

RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

Exercício 2025

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

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

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

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

CONSELHO DIRETOR

Rafael Maia De Paula (Presidente)
Francisco Rafael Duarte Sá
Kamile Moreira Castro
Rafael Mota Reis
Rachel Girão
Carlos Alberto Mendes Jr.
Aline Albuquerque

DIRETORIA EXECUTIVA

Marcos Venicius Ribeiro Carioca

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

Marcos Venicius Ribeiro Carioca (Respondendo)

COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Rinaldo Azevedo Cavalcante

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

José Roberto Sales de Aguiar

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

PROCURADORIA JURÍDICA

Liliane Sonsol Gondim

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

SUMÁRIO

1. MENSAGEM INICIAL.....	6
2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL.....	8
2.1 Introdução institucional.....	8
2.2 Missão, visão e valores.....	9
2.3 Organograma.....	9
2.4 Estratégias e plano de ação.....	11
3. POLÍTICAS E PROGRAMAS DE GOVERNO.....	13
3.1 Plano Plurianual.....	13
4. RESULTADOS ALCANÇADOS.....	16
4.1 Programa Mobilidade, Trânsito e Transporte.....	16
4.1.1 Ampliação do acesso e segurança viária.....	16
4.1.2 Ações com entregas executadas por outros órgãos.....	19
4.1.2.1 Fiscalização realizada.....	19
4.1.2.2 Terminal rodoviário implantado.....	20
4.1.2.3 Terminal rodoviário estruturado.....	20
4.2 Programa Gestão Administrativa do Ceará.....	22
4.2.1 Prestação de serviços públicos administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade	22
4.3 Programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas.....	24
4.4.1 Qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.....	25
4.4.1.1 Fiscalizações realizadas.....	25
4.4.2 Normatização.....	28
4.4.3 Estudos regulatórios.....	30
4.4.4 Gestão do transporte rodoviário intermunicipal de pessoas.....	31
4.4.5 Atendimentos realizados.....	32
4.5 Indicadores de gestão e de desempenho.....	35

5. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS, FINANCEIROS E PATRIMONIAIS.....	38
5.1 Receitas próprias.....	38
5.2 Transferências intragovernamentais.....	39
5.3 Despesas.....	39
5.4 Patrimônio e infraestrutura.....	40
5.5 Transferências de recursos.....	41
6. PESSOAS.....	42
6.1 Conselho Diretor.....	42
6.2 Diretoria Executiva.....	42
6.3 Servidores efetivos.....	43
6.4 Terceirizados.....	43

1. MENSAGEM INICIAL

O Relatório de Desempenho da Gestão referente ao exercício 2025 apresenta, de forma consolidada, as principais ações, resultados e recursos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, sob a gestão do Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha no primeiro trimestre do ano e do Conselheiro Rafael Maia de Paula nos trimestres subsequentes.

O período foi marcado pela continuidade da execução das políticas públicas voltadas à mobilidade, com destaque para o Programa VaiVem, que assegurou 2.436.079 viagens gratuitas, beneficiando 8.136 estudantes e 2.416 trabalhadores em busca de emprego formal. No âmbito da regulação, foram desenvolvidas ações relevantes voltadas aos serviços de saneamento, energia e gás canalizado, incluindo fiscalização dos serviços, normatização, abertura de mercado e atendimento aos usuários.

Paralelamente, registraram-se avanços na condução do concurso público e na modernização dos processos de fiscalização no setor de saneamento básico, evidenciando a busca da Agência por maior eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços prestados à sociedade. Essas iniciativas possuem conformidade com as recomendações de melhoria expedidas pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará, reforçando o compromisso institucional da Arce com as diretrizes do controle externo.

De forma geral, os resultados evidenciam um desempenho satisfatório, marcado por uma adequada execução orçamentária e cumprimento integral ou superior das metas em diversas entregas do Plano Plurianual vigente (PPA 2024-2027), com necessidade de ajustes pontuais. Nesse contexto, reafirma-se o papel estratégico da Arce na regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, em benefício da sociedade cearense.

Este relatório se consolida, portanto, como um pilar de transparência e prestação de contas, sendo ferramenta para subsidiar o processo decisório e o aperfeiçoamento contínuo da gestão.

Com isso, reafirma-se o fortalecimento institucional da Agência e o seu compromisso com a geração de resultados cada vez mais efetivos à sociedade.

Fortaleza, março de 2026.

Rafael Maia De Paula

2. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

2.1 Introdução institucional

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce, foi instituída pela Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, como autarquia sob regime especial, com autonomia administrativa, financeira, orçamentária e funcional, visando normatizar, planejar, acompanhar, regular e fiscalizar os serviços públicos delegados sob sua competência, em defesa do interesse público. A Arce é atualmente vinculada à Procuradoria-Geral do Estado do Ceará (PGE-CE).

Com base no Modelo de Gestão do Poder Executivo estabelecido pela Lei Estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, a Agência tem como competências principais assegurar a eficiência técnica e econômica dos serviços públicos delegados; proteger os usuários contra abusos de poder econômico; regular tarifas de forma a manter o equilíbrio dos contratos; garantir o atendimento adequado às demandas dos cidadãos; promover a estabilidade entre poder concedente, regulados e usuários; estimular a universalização, modernização e qualidade dos serviços; fomentar a livre concorrência; gerir e fiscalizar o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e terminais; além de exercer outras atribuições necessárias ao cumprimento de suas finalidades. Além disso, a Arce poderá atuar na fiscalização e no acompanhamento de projetos e contratos de concessões de relevância estratégica para a administração estadual, nos termos da lei nº 16.868, de 15 de abril de 2019.

2.2 Missão, visão e valores

A Arce fundamenta sua atuação em princípios que orientam não apenas sua função regulatória, mas também sua identidade institucional. Esses elementos estratégicos representam o alicerce que guia as decisões, define prioridades e fortalece o compromisso da Agência com a sociedade cearense, assegurando que suas ações estejam sempre alinhadas à promoção da qualidade dos serviços públicos, ao respeito ao cidadão e ao desenvolvimento sustentável do Estado.

- **Missão:** Promover a melhoria contínua dos serviços públicos regulados, garantindo o equilíbrio dos interesses dos usuários, do poder concedente e dos prestadores de serviços.
- **Visão:** Ser uma agência inovadora, inclusiva, ágil e efetiva na regulação de serviços públicos, além de atuar como agente essencial nas discussões estratégicas sobre esses serviços no Estado do Ceará.
- **Valores:** Imparcialidade, espírito de equipe, transparência, excelência, compromisso, proatividade e diálogo.

