

# RELATÓRIO DE DESEMPENHO DA GESTÃO

JANEIRO A DEZEMBRO / 2019

# SUMÁRIO

## Sumário

<b>1. A Instituição</b> .....	1
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....	1
1.2 COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS.....	2
1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA.....	4
1.4 RECURSOS HUMANOS.....	5
1.5 GESTÃO PATRIMONIAL.....	15
1.6 ESTRATÉGIAS DE AÇÃO .....	16
<b>2. Resultados da Atuação</b> .....	20
2.1 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO.....	21
2.2 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS .....	29
2.3 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE GÁS CANALIZADO .....	35
2.4 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA .....	39
2.5 ATUAÇÃO DA ARCE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO (OUVIDORIA).....	44
2.6 ANÁLISE SINTÉTICA DAS AÇÕES CADASTRADAS NO PPA PARA O EXERCÍCIO 2019 .....	47
2.7 VISÃO MACRORREGIONALIZADA DA ATUAÇÃO DA ARCE .....	50
<b>3. Informações Orçamentárias e Financeiras</b> .....	51
3.1 RECEITAS .....	51
3.2 ORÇAMENTO .....	52
<b>4. Conclusão</b> .....	54

## 1. A Instituição

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

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

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 no interior do Estado. 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 citadas, 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.

No período de janeiro a setembro/2019, a Presidência da Arce foi exercida pelo Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco, que deixou o cargo a partir de 01/10/2019 em razão do término de seu mandato. Ato contínuo, foi indicado, pelo Governador do Estado do Ceará, o Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão para um mandato de 4 anos na Presidência da Agência, a partir de 01/10/2019. Desta forma, apresenta-se este relatório anual da gestão, contendo os dados consolidados das duas gestões anteriormente apontadas, ressaltando-se que fora apresentado, em 25/06/2020, sob o número de Protocolo Geral 2009009092, relatório parcial referente à gestão do Conselheiro Fernando Alfredo, nos termos do art. 6º-A, da Instrução Normativa Nº 01/2018.

A missão da Arce é promover a excelência dos serviços públicos regulados, equilibrando os interesses dos usuários, dos poderes concedentes e dos prestadores de serviços.

A Agência dispõe de sede própria, inaugurada no ano de 2017, em funcionamento no Centro Administrativo do Cambeba.

## 1.2 COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS

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

- a) Regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;
- b) Regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecido em contrato de concessão, termo de permissão, lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;
- c) Atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados;
- d) Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações;
- e) Implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão e permissão de serviços sujeitos à competência da Arce;
- f) Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- g) Outorgar concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à Arce tal atribuição, por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente;
- h) Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos, aplicando, se for o caso, diretamente, as sanções cabíveis, entre as quais, suspensão temporária de participação em licitações, intervenção administrativa e extinção da concessão ou permissão, em conformidade com as normas legais e pactuadas;

# A INSTITUIÇÃO

- i) Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação;
- j) Prestar consultoria técnica relativamente aos contratos de concessões e termos de permissões, mediante solicitação do poder concedente;
- k) Contratar com entidades públicas ou privadas serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;
- l) Fixar critérios para o estabelecimento, ajuste, revisão e aprovação de tarifas dos serviços públicos delegados, em consonância com as normas legais e pactuadas;
- m) Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais;
- n) Elaborar a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Estado;
- o) Contratar pessoal mediante concurso público;
- p) Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas conforme previsão legal ou pactuadas;
- q) Dar publicidade às suas decisões;
- r) Expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas;
- s) Elaborar regras de ética aplicáveis à Arce, aos seus Conselheiros e demais servidores, independentemente do regime de contratação;
- t) Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações, compondo e arbitrando conflitos de interesses, e promovendo a coordenação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- u) Elaborar relatório anual de suas atividades, nele destacando o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo poder concedente e das políticas setoriais, enviando-o ao Governador do Estado e à Assembleia Legislativa;
- v) Praticar outros atos relacionados com sua finalidade ou que lhe sejam atribuídos por lei específica.

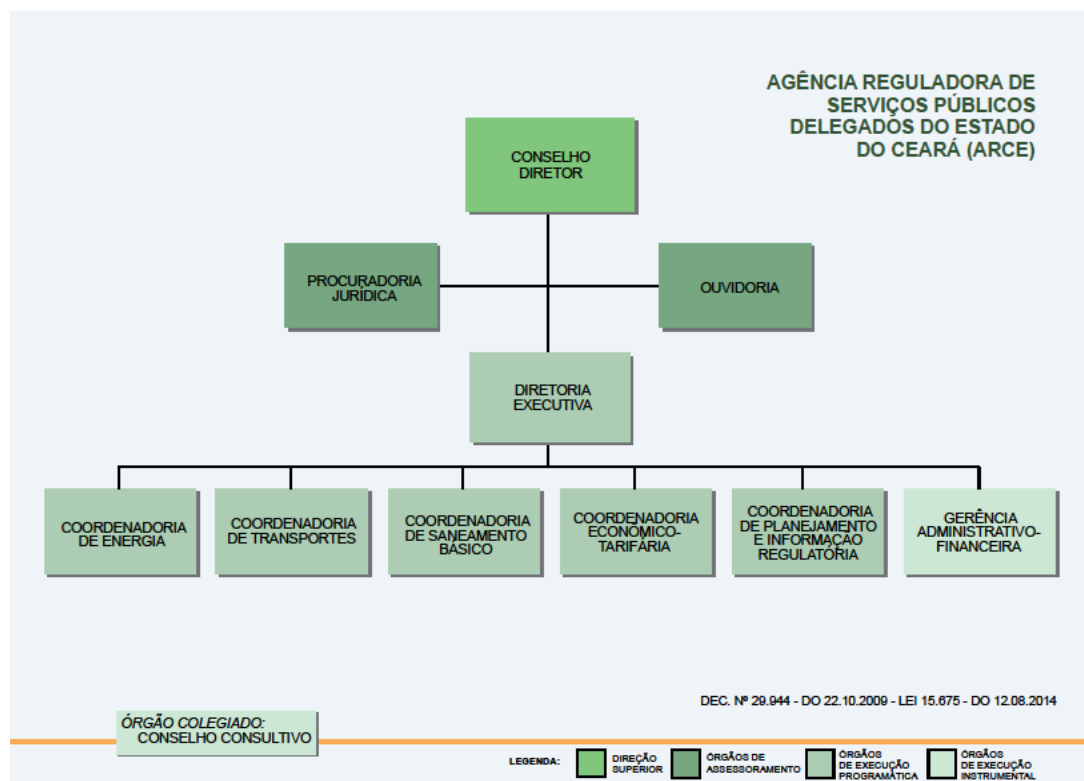
# A INSTITUIÇÃO

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 subrogados 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.

## 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA

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

**Figura 1.** Organograma da Arce



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

# A INSTITUIÇÃO

Além da organização acima, a legislação também prevê uma estrutura de assessoria composta por cinco assessores, com as seguintes atribuições:

- Assessoria de imprensa;
- Assessoria de gabinete para assistência ao encaminhamento e acompanhamento das decisões do Conselho Diretor e da logística para seu funcionamento;
- Assessoria ao Conselho Diretor no exercício de suas funções;
- Assessoria de comunicação e relacionamento institucional para assuntos relativos à imagem institucional;
- Assessoria da Diretoria Executiva.

Essa estrutura de assessoramento está devidamente regulamentada pelos decretos nº 25.059/1998, nº 29.944/2009 e nº 32.862/2018, pelo Regimento Interno da Arce (Resolução nº 15/2000) e pelas portarias que designam os servidores efetivos a exercerem cada uma das atribuições acima elencadas.

## 1.4 RECURSOS HUMANOS

Para execução das atividades da Arce, durante o período sob análise, houve o engajamento de 43 servidores (39 Analistas de Regulação e 4 Procuradores Autárquicos), sendo dois originários de outros órgãos e cedidos temporariamente à Agência. Na direção superior, a Arce possui cinco Conselheiros nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução. Há um servidor cedido para exercício temporário de cargo em outro órgão e dois cargos vagos de Analista de Regulação.

O quadro efetivo da Agência é composto por servidores de nível superior, dos quais 49% são mestres, 28,6%, especialistas, e 18,4%, doutores. A idade média dos servidores é de 47 anos, com 53,1% deles na faixa etária entre 40 e 55 anos, 24,5% até 40 anos e 22,4% acima de 55 anos.

A formação dos servidores é bem diversificada, porém concentra 60% do quadro nas áreas de Engenharia e Direito. As demais formações estão voltadas para as áreas de Administração (14%), Economia (10%), Contabilidade (8%), Tecnologia da Informação (6%) e

# A INSTITUIÇÃO

Jornalismo (2%). Cada especialidade cumpre seu papel de importância na gestão, bem como nas funções finalísticas de regulação.

A Agência anualmente destina parte de seu orçamento para a capacitação de seus servidores, com os procedimentos relativos dispostos na Resolução Arce nº 205/2016. Em 2019, a Arce planejou um orçamento de R\$104 mil para esta finalidade. Deste total, somente foram executados R\$791 por limitações no Monitoramento de Ações e Projetos Prioritários (MAPP) da Arce. Ressalte-se que o Governador do Estado somente veio a deliberar sobre os limites de MAPP para execução pela Arce no mês de novembro, o que prejudicou a execução dos investimentos da Agência.

O corpo técnico da Arce contou ainda com o apoio de 65 (sessenta e cinco) colaboradores terceirizados para atendimento das necessidades da Agência nos serviços de apoio administrativo, copeiragem, condução de veículos, asseio e conservação, vigilância, programação e suporte de TI, conforme será discriminado a seguir. Para tanto, a Arce fez uso dos contratos SACC nº 1018253, 1034325 e 1092537, firmados, respectivamente, com as empresas Solução de Serviços Comércio e Construção Eireli, Seguro Segurança Ltda. e Atitude Terceirização de Mão-de-Obra Eireli.

**Quadro 1.** Estrutura de Cargos e Quadro de Empregados Contratados (Posição em 30/09/2019)

<b>CATEGORIA</b>	<b>QTDE.</b>	<b>PERFIL</b>	<b>DESCRIÇÃO DO CARGO</b>
Assessor Técnico Administrativo	9	Nível superior completo. Conhecimentos avançados em rotinas e processos administrativos com experiência comprovada em atividades similares; Conhecimentos avançados em softwares para edição de texto, planilha eletrônica, correio eletrônico, banco de dados, entre outros; Domínio de técnicas de redação oficial.	Assistir e apoiar os servidores e gestores nas atividades administrativas operacionais desenvolvidas na Arce; Participar de atividades relacionadas ao acompanhamento dos contratos relacionados ao setor onde estiver lotado; Orientar e executar atividades de levantamentos, controle e armazenamento de dados e informações; Auxiliar na elaboração de relatórios técnicos e emissão de pareceres em assuntos de natureza administrativa, sob a orientação de um analista de regulação; Auxiliar na elaboração de métodos e rotinas de simplificação e racionalização dos procedimentos administrativos e seus respectivos planos de aplicação; Acompanhar e auxiliar no controle de resultados de implantação de planos e programas da unidade organizacional; Apoiar a supervisão e a execução de atividades relacionadas à gestão de



# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
			recursos humanos, gestão de recursos materiais, gestão patrimonial, gestão financeira e atendimento ao público. Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação superior.2
Assistente Administrativo Financeiro II	21	Ensino Médio concluído, desejável nível superior; Experiência comprovada de, no mínimo, 06 (seis) meses em atividades similares; Habilidade na operação de equipamentos de informática; Conhecimentos em softwares para edição de texto, planilha eletrônica, correio eletrônico, banco de dados, entre outros.	Executar procedimentos e operações técnicas referentes à atividade de produção de documentos, tramitação, uso, análise e arquivamento, e seus controles; Organizar, cadastrar e atualizar dados em sistemas de informação, controles internos e arquivos manuais; Executar e acompanhar as atividades técnicas e administrativas do setor no qual esteja lotado; Executar atividades gerais de escritório e demais rotinas de administração de pessoal, material, patrimonial, contábil e financeira; Planejar, controlar e manter o setor abastecido de materiais de escritório necessários ao desenvolvimento das atividades; Realizar atendimento aos clientes internos e externos; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação superior.
Assistente Técnico	8	Ter concluído Nível Médio; Habilidade na operação de equipamentos de informática; Conhecimentos em softwares para edição de texto, planilha eletrônica, correio eletrônico, banco de dados, entre outros. Formação técnica ou cursando nível superior nas áreas de atuação da Agência ou correlatas. Desejável experiência comprovada em atividades similares.	Executar as rotinas administrativas associadas à atividade técnica da sua unidade; Elaborar relatórios e controle de dados/informações técnicas; Operar sistemas informatizados de sua especialidade; Executar levantamentos para subsidiar as atividades e rotinas do setor; Participar no planejamento, pesquisa e acompanhamento dos trabalhos técnicos do setor onde estiver lotado; Participar na elaboração de documentos e produtos técnicos, quando demandado e sob a orientação de um analista de regulação. Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação superior.
Auxiliar de Serviços Gerais	2	Ensino Fundamental completo ou incompleto; Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.	Executar os trabalhos de higienização, limpeza e conservação interna dos prédios e outras dependências; Efetuar trabalhos de limpeza em geral, varrendo e lavando pisos, removendo pó de móveis, paredes, portas, janelas e equipamentos, para assegurar-lhes perfeitas condições de higiene e conservação; Verificar as salas de trabalho e demais ambientes do prédio,

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
Bibliotecário	1	Nível superior Completo em Biblioteconomia; Registro Profissional junto ao Conselho Regional de Biblioteconomia Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria; Habilidade na operação de equipamentos de informática; Conhecimentos em softwares para edição de texto, planilha eletrônica, correio eletrônico, banco de dados, entre outros.	observando quanto a sua arrumação, conservação e limpeza dos móveis e equipamentos existentes de modo a manter a boa aparência do ambiente; Requisitar e manter sob sua guarda o material necessário à realização das atividades de limpeza e conservação do prédio, instalações e equipamentos; Orientar e acompanhar a coleta de lixo e detritos, para garantir sua retirada de maneira adequada; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.  Planejar, coordenar, supervisionar e avaliar as atividades da área de documentação; Desenvolver projetos e/ou elaborar normas de interesse da área de documentação; Administrar os recursos humanos da área de documentação; Coordenar e supervisionar as atividades de manutenção do acervo; Fazer cumprir as normas estabelecidas para o uso da área de documentação; Coordenar e supervisionar as atividades de atendimento aos usuários; Desenvolver e disseminar as políticas do CDRA; Controlar o empréstimo do acervo para os usuários do CDRA; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Contínuo	2	Ensino fundamental completo ou equivalente; Desejável nível médio (completo ou incompleto); Domínio de equipamentos de escritório (fax, copiadoras, etc).	Realizar entregas de documentos e outros nas dependências da Arce e nos órgãos a qual esta se relacione; Anotar e transmitir mensagens orais e escritas; Efetuar serviços bancários, entregar correspondências de interesse da Agência e outras atribuições que necessitem o deslocamento para outros estabelecimentos; Prestar contas de seus deslocamentos do uso de passagens, ao seu chefe imediato, sempre que for necessário; Triagem e controle de correspondências; Auxiliar no serviço de protocolo de documentos internos e externos; Auxiliar o serviço de secretariado, de copeiragem e almoxarifado, quando necessário; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Copeira	1	Ensino Fundamental completo ou incompleto;	Preparar café, chá e afins; Zelar pela boa organização da copa, limpando-a e

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
		Conhecimentos práticos e específicos da função; Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.	mantendo-a em ordem; Organizar, conferir e controlar os materiais de trabalho; Servir café e água nos gabinetes e suas dependências; Requisitar e manter sob sua guarda o material necessário à realização de suas atividades; Manter limpos e arrumados o local e os equipamentos utilizados na execução das tarefas; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Motorista	4	Ensino fundamental completo; Carteira de Habilitação categoria B 1 – Exercente de função remunerada.	Dirigir veículo de passageiros leve, manobrar veículos e transportar pessoas; Cuidar do bom estado de funcionamento do veículo que lhe seja confiado, providenciando-lhe manutenção adequada; Zelar pela boa aparência e limpeza do veículo confiado; Realizar verificações e manutenções básicas do veículo; Detectar problemas mecânicos; Identificar sinais sonoros, luminosos e visuais; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Porteiro	1	Ensino Fundamental completo ou incompleto; Conhecimentos práticos e específicos da função; Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.	Fiscalizar e guardar o patrimônio, realizando o controle da entrada e saída de pessoas e veículos nas dependências da instituição, comunicando qualquer anormalidade e tomando as providências cabíveis, garantindo a segurança do local; Manter serviço permanente de portaria e exercer a vigilância contínua do Edifício; Registrar todas as ocorrências no livro da portaria; Manter na portaria uma relação dos nomes das pessoas autorizadas a acessar as Pregão Presencial nº 20170011 – ARCE 28/ 54 dependências da instituição; Ausentar-se da portaria, para execução de outros serviços, somente com conhecimento e autorização prévio de pessoa competente por sua supervisão; Usar o uniforme e cuidar bem dele; Tratar todos os transeuntes com respeito e urbanidade; Desenvolver suas atribuições com responsabilidade e pontualidade; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Zelador	2	Ensino Fundamental completo ou incompleto;	Executar trabalho rotineiro de manutenção geral nas instalações da ARCE; Realizar

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
Técnico Teleatendente	2	Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.  Ensino médio completo ou equivalente; Conhecimentos básicos em microinformática; Bom trato pessoal; Conhecimentos ou experiência em atendimento ao cliente, telemarketing e operação de sistemas telefônicos.	pequenos reparos nas instalações elétricas e hidráulicas, realizando serviços de substituição de lâmpadas, interruptores, torneiras, fechaduras, retocar pinturas do prédio, mantendo todas as dependências em perfeitas condições de uso; Auxiliar nos serviços gerais quando necessário; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.  Atender aos usuários que buscarem os canais de atendimento da ARCE; Prestar informações e orientar os usuários acerca de suas solicitações em conformidade com os regimentos da ARCE e orientações do analista de regulação responsável; Registrar em sistema informatizado as solicitações recebidas, acompanhando seu processamento, tratamento e encerramento; Dar suporte operacional em pesquisas de satisfação de usuários realizadas pela Agência; Participar das ações de ouvidoria itinerante; Digitar, arquivar e manter a guarda dos documentos; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Analista de Sistemas IV	2	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 da 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

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
Analista de Sistemas III	2	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.	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.  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.
Analista de Sistemas II	2	Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC ou por instituições estrangeiras	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

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
		<p>devidamente revalidado por órgão competente no Brasil; Experiência na atuação na área.</p>	<p>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</p>
Analista de Sistemas I	1	<p>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.</p>	<p>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;</p>

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
			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.
Programador Pleno	2	Formação Universitária ou Técnica em Informática ou equivalente; Conhecimento em plataformas e metodologias de desenvolvimento de sistemas, lógica de programação, sistemas gerenciadores de banco de dados (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

# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
Suporte Operacional em Hardware e Software	2	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.	<p>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.</p> <p>Avaliar, monitorar e administrar ambiente de tecnologia da informação, definindo definir alternativas físicas de implantação para implantação de sistemas; Conduzir a aprovação de infraestrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Avaliar e administrar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar perfil de acesso às informações; Realizar revisões técnicas e identificar falhas nos sistemas; Conduzir auditoria de sistemas e revisões técnicas de rede; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Orientar áreas de apoio; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Acompanhar e realizar simulações em ambiente controlado; Acionar suporte de terceiros; Instalar e configurar hardware e software; Analisar e propor melhoria em documentação de sistemas de tecnologia da informação como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Analisar e documentar estrutura da rede; acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Estabelecer padrões para ambiente de tecnologia da informação; Estabelecer padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; Definir requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Definir nomenclatura padrão, padrões de interface com cliente/usuário e metodologias a serem adotadas; Especificar procedimentos para</p>



# A INSTITUIÇÃO

CATEGORIA	QTDE.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
			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
Vigilância Armada 24h	1	Profissional comprovadamente treinado e habilitado para o serviço de vigilância armada	Posto de vigilância fixa armada (4 profissionais em escala de 12x36 horas)

Destaque-se que os serviços e as atividades englobadas 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, não havendo serviços ou categorias profissionais conflitantes com as atribuições dos cargos de Analista de Regulação, em qualquer de suas especialidades, e/ou de Procurador Autárquico.

## 1.5 GESTÃO PATRIMONIAL

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, a Arce costuma desenvolver 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.

Atualmente, existe trabalho em andamento, realizado pela Comissão I

inventariante, para análise do Ativo Permanente da Arce, objetivando a padronização contábil dos bens e sua adequação ao controle físico.

**Quadro 2.** Gestão Patrimonial – Bens Móveis - Dez/2019

Descrição	Saldo	Depreciação	Saldo final
BENS MÓVEIS – TOTAL	4.353.568	1.995.695	2.357.872
Máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas	881.940	128.495	753.445
Bens de informática	1.684.977	1.175.301	509.676
Móveis e utensílios	1.184.768	430.659	754.109
Materiais culturais, educacionais e de comunicação	179.689	40.727	138.962
Veículos	369.003	214.130	154.873
Demais bens móveis	53.190	6.383	46.807

Fonte: Balancete dezembro/2019 (dados em reais).

## 1.6 ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

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

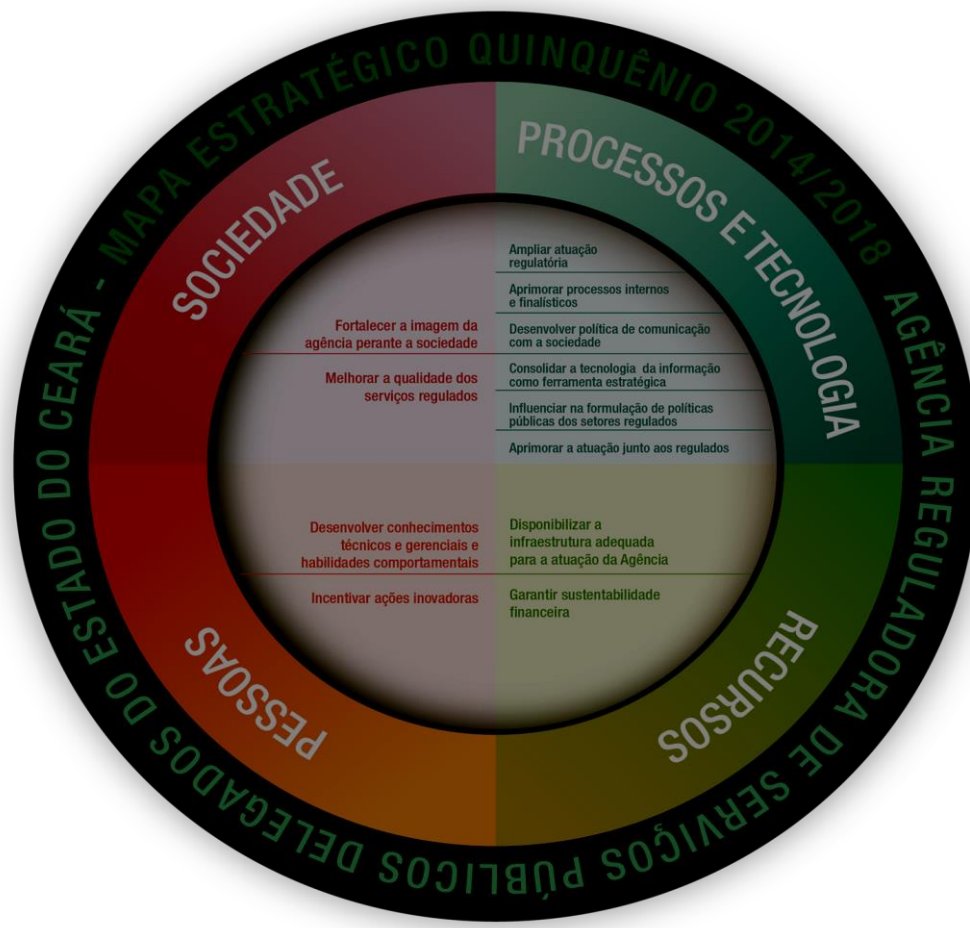
O Plano Estratégico é o principal instrumento de macro planejamento da Arce, elaborado a partir de metodologia participativa, abrangendo um período de cinco anos. O instrumento contém a missão, a visão de futuro, os valores, os objetivos estratégicos, os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades, as ameaças e os cenários decorrentes da análise do ambiente interno e externo. Destaque-se que o processo de planejamento estratégico da Arce leva em consideração as macro diretrizes e orientações expressas nos planos plurianuais do Governo do Estado do Ceará, bem como nos programas orçamentários correspondentes à atuação finalística da Arce.

