição de resoluções e instruções nos limites das competências da Arce, inclusive com a fixação de prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas, é competência institucional prevista no rol de atribuições da Agência, constante em sua Lei de Criação. No exercício dessa competência, o Conselho Diretor aprova os normativos aplicáveis e expede as resoluções da Arce.

Em 2024, foram publicadas **29 resoluções** relacionadas aos setores de atuação da Arce e a questões institucionais, especialmente as decorrentes do Projeto de Melhoria da Gestão, conforme temas apresentados no Gráfico 2.

Gráfico 2. Resoluções expedidas em 2024 por assunto



Fonte: Arce.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

A íntegra das resoluções pode ser acessada no endereço eletrônico <https://www.arce.ce.gov.br/download/resolucoes-arce/> e as ementas estão detalhadas no Quadro 7.

Quadro 7. Resoluções expedidas pela Arce em 2024.

RESOLUÇÃO	EMENTA
01/2024	Atualiza o disciplinamento do processo de credenciamento e renovação de empresas de vistoria de veículos do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP/CE).
02/2024	Aprova o reajuste tarifário do serviço de transporte de passageiros complementar interurbano.
03/2024	Disciplina o repasse para remuneração das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Arce.
04/2024	Aprova a revisão ordinária da margem bruta da Cegás.
05/2024	Estabelece as pendências e restrições geradas por multas e outras irregularidades no setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.
06/2024	Dispõe sobre as regras para prestação do serviço de distribuição de gás canalizado para os consumidores livres, os autoprodutores, os autoimportadores e autorização do comercializador.
07/2024	Dispõe sobre os procedimentos e a metodologia de cálculo do reajuste anual das taxas de embarque nos terminais rodoviários Engº João Tomé, Antº Bezerra e Messejana de Fortaleza.
08/2024	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.
09/2024	Institui a Política de Gestão de Riscos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará.
10/2024	Disciplina os procedimentos para lançamento e pagamento do repasse para remuneração das atividades de regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela ARCE.
11/2024	Aprova a Agenda Regulatória da Arce para o biênio 2024-2025.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

RESOLUÇÃO	EMENTA
12/2024	Estabelece a Agenda de Transição para a regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pela ARCE, nos termos das Resoluções nº 1 das Microrregiões de Água e Esgoto Centro Norte, Centro Sul e Oeste do Estado do Ceará.
13/2024	Aprova a antecipação da Revisão Extraordinária da tarifa média dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário da Companhia de Água e Esgoto do Ceará, sujeitos à fiscalização e regulação por parte da ARCE.
14/2024	Dispõe sobre a criação e o funcionamento das Câmaras Temáticas do Conselho Diretor da Arce.
15/2024	Aprova os procedimentos e a forma de cálculo da remuneração mensal dos prestadores de serviço de transporte metropolitano regular e complementar.
16/2024	Aprimora os procedimentos do processo de Gestão da Estratégia e do Plano Tático Operacional da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, altera a Resolução nº 143, de 24 de novembro de 2010, e institui o Guia Metodológico de Gestão da Estratégia e do Plano Tático Operacional.
18/2024	Aprova o Plano Estratégico quinquenal da Arce para o ciclo 2024 a 2028.
19/2024	Institui a gestão de processos organizacionais e os Manuais dos Macroprocessos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce.
20/2024	Dispõe sobre as regras e os procedimentos relacionados à operação da segunda fase do Programa VaiVem no âmbito do Serviço Regular de Transporte de Passageiros Metropolitano, da Região Metropolitana de Fortaleza.
21/2024	Institui os procedimentos de elaboração, acompanhamento e revisão da Agenda Regulatória da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce.
22/2024	Aprova o reajuste tarifário aplicável à tabela de tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Granja (SAAE-Granja), bem como aos serviços indiretos vigentes, exceto os valores de sanções e multas, sujeitos à fiscalização e regulação por parte da ARCE.
23/2024	Altera a Resolução nº 107, de 04 de fevereiro de 2009, que disciplina os procedimentos gerais a serem adotados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará - ARCE, nas ações de fiscalização de concessionária de energia elétrica, nas reclamações de usuários e dá outras providências.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