2.3 Organograma

A estrutura organizacional da Arce é composta por:

- **Conselho Diretor:** órgão deliberativo superior, organizado em regime colegiado e composto por sete Conselheiros, sendo um deles o seu Presidente, nomeado pelo Governador do Estado para o exercício de mandato. 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;
- **Procuradoria Jurídica:** assessoramento jurídico-institucional da Agência;

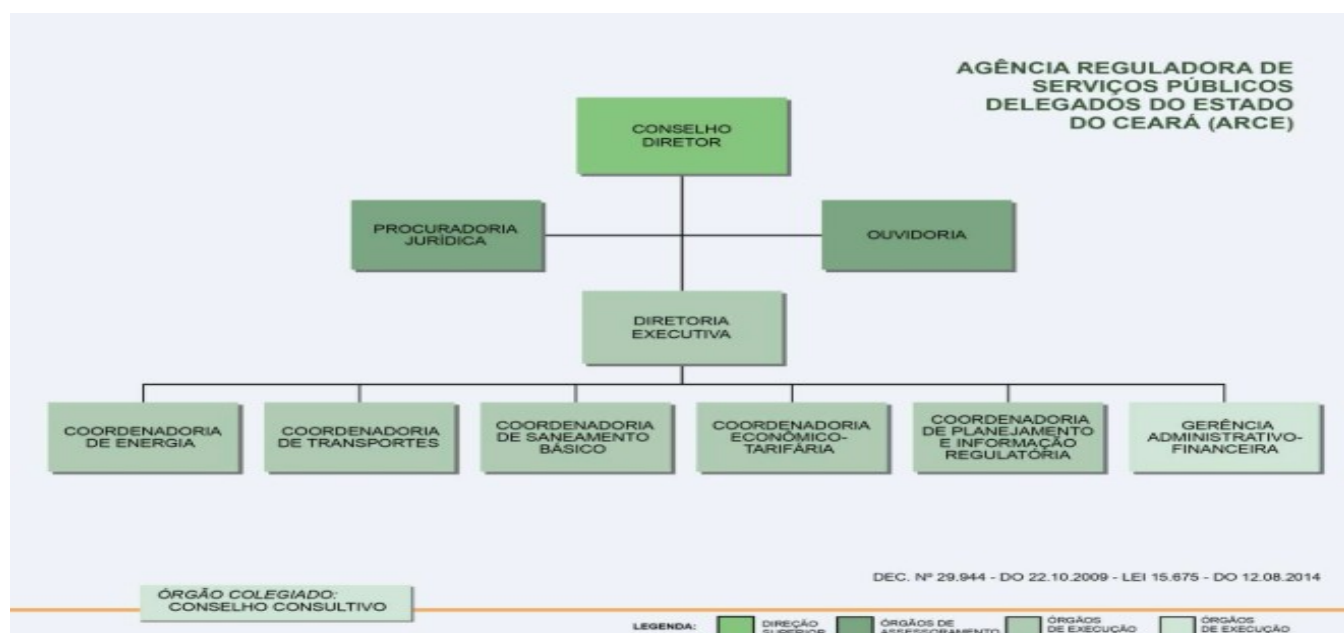
Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

- **Ouvidoria:** canal de atendimento e mediação com os usuários dos serviços públicos geridos ou regulados pela Agência;
- **Assessorias:** responsáveis por prestar apoio ao Conselho Diretor e à Diretoria Executiva, abrangendo áreas como comunicação e relacionamento institucional, gabinete, controle interno, planejamento, dentre outras vinculadas à gestão;
- **Diretoria Executiva:** principal órgão de execução das atividades da Agência, realiza a supervisão direta das Coordenadorias e da Gerência Administrativo-Financeira;
- **Coordenadorias:** responsáveis pela execução das atribuições regimentais relacionadas a saneamento básico, transporte intermunicipal de pessoas, energia elétrica, gás canalizado, assuntos de natureza econômico-tarifária e planejamento e informação regulatória;
- **Gerência Administrativo-Financeira:** execução das atividades de natureza econômico-financeiras, recursos humanos, compras e controle de patrimônio da Agência.

Esse arranjo institucional garante à Agência capacidade de atuação integrada, equilibrada e eficiente em relação às responsabilidades regulatórias que lhe são conferidas.

Figura 1. Organograma da Arce.



Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

2.4 Estratégias e plano de ação

Para orientar sua atuação no quinquênio 2024–2028, a Arce redefiniu sua estratégia de atuação no contexto do Projeto de Melhoria da Gestão, iniciado em 2023, em que foram realizadas ações de modernização e fortalecimento institucional com o apoio de consultoria especializada. Os trabalhos realizados resultaram em um Mapa Estratégico contendo 14 objetivos distribuídos em quatro pilares: **Sociedade; Processos e Tecnologia; Pessoas e Recursos**.

Figura 2. Mapa estratégico da Arce 2024-2028.



Além disso, a Arce estabeleceu uma Agenda Regulatória, definida para o biênio 2024–2025 por meio da Resolução nº 11/2024, como instrumento normativo e participativo que define temas prioritários em cinco eixos:

- EIXO 1 – Gestão, Institucional, Jurídico e Ouvidoria.
- EIXO 2 – Econômico, Financeiro e Tarifário.
- EIXO 3 – Saneamento Básico.
- EIXO 4 – Transportes.
- EIXO 5 – Energia Elétrica e Gás Canalizado.

O Programa de Atividades e Metas (PAM) é uma ferramenta de gestão anual, prevista na Lei Estadual nº 13.743/2006, que assegura a conexão entre os objetivos estratégicos da Arce e as ações operacionais desenvolvidas pelas áreas técnicas, submetidas à avaliação do Conselho Diretor. Além de orientar a execução das atividades internas, o PAM garante a integração dos objetivos institucionais da Agência com as metas e diretrizes pactuadas no Plano Plurianual (PPA), fortalecendo a coerência entre o planejamento estratégico e as políticas públicas estaduais.

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

3. POLÍTICAS E PROGRAMAS DE GOVERNO

3.1 Plano Plurianual

No Plano Plurianual (PPA) para o quadriênio 2024-2027, as atividades da Arce estão inseridas nos seguintes eixos:

- EIXO 3 – O Ceará que preserva, convive e zela pelo território, vinculado ao tema desenvolvimento urbano e mobilidade;
- EIXO 4 – O Ceará que participa, planeja e alcança resultados, vinculado ao tema planejamento, gestão e transformação digital e ao tema transparência, ética e controle.

As ações da Agência estão vinculadas ao Programa Mobilidade, Trânsito e Transporte, Gestão Administrativa do Ceará, Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas e Regulação dos Serviços Públicos Delegados, conforme detalhado no quadro abaixo. As entregas do período serão apresentadas no item destinado aos resultados alcançados.

Quadro 1. 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	2031 - 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 / Prestação de serviço de transporte de pessoas no Estado do Ceará / Implementação de sistemas de tecnologia da informação e comunicação	2242 - VaiVem concedidos

Programa	Objetivo	Ações Vinculadas	Produto Associado
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	1885 - 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	1886 - Unidade administrativa mantida
	421.1 - Prestar serviços administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade.	Capacitação de agentes públicos para o desenvolvimento das atividades	1888 - 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	2271 - 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	1939 - Fiscalização realizada
	437.1 - Assegurar a qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.	Elaboração, aprovação pelo CDR e encaminhamento da publicação no DOE	1962 - Documento emitido
	437.1 - Assegurar a qualidade e segurança dos serviços públicos delegados.	Assistência técnica e estudos regulatórios	2008 - 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	2231 - 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	1914 - 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	1966 - Ação realizada
	437.2 - Ampliar a transparência visando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.	Elaboração e impressão de relatórios anuais	1890 - Documento publicado

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

4. RESULTADOS ALCANÇADOS

4.1 Programa Mobilidade, Trânsito e Transporte

4.1.1 Ampliação do acesso e segurança viária

A Arce desempenha papel estratégico na mobilidade urbana intermunicipal, atuando como órgão gestor e regulador dos serviços de transporte coletivo, integrando ativamente a governança do transporte público entre os municípios do Estado do Ceará. Sua atuação assegura que os serviços delegados operem de forma eficiente, segura e acessível, em consonância com as diretrizes do Governo do Estado do Ceará.

A Agência atua como instância técnica e regulatória, contribuindo para a articulação entre Estado, municípios, prestadores de serviço e usuários, de modo a alinhar investimentos e políticas de mobilidade às necessidades da população. Esse papel fortalece a coordenação institucional, promovendo maior integração territorial e eficiência na gestão dos serviços de transporte.

