



Relatório de Desempenho da Gestão

Ano 2018

Sumário

I – A INSTITUIÇÃO.....	3
1.Contextualização.....	3
2.Competências Institucionais.....	7
3.Estrutura Organizacional e Organograma.....	9
4.Recursos Humanos.....	10
5.Gestão Patrimonial.....	18
6.Estratégias de Ação.....	19
II – RESULTADOS DA ATUAÇÃO.....	21
1.Gestão por Resultados.....	21
2.Resultados da Regulação do Serviço de Saneamento Básico.....	23
3.Resultados da Regulação do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros.....	27
4.Resultados da Regulação do Serviço de Gás Canalizado.....	30
5.Resultados da Regulação do Serviço de Energia Elétrica.....	33
6.Resultados da Ouvidoria e Relacionamento com a Sociedade.....	40
7.Outros Destaques Institucionais.....	43
8.Execução Orçamentária e Financeira.....	48
III – DEMONSTRATIVOS DE RECURSOS EXTERNOS E DE TRANSFERÊNCIAS.....	53
IV – CONCLUSÃO.....	54

I – A INSTITUIÇÃO

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, através 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 e fiscalização 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.

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.

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.

Regulação do setor de transportes

O Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará (STIP) é composto pelos Serviços Regulares de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros por Fretamento e Terminais Rodoviários que, até 2018, foram regidos pelas Leis Estaduais nº 13.094/01, nº 14.024/07 e 14.288/09 e pelo Decreto Estadual nº 29.687/09.

Destaque-se que os Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros são compostos pelo Serviço Regular Interurbano e Serviço Regular Metropolitano. No primeiro, o transporte de passageiros é realizado entre dois ou mais municípios, sendo pelo menos um deles não pertencentes à Região

Metropolitana de Fortaleza (RMF).

No Serviço Regular Metropolitano, por sua vez, o transporte de passageiros é realizado entre os municípios pertencentes à RMF ou entre municípios vizinhos quaisquer, desde que as linhas atravessem regiões com elevada densidade populacional, a critério do Poder Concedente.

A Lei nº 16.710 de 21/12/2018, ao dispor sobre o modelo de gestão do Poder Executivo e alterar a estrutura da Administração estadual, definiu a Arce como Gestora do STIP a partir do início da vigência desta Lei, em 01º de Janeiro de 2019. O regramento redundou em novas atribuições para a Agência extrapolando a atividade regulatória do setor e passando a explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação de serviços relativos ao Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e aos Terminais Rodoviários de Passageiros. Cabe a Arce, ainda, a competência para promover licitações de concessões e permissões inerentes aos serviços, bem como criar, permitir, modificar, disciplinar, regulamentar, fiscalizar e controlar as linhas e itinerários relativos ao transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará. Além disso, a referida lei, com a alteração trazida pela Lei nº 16.880, de 10 de maio de 2019, estabeleceu que a homologação de reajuste e a revisão de tarifas do setor de transportes pela Arce serão precedidas de prévia deliberação do Comitê de Gestão por Resultados e Gestão Fiscal – COGERF.

Regulação do setor de gás canalizado

Compete à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) regular os serviços locais de distribuição de gás canalizado, exercendo essa atividade sobre a concessionária local.

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 anos. A atividade de distribuição de gás canalizado da Cegás é realizada no sistema de distribuição que fornece gás canalizado aos municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante

(Pecém), Eusébio e Aracati.

A regulação tem como objetivo o acompanhamento e monitoramento da concessionária em relação à qualidade e à segurança dos serviços prestados e envolve a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado. 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 as instalações utilizados na prestação do serviço.

Regulação do setor de energia elétrica

A Arce, por meio de Contrato de Metas firmados com a Aneel – Agência Nacional de Energia Elétrica, 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 fiscalização dos serviços de distribuição tem por objetivo orientar a empresa distribuidora da adequada prestação do serviço, especialmente dos aspectos relacionados ao atendimento comercial e indicadores de desempenho, técnicos e comercial. A atuação da Arce se dá por meio do monitoramento contínuo de indicadores de desempenho e da observação da percepção do consumidor sobre o serviço prestado.