RESOLUÇÃO	EMENTA
24/2024	Estabelece procedimentos para fins da operacionalização da concessão da gratuidade no Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em dias de eleições, plebiscitos e referendos no Estado do Ceará.
25/2024	Dispõe sobre as regras e os procedimentos para apuração dos ingressos e receitas líquidas auferidas da Tarifa de Contingência, bem como o uso, para fins de modicidade tarifária, dos saldos contábeis não comprometidos e/ou não prestado contas da referida tarifa, pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), e dá outras providências.
26/2024	Aprova o reajuste tarifário aplicável à tabela de tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Pindoretama (SAAE-Pindoretama), bem como aos serviços indiretos vigentes, exceto os valores de sanções e multas, sujeitos à fiscalização e regulação por parte da ARCE.
27/2024	Aprova o reajuste tarifário aplicável à tabela de tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Canindé, bem como aos serviços indiretos vigentes, exceto os valores de sanções e multas, sujeitos à fiscalização e regulação por parte da ARCE.
28/2024	Dispõe sobre procedimentos gerais para regulação tarifária dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário com prestação direta, revoga a Resolução n.º 16, de 28 de novembro de 2022, da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS-CE, que estabelece condições, procedimentos e metodologias de cálculo aplicáveis aos processos de fixação, reajuste e revisão tarifária dos prestadores de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios associados à ARIS CE, e dá outras providências.
29/2024	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.
30/2024	Aprova o reajuste das tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, para as linhas da modalidade Serviço Regular Interurbano.

Fonte: Arce.

3.4.5 Ouvidoria e atendimento ao público

A Ouvidoria da Arce é um agente viabilizador de soluções para os conflitos inerentes à relação estabelecida entre os usuários e as empresas que prestam serviços regulados pela Arce. Além disso, a Ouvidoria representa um instrumento de aproximação democrática da Agência em relação à sociedade, na medida em que se propõe a receber críticas e elogios que visem