A atuação da Agência também se estende à gestão dos contratos de prestação de serviço de transporte regular e complementar metropolitano convencional, cuja remuneração dos prestadores é baseada no custo por quilômetro rodado. Esse modelo é sustentado por uma política pública em que parte da despesa é custeada pelo Estado e parte pela população, por meio da tarifa paga pelos usuários. Esse arranjo viabiliza tarifas acessíveis e a efetiva prestação do serviço, inclusive em linhas ou horários de baixa demanda ou sem viabilidade financeira para o prestador, situações em que o Estado assume o custo para garantir a universalidade e a continuidade do transporte. Também viabiliza o transporte gratuito de estudantes e de pessoas em busca de emprego formal, realizado no âmbito do Programa VaiVem.

O **Programa VaiVem** é uma política pública intersetorial de transporte gratuito implementada na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF). O acompanhamento, monitoramento e estabelecimento de diretrizes relativas à implementação e execução da política pública são realizados pelo Comitê de Governança do Programa VaiVem Livre Ceará, do qual fazem parte, além

da Arce, representantes da Casa Civil, Procuradoria-Geral do Estado, Departamento Estadual de Trânsito e Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará.

Gerido pela Arce, o programa disponibiliza ônibus, vans e metrô gratuitos para estudantes e pessoas em busca de emprego em cidade da RMF diferente da que moram, promovendo inclusão social e facilitando o acesso à educação, ao emprego e a oportunidades de desenvolvimento. A Agência é responsável por regular, operar e fiscalizar o programa, assegurando o controle da concessão do benefício por meio do **Cartão VaiVem**, que garante transparência, eficiência e segurança no uso dos recursos públicos.

Em 2025, foram concedidas, no âmbito do Programa, **2.436.079 gratuidades**, sendo 1.966.282 por meio do sistema regular de transporte (ônibus), 121.265 por meio do sistema de transporte complementar (vans) e 348.532 por meio do sistema metroviário (Metrofor). Foram beneficiados 8.176 estudantes (Programa VaiVem Estudante) e 23.416 cidadãos em busca de emprego formal (Programa VaiVem Trabalhador).

Quadro 2. Execução física da entrega 2242 (VaiVem concedidos)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA
Grande Fortaleza	20.000.000	2.436.079	12%

À época em que o programa foi concebido, a programação física considerou uma estimativa de adesão de 30.000 usuários, com uso diário do cartão. Embora o número de adesões tenha superado essa projeção, alcançando 31.592 usuários cadastrados, a utilização efetiva do benefício ficou aquém do esperado. Esse descompasso entre adesão e uso impactou diretamente o desempenho da meta física, resultando na revisão da programação física dos próximos exercícios para adequação à realidade operacional.

Em relação à execução orçamentária, as ações de mobilidade consideraram o custo total dos contratos, cujo parâmetro se baseia na oferta de linhas e no custo por quilômetro rodado, independentemente do volume de passageiros transportados, a fim de garantir a continuidade do serviço.

Nesse contexto, o valor apresentado reflete o custo total da operação do transporte de pessoas na RMF, calculado a partir da quilometragem efetivamente percorrida pelos veículos para atendimento da demanda da população. Estão incluídas, nesse montante, linhas anteriormente classificadas como antieconômicas em razão do reduzido número de usuários, mas cuja manutenção se mostra necessária para garantir o direito ao deslocamento. Para melhor evidência do custo associado a essa política pública, será apresentada, no Quadro 3, a quilometragem correspondente à operação realizada.

Quadro 3. Execução orçamentária da entrega 2242 (VaiVem concedidos)

REGIÃO	KM PREVISTOS (2025)	KM EXECUTADOS (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
Grande Fortaleza	35.900.000	33.139.028,8	92%	R\$ 284.967.951	R\$ 263.780.684	93%

Pelo exposto, observa-se que as diferenças apresentadas nos quadros anteriores decorrem, sobretudo, das características inerentes ao modelo de prestação do serviço, que prioriza a garantia de oferta e a continuidade do atendimento à população, independentemente do nível de utilização do benefício. Assim, embora a adesão ao programa tenha superado as expectativas iniciais, a menor utilização efetiva impactou os indicadores físicos, sem prejuízo da execução financeira necessária à manutenção da operação. O cenário evidencia, portanto, a importância do monitoramento e da revisão das ações, o que já vem sendo realizado, sobretudo por se tratar de uma iniciativa recente para a Agência.

4.1.2 Ações com entregas executadas por outros órgãos

Dentre as ações previstas no PPA 2024-2027, no âmbito do Programa de Mobilidade, existem entregas realizadas em parceria com outros órgãos, como é o caso do Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran) e da Superintendência de Obras Públicas (SOP), executadas com recursos orçamentários daqueles órgãos. São elas: **fiscalização realizada, terminal rodoviário implantado e terminal rodoviário estruturado.**

4.1.2.1 Fiscalização realizada

As ações de fiscalização direta, relacionadas à prestação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de pessoas, são realizadas por meio de convênio de cooperação técnica firmado entre Arce e Detran. A execução fica a cargo do Núcleo de Fiscalização de Transporte (Nutra/Detran), sendo importante ferramenta para o controle da qualidade dos serviços prestados à população. Entre os objetivos da fiscalização, destacam-se a prevenção do transporte clandestino ou não autorizado e a identificação de veículos em condições inadequadas de operação, dentre outras irregularidades.

A execução físico-orçamentária das ações de fiscalização direta realizadas pelo Detran serão apresentadas no quadro abaixo.

Quadro 4. Execução físico-orçamentária da entrega 1939 (Fiscalização realizada)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA (DETRAN)	ORÇAMENTO PREVISTO (ARCE)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
Estado do Ceará	6.107	4.637	76%	R\$ 60.000	R\$ 0	0%

4.1.2.2 Terminal rodoviário implantado

Em relação à entrega terminal rodoviário implantado, a SOP registrou, em 2025, o andamento das obras de **6 terminais**, conforme apresentado no quadro abaixo. Foi informada a conclusão das obras dos terminais de Paracuru, Horizonte e Barbalha de implantação dos terminais de Forquilha e Tamboril, aguardando apenas a formalização da entrega.

A execução orçamentária das entregas foi de 99%, correspondente a R\$ 5,2 milhões do total de R\$ 5,3 milhões previstos no orçamento atualizado da SOP. A execução física foi de 300%.

Quadro 5. Terminais rodoviários com obras de implantação em andamento.

TERMINAL	SITUAÇÃO
Barbalha	Execução física da obra: 100%.
Paracuru	Execução física da obra: 100%.
Horizonte	Execução física da obra: 100%.
Forquilha	Execução física concluída. Aguardando a prestação de contas do convênio.
Tamboril	Serviços concluídos. Aguardando a prestação de contas do convênio.
Itarema	Obras de implantação em andamento, com execução de 2%.

4.1.2.3 Terminal rodoviário estruturado

No que se refere à entrega terminal rodoviário estruturado, o Detran registrou a conclusão de reformas e ampliações em **2 terminais**: Boa Viagem e Canindé. Apesar de concluídas, as obras ainda se encontram em fase de formalização para a entrega definitiva do objeto, aguardando a prestação de contas dos respectivos convênios.

Está em andamento a obra de reforma do terminal de Icó. Para tais ações, o orçamento atualizado foi de aproximadamente R\$ 3 milhões, com execução de R\$2,7 milhões, correspondente a 93%. O resumo das ações realizadas será apresentado no quadro a seguir.

Quadro 6. Terminais rodoviários com obras de estruturação em andamento.

TERMINAL	SITUAÇÃO
Boa Viagem	Execução física concluída. Aguardando prestação de contas do convênio.
Canindé	Execução física concluída. Aguardando a prestação de contas do convênio.
Icó	Reforma em andamento, com execução de 50%.