As fiscalizações da geração de energia elétrica tem como objeto as usinas produtoras em operação comercial e das obras de implantação das centrais geradoras, podendo ocorrer inspeção *in loco* e/ou à distância visando o acompanhamento da expansão de oferta da geração de energia elétrica no país.

Regulação do setor de saneamento básico

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado do Ceará tiveram início com o Convênio nº 20, de outubro de 2001, entre a Secretaria de Infraestrutura do Estado do Ceará – Seinfra,

a Arce e a Companhia de Água e Esgoto do Ceará - Cagece, a qual transferiu as atribuições de auditoria do Governo do Estado para a Arce, sendo prorrogado até 30 de junho de 2009, após a criação da Secretaria das Cidades.

A partir de 9 de julho de 2009, a promulgação da Lei Estadual nº 14.394/09 definiu a atuação da Arce nos serviços públicos de saneamento básico, atribuindo à Agência 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.

A Agência exerce atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas, sistemáticas e periódicas, em 150 dos 151 municípios operados pela Cagece. Realiza, também, julgamento e mediação de conflitos entre usuários e a Concessionária, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste e de revisão tarifária.

Ouvidoria

A Ouvidoria da Arce figura como principal meio de acesso para os usuários que desejem sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce ou os serviços públicos por ela regulados (energia elétrica, saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal de passageiros).

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

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade.

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como, telefone

gratuito, internet, e-mail, aplicativo de mensagens (Whatsapp), correspondência, fax e atendimento pessoal, além de estar integrada ao Sistema de Ouvidoria Estadual. Além destes canais, a Arce dispõe de posto de atendimento no Terminal Rodoviário João Thomé, em Fortaleza.

2. Competências Institucionais

De acordo com os art. 7º e 8º da Lei nº12.786/1997, alterada pelas Leis nº 12.820/1998, nº 15.259/2012, nº 15.465/2013 e nº 15.675/2014, compete à Arce:

- 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;
 - 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.

Em 21 de dezembro de 2018, foi publicada a Lei 16.710 que dispôs sobre o modelo de gestão do Poder Executivo e altera a estrutura da Administração estadual, subrogou à Arce todos os termos e contratos de concessões, permissões, credenciamentos, autorizações e demais instrumentos congêneres, formalizados ou não, inclusive as derivadas 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.

3. Estrutura Organizacional e Organograma

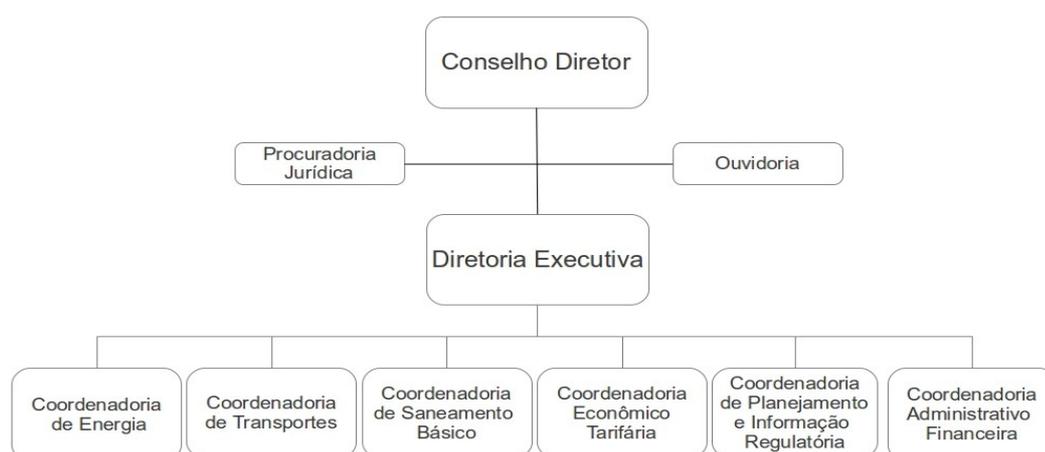
Em conformidade com o art. 9º da Lei nº 12.786/1997, alterado pelas Leis nº 12.820/1998, nº 15.259/2012, nº 15.465/2013 e nº 15.675/2014, a estrutura organizacional básica da Arce é composta pelo Conselho Diretor, Conselho Consultivo, Diretoria Executiva, Procuradoria Jurídica, Ouvidoria, Assessorias e Coordenadorias, organizados conforme ilustrado no organograma.