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

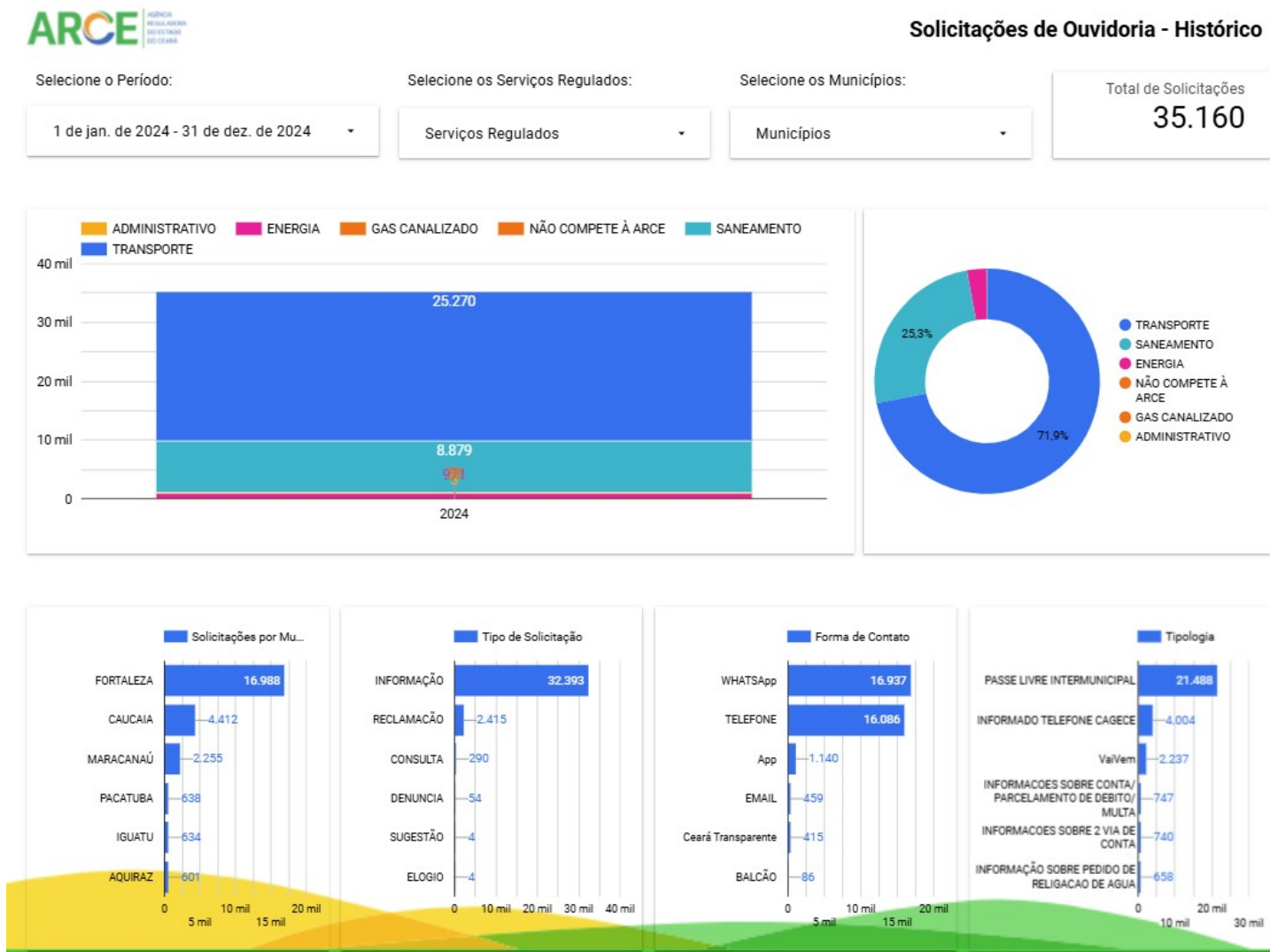
aprimorar o serviço prestado aos usuários, de modo a atender às suas necessidades e expectativas.

As reclamações dirigidas à Arce são inicialmente tratadas como solicitações. Assim, antes da Ouvidoria instaurar um processo administrativo, é concedido um prazo de 10 (dez) dias para a concessionária se manifestar a respeito da ocorrência. Diante da resposta, é verificado se o problema foi solucionado, informando-se ao reclamante. Caso não haja solução, abre-se o processo de ouvidoria. A partir desse momento, toda e qualquer informação – número de processo, esclarecimentos, decisões etc. – é comunicada pela Arce ao reclamante através de correspondência física ou documento eletrônico.

É de competência da Ouvidoria da Arce receber, processar e solucionar as reclamações dos usuários relacionadas à prestação dos serviços públicos de energia elétrica, saneamento básico e esgotamento sanitário, gás canalizado e transporte intermunicipal de pessoas, desde que esgotadas as tentativas de acordo pelas partes em conflito.

Em 2024, foram recebidas, pela Ouvidoria da Arce, **35.160 solicitações**, sendo 72% delas vinculadas ao setor de transporte intermunicipal de pessoas e 25%, ao setor de saneamento básico e esgotamento sanitário. Registre-se ainda que 94% dos atendimentos foram relacionados a solicitações de informação, 7% a reclamações, 1% a consultas e 0,2% a denúncias.

Os principais temas abordados foram Passe Livre Intermunicipal, VaiVem Livre, informações sobre telefone da concessionária, conta/parcelamento de débito e multa, pedido de religação de água e cobrança indevida. A Figura 8 apresenta os gráficos informativos dos atendimentos realizados no período e pode também ser acessada no seguinte endereço eletrônico: <https://www.arce.ce.gov.br/painel-de-ouvidoria/>.

Figura 8. Painel de atendimentos da Ouvidoria da Arce em 2024

Fonte: Arce.