4.2 Programa Gestão Administrativa do Ceará

4.2.1 Prestação de serviços públicos administrativos eficientes, de qualidade e com agilidade

O programa em análise destina-se ao fortalecimento da capacidade administrativa, com vistas à prestação de serviços públicos mais eficientes, de qualidade e com a devida celeridade. Nesse sentido, os recursos previstos tiveram como objetivo assegurar a manutenção da Arce, contemplando despesas indispensáveis ao funcionamento regular da estrutura, como **custeio de pessoal, custeio de serviços, aquisição de insumos e suporte às demandas operacionais**. Para essa finalidade, foram despendidos, em 2025, cerca de **R\$27 milhões**, conforme apresentado no quadro abaixo.

Quadro 7. Execução físico-orçamentária da entrega 1886 (Unidade administrativa mantida)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
Grande Fortaleza	1	1	100%	R\$ 31.768.857	R\$ 27.052.094	85%

Paralelamente, foram consideradas iniciativas voltadas à estruturação da unidade administrativa, abrangendo investimentos em infraestrutura física, tecnológica e de processos, essenciais para modernizar a gestão e aprimorar a qualidade dos serviços prestados. Com essa finalidade, foram despendidos **R\$775 mil** para a **aquisição de mobiliário e equipamentos de TI, bem como para despesas de reforma do prédio**.

Quadro 8. Execução físico-orçamentária da entrega 1885 (Unidade administrativa estruturada)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
Estado do Ceará	1	1	100%	R\$ 2.546.705	R\$ 774.655	30%

Adicionalmente, houve a previsão de recursos para a capacitação contínua dos agentes públicos, reconhecendo a importância da valorização do capital humano e da atualização permanente de competências. Essa ação visa não apenas elevar o nível de desempenho individual e coletivo, mas também assegurar maior aderência às boas práticas de gestão e aos princípios da administração pública. Nesse contexto, foram realizadas **22 ações de capacitação**, envolvendo servidores e colaboradores das áreas de logística, orçamento e recursos humanos, com abordagem voltada para compras públicas, gestão de contratos, prestação de contas e recursos humanos, como sintetizado no quadro que segue.

Quadro 9. Execução físico-orçamentária da entrega 1888 (Agente público capacitado)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
Estado do Ceará	20	22	110%	R\$ 384.080	R\$ 117.699	31%

Com esse conjunto de medidas, o orçamento previsto buscou criar condições para uma gestão mais moderna, integrada e orientada a resultados, refletindo o compromisso institucional com a entrega de serviços públicos administrativos que atendam, de forma plena, às necessidades da sociedade.

4.3 Programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas

4.3.1 Concurso público

No período em análise, destacam-se, como resultado relevante, as ações relacionadas à condução do concurso público da Arce, iniciativa que reforça o compromisso institucional com a valorização do serviço público e a renovação dos quadros técnicos da Agência. A realização do certame representa um marco importante para o fortalecimento da capacidade de atuação institucional, permitindo a recomposição e a ampliação da força de trabalho, com vistas ao aprimoramento da gestão e da regulação dos serviços públicos sob competência da Arce.

Além de garantir a entrada de novos profissionais por meio de processo seletivo transparente e democrático, a medida contribui para o alinhamento da gestão de pessoas às necessidades estratégicas da Agência, assegurando maior eficiência e qualidade na prestação dos serviços regulatórios.

A realização das provas objetivas e discursivas do concurso público ocorreu no segundo trimestre do ano, com um total de 1.462 candidatos inscritos. Inicialmente, o resultado final estava previsto para ser divulgado em novembro de 2025. Contudo, após análise do edital de publicação e homologação do resultado final do concurso, foi solicitada a elaboração de edital específico para a publicação das fases intermediárias no Diário Oficial do Estado (DOE), disponibilizadas tempestivamente na página oficial do concurso. O edital em questão, bem como o resultado final e a homologação do certame somente foram publicizados em 2026, postergando o cronograma inicialmente previsto para convocação dos aprovados.

Quanto à execução financeira, foi realizada **execução de 100% do orçamento previsto para o período, correspondente a R\$202 mil**, destinado às despesas com planejamento, elaboração, aplicação e correção de provas, assim como a todas as demais fases necessárias à realização do concurso público da Arce.

4.4 Programa Regulação dos Serviços Públicos Delegados

4.4.1 Qualidade e segurança dos serviços públicos delegados

4.4.1.1 Fiscalizações realizadas

Visando assegurar a qualidade e a segurança dos serviços públicos de saneamento básico, energia elétrica e gás canalizado, a Arce realiza ações de fiscalização, protegendo os consumidores e promovendo a governança eficiente, conforme seu marco institucional e regulatório.

Em 2025, foram concluídos 252 produtos de fiscalização, sendo 236 relacionados à área de saneamento básico, 14 à área de energia elétrica e 2 à área de gás canalizado, conforme apresentado no quadro abaixo.

Quadro 10. Execução físico-orçamentária da entrega 1939 (Fiscalização realizada)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
15- Estado do Ceará	200	252	126%	R\$ 11.708.914	R\$ 9.607.079	82%

Ao longo do ano, foram observados alguns fatores que interferiram na execução final dos produtos. Foi o caso, por exemplo, do contingenciamento temporário de recursos pela Aneel, que impactou nas entregas relacionadas a energia elétrica, dado o cancelamento de algumas atividades. Após dois meses, as atividades foram retomadas e os prazos, repactuados.

Para as metas de fiscalização de saneamento básico, considerando que a metodologia de fiscalização por indicadores está sendo reformulada, houve alteração no formato previsto para as entregas. Inicialmente, era prevista uma carta de desempenho para cada município do Estado. Após a reformulação, a entrega é feita por meio de um único relatório consolidando o resultado de todos os municípios (<https://www.arce.ce.gov.br/download/relatorio-de-indicadores-de-universalizacao/>) e com base nos indicadores estabelecidos na Norma de Referência (NR) nº 08/2024, da Agência Nacional de Águas (ANA) e Resolução Arce nº 12/2025. Foi feita parceria com

a Fundação Cearense de Meteorologia e Recursos Hídricos (Funceme) para compartilhamento de dados e está sendo trabalhada ferramenta para que as entregas passem a ser divulgadas em formato de painel, com as informações disponibilizadas na página eletrônica da Arce por meio de *Business Intelligence (BI)*.

SANEAMENTO BÁSICO

A Arce exerce a autoridade reguladora e fiscalizadora única sobre o abastecimento de água e esgotamento sanitário em 152 municípios operados pela Cagece e em 32 atendidos por Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAEs). Sua atuação está alinhada ao novo marco regulatório nacional (Lei nº 14.026/2020), observando princípios como transparência, regulação técnica e controle social.

Em 2025, foram concluídas 37 fiscalizações dos serviços prestados pela Cagece, envolvendo os municípios de Crato, Milagres, Várzea Alegre, Cariús, Orós, Caucaia, Chorozinho, Eusébio, Maracanaú, Fortaleza, Fortim, Icapuí, Barroquinha, Chaval, Jericoacora, Apuiarés, General Sampaio, Tejuçuoca, Acarape, Barreira, Ocara, Pacoti, Palmácia, Redenção, Guaraciaba, Tianguá, Ibicuitinga, Catunda, Arneiroz, Parambu, Tauá, Iracema, Jaguaribara e Potiretama.

Além disso, foram realizadas vistorias para diagnóstico simplificado dos serviços prestados diretamente pelos SAAES, sendo finalizados 15 relatórios de fiscalização, relativos aos municípios de Solonópole, Icapuí, Jucás, Lagoinha (Quixeré), Limoeiro do Norte, Morada Nova, Amontada, Itapajé, Canindé, Madalena, Banabuiú, São João do Jaguaribe, Deputado Irapuã Pinheiro, Milhã e Jaguaribe. Foram também expedidos 2 relatórios de fiscalização dos serviços de saneamento da concessionária Ambiental Crato abordando a qualidade da prestação dos serviços e o plano de investimentos.