A referida legislação também estabelece para a Arce uma estrutura de Assessorias, onde, atualmente, 01 assessor desempenha funções correlacionadas à imagem

institucional da Arce (Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional); 01 assessor que desempenha a função de assessoramento de imprensa; 01 Assessor de Gabinete e Controle Interno que presta assistência no encaminhamento e acompanhamento de decisões do Conselho Diretor e da logística para seu funcionamento; e mais 02 assessores executam atividades de assistência nas competências exclusivas do Presidente do Conselho Diretor e competências comuns dos Conselheiros.

Figura 1. Organograma Arce.

Organograma – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce)



Fonte: <http://www.arce.ce.gov.br/index.php/organograma>

O organização da estrutura de Assessoramento está devidamente regulamentada pelos Decretos n.º 25.059/1998, n.º 29.944/2009 e n.º 32.062/2018, Regimento Interno Resolução n.º 15 e pelas portarias que nomeiam cada um dos servidores efetivos que ocupam as Funções de Confiança.

4. Recursos Humanos

A Arce possui 44 servidores concursados em seu quadro próprio (40 Analistas de

Regulação e 4 Procuradores Autárquicos), um Diretor Executivo (cargo em comissão atualmente ocupado por servidor do quadro) e 05 Conselheiros, nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, não coincidentes, permitida uma recondução pelo Governador do estado. Durante o exercício de 2018, houve 1 (um) servidor da Arce cedido para o exercício temporário de cargos em outros órgãos e 2 (dois) cargos vagos de Analista de Regulação.

Conforme o disposto pela Lei Estadual n.º 12.786/1997, os membros do Conselho Diretor são indicados pelo Governador do Estado e nomeados após submissão do nome à aprovação da Assembleia Legislativa. Os cargos de Conselheiros são de dedicação exclusiva e como requisitos para preenchimento do cargo é exigido ser brasileiro, de reputação ilibada, com formação universitária e com reconhecidos conhecimentos jurídicos, ou contábeis, ou econômicos e financeiros, ou de administração pública, ou técnicos, estes últimos em áreas de regulação.

Quadro 1. Estrutura de Cargos e Quadro de Servidores Efetivos (Posição em 31/12/2018)

CARGOS EFETIVOS	AUTORIZADOS	OCUPADOS
Analista de Regulação	40	38
Procurador Autárquico	4	4
Total	44	42

Fonte: GAF-RH/Arce

Destaque-se que todos os cargos da Agência são de nível superior, com elevado nível de formação, havendo 32% de seu quadro composto por especialistas, 41% de mestres e 22% de doutores. A idade média dos servidores é de 46 anos, havendo uma prevalência de pessoas do sexo masculino, representando 74% do seu quadro efetivo.

A valorização relacionada à capacitação de seus servidores transparece em seu Plano Estratégico 2014-2018, no qual a Arce define e monitora indicadores de acompanhamento contínuo de suas ações voltadas ao desenvolvimento de conhecimentos técnicos e gerenciais e habilidades comportamentais. Nesse contexto, foram obtidos os seguintes indicadores de desempenho para o exercício

2018:

- Carga horária média: 66,30 h/a por servidor capacitado, destacando que, em 2018, os cursos de grande duração foram mais expressivos que nos anos anteriores;¹
- Percentual de servidores que participaram de eventos de capacitação em 2018: 63,41%
- Representatividade das Capacitações Técnicas: 61,61%
- Representatividade das Capacitações em Competências de Gestão: 32,8%.
- Representatividade das Capacitações Comportamentais: 5,59%

Com relação à força de trabalho contratada para prestação de serviços, a Arce dispõe de 56 postos de trabalho terceirizados, regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), para atendimento das necessidades da agência nos serviços de apoio administrativo, copeiragem, condução de veículos, asseio e conservação, programação e suporte TI, conforme discriminado na tabela abaixo.