O Plano Estratégico da Arce para o período de 2014 a 2018 pode ser ilustrado por seu Mapa Estratégico (Figura 2) e foi elaborado a partir da metodologia *Balanced Scorecard* (BSC), amplamente utilizada também no setor público e que se propõe a oferecer o instrumental necessário para a tradução das estratégias de uma organização em objetivos específicos

mensuráveis. O Mapa Estratégico é dividido em quatro perspectivas, descritas a seguir:

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

Figura 2. Mapa Estratégico 2014-2018



A partir do Mapa Estratégico, as unidades setoriais desenvolveram propostas para composição de um plano de ações indicando que iniciativas as equipes poderiam implantar ao longo do período de 2014 a 2018, com o intuito de contribuir para os objetivos e as metas traçadas. O resultado consistiu em 101 possíveis iniciativas ou projetos distribuídos entre as quatro perspectivas do Plano Estratégico que são anualmente exploradas no Programa de Atividades e Plano de Metas Anual (PAM). Apesar de inicialmente previsto para o quadriênio anteriormente especificado, o Plano Estratégico continua válido até o período atual.

O PAM é o instrumento de planejamento tático-operacional da Arce e contém todos os projetos e as principais atividades a serem executados no período de um ano, com suas respectivas metas, indicadores, custos, vinculação ao PPA e objetivo estratégico, entre outros aspectos. As metas pactuadas no PAM são utilizadas para apuração anual de desempenho dos

# A INSTITUIÇÃO

servidores da Arce e para concessão de gratificação no 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<sup>1</sup>, podendo ser consultado por qualquer interessado.

---

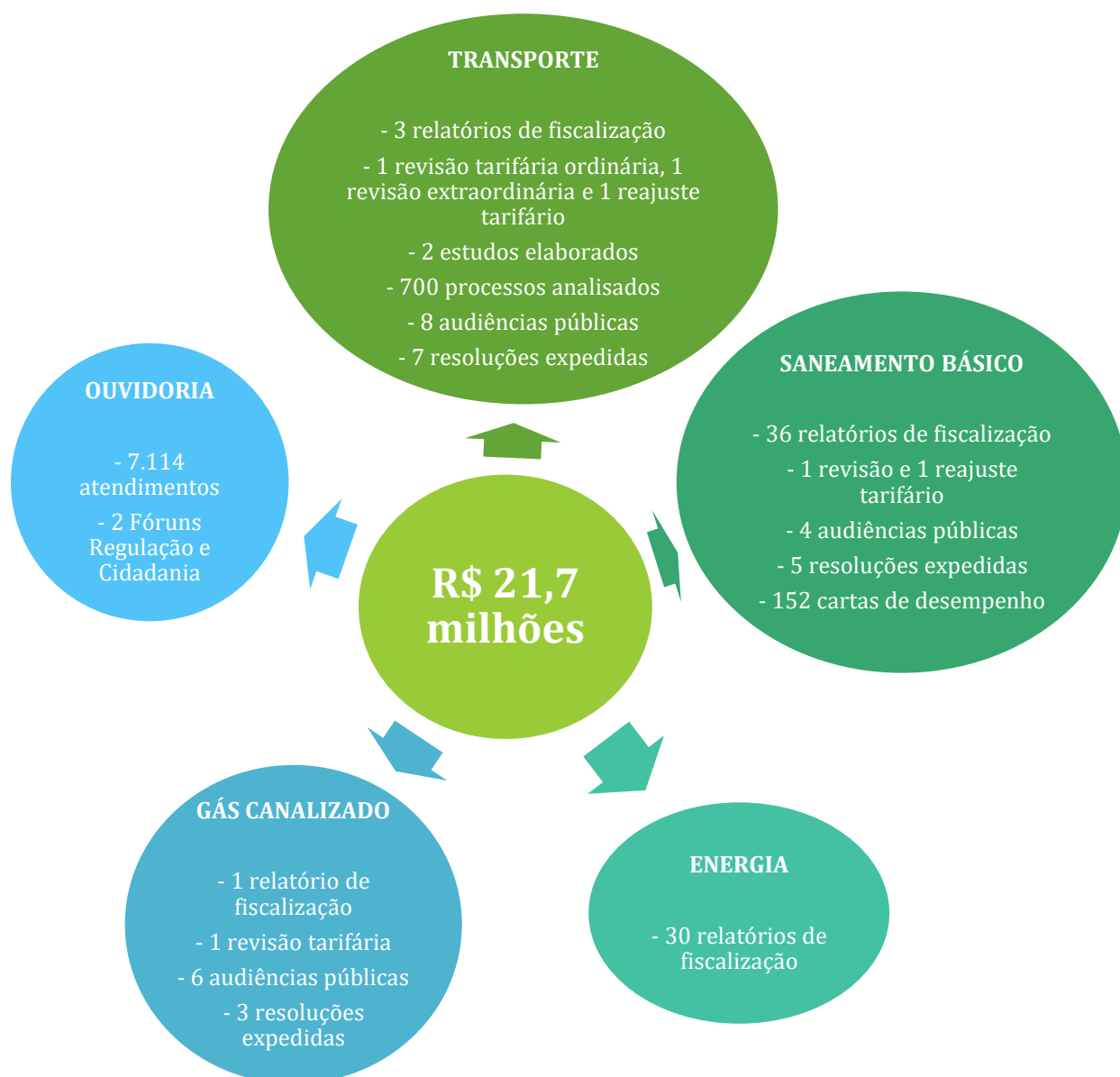
<sup>1</sup> <https://www.arce.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/53/2019/04/Quadro-Resumo-para-publicação-PAM-2019-2.pdf>

## 2. Resultados da Atuação

Nos meses de janeiro a dezembro/2019, a Arce executou recursos da ordem de R\$21,7 milhões a título de despesa empenhada. Este valor foi equivalente a 79% do orçamento atualizado para o período. Simultaneamente, a Agência arrecadou R\$20,5 milhões.

Na figura abaixo, pode ser observado, de forma sintética, os resultados da aplicação desses recursos no período.

**Figura 3.** Resultados da atuação da Arce (jan-dez/2019)



## 2.1 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO

A atuação da Arce na regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Ceará teve início com o convênio nº 20, de outubro de 2001, firmado entre a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará (Seinfra), a Arce e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece) e prorrogado até 30 de junho de 2009, após a criação da Secretaria das Cidades. A partir de 9 de julho de 2009, com a promulgação da lei estadual nº 14.394/09, foram atribuídas à Arce as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de água e esgoto prestados pela Cagece.

Em 20 de junho de 2016, foi aprovada a lei complementar nº 162/2016, que instituiu a Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Estado do Ceará, sendo o mais recente marco legal para referidos serviços públicos e para a Arce. Em seu art. 14, referido normativo estabeleceu que, para viabilizar a instituição, o reajuste e a revisão de tarifas pelo poder público, todo serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Estado do Ceará, inclusive aqueles prestados por secretarias e autarquias municipais, deverá submeter-se à regulação, com vistas a estabelecer um regime de eficiência dos serviços públicos. Ademais, no art. 17 dessa mesma lei, foi definido que a regulação dos serviços públicos na Política Estadual de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário seria, preferencialmente, atribuída à Arce (§§2º e 3º).

Também em 2016, foi promulgada a Política de Resíduos Sólidos do Estado do Ceará por meio da lei nº 16.032, cujo parágrafo único do art. 49 ampliou o escopo regulatório da Arce para este segmento do saneamento básico. Desta forma, para além dos serviços de água e esgoto prestados pela Cagece, a atuação regulatória da Arce encontra-se disponibilizada para os demais prestadores de serviços, a exemplo dos Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE), bem como para a componente de resíduos sólidos.

Ainda no tocante ao quadro normativo de referência para a atuação da Arce no setor de saneamento básico no Estado do Ceará, cabe mencionar a assinatura, em 09 de outubro de 2019, de Convênio de Cooperação Técnica entre a Agência e a Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços de Saneamento Ambiental do Município de Fortaleza (ACFOR), com vistas ao desenvolvimento e implementação da política tarifária aplicável aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Cagece na capital cearense. Referido convênio pacificou o entendimento sobre a atuação da Arce na regulação econômica de

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

tais serviços públicos.

A Agência exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, por meio de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 151 dos 152 municípios operados pela Cagece. Os municípios a serem fiscalizados no ano são selecionados por amostragem e/ou denúncia específica sobre as irregularidades. A Arce realiza, também, julgamento e mediação de conflitos entre os usuários e a Cagece, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e revisão tarifária.

## Resultados da regulação do serviço de saneamento básico vinculados ao PPA

A regulação técnica dos serviços de saneamento básico teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 22.567, executada em 49% durante o período sob análise, conforme detalhado no Quadro 3.

**Quadro 3.** Indicadores da iniciativa 026.1.06

Iniciativa	026.1.06 - Regulação dos serviços públicos de saneamento básico
PRODUTO	Relatório de fiscalização elaborado
PROGRAMADO	41
REALIZADO	36
INDICADOR DE DESEMPENHO	88%
VALOR ORÇADO	693.322
VALOR EXECUTADO	339.270
EXECUÇÃO PERCENTUAL	49%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22567- Regulação Técnica dos Serviços de Esgotamento e Saneamento Básico

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

O produto vinculado a esta ação é o relatório de fiscalização elaborado. A fiscalização é o instrumento de que a Arce dispõe para garantir o cumprimento das obrigações legais e contratuais pela Cagece, tendo como finalidade a preservação do interesse público e a garantia da qualidade dos serviços prestados.

A fiscalização pode ser do tipo direta ou indireta, planejada ou contingencial, resultando num relatório de fiscalização que poderá resultar em processos específicos para acompanhamento das não conformidades e/ou aplicação de penalidades. Convém destacar que a fiscalização direta abrange as atividades de verificação *in loco* do cumprimento dos aspectos



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

técnicos, operacionais, comerciais e de infraestrutura da concessão previstos nas normas ou nos contratos. Já a fiscalização indireta abrange as atividades de coleta e análise de dados para avaliação do desempenho do setor/serviço por meio de indicadores. Os procedimentos aplicáveis às ações de fiscalização relativas à prestação do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estão previstos na Resolução Arce nº 147/2010, disponível para consulta no endereço <https://www.arce.ce.gov.br/download/resolucoes-arce/>.

Em 2019, foram realizadas 40 ações de fiscalização<sup>2</sup>, abrangendo 62 municípios e 136 localidades (sedes municipais e distritos), das quais 101 possuíam apenas sistema de abastecimento de água e as demais, água e esgoto.

A situação da prestação dos serviços pode ser caracterizada em números absolutos de não-conformidades detectadas durante as ações de fiscalização realizadas nos 62 municípios, ao longo do ano de 2019, como exposto no mapa da Figura 4. Quanto menor o número de não-conformidades verificadas, melhor a condição dos serviços prestados pela Cagece no município.