Relativamente ao acompanhamento de indicadores, foi finalizado e publicado o Relatório Anual de Indicadores de Saneamento para todos os 184 municípios como resultado do monitoramento e da avaliação do desempenho dos serviços de abastecimento de água e

esgotamento sanitário, com base nos indicadores previstos na NR nº 08/2024, expedida pela ANA, e na Resolução Arce nº 12/2025.

Sobre esta atividade, conforme já exposto, registra-se alteração ao formato de apresentação das entregas. Inicialmente, era prevista uma carta de desempenho para cada município, apresentando os seus indicadores de forma individualizada. Na nova abordagem metodológica, os dados são apresentados em um único relatório, que contempla, de forma integrada, a totalidade dos 184 municípios do Estado. A fim de aprimorar os parâmetros de comparabilidade, são aplicados os indicadores na NR nº 08/2024, adotados em nível nacional, os quais foram regulamentados, no âmbito do Estado do Ceará, por meio da Resolução Arce nº 12/2025.

Dessa forma, para fins de mensuração da meta física, foram computadas as 184 entregas correspondentes, preservando o alinhamento com o planejamento inicial, uma vez que a alteração se restringiu à forma de consolidação e divulgação dos resultados. Registra-se que a meta foi devidamente ajustada no processo de revisão do PPA, para adequação ao novo formato de entrega.

A mudança foi resultado de discussões técnicas voltadas ao aprimoramento da forma de apresentação dos resultados, que passarão a ser divulgados por meio de ferramenta de visualização em painel (BI), proporcionando maior clareza, acessibilidade e comparabilidade das informações. Nesse contexto, a partir da parceria firmada com a Funceme para acesso à sua base de dados, a ferramenta vem sendo trabalhada, mantendo-se, até sua efetiva disponibilização, a apresentação dos resultados por meio de relatório consolidado.

ENERGIA ELÉTRICA

No setor de energia elétrica, a União é o poder concedente dos serviços, cabendo à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) a função regulatória. No Ceará, a Aneel delegou à Arce competências específicas relacionadas à fiscalização técnica, operacional e comercial, bem como

ao acompanhamento dos serviços de geração. A Aneel, entretanto, permanece como instância máxima administrativa para a mediação de assuntos que não tenham sido descentralizados.

Assim, a atuação da Arce restringe-se aos produtos previamente definidos pela Aneel e formalizados por meio de contratos de metas anuais. Essas ações têm por objetivo assegurar a conformidade tecnológica, qualitativa e legal dos serviços prestados, incluindo a fiscalização de usinas geradoras — eólicas e termelétricas — em operação ou em fase de implantação, conforme demanda da Agência Nacional.

No período em análise, a Arce teve suas atividades suspensas por 2 meses em razão de contingenciamento de recursos pela Aneel. Após a repactuação dos prazos, foram concluídas 14 entregas do setor de energia, incluindo pareceres técnicos, análises de pedidos de reconsideração, exposição de motivos, memorial técnico e 7 relatórios de fiscalização.

GÁS CANALIZADO

A Arce regula o mercado de gás canalizado no Ceará, que está em expansão, agora com opções além da Companhia de Gás do Ceará (Cegás) — por meio da abertura do mercado livre de gás — promovendo competição, oferta diversificada e melhor equilíbrio entre agentes econômicos.

Em 2025, a Agência priorizou a análise de consumidores livres, autoprodutores e autoimportadores no mercado de gás canalizado. Esse redirecionamento de foco impactou o cronograma original da fiscalização do período, sendo finalizada uma exposição de motivos e um parecer técnico. A conclusão do relatório final de fiscalização ocorreu no primeiro trimestre de 2026.

4.4.2 Normatização

Exercendo seu poder normativo, a Arce editou 29 resoluções técnicas em 2025. Foi ainda expedida uma resolução conjunta, disciplinando as competências da Arce e da Agência de

Regulação, Fiscalização e Controle do Serviço Público de Saneamento Ambiental (ACFOR) no exercício das funções de regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Fortaleza, bem como a forma de remuneração desses serviços pela Cagece.

As resoluções são expedidas pelo Conselho Diretor da Arce e visam regulamentar os setores de atuação da Agência, envolvendo aspectos técnicos e de qualidade dos serviços, além das revisões e dos reajustes tarifários. Ressalta-se que resoluções de natureza administrativa ou com efeitos exclusivamente internos não são contabilizadas para fins da meta estabelecida no PPA 2024-2027. Todas as resoluções da Arce estão publicadas, na íntegra, no site: <https://www.arce.ce.gov.br/download/resolucoes-arce/>. O quadro abaixo sintetiza as resoluções expedidas pela Arce no período.

Quadro 11. Detalhamento da entrega 1962 (Documento emitido)

RESOLUÇÃO	EMENTA
01/2025	Transporte - Reajuste Tarifário - Serviço complementar interurbano.
02/2025	Gás canalizado - Autorização de comercializador - BTG Pactual Commodities S.A.
03/2025	Transporte - Altera Res. 21/2021 - Programação visual dos veículos.
04/2025	Saneamento Básico - Altera Res. 10/2024 - Pagamento do repasse SAAEs.
05/2025	Transporte - Altera Res. 07/2021 - Registro das transportadoras e registro e vistoria dos veículos.
06/2025	Transporte - Metodologia de cálculo do reajuste anual das taxas de embarque nos terminais rodoviários Engº João Tomé, Antº Bezerra e Messejana.
07/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAEs Microrregião Oeste.
08/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAEs Microrregião Centro Norte.
09/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAEs Microrregião Centro Sul.
10/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAE Itapajé.
11/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAE Limoeiro do Norte.
12/2025	Saneamento - Metas progressivas de universalização de abastecimento de água e esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação.
14/2025	Transporte - Altera Res. 20/2024 - Segunda fase do Programa VaiVem.
15/2025	Saneamento - Resíduos sólidos - Condições gerais de manejo (transbordo, tratamento e destinação final).

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

RESOLUÇÃO	EMENTA
16/2025	Saneamento - Guia Metodológico e procedimentos para aprovação do Relatório de Indicadores da Ambiental Crato.
17/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAE Boa Viagem.
18/2025	Transporte - Altera Res. 07/2021 - Registro das transportadoras e registro e vistoria dos veículos.
19/2025	Saneamento - Tarifas - SAAE Solonópole.
20/2025	Saneamento - Manual de Controle Patrimonial - Cagece.
21/2025	Saneamento - Altera Res. 147/2010 - Cagece.
22/2025	Saneamento - Reajuste Tarifário - SAAE Jucás.
23/2025	Gás canalizado - Manual de Controle Patrimonial.
24/2025	Gás canalizado - Autorização de comercializador.
25/2025	Saneamento - Revisão Tarifária Extraordinária - Cagece.
26/2025	Gás canalizado - Autorização de comercializador.
27/2025	Transporte - Revisão Ordinária - Serviço Regular Interurbano - Área de Operação 05.
28/2025	Saneamento - Reajuste tarifário - Ambiental Crato.
29/2025	Transporte - Procedimentos para aprovação de sistemas e equipamentos de bilhetagem.
30/2025	Gás canalizado - Autorização de autoprodutor e autoimportador.
01/2025 (CONJUNTA)	Saneamento - Definição de competências ARCE/ACFOR.