Quadro 2. Estrutura de Cargos e Quadro de Empregados Contratados (Posição em 31/12/2018)

CATEGORIA	Qtd.	PERFIL	DESCRIÇÃO DO CARGO
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 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,

			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.
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.	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; Conhecimentos práticos e	Preparar café, chá e afins; Zelar pela boa organização da copa, limpando-a e mantendo-a em ordem; Organizar,

		específicos da função; Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.	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	2	Ensino fundamental completo; Carteira de Habilitação categoria B I – 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.
Motorista de Gabinete I	2	Ensino fundamental completo; Carteira de Habilitação categoria B.	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.
Técnico de Tele Atendimento	2	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.	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.

Zelador	2	Ensino Fundamental completo ou incompleto; Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.	Executar trabalho rotineiro de manutenção geral nas instalações da Arce; Realizar 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.
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 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.
Programador Pleno	1	Ter concluído Curso de Formação Tecnológica na área de Processamento de Dados, Informática, Ciências da Computação ou correlatos; Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos nas atividades a que se propõe desenvolver; Experiência comprovada em desenvolvimento de programas nas plataformas Linux, Windows, Oracle e Postgres; instalações de rotina de programação em ASP; instalações de Software e instalações físicas dos equipamentos;	Desenvolver sistemas e aplicações, a partir das solicitações recebidas dos Analistas de Regulação; Projetar o sistema e aplicação, conforme as orientações dos Analistas de Regulação, desenvolvendo o layout de telas e relatórios, definindo os critérios ergonômicos, de navegação, interface de comunicação e interatividade, elaborando os croquis e desenhos para a geração do programa, modelando a estrutura do banco de dados; Determinar quais os recursos necessários para o desenvolvimento do sistema e aplicação, selecionando as metodologias, linguagens e programação, ferramentas de desenvolvimento, especificando configurações de máquinas,



		Disponibilidade para trabalhar com Software livre.	equipamentos, acessórios e suprimentos; Efetuar o desenvolvimento da interface gráfica, montando estrutura de banco de dados, codificando programas, provendo sistemas de rotinas de segurança, compilando programas, efetuando testes, gerando aplicativos para instalação e gerenciamento de sistemas; Documentar e manter a atualização de toda a estrutura desenvolvida do sistema e aplicações; Monitorar o desempenho e performance dos sistemas e aplicações desenvolvidas, oferecendo o suporte técnico quando necessário; Realizar a manutenção de sistemas e aplicações, alterando esses sistemas e aplicações, estrutura de armazenamento de dados, atualizando informações gráficas e textuais, convertendo sistemas e aplicações para outras linguagens ou plataformas; Implantar o sistema e aplicações, efetuando a instalação do programa e os devidos testes, garantindo a funcionalidade do sistema e aplicação; Encaminhar testes, para efetuar a verificação final e validação do sistema e aplicação; Efetuar a homologação do sistema e aplicação junto a clientes, treinando usuários, verificando resultados obtidos; Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Suporte Oper. em Hardware e Software	2	Estar cursando ou ter concluído Curso de Formação Tecnológica na Área de Processamento de Dados, Informática, Ciências da Computação ou correlatos; Experiência comprovada no cargo ou em atividades similares; Conhecimentos em redes baseadas em Linux e Microsoft AD. Conhecimento sobre topologia modelo TCP/IP e OSI; segurança em rede e ambientes computacionais, redes estruturadas, cabeamento; concepção de processadores, programas aplicativos, utilitários e básicos de Sistema Operacional.	Prestar serviços corretivos, de manutenção e limpeza dos equipamentos de informática, tais como montagem, configuração, arquitetura, instalação de dispositivos e periféricos; Solucionar conflitos de drivers; Prestar suporte no uso de software além de sua instalação, configuração de sistemas operacionais em desktop, aplicativos, drivers, comandos via prompt (linha de comando), para configuração e manutenção de aplicações, sistemas e rede; Treinar usuários na utilização de <i>softwares</i> e <i>hardwares</i> ; Prestar suporte técnico aos usuários em <i>hardware</i> e <i>software</i> ; Serviços de manutenção da rede local; Solucionar problemas com vírus, configurações de dispositivos I/O, periféricos, resolução de conflito, internet, e-mail, dispositivos móveis, aplicações web; Auxiliar o analista de suporte e sistemas nas atividades necessárias a administração da rede;

			Realizar outras atividades correlatas a função de acordo com a determinação de seu superior.
Total	56		

Fonte: GAF-RH/Arce e Pregão Presencial n.º 20170011

Destaque-se que os serviços e as atividades englobadas pela contratação diz respeito à 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.