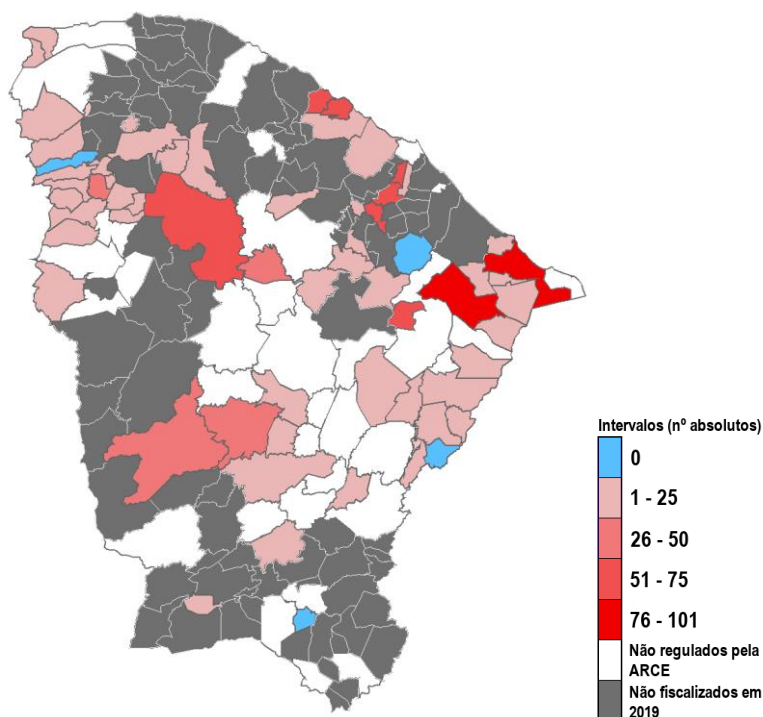
Assim, pelo mapa, verifica-se que os municípios de Ererê, Juazeiro do Norte, Ocara e Ubajara destacaram-se pela ausência de não-conformidades. Acopiara, Alcântaras, Alto Santo, Barroquinha, Capistrano, Cariús, Caucaia, Choró, Croatá, Carnaubal, Chaval, Forquilha, Fortim, Guaraciaba do Norte, Ibiapina, Ibareta, Iracema, Itaiçaba, Itaitinga, Itapiúna, Jaguaratama, Jaguaribara, Jaguaruana, Mucambo, Orós, Pacoti, Pacujá, Palhano, Paramoti, Pereiro, Piquet Carneiro, Pires Ferreira, Poranga, Potengi, Potiretama, Quixeré, Reriutaba, São Benedito, São Gonçalo do Amarante, Senador Pompeu, Sobral, Tabuleiro do Norte, Tianguá, Varjota e Viçosa do Ceará apresentaram as menores quantidades de não-conformidades constatadas nas fiscalizações, correspondentes à segunda faixa (1 a 25). Já os municípios de Aracati e Russas tiveram os maiores números de constatações de não-conformidades detectadas, encontrando-se enquadrados na última faixa (76 a 101). Em média, 15 constatações de não-conformidades foram detectadas, por município, nas fiscalizações realizadas em 2019.

---

<sup>2</sup> A ação de fiscalização pode envolver mais de um município, bem como mais de uma ação de fiscalização ao ano no mesmo município.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Figura 4.** Constatações de não-conformidades verificadas nas fiscalizações realizadas em 2019.



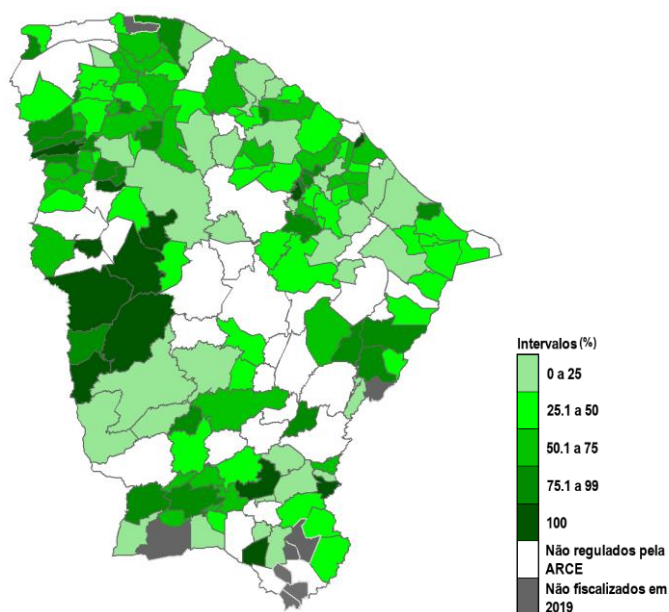
Outro modo de avaliar a prestação dos serviços é por meio do acompanhamento da fiscalização - etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas, constantes nos termos de notificação emitidos e pendentes de solução. Em 2019, existiam 4.378 não-conformidades, aguardando término de prazo para cumprimento, conforme Figura 5.

O mapa temático dessa figura traz a representação do percentual de não-conformidades solucionadas pela Companhia de Água e Esgoto em 2019 para todos os territórios municipais do Estado. Os municípios de Ararendá, Barbalha, Catunda, Chaval, Crateús, Eusébio, Guaramiranga, Ibiapina, Independência, Ipaumirim, Mucambo, Mulungu, Novo Oriente, Pires Ferreira, Quiterianópolis, Tamboril, Ubajara e Várzea Alegre foram os que obtiveram os melhores resultados positivos na solução das não-conformidades pendentes, alcançando a maior faixa de atendimento de determinações (de 90,1 até 100%). Já os municípios de Arneiroz, Baixio, Cariré, Cascavel, Guaiuba, Irauçuba, Itarema, Martinópolis, Missão Velha, Paraipaba, Parambu, Russas e Santana do Cariri alcançaram a faixa do menor percentual de atendimento

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

(até 10%). No geral, dos 143 municípios acompanhados, 67 solucionaram mais de 50% das constatações de não-conformidades pendentes, durante o acompanhamento das fiscalizações executado em 2019 (Figura 5).

**Figura 5.** Constatações atendidas pela Cagece em 2019.



A análise mais específica indica que a Cagece solucionou 1.926 das 4.378 não-conformidades, aguardando término de prazos para cumprimento, ou seja, 43,99% do total, índice muito abaixo do ideal (100%). Porém este resultado superou o verificado em 2017 e 2018, cujos percentuais de não-conformidades solucionadas foram 38,16% e 26,49%, respectivamente.

Verifica-se, com isso que, a princípio, a empresa teria adotado uma postura mais decisiva para solucionar as determinações de não-conformidades verificadas pela Arce nas ações fiscalizatórias. O atendimento às determinações, contudo, não foi suficiente para resolver todas as não-conformidades pendentes. Por isso, em 2019, a Cagece foi apenas com 153 multas, no valor total de R\$ 1.420.609,45 (um milhão, quatrocentos e vinte mil, seiscentos e nove reais e quarenta e cinco centavos).

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## Outros resultados

No exercício de suas atribuições regulatórias sobre os elementos de natureza econômica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado do Ceará, notadamente, no que se refere a tarifas e outros preços cobrados pela Cagece, a Arce implementou ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos.

No intuito de preservar os interesses legítimos dos atores do serviço delegado, a defesa dos usuários do abuso do poder econômico, do estabelecimento de lucros excessivos e de outros efeitos nocivos da concorrência imperfeita e considerando a necessidade de aperfeiçoar, normatizar e racionalizar os procedimentos de revisão tarifária ordinária e extraordinária, bem como os reajustes tarifários dos serviços de água e esgoto, preservando a operação dos serviços delegados e a capacidade de investimento requerida, foi iniciado, no segundo semestre de 2018, processo de revisão extraordinária das tarifas do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Cagece.

No âmbito da revisão em apreço, foi elaborada a Nota Técnica Arce nº 005/2018, compreendendo a análise dos elementos fáticos relacionados à revisão tarifária ordinária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Cagece. Referida nota técnica foi submetida ao Conselho Diretor da Arce, para posterior apresentação em audiência pública realizada em dezembro de 2018, sendo tal revisão extraordinária materializada por meio da Resolução Arce nº 245, de 28 de janeiro de 2019. Importante destacar que, no supracitado processo de revisão tarifária, a Arce, com fundamento na lei complementar estadual nº 162/2016, incorporou o município de Fortaleza à sua jurisdição regulatória, antecipando, assim, os termos do Convênio de Cooperação Técnica firmado entre a Arce e a Autarquia de Regulação, Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos de Saneamento Ambiental (ACFOR). Dessa forma, as tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em todos os municípios cearenses atendidos pela Cagece foram revistas.

A planilha de cálculo tarifário referente à mencionada revisão incorporou, à sua composição, parcela relativa dos recursos destinados aos investimentos no setor a serem executados no período. O acompanhamento da aplicação desses recursos constituiu-se, no ano de 2019, em importante ação empreendida pela Arce no exercício de suas atribuições regulatórias no setor de saneamento básico. A Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), contudo,

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

ajuizou Ação Civil Pública, visando declarar a ilegalidade da revisão tarifária. Referida ação está em andamento, não tendo ainda ocorrido o trânsito em julgado da sentença.

Adicionalmente, no que se refere a questões tarifárias iniciadas em 2018, foi realizado processo de reajuste da tabela de preços dos serviços indiretos prestados pela Cagece, vinculados aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário objetos dos contratos de concessão celebrados e sujeitos à ação regulatória por parte da Arce. Como resultado, foi expedida a Nota Técnica Arce nº 004/2018, a qual foi encaminhada ao Conselho Diretor da ARCE em dezembro de 2018, com vistas à sua apresentação em audiência pública, ficando os preços da referida tabela de serviços homologados por meio da Resolução Arce nº 246, de 14 de fevereiro de 2019.

Outra importante iniciativa da Arce consistiu na elaboração de proposta de normativo, visando definir critérios e procedimentos aplicáveis ao reajuste das tarifas de água e esgoto cobradas pela Cagece, a ser realizado em 2020. A publicação da Resolução nº 259, em dezembro de 2019, contribuiu efetivamente para assegurar a previsibilidade e tecnicidade da atuação desta Agência em matéria tarifária, notadamente, em um setor de tão grande relevância econômica e social.

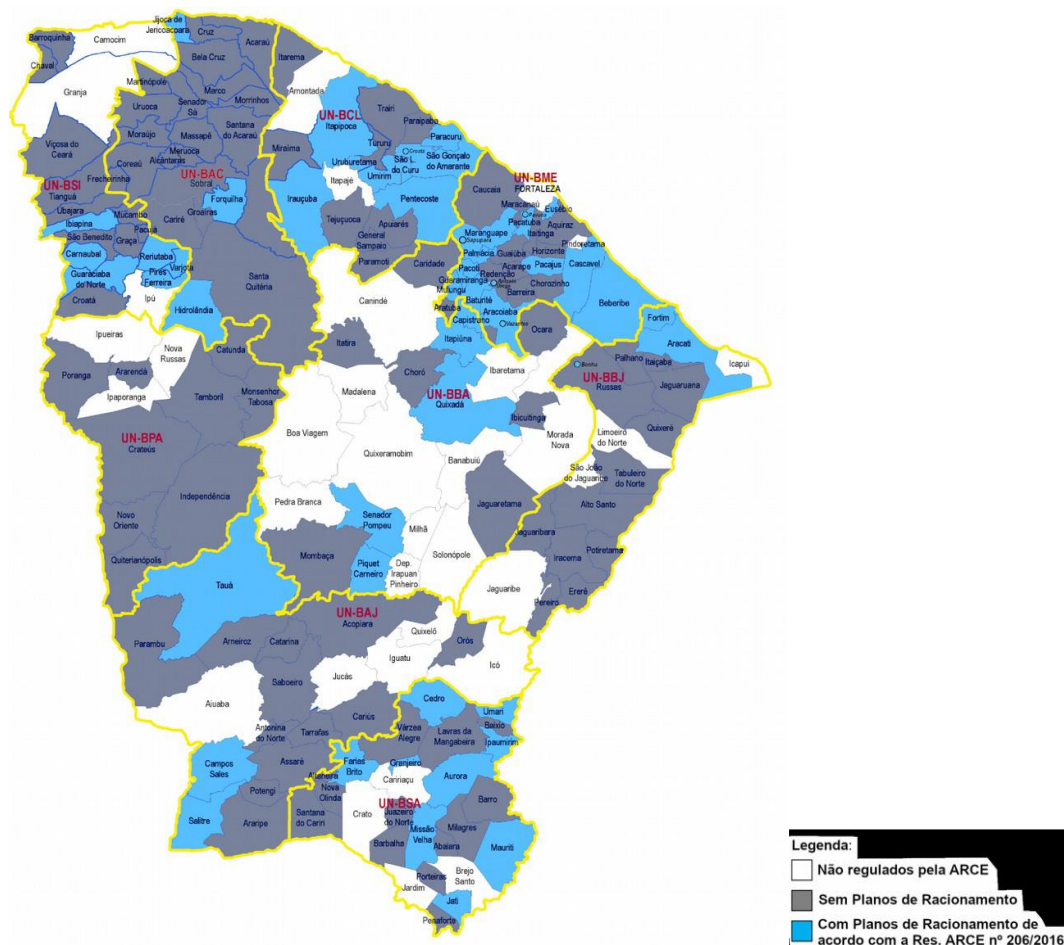
Dado o quadro de escassez hídrica vivenciado pelo Estado do Ceará nos últimos anos, foi ainda autorizada pela Arce, por meio da Resolução nº 201/2015, a cobrança de tarifa de contingência, pela Cagece, aos usuários do serviço, demandando, assim, o acompanhamento e o controle periódico das receitas arrecadadas, dos projetos de aplicação dos recursos e da prestação de contas dos gastos com as ações de combate às perdas de água e de segurança hídrica executados pela concessionária.