4.4.3 Estudos regulatórios

Em 2025, cabe destaque à conclusão de um importante estudo para suporte à atividade regulatória: o **Manual de Controle Patrimonial** aplicável ao setor de gás canalizado e ao saneamento básico. O trabalho resultou nas Resoluções Arce nº 20/2025 e 23/2025, contribuindo para sistematizar o registro e o controle do ativo imobilizado regulatório, gerando impactos significativos no acompanhamento econômico-financeiro da prestação dos serviços.

Paralelamente, a Coordenadoria de Saneamento Básico desenvolveu o **Projeto de aprimoramento dos procedimentos de fiscalização e certificação de informações do serviço de saneamento básico**, voltado à incorporação de melhorias no processo de fiscalização do setor, em

consonância com as diretrizes da Auditoria Operacional realizada pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE) no âmbito do processo nº 11648/2023-0.

Ao longo do ano, foram concluídos cinco produtos, a seguir indicados: Plano de Trabalho (P0); Melhores práticas e mapa do processo atual (P1); Relatório de avaliação do processo de fiscalização (P2); Relatório de diretrizes para redesenho do processo (P3); Plano de Implementação (P6) e Capacitação (P7). A análise dos produtos finais – Guias de controle e fiscalização dos serviços de abastecimento de água (P4) e esgotamento sanitário (P5) – somente foi concluída em 2026, em observância à vigência atualizada do contrato. O contrato foi finalizado em março de 2026.

Adicionalmente, nesta iniciativa, a Arce realizou 14 estudos econômico-tarifários incluindo aqui a revisão e o reajuste de tarifas, o cálculo do subsídio para o Metrofor, o Plano de Negócios da Cegás e o Plano de Investimentos Especiais Enel. As entregas do período relacionadas aos resultados aqui apresentados estão consolidadas no quadro abaixo.

Quadro 12. Execução físico-orçamentária da entrega 2008 (Documento elaborado)

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	% EXECUÇÃO FINANCEIRA
15- Estado do Ceará	5	16	320%	R\$ 513.248	R\$ 513.248	100%

4.4.4 Gestão do transporte rodoviário intermunicipal de pessoas

A Arce exerce a função de gestora do serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará, atuando na regulação, normatização e acompanhamento da prestação do serviço. Entre suas atribuições, estão a definição de regras de operação e fiscalização das empresas permissionárias e concessionárias, a emissão de documentos de gestão necessários à regularidade do serviço, bem como o controle das condições para a renovação de veículos e da autorização das empresas operadoras.

Em 2025, como resultado dessa atuação, a Agência emitiu **8.837 documentos de gestão**, compreendendo:

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

- Ordens de serviço;
- Termos de anuência,
- Certificados de renovação de veículos e de empresas operadoras.

Para 2025, estava prevista a entrega final de 8.802 documentos de gestão (entrega 2231), **correspondendo o resultado apresentado a 100,4% da execução**. A expressiva quantidade de documentos emitidos reafirma o compromisso da Agência com a manutenção da regularidade, da segurança e da qualidade do transporte intermunicipal de passageiros no Estado do Ceará.

4.4.5 Atendimentos realizados

A Ouvidoria da Arce constitui um canal institucional de diálogo entre a sociedade e a Agência Reguladora, atuando como instrumento de participação social e de garantia dos direitos dos usuários. Sua missão é receber, tratar e encaminhar manifestações relacionadas aos serviços públicos delegados — energia elétrica, água e esgoto, gás canalizado e transporte intermunicipal de passageiros — promovendo a mediação e buscando soluções justas e transparentes, sempre que as tentativas de acordo entre as partes tenham sido exauridas.

Os cidadãos podem acessar a Ouvidoria por diferentes canais, de forma a facilitar o contato e ampliar a participação social:

- Atendimento presencial: Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambéba, Prédio Arce;
- Telefone: 0800-275-3838;
- WhatsApp: + 55 85 98229-3093;
- Central de Serviços: <https://www.arce.ce.gov.br/central-de-servicos/>;
- Aplicativo próprio: ConectArce;

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

- E-mail institucional: ouvidor@arce.ce.gov.br;
- Ceará Transparente: <https://cearatransparente.ce.gov.br/>;
- Redes sociais: Instagram (@arce_ceara), Facebook (ARCE), Youtube (@ArceInstitucional).

No âmbito do **Programa de Regulação dos Serviços Públicos Delegados**, a Ouvidoria desempenha papel estratégico, assegurando a efetividade do direito de resposta aos usuários e contribuindo para a melhoria contínua dos serviços regulados. Em 2025, foram registrados **41.977 atendimentos**, envolvendo o recebimento, a análise e o encaminhamento de reclamações, informações e denúncias, o que representa **80,47% da meta anual estabelecida**.

Durante o período, houve manifestações de usuários provenientes de todas as macrorregiões do Estado do Ceará, contemplando reclamações, consultas, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informação sobre os serviços públicos em que a Arce atua. Os principais canais utilizados para contato foram aplicativo WhatsApp (50%) e telefone (43%).

A Arce vem modernizando o atendimento, notadamente da central telefônica 0800 e no atendimento pelo aplicativo WhatsApp, incluindo a automação de alguns procedimentos, visando dar mais agilidade ao atendimento das necessidades dos solicitantes e maior capacidade de atendimento pela Ouvidoria. Em 2025, o Sistema de Ouvidoria da Arce (SOA) foi substituído por um sistema CRM (*Customer Relationship Management*), ferramenta de gestão de relacionamento que centraliza dados e otimiza o relacionamento com os usuários.

Quadro 13. Atendimentos de Ouvidoria em 2025

REGIÃO	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	% EXECUÇÃO FÍSICA
Grande Fortaleza	1.127	34.038	3.020%
Demais regiões	51.041	7.939	16%
Total	52.168	41.977	80%

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

Os atendimentos realizados tiveram como origem pedidos de informação, reclamações, consultas, denúncias, sugestões e elogios, conforme detalhado no Quadro 14.

Quadro 14. Atendimentos de Ouvidoria por tipo de solicitação

TIPO DE SOLICITAÇÃO	QUANTIDADE	%
Informação	38.144	90,87%
Reclamação	3.387	8,07%
Consulta	359	0,85%
Denúncia	46	0,11%
Sugestão	32	0,08%
Elogio	9	0,02%
Total	41.977	100%

Os principais assuntos demandados foram referentes a Passe Livre (50%), VaiVem Livre (9%), informações relacionadas à Cagece (5%), falta de água ou baixa pressão (2%) e carteiras de estudante (2%).

4.5 Indicadores de gestão e de desempenho

A análise dos indicadores de desempenho do exercício de 2025 evidencia, de modo geral, resultados satisfatórios nas ações executadas, com destaque para o índice de execução orçamentária (89%) e para o alcance integral ou superior das metas físicas em diversas entregas. Observam-se, contudo, situações específicas que demandaram revisão de parâmetros no âmbito do PPA, notadamente nas entregas relacionadas ao benefício VaiVem concedido e às fiscalizações realizadas.

No caso da entrega VaiVem concedidos, por se tratar de uma iniciativa recente, vinculada a uma política pública de caráter intersetorial e sem histórico consolidado de execução, sua programação física foi baseada em estimativas de uso intensivo por um público projetado em 30.000 usuários. Embora a adesão tenha superado essa expectativa, alcançando 31.592 usuários cadastrados, a utilização efetiva do benefício teve um padrão diferente do projetado, levando à revisão da programação física para os próximos exercícios.

Já a execução financeira dessa entrega, que teve por parâmetro o modelo contratual baseado no custo por quilômetro rodado, teve um desempenho adequado, com a operacionalização total de 33.139.028 km. O modelo prioriza a garantia da oferta e a continuidade do atendimento, independentemente do volume de usuários.