5. Gestão Patrimonial

A gestão patrimonial dos bens móveis da Arce é realizada por sua setorial administrativa financeira que realiza inventários, acompanhamento do estado de conservação dos bens, atualização dos termos de responsabilidade, 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 desfazimento de bens inservíveis, avaliação de bens passíveis doação e avaliação de depreciação, os quais seguem para manifestação da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho Diretor.

Quadro 3. Gestão Patrimonial – Bens Móveis - 2018

	Saldo	Depreciação	Saldo final
BENS MÓVEIS – TOTAL	R\$ 4.429.202,76	R\$ 936.614,88	R\$ 3.492.587,88
Máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas	R\$ 938.341,67	R\$ 70.019,19	R\$ 868.322,48
Bens de informática	R\$ 1.682.620,55	R\$ 351.346,65	R\$ 1.331.273,90
Móveis e utensílios	R\$ 1.177.710,46	R\$ 319.524,79	R\$ 858.185,67
Materiais culturais, educacionais e de comunicação	R\$ 208.336,97	R\$ 19.772,24	R\$ 188.564,73
Veículos	R\$ 369.003,11	R\$ 174.356,29	R\$ 194.646,82
Demais bens móveis	R\$ 53.190,00	R\$ 1.595,72	R\$ 51.594,28

Fonte: Balancete consolidado do ano de 2018.

No inventário de bens móveis referente ao ano de 2018 a Arce alcançou 4.091 registros de bens tombados, dos quais cerca 5,0% são itens inservíveis que constam em processos administrativos de desfazimento; 15,8% foram doados ou enviados a leilão e 2,9% encontram-se cedidos com pretensão de doação a ser efetivada apenas em 2019, devido restrições do ano eleitoral de 2018.

6. Estratégias de Ação

O processo de planejamento da Arce está disciplinado pela Resolução Arce n.º 143/2010 e é constituído em Planejamento Estratégico e Planejamento Tático-Operacional.

O Plano Estratégico é o principal instrumento de macro planejamento da Arce, elaborado a partir de metodologia participativa e abrange um período de 5 (cinco) anos. O instrumento contém a missão, visão de futuro, valores, objetivos estratégicos, pontos fortes, pontos fracos, oportunidades, ameaças e cenários decorrentes da análise de ambientes interno e externo.

Destaque-se que o processo de planejamento estratégico da Arce levou em consideração as macro diretrizes e orientações expressas no Plano Plurianual e no Programa de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Programa 053 e Programa 026, constantes no PPA 2012-2015 e PPA 2016-2019, respectivamente).

O Plano Estratégico da Arce para o período de 2014 à 2018 pode ser ilustrado pelo Mapa Estratégico (Figura 2) e foi elaborado a partir da metodologia de 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:

- **Perspectiva Recursos:** Identifica ações para garantir a auto sustentabilidade financeira e infraestrutura necessária para crescimento;
- **Perspectiva Pessoas:** Identifica ações nas áreas 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;

- **Perspectiva Processos e Tecnologia:** Nessa perspectiva, os gestores identificam os processos internos críticos e tecnologias necessárias, estabelecendo medidas que focalizam a maximização do cumprimento da missão organizacional;
- **Perspectiva Sociedade:** Nessa perspectiva existem ações relacionadas à própria missão da Arce enquanto instituição, ampliando sua força de atuação, obtendo melhores resultados.

Figura 2. Mapa Estratégico 2014-2018



Fonte: ACP – Assessoria do Conselho Diretor – Planejamento e CDRA / Arce

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 à 2018, com o intuito de contribuir para os objetivos e metas traçadas. O resultado consistiu em 101 possíveis iniciativas ou projetos distribuídos entre as quatro perspectivas do Plano Estratégico que são anualmente exploradas no PAM – Programa de Atividades e Plano de Metas Anual.