3.4.6 Pessoas

Para a realização de suas atividades no exercício 2024, a Arce contou com um quadro de 122 pessoas, sendo 7 Conselheiros, 36 servidores efetivos e 79 colaboradores terceirizados. Registra-se, ainda, no período, a nomeação da Conselheira Kamile Moreira Castro e o encerramento do mandato do Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão.

Os Conselheiros são vinculados à alta administração da Agência. Originariamente, eram nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução. A partir da lei

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

complementar nº 229, de 21 de dezembro de 2020, o mandato 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 2024, essa função foi exercida pelo Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão no período de 1º de janeiro a 23 de fevereiro e pelo Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha no período de 1º de março a 31 de dezembro.

O quadro efetivo de servidores da Arce é composto por 46 Analistas de Regulação e 3 Procuradores Autárquicos, todos de nível superior. Há 9 cargos vagos, com concurso em andamento para provimento dessas vagas. Há ainda um cargo vago por aposentadoria (Viproc 06259444/2020), com processo em fase de homologação pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (TCE). Em 2024, a Agência teve um servidor afastado para realização de Doutorado e dois cedidos para exercício temporário de cargo em outros órgãos.

Sobre o concurso, a Arce constituiu comissão interna para execução dos procedimentos relacionados à sua organização em 2021. 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. Tendo em vista a criação de seis cargos efetivos por meio da lei nº 8.847, de 05 de junho de 2024, o edital que estava em andamento foi revisado pela comissão para incorporação das vagas, sendo publicado em janeiro/2025.

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 Arce 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. Em 2024, os servidores da Agência participaram de 139 capacitações, o que equivale a uma média de três cursos por servidor. As ações foram voltadas tanto a habilidades técnicas como comportamentais, conforme distribuição temática apresentada no quadro abaixo.

Quadro 8. Ações de capacitação do exercício 2024.

ÁREA DE CONHECIMENTO	QTDE DE CURSOS
Área finalística	51
Administração e Gestão Pública	38
Comunicação	19
Comportamental	13
Gestão e Tratamento de Informações	8
Direito Regulatório	6
Contabilidade Pública	4
Total	139

Fonte: Arce.

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 75 (setenta e cinco) 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.

No período relatado, os serviços mencionados foram prestados por meio dos contratos SACC nº 1188235 (substituído pelo SACC nº 1328892 a partir de 07/08/2024, resultante de licitação realizada para a área), 1259469 e 1092537, firmados, respectivamente, com as empresas Central de Terceirização de Serviços Eireli ME, SLS Terceirização de Serviços Eireli – EPP, 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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

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 9. Estrutura de cargos do contrato SACC 1328892 (Posição em 31/12/2024)