Vale lembrar que diante da situação de estiagem, a Arce promulgou, em 06 de abril de 2016, a Resolução nº 206, passando a exigir o desenvolvimento de medidas de contingência e enfrentamento de situações emergenciais nos sistemas operados pela Cagece, com a identificação dos riscos, aos quais os sistemas de abastecimento de água ou esgotamento sanitário estão expostos. Nela também constam as respectivas ações que visam diminuir os riscos e, caso aconteçam, que seus impactos sejam os mínimos possíveis, em benefício da qualidade dos serviços, da sustentabilidade empresarial e ambiental, da segurança dos usuários, de empregados e de terceiros, considerando o contexto de uma das maiores secas da história do Ceará.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Assim, no ano de 2019, a Cagece desenvolveu Planos de Racionamento para os seguintes municípios: Aracati, Aracoiaba e o Distrito de Vazantes, Aurora, Baturité, Beberibe, Campos Sales, Capistrano, Carnaubal, Cascavel, Cedro, Eusébio, Farias Brito, Forquilha, Fortim, Guaraciaba do Norte, Guaramiranga, Granjeiro, Hidrolândia, Ibiapina, Ipaumirim, Irauçuba, Itapipoca, Itapiúna, Jati, Jijoca de Jericoacoara, Maranguape e o Distrito de Sapupara, Mauriti, Missão Velha, Mulungu, Pacajus, Pacatuba e o Distrito de Pavuna, Pacoti, Palmácia, Paracuru, Pentecoste, Piquet Carneiro, Pires Ferreira, Quixadá, Reriutaba, Salitre, São Gonçalo do Amarante e o Distrito de Croatá, São Luís do Curú, Senador Pompeu, Tauá, Umari, Umirim, Uruburetama, Varjota, os Distritos de Bonhu (Russas) e o Antônio Diogo (Redenção). Ao todo foram instituídos 54 Planos de Racionamento durante o período de estiagem (Figura 6).

Figura 6. Mapa dos planos de racionamento apresentados pela Cagece até 2019.



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

A Arce realizou ainda o monitoramento de 152 municípios por meio de Regulação *Sunshine*. Trata-se de um método regulatório que consiste na medição, comparação e divulgação dos resultados do desempenho dos prestadores do serviço regulado. Para cada município analisado, foi expedida uma carta de desempenho ao consumidor contendo os indicadores apurados. As cartas estão disponíveis para consulta no endereço <https://www.arce.ce.gov.br/download/ano-2018/>.

## 2.2 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

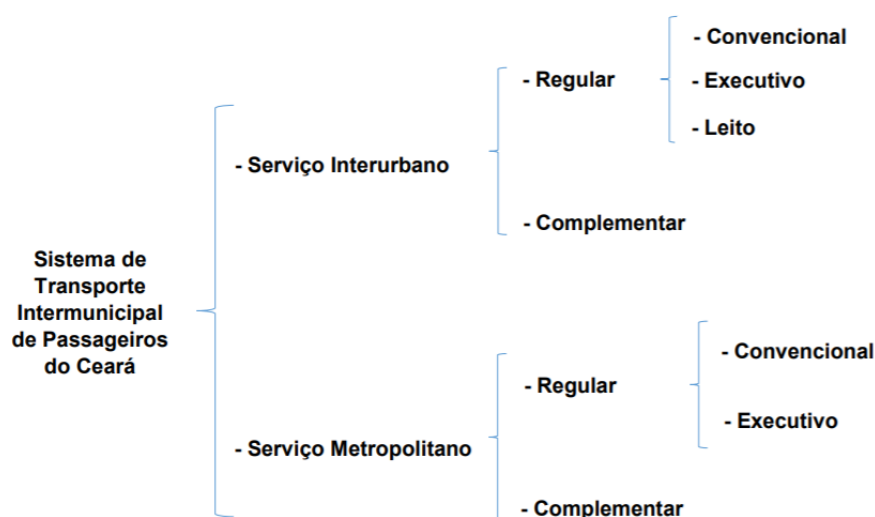
Cabe à Arce o papel de órgão regulador e gestor dos serviços do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará, estando, entre suas principais atribuições, fiscalizar a prestação do serviço, atender e dar provimento às reclamações dos usuários, além de expedir normas regulamentares. A previsão legal dessas atividades consta na lei estadual nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001, com as alterações observadas na lei estadual nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018.

O transporte rodoviário intermunicipal de passageiros é um serviço público de titularidade do Estado do Ceará, cuja prestação tem sido outorgada à iniciativa privada desde seus primórdios, por não se tratar de um monopólio natural e por demandar baixos investimentos de capital, dado que a infraestrutura viária e de terminais é disponibilizada pelo poder público. Mesmo delegando a operação do serviço, o Estado continuou centralizando as funções de poder concedente, gestor e regulador dos serviços.

O setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Ceará divide-se em dois serviços independentes – o metropolitano e o interurbano – em cada um deles havendo as figuras do regular (operado por ônibus) e regular complementar (operado por vans, micro-ônibus e/ou mini ônibus). A Figura 7 contém um diagrama explicitando a composição do sistema, inclusive os serviços convencional, executivo e leito.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Figura 7.** Composição do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará



Neste ponto, faz-se necessário traçar mais detalhadamente as diferenças de operação dos dois serviços. O metropolitano caracteriza-se por viagens pendulares, aproximando-se mais dos serviços de transporte público urbano. Já o interurbano possui linhas mais longas com características rodoviárias, operando, em sua maioria, ônibus rodoviários do tipo executivo e transportando passageiros geralmente sentados. Para um melhor entendimento, serão apresentadas as definições de cada uma dessas categorias de serviços.

## **Metropolitano**

– Serviço Regular Metropolitano Convencional: transporte de passageiros realizado com ônibus, com características fixadas pelo poder concedente, entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente;

– Serviço Regular Metropolitano Executivo: serviço regular metropolitano realizado em ônibus com ar-condicionado, número reduzido de paradas e passageiros somente sentados;



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

– Serviço Regular Metropolitano Complementar: transporte de passageiros realizado com mini ônibus, micro-ônibus, Veículo Utilitário de Passageiro (VUP) ou Veículo Utilitário Misto (VUM), com características fixadas pelo poder concedente, entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente.

## **Interurbano**

– Serviço Regular Interurbano Convencional: transporte de passageiros entre dois ou mais municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com ônibus com características fixadas pelo poder concedente;

– Serviço Regular Interurbano Executivo: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado em ônibus com ar-condicionado, poltronas reclináveis com encosto de pernas e banheiro com sanitário;

– Serviço Regular Interurbano Leito: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, realizado com ônibus dotado de poltrona reclinável tipo leito com encosto de pernas, ar-condicionado e banheiro com sanitário;

– Serviço Regular Interurbano Complementar: transporte de passageiros entre dois ou mais Municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com mini ônibus, micro-ônibus, Veículo Utilitário de Passageiros (VUP) ou Veículo Utilitário Misto (VUM), com características fixadas pelo poder concedente.

## **Resultados da regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros vinculados ao PPA**

A regulação técnica dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros teve seus custos específicos previstos nas ações orçamentárias 22.503 e 18.308, detalhadas nos Quadros 4 e 5 a seguir apresentados. A primeira ação, voltada a custos específicos de fiscalização. A segunda, ao desenvolvimento de estudos para subsidiar a execução dos objetivos da Agência.

Para a gestão dos serviços, não houve iniciativas previstas porque essa atribuição, até

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

dezembro/2018, era do Detran. Em 2019, como foi caracteristicamente um ano de transição e considerando ainda ser o último ano de execução do PPA 2016-2019, as ações foram mantidas na forma inicialmente proposta e em seu órgão executor originário.

**Quadro 4.** Indicadores da iniciativa 026.1.01

Iniciativa	026.1.01 - Regulação técnica do serviço de transporte intermunicipal de passageiros.
PRODUTO	Relatório de fiscalização elaborado
PROGRAMADO	2
REALIZADO	3
INDICADOR DE DESEMPENHO	150%
VALOR ORÇADO	5.000
VALOR EXECUTADO	32
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0,65%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22503 - Regulação Técnica do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

No período de janeiro a dezembro/2019, a Arce concluiu três ações de fiscalização relacionadas ao serviço de transporte regular interurbano. Duas dessas ações foram direcionadas a empresas que vinham apresentando desempenho inferior ao das demais concessionárias. Relatos, documentados em reclamações e denúncias de usuários, dão conta de excesso de lotação, veículos em mau estado de conservação, recusa de meia passagem estudantil, dentre outras. Foram elaborados dois relatórios de fiscalização, com as recomendações e conclusões decorrentes das verificações *in loco*.

A terceira ação de fiscalização foi direcionada para a verificação da regularidade contratual de todas as empresas do sistema interurbano. Tendo em vista o encerramento da vigência dos contratos do serviço regular interurbano em 17 de novembro de 2019, fez-se necessária análise do serviço prestado pelas concessionárias.

A ação resultou na elaboração da Nota Técnica nº 003/2019, que apresentou análise dos aspectos referentes à regularidade fiscal e jurídica, avaliação econômico-financeira, vistoria em instalações e equipamentos e recolhimento do repasse de regulação. Como resultado, foram renovados os contratos das áreas de operação 3, 4, 6, 7 e 8. Não houve renovação da área de operação 2. Em relação à área de operação 1, a renovação foi realizada mediante a assinatura de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 5.** Indicadores da iniciativa 026.1.02

<b>Iniciativa</b>	<b>026.1.02 - Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros.</b>
PRODUTO	Estudo elaborado
PROGRAMADO	1
REALIZADO	2
INDICADOR DE DESEMPENHO	200%
VALOR ORÇADO	1.030.730
VALOR EXECUTADO	610.969
EXECUÇÃO PERCENTUAL	59,3%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	18308 - Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Em continuidade a estudo finalizado em 2018, foi realizada audiência pública no mês de julho/2019 e, após análise dos resultados da pesquisa, foi aprovada, em outubro/2019, a Resolução Arce nº 254, para disciplinar os procedimentos, os parâmetros de qualidade e a metodologia aplicáveis na formulação, aplicação e apresentação do Índice de Desempenho Operacional (IDO), que avalia a qualidade da prestação dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros. Também fora concluído no período relatório técnico que estima o valor do índice.

Outrossim, foram finalizados, no exercício, dois novos estudos. O primeiro deles refere-se à avaliação econômica e financeira do contrato de concessão dos terminais interurbanos de Fortaleza, visando diagnóstico inicial dos serviços cuja gestão e regulação foram assumidos pela Arce em 2019, bem como proposição de repactuação deste. Um segundo estudo refere-se à avaliação da evolução dos serviços de transporte regular interurbano, avaliando sua evolução ao longo dos 10 anos de vigência do contrato de concessão firmado em 2019, avaliando, inclusive, a viabilidade de utilização de tecnologia embarcada para obtenção de dados referenciados para o acompanhamento do serviço.

## Outros resultados

Na perspectiva econômico-tarifária, deve a Arce contribuir com a definição, de forma técnica e transparente, dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, bem como assegurar o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços concedidos,

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

atendendo aos princípios da eficiência e da modicidade tarifária. Para tanto, a agência reguladora realiza a redefinição das tarifas cobradas dos consumidores por meio de revisões tarifárias, que podem ser ordinárias (ou periódicas) ou extraordinárias (a serem solicitadas a qualquer tempo conforme a ocorrência de evento que cause desequilíbrio econômico-financeiro nos contratos).

No caso do serviço de transporte regular interurbano (entre dois ou mais municípios, situando-se, pelo menos um deles, fora da RMF), a primeira revisão tarifária ordinária foi realizada em 2013 (publicada no D.O.E. de 08/01/2014). A segunda, em 2016, com publicação em 10/10/2016. Com base nas cláusulas 10.6 e 10.7 do contrato de concessão, uma nova revisão ordinária de tarifas foi procedida pela Arce em 2019, envolvendo, além dos aspectos econômicos, questões de ordem técnica e jurídica.