O PAM é o instrumento de planejamento tático operacional da Arce e contém todos os projetos e principais atividades a serem executados no período de um ano, com suas respectivas metas, indicadores, custos, vinculação PPA e objetivo estratégico, entre outros aspectos. Destaque-se as metas pactuadas no PAM são utilizadas para apuração anual de desempenho dos 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 projetos programados para cada ano no âmbito do PAM está disponível no site da Arce, podendo ser consultado por qualquer interessado.

II – RESULTADOS DA ATUAÇÃO

1. Gestão por Resultados

A Arce está inserida no Eixo “Ceará da Gestão Democrática Por Resultados”, especificamente no Programa de Regulação de Serviços Públicos Delegados (026) do Plano Plurianual (PPA) 2016-2019 do Governo do Estado do Ceará.

Neste programa foram pactuadas as iniciativas descritas no quadro abaixo com os seus respectivos produtos previstos para o ano de 2018.

Quadro 4. Programa de Regulação dos Serviços Públicos Delegados – PPA 2016/2019

026 – PROGRAMA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS		
OBJETIVO		
026.1 - Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados propiciando condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade das tarifas, observando a satisfação das necessidades dos usuários.		
Iniciativa	Descrição	Produtos
026.0.1 – Regulação técnica do serviço de transporte	Verificação do cumprimento das obrigações legais e contratuais pelas empresas do setor regulado, tendo como	1310 - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO

intermunicipal de passageiros.	finalidade a preservação do interesse público e garantia da qualidade dos serviços prestados. A fiscalização pode ser do tipo direta e indireta, planejada ou contingencial, resultando num Relatório de Fiscalização, viabilizando o acompanhamento das não conformidades e/ou aplicação de penalidades.	ELABORADO
026.0.2 – Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros.	Trata-se de estudo relacionado à evolução no método de cálculo tarifário. Especificamente, a Associação Nacional de Transportes Públicos (ANPT) elaborou uma proposta de modificação do método de cálculo. Pretende-se comparar tal proposta com o método atualmente utilizado pela Arce visando melhorias e modificações metodológicas do cálculo tarifário.	1028 - ESTUDO ELABORADO
026.0.3 – Atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado.	Receber, registrar, processar, analisar e dar conclusão às demandas do público interessado acerca de solicitações de ouvidoria (reclamações, consultas, denúncias, sugestões/críticas/elogios e pedidos de informações) relacionadas aos serviços públicos regulados. Nesta atividade, a métrica mais elementar para os trabalhos desenvolvidos é a “quantidade de usuários atendidos”, relacionada ao volume de atendimentos encerrados na Ouvidoria na Arce.	1083 - USUÁRIO ATENDIDO
026.0.4 – Avaliação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.	A avaliação de desempenho dos operadores do setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros é baseada no Manual de Indicadores do setor e será operacionalizada via Sistema de Informações de Transporte que está sendo desenvolvido pela Arce em parceria com o Detran/Ce e com o apoio de fábrica de software. Após conclusão do desenvolvimento do sistema, a sua implementação será precedida de regulamentação para o detalhamento da metodologia de avaliação de desempenho.	1311 - SERVIÇO AVALIADO
026.0.5 – Avaliação da imagem institucional.	Realizar uma pesquisa de opinião pública para medir a satisfação da população usuária com os serviços públicos prestados pelos entes regulados, além de verificar o conhecimento da população sobre a Arce.	1028 - ESTUDO ELABORADO
026.0.6 – Regulação técnica dos serviços de saneamento básico.	Verificação do cumprimento das obrigações legais e contratuais pelas empresas do setor regulado, tendo como finalidade a preservação do interesse público e garantia da qualidade dos serviços prestados. A fiscalização pode ser do tipo direta e indireta, planejada ou contingencial, resultando num Relatório de Fiscalização, viabilizando o acompanhamento das não conformidades e/ou aplicação de penalidades.	1310 - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ELABORADO
026.1.07 - Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de saneamento básico.	Trata-se de iniciativa com recursos do Banco Mundial para o desenvolvimento de modelos de regulação da prestação de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Estado do Ceará.	1028 - ESTUDO ELABORADO
026.1.08 - Controle patrimonial dos concessionários de saneamento básico.	Elaboração de um Manual de Controle Patrimonial e aplicação nos ativos da regulador. Desenvolver/Propor metodologia aplicável a processos de revisão/reajuste tarifários do setor de Saneamento Básico.	1411 - CONTROLE PATRIMONIAL REALIZADO
026.1.09 - Regulação técnica dos serviços de distribuição e geração de energia elétrica.	Verificação do cumprimento das obrigações legais e contratuais pelas empresas do setor regulado, tendo como finalidade a preservação do interesse público e garantia da qualidade dos serviços prestados. A fiscalização pode ser do tipo direta e indireta, planejada ou contingencial, resultando num Relatório de Fiscalização, viabilizando o acompanhamento das não conformidades e/ou aplicação de penalidades.	1310 - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ELABORADO
026.1.10 - Regulação técnica do serviço de distribuição de gás canalizado.	Verificação do cumprimento das obrigações legais e contratuais pelas empresas do setor regulado, tendo como finalidade a preservação do interesse público e garantia da qualidade dos serviços prestados. A fiscalização pode ser do tipo direta e indireta, planejada ou contingencial, resultando	1310 - RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO ELABORADO