CARGO	QUANT.	REQUISITOS	ATRIBUIÇÕES
COPEIRO – 40h	2	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 organizacional.
AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS – 40h	4	Diploma de Ensino Fundamental I	Realizar pequenos serviços de reparos e manutenção preventiva; Preparar e organizar o local de trabalho; Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional. Proceder faxina e zeladoria: Manter todas as dependências em perfeita higiene e condições de uso, lavando e/ou encerrando 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 – 40h	2	Diploma de Ensino Fundamental I	Realizar pequenos serviços de reparos e manutenção preventiva; Preparar, manter, cuidar e organizar o local de trabalho, bem como as áreas externas e ajardinadas; Zelar pela segurança de pessoas, da natureza e do patrimônio; Zelar pela conservação, manutenção e limpeza e guarda das áreas internas e externas, bem como de equipamentos e demais materiais utilizados; Fazer a conferência de equipamentos, materiais e acessórios, utilizando-os conforme instruções; 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.
AUXILIAR ADMINISTRATIVO I	2	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 a equipe 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.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CARGO	QUANT.	REQUISITOS	ATRIBUIÇÕES
AUXILIAR ADMINISTRATIVO III – 40h	2	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.
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO I – 40h	10	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 de atividade meio da setorial; Atender os interessados, fornecendo e recebendo informações; Tratar de documentos variados, cumprindo 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 – 40h	7	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 de atividade meio da setorial; Tratar de documentos associados 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 para assegurar tramitações rápidas de informações entre as diversas unidades organizacionais; Acompanhar 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.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CARGO	QUANT.	REQUISITOS	ATRIBUIÇÕES
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO III – 40h	5	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 de atividade meio 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 I – 40h	5	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 de atividade meio da setorial; Auxiliar na orientação e organização de processos administrativos, fornecendo dados para sua instrução; Colaborar na análise de dados e estudos para resolução de problemas de ordem técnico administrativa; Executar serviços técnicos nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; 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 II – 40h	2	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 de atividade meio da setorial; Proceder à tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos, consultando documentos, levantando dados, efetuando cálculos e prestando informações quando necessário; Dar suporte técnico para elaboração 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 técnico para elaboração de pareceres técnicos; Fornecer suporte a viagens e diligências técnicas; Auxiliar na orientação e organização de processos administrativos, fornecendo dados para sua instrução; Colaborar na análise de dados e estudos para resolução de problemas de ordem técnico administrativa; Prestar colaboração na organização de planos e projetos de organização de serviços administrativos; Realizar atividades relacionadas ao planejamento, organização e a execução de tarefas que envolvem a função de suporte técnico e administrativo a unidades organizacionais do órgão; Acompanhar a execução de contratos e convênios que o órgão possui, no que diz respeito à prorrogação, minutas de contratos/aditivos, etc. Executar outras tarefas de mesma complexidade associadas ao ambiente organizacional.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CARGO	QUANT.	REQUISITOS	ATRIBUIÇÕES
ASSISTENTE TÉCNICO III – 40h	2	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 de atividade meio da setorial; Proceder à tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos, consultando documentos, levantando dados, efetuando cálculos e prestando informações quando necessário; Colaborar com estudos e pesquisas que tenham por objetivo o aprimoramento de normas, rotinas, procedimentos e métodos de trabalho, para o melhor desenvolvimento das atividades; Auxiliar na emissão de pareceres técnicos; Fornecer suporte a viagens e diligências técnicas; Auxiliar na orientação e organização de processos administrativos, fornecendo dados para sua instrução; Colaborar na análise de dados e estudos para resolução de problemas de ordem técnica administrativa; Prestar colaboração na organização de planos e projetos de organização de serviços administrativos; Realizar atividades relacionadas ao planejamento, organização e a execução de tarefas que envolvam a função de suporte técnico e administrativo a unidades organizacionais do órgão; Acompanhar a execução de contratos e convênios que o órgão possui, no que diz respeito à prorrogação, minutas de contratos/aditivos etc. Executar outras tarefas de mesma complexidade associadas ao ambiente organizacional.
ASSISTENTE TÉCNICO IV – 40h	5	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 de atividade meio da setorial; Atuar nas áreas de controle de processos, documentação, 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; 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 IV – 40h	10	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; Efetuar atendimento ao público, prestando informações e preenchendo documentos; Orientar e proceder à tramitação de processos, orçamentos, contratos e demais assuntos administrativos consultando e mantendo atualizados os documentos em arquivos e fichários; Redigir, revisar e encaminhar documentos seguindo orientação; Elaborar comunicações internas, ofícios, atas, circulares, tabelas, gráficos, instruções, normas, memorandos e outros; Atualizar quadros demonstrativos, tabelas, registros, relatórios, materiais bibliográficos e outros; Codificar dados e outras informações e proceder à indexação de artigos e periódicos, fichas, manuais, relatórios e outros; Efetuar cálculos e conferências numéricas; Efetuar registro e preenchimento de documentos, formulários e outros; Montar e acompanhar processos de assuntos relacionados com as atividades do órgão; Auxiliar em estudos, projetos, eventos e pesquisas preparando materiais e/ou locais, efetuando levantamentos e desenvolvendo controles administrativos; Coletar, compilar e consolidar dados diversos, consultando pessoas, documentos, publicações oficiais, arquivos e fichários para obter informações; Efetuar controle de entrada e saída de materiais e outros; Executar tarefas de distribuição de correspondências e documentos e fixação de editais e outros; Redigir listagens e relatórios, quando necessário; Atender pessoas e chamadas tele-