Com efeito, a Arce elaborou nota técnica, na qual definiu os parâmetros técnicos necessários à execução dos procedimentos de coleta e catalogação de dados, de cálculo das variáveis operacionais e de análise das propostas dos operadores, finalizando com a recomendação dos valores e a expedição da Resolução nº 255, de 18 de outubro de 2019.

Registre-se ainda a realização de revisão extraordinária de tarifas do serviço regular metropolitano solicitada pelo Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Ceará (Sindiônibus) em 31/01/2019. Essa atribuição, que anteriormente era do Detran, passou a ser da Arce com o advento da lei estadual nº 16.710/2018.

De acordo com o Sindiônibus, as empresas deveriam incluir em suas frotas veículos equipados com ar-condicionado e Wi-Fi, em um percentual mínimo de 12,5% ao ano. A conclusão da respectiva nota técnica da Arce foi de estabelecer o percentual de 37,5% dos veículos providos de sistemas de ar-condicionado e Wi-Fi, além de definir a idade média da frota em 4,82 anos. O processo foi finalizado com a publicação da Resolução Arce nº 248, de 26 de abril de 2019.

Ainda na perspectiva econômico-tarifária, foram realizadas as seguintes ações:

- Reajuste tarifário referente à prestação do Serviço Regular Interurbano Complementar de Transporte Rodoviário de Passageiros no Estado do Ceará, implementado no segundo semestre de 2019;

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

- Estudo sobre o comportamento da demanda por serviços de transporte rodoviário de passageiros nas áreas 2 e 5 do sistema interurbano desses serviços, no contexto da alteração das empresas concessionárias nessas áreas;
- Avaliação dos custos e benefícios associados à disponibilização de gratuidades aos usuários dos serviços de transporte rodoviário de passageiros, por meio da rede mundial de computadores;
- Realização de análises contábeis trimestrais das empresas delegatárias dos serviços regulados, acompanhando a situação econômico-financeira de cada uma, com a elaboração dos correspondentes relatórios;
- Acompanhamento das informações contábeis semestrais enviadas pelas cooperativas permissionárias do serviço regular complementar dos sistemas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará, conforme estabelecido na Resolução Arce nº 179, de 16 de janeiro de 2014.

Importante também destacar que, durante o exercício 2019, a Arce foi responsável por capitanear a transição das funções de gestão que competiam ao Detran até dezembro/2018. Foi formado um comitê de transição composto tanto por servidores da Arce como do Detran, a fim de definir prazos e métodos para a execução integral das atividades pela Arce. Até o final de 2019, a maior parte das atividades já haviam migrado, à ressalva das fiscalizações diretas, que se mantiveram sendo executadas pelo Detran, mas com o apoio da Arce.

Desta forma, além de manter suas atividades regulatórias, a Agência assumiu, paulatinamente, as atividades de gestão, o que resultou num esforço excepcional do seu quadro técnico. Como resultado, ressalta-se a análise de cerca de 700 (setecentos) processos que tratavam principalmente de mudanças na operação (oferta dos serviços), alterações cadastrais, renovação de registro de veículos e empresas, acompanhamento do Bilhete Único Metropolitano, entre outros.

## 2.3 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE GÁS CANALIZADO

A concessão para explorar os serviços locais de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará foi atribuída à Companhia de Gás do Ceará (Cegás) pelo prazo de 50 (cinquenta) anos. Referido serviço é realizado pela concessionária no sistema de distribuição que fornece gás

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

canalizado aos municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Eusébio e Aracati. Compete à Arce regular os serviços locais de distribuição de gás canalizado realizados pela Cegás.

A regulação tem como objetivo o acompanhamento e monitoramento da concessionária em relação à qualidade e segurança dos serviços prestados, envolvendo normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão. O controle regulatório dos serviços é exercido através de fiscalizações programadas ou eventuais e do monitoramento mensal dos indicadores de desempenho da concessionária, via auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e instalações utilizadas na prestação do serviço.

## Resultados da regulação do serviço de gás canalizado vinculados ao PPA

A regulação técnica do serviço de gás canalizado teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 22.505, sem execução durante o período sob análise, conforme apresentado no Quadro 6. Confirmada a não execução financeira programada, foi realizado o remanejamento do valor, para complementação de outras ações orçamentárias em execução.

**Quadro 6.** Indicadores da iniciativa 026.1.10

Iniciativa	026.1.10 – Regulação técnica do serviço de gás canalizado
PRODUTO	Relatório de fiscalização elaborado
PROGRAMADO	2
REALIZADO	1
INDICADOR DE DESEMPENHO	50%
VALOR ORÇADO	0
VALOR EXECUTADO	0
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22505 – Regulação Técnica do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Apesar da não execução financeira específica, registra-se que foi dado andamento aos produtos pactuados para esta iniciativa, com a realização de duas ações de fiscalização. O procedimento de fiscalização é composto de quatro etapas, a seguir especificadas:

- Etapa 1 - planejamento, organização e solicitação de informações à concessionária;
- Etapa 2 - análise da documentação enviada e elaboração do respectivo roteiro de

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

fiscalização (*checklist*);

- Etapa 3 - reunião e visitas técnicas de campo;
- Etapa 4 - elaboração do Termo de Notificação e Relatório de Fiscalização.

No decorrer das fiscalizações podem-se constatar não conformidades, originando-se, a partir desse ponto, determinação e/ou recomendação, com o objetivo de se corrigirem as falhas encontradas.

Em 2019, as fiscalizações foram realizadas no decorrer do primeiro e segundo semestres, compreendendo a avaliação de documentos e realização de reunião técnica na sede da Cegás. Das constatações, resultaram nove não conformidades, sete determinações e uma recomendação, tendo sido verificados, no Relatório de Fiscalização, indícios de não cumprimento dos valores padrões para os seguintes indicadores: Características Físico-Químicas do Gás (CFQ) e Índice de Vazamento na Rede de Distribuição (IVAZ).

Foram constatadas, também, inconformidades referentes ao prazo de envio dos resultados das vistorias e inspeções executadas no sistema de distribuição de gás canalizado; investimentos destinados ao sistema de distribuição de gás canalizado apresentados pela Cegás na revisão tarifária ordinária de 2018; informações sobre o relatório de inspeções, substituições e/ou aferições realizadas no ano de 2018; procedimentos adotados pela Cegás referentes a reclamação de ouvidoria e, ainda, no tocante aos casos de suspensão ou interrupção dos serviços prestados aos usuários.

Ressalta-se que, referente à ação de fiscalização realizada no segundo semestre, foi concluída até a Etapa 3, compreendendo a reunião técnica na sede da Cegás para dirimir dúvidas e solicitar informações adicionais referentes à documentação apresentada pela concessionária. Devido a pedido da Cegás para prorrogação do prazo para envio das informações solicitadas no início da fiscalização, houve alteração no cronograma inicialmente previsto para a fiscalização, tendo sido postergado o prazo para realização da reunião técnica e da elaboração do Relatório de Fiscalização e do Termo de Notificação. Desta forma, a conclusão da ação de fiscalização foi prevista para janeiro/2020, tendo sido indicada a finalização de somente um produto no PPA.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## Outros resultados

No que se refere ao serviço público de distribuição de gás natural, a Arce realizou ainda a revisão ordinária anual do valor da margem bruta da Cegás, resultando numa redução de aproximadamente 33% (de R\$ 0,3760/m<sup>3</sup> para R\$ 0,2875/m<sup>3</sup>) em 2019. No âmbito dessa análise, foi elaborada, no mês de setembro, a Nota Técnica CET/006/2019, apresentada à sociedade em audiência pública (modalidade presencial e intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final da Arce. Cabe salientar que tais procedimentos reforçam o compromisso da Agência com a transparência (*accountability*) das decisões do ente regulador.

Referida redução causou impacto direto no valor da margem bruta calculada pela Arce a partir da aplicação dos instrumentos jurídicos em vigor (Contrato de Concessão, de 30/12/93, Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, de 01/03/04, Resolução Arce nº 123, de 07/01/10, e nº 163, de 25/10/12). Sua principal causa foi a elevação do volume de gás faturado no ano, visto que, a partir do segundo semestre de 2019, houve a retomada de fornecimento para a Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. Analogamente ao verificado em 2018, considerando que a margem bruta recomendada pelo regulador em 2019 (R\$ 0,2875/m<sup>3</sup>) e o preço de venda praticado pela Petrobrás nesse mesmo período (R\$ 1,2240/m<sup>3</sup>), o usuário teve, como consequência da revisão da margem bruta em 2019, uma redução de cerca de 5,53% (cinco inteiros e cinquenta e três por cento) no valor da tarifa média praticada pela Cegás.

Destacam-se, ainda, outras ações realizadas no exercício relativas à regulação do serviço de gás canalizado:

- Elaboração de proposta para regulamentação dos serviços de distribuição do biometano na rede de distribuição da Cegás;
- Elaboração de projeto de lei para os serviços locais de gás canalizado no Estado do Ceará;
- Elaboração de proposta de atualização das Resoluções Arce nº 59/2005, 60/2005 e 88/2007;
- Acompanhamento e monitoramento da implantação, pela Cegás, do primeiro ciclo da pesquisa de vazamento no sistema de distribuição de gás canalizado;



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

- Acompanhamento dos investimentos realizados pela Cegás destinados à expansão de rede de distribuição;
- Acompanhamento e monitoramento das tratativas referentes à regularização dos ativos que compreendem o suprimento de gás natural das usinas Termofortaleza e Termoceará;
- Análise e parecer técnico sobre o projeto da Cegás relacionado à utilização de GNL/GNC para suprimento do serviço público de distribuição de gás canalizado em redes locais isoladas na região do Cariri, no Estado do Ceará.

## 2.4 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

A Arce, por meio de Contratos de Metas firmados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), atua na fiscalização da distribuidora de energia elétrica local e das obras de implantação e condições de operação e manutenção de usinas de geração de energia elétrica que atuam no Estado do Ceará.

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

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

### Resultados da regulação do serviço de energia elétrica vinculados ao PPA

A regulação técnica dos serviços de energia elétrica teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 22.508, com execução de 60% durante o período sob análise, conforme apresentado no Quadro 7.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 7.** Indicadores da iniciativa 026.1.09

<b>Iniciativa</b>	<b>026.1.09 - Regulação técnica dos serviços de distribuição e geração de energia elétrica</b>
PRODUTO	Relatório de fiscalização elaborado
PROGRAMADO	21
REALIZADO	30
INDICADOR DE DESEMPENHO	143%
VALOR ORÇADO	73.329
VALOR EXECUTADO	43.899
EXECUÇÃO PERCENTUAL	60%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22508-Regulação Técnica dos Serviços Públicos de Distribuição e Geração de Energia Elétrica

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Apesar da baixa execução em termos de custos específicos, foram produzidos 30 relatórios de fiscalização, sendo 14 relacionados à área de geração de energia elétrica e 16, à área de distribuição, conforme será apresentado nos itens que seguem.

## **Geração de energia elétrica**

Pelo convênio firmado com a Aneel, em cumprimento ao Contrato de Metas e em conformidade com a Resolução Aneel nº 425/2011, que define os critérios para unidades geradoras passíveis de descentralização, a Superintendência de Fiscalização da Geração da Aneel (SFG/Aneel) delegou para a Arce ações fiscalizatórias em usinas eólio-elétricas e usinas termoelétricas em fase de implantação, operação, reforma e modernização.

É conveniente destacar que, em concordância com a lei nº 9.427, de 23 de dezembro de 1996 (Lei de Criação da Aneel), não podem ser descentralizados – às agências estaduais conveniadas que executam atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica – os serviços de interesse do sistema elétrico interligado e também de transmissão de energia elétrica integrantes da rede básica. Segundo a Resolução Normativa da Aneel nº 425, de 1º de fevereiro de 2011, as instalações de geração de energia elétrica de interesse do sistema elétrico interligado são aquelas com potência instalada superior a 200 MW, que não possuam Contrato de Prestação de Serviços Ancilares

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

(CPSA) assinado com o Operador Nacional do Sistema (ONS) e, no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como "fio d'água".

Mediante autorização específica concedida pela Aneel, empreendedores habilitados recebem permissão para estabelecer centrais geradoras de energia e realizar a comercialização dessa energia produzida nos ambientes de contratação livre e regulado. A relação das usinas em operação e em implantação pode ser conhecida por meio do Sistema de Informações de Geração da Aneel (SIGA), disponível na página institucional da Agência<sup>3</sup>.