Em relação à entrega fiscalizações realizadas, verificou-se alteração no critério de dimensionamento de um dos relatórios que compõem o indicador de fiscalizações, especificamente as cartas de desempenho. À época do planejamento, era elaborada uma carta para cada município do Estado. Entretanto, a partir de 2025, os resultados passaram a ser consolidados em um único relatório, que apresenta as informações inicialmente estimadas em formato integrado. Nesse cenário, as entregas de 2025 foram computadas considerando o alinhamento com o planejamento inicial. A partir dos próximos exercícios, a contagem será adaptada para refletir a adequação ao novo formato de apresentação da entrega.

No âmbito da gestão administrativa, a entrega unidade administrativa estruturada apresentou execução financeira inferior à prevista em razão do adiamento de aquisições planejadas para o exercício seguinte. Por outro lado, a entrega agente público capacitado superou a meta física com baixo nível de execução orçamentária, evidenciando ganhos de eficiência decorrentes da realização de capacitações sem custos adicionais relevantes.

No tocante às demais entregas, observa-se que apresentaram desempenho físico igual ou superior ao planejado, reforçando a capacidade operacional da Agência. Para as entregas sem execução financeira, destaca-se que correspondem a atividades desenvolvidas internamente pela equipe técnica, cujos custos estão absorvidos pelas despesas com pessoal e pela estrutura administrativa da Agência.

Em conjunto, os resultados demonstram que, apesar de ajustes pontuais necessários, a execução das ações em 2025 manteve-se alinhada aos objetivos institucionais, com adequada utilização dos recursos públicos e evidências de aprimoramento dos processos de planejamento e execução.

Quadro 15. Indicadores de desempenho do exercício 2025

ENTREGA	DESEMPENHO FÍSICO			DESEMPENHO FINANCEIRO		
	PROG. (2025)	REALIZADO (2025)	EXECUÇÃO FÍSICA (%)	ORÇAMENTO PREVISTO (dotação atualizada)	ORÇAMENTO REALIZADO	EXECUÇÃO FINANCEIRA (%)
Programa Mobilidade, Trânsito e Transporte						
2242- VAI E VEM CONCEDIDOS	20.000.000	2.436.079	12%	R\$ 284.967.951	R\$ 263.780.684	93%
Programa Gestão Administrativa do Ceará						
1885- UNIDADE ADMINISTRATIVA ESTRUTURADA	1	1	100%	R\$ 2.546.705	R\$ 774.655	30%
1886- UNIDADE ADMINISTRATIVA MANTIDA	1	1	100%	R\$ 31.768.857	R\$ 27.052.094	85%
1888- AGENTE PÚBLICO CAPACITADO	20	22	110%	R\$ 384.080	R\$ 117.699	31%
Programa Gestão e Desenvolvimento Estratégico de Pessoas						
2271- CONCURSO PÚBLICO REALIZADO	1	1	100%	R\$ 202.138	R\$ 202.138	100%
Programa Regulação dos Serviços Públicos Delegados						
1939- FISCALIZAÇÃO REALIZADA	200	252	126%	R\$ 11.708.914	R\$ 9.607.079	82%
1962- DOCUMENTO EMITIDO	20	29	145%	R\$ 0	R\$ 0	0%
2008- DOCUMENTO ELABORADO	5	16	320%	R\$ 513.248	R\$ 513.248	100%
2231- DOCUMENTO DE GESTÃO EMITIDO	8.802	8.837	100,4%	R\$ 0	R\$ 0	0%
1914- ATENDIMENTO REALIZADO	52.168	41.979	80%	R\$ 0	R\$ 0	0%

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

Para as ações executadas com orçamento de outros órgãos, sob gestão da Arce, também se observou um bom desempenho das ações programadas, conforme apresentado no quadro que segue.

Quadro 16. Indicadores de desempenho do exercício 2025 para as ações executadas com orçamento de outros órgãos

ENTREGA	DESEMPENHO FÍSICO			DESEMPENHO FINANCEIRO				
	PROG. (2025)	REALIZ. (2025)	EXECUÇÃO FÍSICA (%)	ORÇAM. ARCE	ORÇAM. REALIZADO	ORÇAM. EXTERNO	ORÇAM. REALIZADO	EXECUÇÃO FINANCEIRA TOTAL (%)
Programa Mobilidade, Trânsito e Transporte								
1939- FISCALIZAÇÃO REALIZADA ¹	6.107	4.637	76%	R\$ 60.000	R\$ 0	R\$ 49.984.654	R\$ 47.110.650	94%
2181- TERMINAL RODOVIÁRIO IMPLANTADO ¹	1	3	300%	R\$ 0	R\$ 0	R\$5.259.374	R\$ 5.199.628	99%
2182- TERMINAL RODOVIÁRIO ESTRUTURADO ¹	1	3	300%	R\$1.100.000	0	R\$ 2.727.940	R\$ 1.377.972	68%

¹ Ações realizadas com orçamento do Detran.

5. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS, FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

5.1 Receitas próprias

Em 2025, a Arce arrecadou R\$194 milhões em decorrência das suas atividades de regulação, gestão e prestação de serviços, conforme detalhamento apresentado no Quadro 17.

Quadro 17. Receita arrecadada no exercício 2025

ORIGEM	VALOR	%
Transporte – recursos próprios	R\$ 166.515.362	86%
Saneamento	R\$ 19.666.310	10%
Rendimentos	R\$ 4.809.225	2%
Gás canalizado	R\$ 2.254.425	1%
Energia elétrica	R\$ 962.407	0,5%
Concurso público	R\$ 147.201	0,1%
Outras receitas	R\$ 10.007	0,01%
Total	R\$ 194.364.938	100%

A maior parte dos recursos (86%) foi proveniente da atividade de **gestão e regulação dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros** no Estado do Ceará. As receitas estão previstas nas leis nº 14.024/2007 e nº 16.710/2018 e decorrem de taxas, multas e receitas de serviços. Além disso, é também contabilizada como receita a tarifa paga pelos usuários do transporte intermunicipal de pessoas na Região Metropolitana de Fortaleza para custeio parcial do custo por quilômetro estabelecido nos contratos.

A receita do setor de **saneamento básico**, destinada à regulação do setor, é composta pela taxa de regulação paga pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), nos termos da lei nº 14.394/2009 e pelo repasse realizado pelos prestadores dos Serviços Autônomos de Água e Esgoto

(SAAEs) para remuneração das atividades regulatórias, conforme previsto na Resolução Arce nº 10/2024.

As receitas de **gás canalizado** e **energia elétrica** possuem previsão contratual. A primeira, destinada à regulação do serviço, consta do primeiro termo aditivo ao contrato de concessão. A segunda é pactuada nos contratos de metas que são celebrados anualmente com a Aneel, em que são demandados produtos previamente estabelecidos pela Agência Nacional.

Em relação ao **concurso público**, a receita destacada decorreu dos valores arrecadados com as inscrições, utilizados para pagamento da empresa organizadora do certame.

5.2 Transferências intragovernamentais

Além das receitas provenientes de suas atividades, a Arce também recebeu aportes do Tesouro Estadual destinados ao custeio das seguintes despesas:

- Aporte adicional destinado à cobertura do custo do serviço de transporte intermunicipal de passageiros na Região Metropolitana de Fortaleza, como complemento ao valor da tarifa: **R\$ 117.291.861,42.**
- Consultorias selecionadas no âmbito do Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará, financiado pelo Banco Mundial: **R\$513.248,95.**
- Aporte adicional para custeio de Pasep sobre as transferências realizadas: **R\$2.558.881,50.**

5.3 Despesas

O total de despesas empenhadas em 2025 foi de R\$302 milhões, representando 89% do orçamento atualizado para o ano e 96% do total de recursos financeiros recebidos. Assim como observado nas receitas, o maior volume concentrou-se na prestação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, que correspondeu a aproximadamente 78% do total empenhado. Do montante registrado, 93,7% foi liquidado e 93,6% efetivamente pago no período.