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CARGO	QUANT.	REQUISITOS	ATRIBUIÇÕES
MOTORISTA DE VEÍCULOS DE 01 ATÉ 09 LUGARES – 40h	2	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), não devendo ser contratado candidato durante o cumprimento de penalidade administrativa (suspensão ou cassação da CNH); Disponibilidade para viagens; Possuir capacidade e habilidades de comunicação e de relações interpessoais. Diploma Ensino Fundamental II.	fônicas, anotando ou enviando recados para obter ou fornecer informações; Executar outras tarefas de mesma complexidade associadas ao ambiente organizacional. 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; 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 – 36h	2	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 serviços relativas a reclamações 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 scripts 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.

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CARGO	QUANT.	REQUISITOS	ATRIBUIÇÕES
MOTORISTA DE VEÍCULOS DE 01 ATÉ 09 LUGARES – 44h	1	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), não devendo ser contratado candidato durante o cumprimento de penalidade administrativa (suspensão ou cassação da CNH); 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; 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.
TOTAL	63		

Fonte: Arce.

Quadro 10. Estrutura de cargos do contrato SACC 1092537 (Posição em 31/12/2024)

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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	ATRIBUIÇÕES
			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 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 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.

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 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 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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

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

Fonte: Arce.

3.4.7 Patrimônio e infraestrutura

A Arce 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

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

bens passíveis de doação e a avaliação de depreciação, os quais seguem para manifestação da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho Diretor.

No quadro a seguir, é apresentado o saldo contábil dos bens móveis da Arce, sem a dedução da depreciação do período, que contabilizou um total de R\$1,04 milhão, com saldo final de R\$ 1,9 milhões.

Quadro 11. Bens móveis – dezembro/2024

DESCRIÇÃO	SALDO
BENS MÓVEIS – TOTAL	2.935.824,98
Máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas	351.529,20
Bens de informática	972.515,40
Móveis e utensílios	652.901,35
Materiais culturais, educacionais e de comunicação	294.917,73
Demais bens móveis	663.961,30

Fonte: Balancete dezembro/2024 (dados em reais).

O patrimônio da Agência é ainda composto por bens intangíveis, com saldo de R\$1,7 milhão ao final do exercício 2024.

4. INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS

4.1. Receitas

No exercício 2024, a Arce arrecadou R\$101.739.652,72 (cento e um milhões, setecentos e trinta e nove mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e setenta e dois centavos), referentes às suas áreas de gestão e regulação, abaixo elencadas.

- 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 pelos prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para remuneração das atividades regulatórias conforme Resolução Arce nº 10/2024;
- 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.

O quadro a seguir apresenta o detalhamento dessas receitas, conforme as origens acima indicadas.

Quadro 12. Receita arrecadada por origem – 2024

Receita arrecadada		
Origem	R\$	%
Transporte	73.933.594	73
Saneamento	21.955.788	21
Gás Canalizado	2.201.435	2
Energia	1.920.936	2
Rendimentos	1.722.251	2
Outras receitas	5.648	0
Total	101.739.652	100

Registram-se dois acréscimos significativos na arrecadação da Agência para este exercício. O primeiro resulta da mudança no modelo jurídico de prestação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, em que o Estado do Ceará passou a atuar como prestador direto, contratando empresas para operar o serviço conforme as condições estabelecidas pelo poder público. As empresas são remuneradas com base no custo por quilômetro rodado.

Nesse contexto, a receita gerada pela bilhetagem, correspondente à tarifa paga pelos usuários, passou a ser incorporada como receita pública, com o devido registro de sua contrapartida também como despesa. Além disso, nesse novo modelo, a quilometragem não coberta pelas tarifas é custeada pelo Erário Estadual. Para esse fim, o **Tesouro Estadual** repassou à Arce o montante de **R\$ 58.160.785,85** (cinquenta e oito milhões, cento e sessenta mil, setecentos e oitenta e cinco reais e oitenta e cinco centavos).