A fiscalização da produção de energia elétrica, do andamento das obras de novas usinas, conforme o tipo, a serem inseridas no parque gerador estadual, assim como dos encargos e das obrigações contratuais é uma das competências desempenhadas pela Arce. Esta realiza, continuamente, fiscalizações *in loco* e à distância das usinas em operação comercial e das obras de implantação das centrais geradoras. Dessa forma, a Arce contribui para o acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica no país. Nas fiscalizações, 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. Nas fiscalizações de empreendimentos em obras de implantação ou modificação, é verificado o cumprimento do cronograma de implantação autorizado, os contratos de fornecimento de produtos, materiais e serviços firmados, o avanço do processo de licenciamento ambiental, dentre outros pontos.

## **Metodologia de fiscalização**

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.

---

<sup>3</sup> <https://www.aneel.gov.br/siga>

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

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 o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), dentre outros. Prestando-se de ferramentas computacionais, é realizada análise de risco regulatório de forma a se identificar os empreendimentos que apresentam risco potencial para determinada avaliação (por exemplo, para a avaliação de usinas em implantação, o monitoramento poderá avaliar 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 Ação Presencial. Se necessário, o procedimento se estende a uma inspeção *in loco* no empreendimento ou na sede da empresa, quando couber, visando a coleta de informações mais detalhadas e evidências de possíveis problemas para a formalização do processo de fiscalização.

## **Campanhas de fiscalização**

Em 2019, foram emitidos 13 pareceres referentes ainda à campanha de fiscalização iniciada em 2018 (6ª Campanha de Fiscalização de Usinas em Implantação). Foi, ainda, realizada campanha de fiscalização abrangendo 74 (setenta e quatro) usinas eólico-elétricas instaladas no Estado do Ceará. O objetivo seria avaliar o desempenho dessas usinas, com foco na identificação das melhores práticas de operação e manutenção (O&M) e na correlação dessas práticas com os desempenhos operacionais, identificando quais procedimentos e/ou características contribuem, em maior ou menor grau, para o alcance das metas de desempenho dos empreendimentos em termos de energia elétrica gerada.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

As análises foram realizadas seguindo as estratégias de gestão técnica e comercial das empresas e usinas. Quanto à gestão técnica, foram analisados os resultados das práticas de operação e manutenção, oportunidade em que se atribuíram conceitos de qualidade e eficácia a essas práticas, a partir de indicadores clássicos de desempenho operacional. No que se refere à gestão comercial, foram analisadas as práticas, os procedimentos e as estratégias relacionados à cadeia de suprimentos, aos recursos humanos e às políticas de treinamento e reciclagens técnicas dos colaboradores. Os detalhes dessas análises foram inseridos no PCEE/CEE/0005/2019.

## **Distribuição de energia elétrica**

A fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica realizada pela Arce é feita por meio do monitoramento permanente de indicadores de desempenho e da observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado. Tem como foco a prevenção, usando-se inteligência analítica e técnica de fiscalização baseada em evidências. A prática objetiva garantir a adequada prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica, especialmente quanto aos aspectos relacionados ao atendimento prestado aos consumidores, à qualidade do fornecimento de energia elétrica e ao desempenho operacional da Enel.

Nesse contexto, em 2019, foram emitidos 16 produtos de fiscalização abrangendo toda a área de concessão da Enel Distribuição Ceará referente aos serviços de distribuição de energia elétrica.

Ademais, a partir de reclamação da Câmara Municipal de Fortaleza, foi realizada fiscalização específica para verificar a aderência dos procedimentos de faturamento do consumo de energia elétrica da concessionária, conforme normas regulamentares do setor. Na ocasião, o poder legislativo de Fortaleza reclamava que uma parcela dos consumidores da distribuidora estava recebendo mais de uma fatura de energia elétrica no mesmo mês. Em agosto desse mesmo ano, a fiscalização constatou que, ao emitir duas faturas de energia elétrica para 279.927 unidades consumidoras, a distribuidora descumpriu as normas e regulamentos do setor elétrico. Informações detalhadas acerca da fiscalização estão arquivadas no processo administrativo PCEE/CEE/0006/2019.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## Outros resultados

Além das ações de fiscalização, a Arce realizou análises 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, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço. Uma vez identificadas, as irregularidades são classificadas obedecendo aos critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado. Em 2019, foi dado enfoque especial ao cumprimento dos prazos para solução dos pedidos de conexão de geração distribuída e à infraestrutura de atendimento presencial, telefônico e digital prestada aos consumidores.

Tais análises redundaram na pactuação de planos de ação específicos aos temas relacionados, com a empresa se comprometendo a aperfeiçoar os serviços e melhorar as instalações disponibilizadas para atendimento dos clientes. As ações, constatações e compromissos firmados constam no processo administrativo PCEE/CEE/0004/2019.

Nenhuma fiscalização foi encerrada ao término de 2019. Os trabalhos entraram em fase de análise das manifestações aos Termos de Notificação, podendo culminar na abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas após a análise do contraditório.

## 2.5 ATUAÇÃO DA ARCE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO (OUVIDORIA)

A Ouvidoria da Arce figura como principal meio de acesso para os usuários que desejam sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce ou os serviços públicos por ela regulados. O objetivo fundamental da Ouvidoria é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários, de modo a viabilizar a solução de 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.

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade. Nesse contexto, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com as áreas finalísticas da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, além de prazos médios de atendimento. A Arce publica

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

o conteúdo desses relatórios no site para que a sociedade acompanhe e tenha o máximo de informação possível.

Para aproximar-se mais da sociedade, a Arce possui canais de atendimento no posto de atendimento do Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé e nas unidades do Programa Estadual Vapt-Vupt, localizadas em Fortaleza (Messejana e Antônio Bezerra), Sobral e Juazeiro do Norte. Ademais, periodicamente, realiza o Fórum Regulação e Cidadania, buscando trazer os cidadãos para debater, juntamente com a Arce, temas afetos à regulação.

## Resultados da atuação da Ouvidoria da Arce vinculados ao PPA

O atendimento em ouvidoria teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 22.588, sem execução financeira durante o período sob análise, conforme apresentado no Quadro 8.

**Quadro 8.** Indicadores da iniciativa 026.1.03

Iniciativa	026.1.03 – Atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado
PRODUTO	Usuário atendido
PROGRAMADO	6.741
REALIZADO	7.114
INDICADOR DE DESEMPENHO	106%
VALOR ORÇADO	3.850
VALOR EXECUTADO	0
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22588 – Atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Entretanto, apesar de não ter sido executado o orçamento inicialmente planejado, verifica-se que não houve prejuízo à execução física, realizada, inclusive, acima da estimativa (106%) durante o período sob análise, totalizando 7.114 usuários atendidos (demandas encerradas) dentre informações, reclamações, denúncias, consultas, elogios e sugestões/críticas. Os canais de atendimentos utilizados foram: telefone, e-mail, portal Ceará Transparente, *Whatsapp*, posto de atendimento do Terminal Rodoviário Engenheiro João Thomé, Vapt-Vupt, balcão, aplicativo da Arce e carta. No Quadro 9, serão apresentados os cinco principais temas reclamados na Ouvidoria da Arce, por área regulada.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 9.** Ranking dos principais temas de atendimento da Ouvidoria da Arce

Ranking	Saneamento	Transporte	Gás Canalizado	Energia
1	Falta de água ou baixa pressão (37%)	Adiantamento, atraso ou interrupção de viagem (28%)	Parcelamento de débito / multa (1 reclamação)	Falta de energia (48%)
2	Cobrança indevida (33%)	Veículo em mau estado de conservação e limpeza (27%)	Recuperação de pavimento (1 reclamação)	Variação de consumo / consumo elevado / erro de leitura (24%)
3	Pedido de ligação de água (11%)	Pré-embarque: alteração no serviço sem aviso prévio (19%)	-	Apresentação e entrega de fatura (10%)
4	Desobstrução da ligação de esgoto (10%)	Motorista com conduta inadequada (15%)	-	Flutuação / variação / oscilação de tensão (10%)
5	Cobrança indevida em conta (9%)	Pré-embarque: gratuidades e descontos (11%)	-	Cobrança indevida (8%)

O prazo médio de atendimento para o período foi de 17 dias para assuntos relacionados a saneamento básico, 22 dias para transporte e sete dias para energia.

## Outros resultados

Em 2019, a Arce realizou duas edições do Fórum Regulação e Cidadania, conforme listado abaixo. O Fórum acontece desde 2012 e visa ser um instrumento de participação social, debatendo sobre temas relativos à atuação da Arce. Participam do Fórum cidadãos comuns, sociedade civil, entidades de classes, universidades, órgãos públicos e representantes dos prestadores dos serviços públicos.

24º Fórum Regulação e Cidadania

Data: 09/04/2019

Tema: Regulamentação do Uso Compartilhado de Posteação



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

25º Fórum Regulação e Cidadania

Data: 28/11/2019

Tema: Governança e Compliance

Visando, ainda, ampliar os canais de acesso do cidadão, a Ouvidoria da Arce participa, desde 2014, por meio da Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado do Ceará (Sejus), do Programa de Atendimento Integrado ao Cidadão do Estado do Ceará – Vapt-Vupt, uma iniciativa que facilitou o acesso da população aos serviços essenciais, em locais estratégicos, de grande circulação de pessoas, com horário de atendimento ampliado e instalações físicas confortáveis. A Arce se faz presente nas unidades de atendimento localizadas nos municípios de Fortaleza (bairros de Messejana e Antônio Bezerra), Juazeiro do Norte e Sobral. Registra-se ainda que, em 2019, a Ouvidoria da Arce obteve o Melhor Índice de Qualidade dos Serviços na realização de suas atividades conforme avaliação realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

## 2.6 ANÁLISE SINTÉTICA DAS AÇÕES CADASTRADAS NO PPA PARA O EXERCÍCIO 2019

Das 13 iniciativas cadastradas no PPA com entrega prevista para 2019, 8 delas tiveram execução física considerada satisfatória para o período (62%), tendo sido detalhadas nos tópicos anteriores. Exceção para a iniciativa relacionada à avaliação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, cuja entrega foi realizada em 2018 e, portanto, não foi objeto dos resultados deste exercício. Porém, para fins de comparativo com a programação do PPA para 2019, foi incluída no cômputo do percentual de execução.

O valor total executado orçamentariamente relativo a essas ações foi da ordem de R\$994 mil, como pode ser observado no Quadro 10.

**Quadro 10.** Indicadores da iniciativa 026.1.09

Área de atuação	Iniciativa	Produto	Progr. (jan-dez)	Realiz. (jan-dez)	ID	Valor executado
Transporte	Regulação técnica do serviço de transporte intermunicipal de passageiros	Relatório de fiscalização elaborado	2	3	150%	R\$ 32,42

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Área de atuação	Iniciativa	Produto	Progr. (jan-dez)	Realiz. (jan-dez)	ID	Valor executado
	Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros	Estudo elaborado	1	2	200%	R\$ 610.969,37
	Avaliação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros	Serviço avaliado	1	0	0%	R\$ 0,00
Saneamento básico	Regulação técnica dos serviços de saneamento básico	Relatório de fiscalização elaborado	41	36	88%	R\$ 339.270,31
	Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de saneamento básico (VINCULADA A OPERAÇÃO DE CRÉDITO JUNTO AO BIRD)	Estudo elaborado	1	0	0%	R\$ 0,00
	Controle patrimonial dos concessionários de saneamento básico (VINCULADA A OPERAÇÃO DE CRÉDITO JUNTO AO BIRD)	Controle patrimonial realizado	1	0	0%	R\$ 0,00
Energia	Regulação técnica dos serviços de distribuição e geração de energia elétrica	Relatório de fiscalização elaborado	21	30	143%	R\$ 43.898,84
Gás	Regulação técnica do serviço de distribuição de gás canalizado	Relatório de fiscalização elaborado	2	1	50%	R\$ 0,00
	Controle patrimonial dos concessionários de gás canalizado (VINCULADA A	Estudo elaborado	1	0	0%	R\$ 0,00

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Área de atuação	Iniciativa	Produto	Progr. (jan-dez)	Realiz. (jan-dez)	ID	Valor executado
	OPERAÇÃO DE CRÉDITO JUNTO AO BIRD)					
Ouvidoria	Atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado	Usuário atendido	6.741	7.114	106%	R\$ 0,00
Geral	Avaliação da imagem institucional	Estudo elaborado	1	0	0%	R\$ 0,00
	Produção e divulgação de ações regulatórias e seus resultados	Material informativo publicado	1	1	100%	R\$ 0,00
	Otimização, fortalecimento e modernização da atividade regulatória em concessões e PPPs (VINCULADA A OPERAÇÃO DE CRÉDITO JUNTO AO BIRD)	Estudo elaborado	1	0	0%	R\$ 0,00
<b>Total</b>						<b>R\$ 994.170,94</b>

Em relação às demais iniciativas cadastradas, 31% estão relacionadas à contratação de operação de crédito junto ao Banco Mundial (Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de saneamento básico, Controle patrimonial dos concessionários de saneamento básico, Controle patrimonial dos concessionários de gás canalizado e Otimização, fortalecimento e modernização da atividade regulatória em concessões e PPP's). O início da execução dessas iniciativas, portanto, é vinculado a fatores externos à Arce, haja vista o processo de celebração da operação de crédito não ser conduzido pela Agência.