Quadro 18. Detalhamento das principais despesas de 2025

Despesa	Valor empenhado (2025)	%	Valor pago (2025)	%
Serviços de terceiros – bilhetagem ¹	120.354.786,53	39,85%	120.354.786,53	42,56%
Serviços de terceiros – transporte intermunicipal de pessoas	117.291.861,42	38,83%	101.438.342,80	35,87%
Pessoal	24.579.702,87	8,14%	24.546.684,21	8,68%
Despesas de exercícios anteriores	21.081.147,96	6,98%	20.875.411,64	7,38%
Terceirizados	8.547.597,50	2,83%	7.619.612,56	2,69%
Obrigações tributárias	3.879.097,50	1,28%	3.251.921,80	1,15%
Serviços de TI	2.950.676,32	0,98%	2.344.095,25	0,83%
Serviços de terceiros – manutenção administrativa	1.139.957,67	0,38%	1.018.179,72	0,36%
Equipamentos e material permanente	774.654,90	0,26%	203.683,00	0,07%
Serviços de consultoria	513.247,95	0,17%	285.921,20	0,10%
Serviços de terceiros – investimentos	202.138,00	0,07%	161.710,40	0,06%
Outros serviços de terceiros	180.654,42	0,06%	165.239,92	0,06%
Material de consumo	159.399,26	0,05%	152.617,54	0,05%
Serviços de terceiros – análises laboratoriais (saneamento)	145.180,70	0,05%	126.796,77	0,04%
Outras despesas	244.181,18	0,08%	243.610,48	0,09%
Total	302.047.596,18	100,00%	282.788.613,82	100,00%

¹ A despesa com bilhetagem se refere à passagem paga pelos usuários do serviço, sendo seu registro meramente escritural. Seu valor é contabilizado para fins de cômputo do custo total dos serviços, não gerando desembolso de recursos.

5.4 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 por guarda fixa, armada e terceirizada. Além disso, dispõe de cancelas para controle de entrada e 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 auxilia a 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 Gerência Administrativo-Financeira, que operacionaliza os inventários, o acompanhamento do estado de conservação dos

Agência Reguladora do Estado do Ceará

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

CEP: • Fortaleza/CE

60.822-325

bens, a atualização dos termos de responsabilidade, o levantamento de necessidades de aquisição, entre outras rotinas. Complementarmente, são desenvolvidos trabalhos por comissões multidisciplinares que analisam e emitem parecer acerca de processos específicos, como o inventário final de almoxarifado e patrimônio, o desfazimento de bens inservíveis, a avaliação de bens passíveis de doação e a avaliação de depreciação, os quais seguem para manifestação da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho Diretor.

Ao final de 2025, a Arce contabilizou cerca de R\$2,6 milhões em bens móveis, distribuídos nos seguintes grupos: bens de informática; móveis e utensílios; máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas; materiais culturais, educacionais e de comunicação. A depreciação acumulada registrada para o período foi de aproximadamente R\$845 mil, resultando em um saldo residual de R\$1,8 milhões.

O patrimônio da Agência é ainda composto por bens intangíveis, com saldo residual de aproximadamente R\$1,5 milhão ao final de dezembro de 2025.

5.5 Transferências de recursos

Em 2025, não foram realizadas transferências mediante convênios, termos de parceria, ajustes ou subvenções.

6. PESSOAS

Para a realização de suas atividades em 2025, a Arce contou com um quadro de **136 pessoas**, sendo 7 Conselheiros, 1 Diretor Executivo, 37 servidores efetivos e 91 colaboradores terceirizados. Foram realizadas 4 nomeações no exercício, relacionadas aos cargos em comissão de Diretor Executivo e Conselheiro Diretor.

6.1 Conselho Diretor

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 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 por dois anos, admitida recondução no período de vigência do mandato. Em 2025, essa função foi exercida pelo **Conselheiro João Gabriel Laprovítera Rocha** no primeiro trimestre do exercício e pelo **Conselheiro Rafael Maia de Paula** no período restante.

6.2 Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é o principal órgão de execução das atividades da Arce, oferecendo suporte ao Conselho Diretor. O cargo em comissão de Diretor Executivo, de livre nomeação e exoneração, deve ser ocupado por profissional com notório saber e experiência no âmbito da prestação e regulação de serviços públicos, indicado à unanimidade do Conselho Diretor. O atual ocupante do cargo foi designado pelo Conselho Diretor da Arce, por unanimidade, na reunião do dia 10 de abril de 2025.

6.3 Servidores efetivos

O quadro efetivo da Arce é formado por 46 Analistas de Regulação e 3 Procuradores Autárquicos, todos de nível superior. Atualmente, existem 9 cargos vagos, cujo provimento se encontra em andamento por meio de concurso público. Há ainda 3 cargos vagos por aposentadoria, um deles em fase de homologação pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará (Protocolo 018061/2023 - Viproc 06259444/2020). A Agência possui um servidor cedido para exercício temporário de cargo em outro órgão.

Sobre o perfil dos servidores ativos, observa-se diversidade nas formações acadêmicas, todas desempenhando papel relevante tanto nas atividades finalísticas de regulação quanto na gestão institucional. A Engenharia concentra 41% do total de formações, seguida por Administração (16%), Direito (14%), Economia (14%), Contabilidade (11%) e Tecnologia da Informação (5%). Destaca-se, ainda, o elevado nível de qualificação: 48% dos servidores possuem título de Mestre e 35% concluíram o Doutorado. Em relação ao perfil etário, a média de idade é de 55 anos, com 94% dos servidores na faixa etária entre 40 e 60 anos. Quanto à distribuição por gênero, 73% são homens e 27%, mulheres.

Em relação ao concurso em andamento, embora o resultado final estivesse previsto para novembro de 2025, conforme já apresentado anteriormente, o cronograma foi afetado por exigências procedimentais que postergaram a publicação do resultado final, efetivada em 2026.

6.4 Terceirizados

Além do quadro destacado, a Arce conta ainda com o apoio de 91 colaboradores terceirizados para suporte às rotinas administrativas, incluindo copeiragem, condução de veículos, asseio e conservação, programação, suporte de TI, serviços auxiliares de apoio operacional e vigilância armada da sede. As atividades são prestadas por meio de 3 contratos, abaixo elencados. O perfil de escolaridade é de 60% de colaboradores com nível superior, 38% com nível médio e 2% com nível fundamental. Quanto à distribuição por gênero, 51% são homens e 49%, mulheres.

Quadro 19. Contratos de terceirização de mão de obra vigentes em 2025

Nº SACC	CONTRATADA	OBJETO	QTDE. DE COLABORADORES	VIGÊNCIA	VALOR ATUALIZADO
1092537	ATD LOCACAO LTDA	Locação de mão de obra de TI.	12	24/07/2025	R\$ 11.779.563,15
1367426	ATTACK SEGURANCA LTDA	Locação do serviço de vigilância armada.	4	22/03/2026	R\$ 285.437,88
1328892	SLS TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS EIRELI-EPP	Locação de mão de obra para apoio às necessidades das áreas técnica e administrativa, transporte e serviços diversos.	75	08/08/2026	R\$ 13.221.476,75

Destaca-se que os serviços englobados pelas contratações em questão dizem respeito a **atividades de suporte** às operações finalísticas executadas por servidores efetivos da Agência. Portanto, não há serviços ou categorias profissionais conflitantes com as atribuições dos cargos de Analista de Regulação, em qualquer de suas especialidades, ou de Procurador Autárquico.