A segunda mudança resultou da ampliação do escopo regulatório da Arce, que passou a ser a única reguladora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado do Ceará. Com essa alteração, passaram a compor as receitas da Arce a taxa de regulação paga pela Cagece referente ao município de Fortaleza, bem como o repasse realizado pelos Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE's).

Cabe ainda mencionar os valores repassados para custeio de estudos com financiamento proveniente do Instituto de Pesquisas Econômicas do Ceará (Ipece), gestor dos recursos repassados ao Estado do Ceará pelo **Banco Mundial**. Trata-se de um montante de **R\$2.239.055,65** (dois milhões, duzentos e trinta e nove mil, cinquenta e cinco reais e sessenta e cinco centavos) referente ao projeto “Metodologia de controle regulatório dos ativos de saneamento e de distribuição de gás canalizado IPF-9006”, realizado pela empresa Kroll Brazil.

Considerando a arrecadação própria, o repasse do Tesouro Estadual e os recursos do Banco Mundial, a Agência registrou um montante total de receitas da ordem de **R\$162.139.494,22** (cento e sessenta e dois milhões, cento e trinta e nove mil, quatrocentos e noventa e quatro reais e vinte e dois centavos).

4.2 Despesas

No acumulado do período, foram empenhados **R\$147,7 milhões**, dos quais 75% foram direcionados para despesas relacionadas à operacionalização do serviço de transporte intermunicipal de passageiros. Esse montante inclui os custos com as gratuidades do Projeto VaiVem e o custeio complementar de linhas com baixa viabilidade financeira, seja por meio de subsídios ou pelo aporte complementar para o custo por quilômetro nos contratos de prestação do serviço. Do total empenhado, 91% foi liquidado e 90% efetivamente pago no período.

Quadro 13. Principais despesas – 2024

Grupo de despesa	R\$	%
Serviços de terceiros – Projeto VaiVem	97.238.338	65,83
Pessoal próprio e obrigações patronais	22.615.900	15,31
Subvenções econômicas – Transporte	14.089.219	9,54
Pessoal terceirizado	6.738.370	4,56
Serviço de consultoria – Banco Mundial	2.239.056	1,52
Obrigações tributárias	2.237.828	1,52
Serviços de terceiros	1.542.866	1,04
Serviços de TI	626.820	0,42
Indenizações e restituições	191.715	0,13
Material de consumo	86.619	0,06
Diárias e passagens	46.507	0,03
Material permanente	52.259	0,04
Total	147.705.498	100

Fonte: Arce.

4.3 Transferências de recursos

Em 2024, a Arce firmou convênio de cooperação com a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS) para instituir gestão associada na execução de atribuições de regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Como resultado desse instrumento, foi celebrado o contrato de metas nº 0001/2024/ARCE/AGC, que definiu entregas avaliadas com base em Índice de Qualidade do Produto (IQP). No âmbito desse contrato, foram empenhados R\$ 485 mil ao longo do ano, dos quais foram pagos R\$ 245 mil no exercício.

Além disso, no setor de transportes, a Agência operacionalizou o repasse dos subsídios a seguir listados:

- Subsídio tarifário previsto na lei estadual nº 18.560/2023, empenhado e pago com recursos próprios. Referido normativo autorizou a concessão de subsídio às operadoras do serviço de transporte rodoviário, a fim de evitar majoração tarifária aos passageiros da Região Metropolitana de Fortaleza. Em 2024, o total subsidiado foi de R\$ 12.752.142,30 (doze milhões, setecentos e cinquenta e dois mil, cento e quarenta e dois reais e trinta centavos);
- Subsídio previsto na lei estadual nº 18.628/2023, que instituiu o projeto “VaiVem Livre”, concedendo passagens gratuitas a passageiros do serviço de transporte metropolitano de Fortaleza. Em 2024, o valor correspondente a esse subsídio foi de R\$ 1.337.076,45 (um milhão, trezentos e trinta e sete mil, setenta e seis reais e quarenta e cinco centavos).