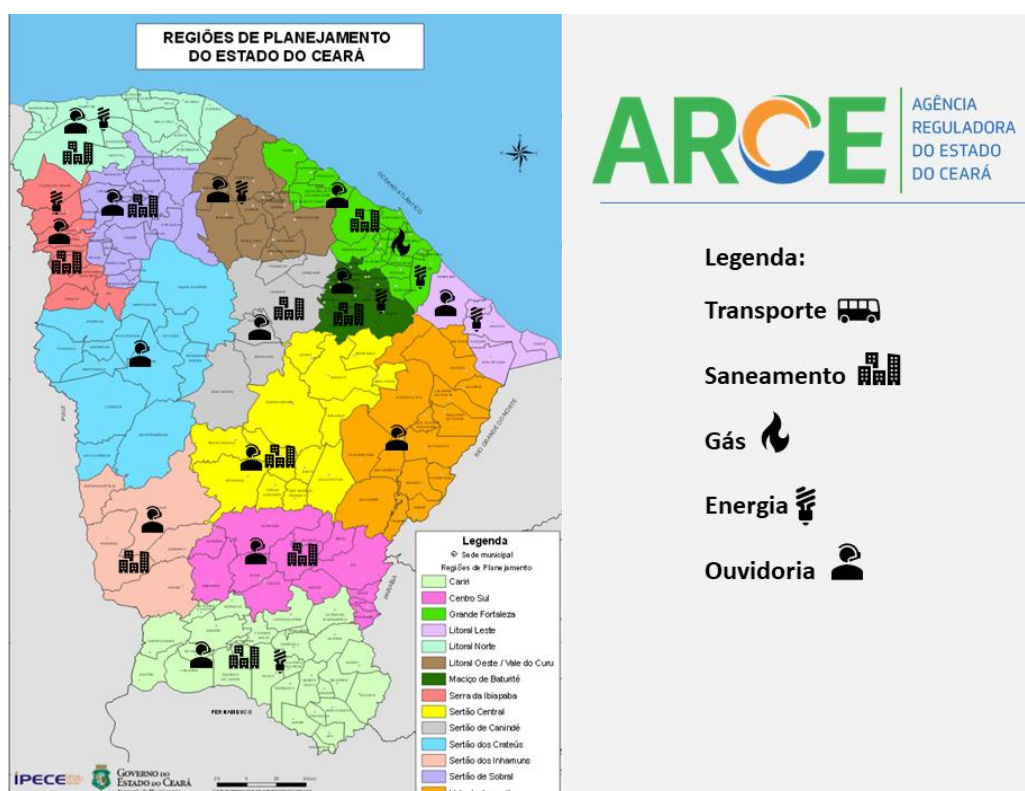
Cabe destacar que a iniciativa referente à avaliação da imagem institucional da Arce teve sua execução cancelada em razão do alto custo incorporado à pesquisa que seria contratada, tendo-se deliberado pelo adiamento do projeto inicialmente proposto.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## 2.7 VISÃO MACRORREGIONALIZADA DA ATUAÇÃO DA ARCE

Com atuação em todo o Estado do Ceará, no ano de 2019, a Arce se fez presente em todas as 14 macrorregiões de planejamento, seja por meio de ações direcionadas ou por demanda dos usuários (atendimentos de ouvidoria). Nas áreas de transporte e energia, pontua-se também a ocorrência de ações que beneficiaram o Estado como um todo, sem direcionamento para macrorregiões específicas. É o caso, por exemplo, do estudo elaborado na área de transporte e das ações de fiscalização na área de distribuição de energia elétrica, em que, pela própria natureza do serviço, não é possível identificar uma macrorregião específica a ser beneficiada pela ação fiscalizatória, por serem ações de âmbito estadual. A Figura 8 apresenta a atuação da Arce no Estado do Ceará, direcionada por macrorregião. Não foram consideradas, para este fim, as ações com direcionamento geral para o Estado anteriormente especificadas.

Figura 8. Mapa da atuação da Arce por macrorregião



## 3. Informações Orçamentárias e Financeiras

### 3.1 RECEITAS

As receitas da Agência, em 2019, foram provenientes, em sua totalidade, de arrecadação própria associada à atividade regulatória em suas quatro áreas de atuação. No Quadro 11, pode ser observado o detalhamento desses recursos, de acordo com a origem.

**Quadro 11.** Arrecadação por fonte – Jan-dez/2019 (Valores em R\$1,00)

Fonte	Origem	Previsão legal	R\$	%
70	Saneamento	Lei nº 14.394/2009	9.028.713	44%
	Transporte	Lei nº 14.024/2007 e alterações	7.093.205	35%
	Energia	Contratos de metas firmados com a Aneel	1.810.820	9%
	Gás Canalizado	1º termo aditivo ao contrato de concessão do serviço	1.445.710	7%
	Rendimentos		1.098.342	5%
Total			20.476.790	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

Inicialmente, a receita estimada para o exercício de 2019 contemplava, além das origens acima elencadas, repasse de recursos do Tesouro Estadual (R\$ 13,6 milhões) e repasse oriundo do Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará – IPF/Ceará, referente à operação de crédito firmada entre o Estado do Ceará e o Banco Mundial, na ordem de R\$ 3,1 milhões. Entretanto, a partir deste exercício, a Agência passou a contar somente com sua arrecadação própria, deixando de ter a participação do Tesouro Estadual como fonte de recurso. Em relação à operação de crédito, até o mês de setembro, não haviam sido concluídos os procedimentos administrativos para viabilizá-la.

## 3.2 ORÇAMENTO

O orçamento autorizado da Arce para o exercício 2019 foi de R\$ 27,5 milhões, dos quais foram executados 79% (R\$ 21,7 milhões) até o final do exercício. No mesmo período de 2018, a execução correspondeu a 72%. Além do custeio de manutenção, este montante contempla o financiamento das ações finalísticas e investimentos.

**Quadro 12.** Execução orçamentária – Jan-dez /2018-2019 (Valores em R\$1,00)

<b>Tipo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Análise Horizontal</b>
Orçamento Previsto	27.636.167	27.525.231	-0,40%
Empenhado	20.035.661	21.691.867	8,27%
Pago	19.172.141	20.601.531	7,46%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

No Quadro 13, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas no período a partir de duas categorias principais: despesas de manutenção (R\$ 20,7 milhões) e despesas finalísticas (R\$ 994 mil). Não houve execução de despesas com investimentos no período.

**Quadro 13.** Consolidado da execução por categoria de despesa – Jan-dez/2019

<b>Programa</b>	<b>R\$</b>	<b>%</b>
Manutenção	20.697.696	95,42%
Finalístico	994.171	4,58%
Total	21.691.867	100,00%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

Na primeira categoria, constam as despesas relacionadas à infraestrutura da Agência, aqui incluídas as despesas com pessoal próprio (R\$ 14,2 milhões) e terceirizado (R\$ 4,1 milhões). A outra categoria contempla o montante gasto com ações relacionadas às atividades de fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e geração e distribuição de energia elétrica, já detalhadas na seção destinada aos Resultados da Atuação.

# CONCLUSÃO

Sobre as despesas com manutenção, cabe destacar os seguintes itens de maior relevância: gastos com pessoal e encargos (Regime Próprio e Regime Geral da Previdência Social), respondendo por 66% (R\$ 14,2 milhões) do montante total (R\$ 21,7 milhões) e dispêndio com terceirizados para apoio às atividades administrativas, segurança e tecnologia da informação, 19% (R\$ 4,1 milhões).

Do montante executado com os gastos finalísticos, 95% (R\$949 mil) estão relacionados às consultorias nas áreas de saneamento básico (R\$ 338 mil) e transporte (R\$ 611 mil), que dão suporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce.

**Quadro 14.** Principais despesas empenhadas – Jan-dez/2019

<b>Tipo</b>	<b>Total em R\$</b>	<b>%</b>
Pessoal e Encargos	14.232.806	66%
Terceirização (Administrativo/ Segurança/TI)	4.085.867	19%
Consultoria – CTR	610.969	3%
PASEP (Arrecadação)	215.221	1%
Consultoria – CSB	337.909	2%
Publicação – DOE/CE	255.981	1%
Energia Elétrica	182.945	1%
Outros	1.770.170	8%
Total	21.691.867	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

## 4. Conclusão

O Relatório de Desempenho da Gestão aqui apresentado contemplou as ações realizadas no exercício 2019, incluindo a gestão do Conselheiro Fernando Alfredo Rabello Franco no período de 01/01/2019 a 30/09/2019 e do Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão no período de 01/10/2019 a 31/12/2019. Seguindo o disposto no art. 6º da Instrução Normativa TCE-CE nº 01, de 20 de março de 2018, foram abordadas as estratégias de atuação da Arce (seção 1), aferidos os indicadores de desempenho por meio da análise dos resultados da atuação da Agência (seção 2) e apresentados os recursos orçamentários e financeiros do período (seção 3). Informações sobre recursos patrimoniais, infraestrutura e quadro de pessoal foram inseridas na seção 1.

Não foram realizadas, no período, transferências de recursos mediante convênio, acordo, ajuste, termo de parceria ou instrumentos congêneres outros, bem como a título de subvenção, auxílio ou contribuição. Também não foram instauradas Tomadas de Contas Especiais.

De forma geral, verifica-se que o desempenho da Arce pode ser considerado satisfatório em face do momento desafiador vivenciado pela Agência, representado pelas novas atribuições relacionadas à gestão do transporte intermunicipal de passageiros. Esse novo marco na história da Arce exigiu um período complexo de adaptação e reorganização para atendimento às novas competências atribuídas, com reflexos para a gestão da Agência como um todo.

Destaca-se ainda, para as ações finalísticas, indicadores de economicidade, com a entrega de produtos físicos a custos inferiores ao que fora estimado no PPA. Observe-se que algumas iniciativas, a despeito de não terem tido execução financeira, tiveram entregas físicas concluídas.

Em paralelo a esses novos desafios, buscando implementar a autonomia financeira prevista em sua lei de criação, a Agência trabalhou com um orçamento mais enxuto que o do ano anterior, sem aportes do Tesouro Estadual e proveniente, em sua integralidade, de recursos de arrecadação própria. Mesmo sob um cenário desafiador, ainda atingiu execução em sete pontos percentuais a mais que em 2018, com um ritmo mais acelerado para as ações de transporte intermunicipal e atendimento ao público, enquanto as áreas de saneamento, energia elétrica e gás canalizado mantiveram os bons resultados alcançados no ano pregresso.



# CONCLUSÃO

Como desafio futuro, cumpre observar que, em 2019, foi aprovado, na Câmara dos Deputados, o novo marco legal do saneamento básico do país, tendo sido efetivamente sancionado pelo Presidente da República em junho de 2020. Com o objetivo de universalizar e qualificar a prestação dos serviços no setor, esta nova conformação legal impactará a atividade regulatória desenvolvida pela Arce em todo o Estado do Ceará.

Mais que nunca, a eficiência e a tecnicidade das ações da Arce se mostram primordiais para o adequado acompanhamento dos serviços prestados nas concessões e permissões de serviços públicos de saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, gás canalizado e energia elétrica no Estado do Ceará.

Fortaleza, 09 de novembro de 2020.

Hélio Winston Leitão