	num Relatório de Fiscalização, viabilizando o acompanhamento das não conformidades e/ou aplicação de penalidades.	
026.1.11 - Certificação da base de ativos regulatórios da Cegás.	Desenvolver/Propor metodologia aplicável a processos de revisão/reajuste tarifários do setor de Gás Canalizado.	1312 - CERTIFICAÇÃO REALIZADA
026.1.12 - Produção e divulgação de ações regulatórias e seus resultados.	O material a ser elaborado diz respeito aos produtos de comunicação visando a divulgação das atividades da Arce, conforme demandas setoriais, além da comunicação sobre direitos e deveres dos consumidores e usuários dos serviços públicos regulados. O principal produto desta iniciativa está diretamente relacionado ao Relatório Anual da Arce que tem como finalidade apresentar à sociedade, ao poder concedente e ao públicos interessados as principais atividades e resultados alcançados pela Agência a cada ano nos setores de atuação. Trata-se de uma obrigação legal da Arce e de um forte instrumento para a transparência de suas atividades.	1071 - MATERIAL INFORMATIVO PUBLICADO
026.1.13 Otimização, fortalecimento e modernização da atividade regulatória em concessões	Trata-se de projeto no âmbito do Projeto de Segurança Hídrica & Governança (IPF/CE) com recursos de operação de crédito do Governo do Estado com o Banco Mundial para a modernização da gestão e da atividade regulatória da Arce. O objetivo é a atualização da estrutura organizacional e gerenciamento por processo, a revisão da estratégia organizacional, planejamento da atividade regulatória e a modelagem da regulação de concessões e parcerias público privadas.	1028 - ESTUDO ELABORADO
026.1.14 Monitoramento da Continuidade da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento e Esgotamento Sanitário	Trata-se de ação NÃO APROVADA pelo Banco Mundial no Projeto de Segurança Hídrica & Governança (IPF/CE).	1442-ESTAÇÃO DE MONITORAMENTO IMPLEMENTADA

Fonte: Sistema Integrado de Monitoramento e Avaliação – SIMA.

2. Resultados da Regulação do Serviço de Saneamento Básico

Quadro 5. Indicadores da iniciativa 026.1.06

META	026.1.06 – Regulação dos serviços públicos de saneamento básico
PROGRAMADO	41
REALIZADO	41
INDICADOR DE DESEMPENHO	100%
VALOR ORÇADO	655.771,00
VALOR EXECUTADO	359.773,52
EXECUÇÃO PERCENTUAL	54,8%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22567- Regulação Técnica dos Serviços de Esgotamento e Saneamento Básico

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos, no qual a Arce verifica o cumprimento de aspectos técnico-operacionais e do atendimento comercial dos serviços prestados pela Cagece aos usuários, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende

inspeções de campo, envolvendo: a produção, o tratamento, a adução, a reservação, a distribuição, o controle e qualidade da água; assim como a coleta, o tratamento, a disposição final e a qualidade do esgoto tratado; levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de informações de dados gerais das áreas técnica e comercial, e identificação e frequência de ocorrências operacionais.

No ano de 2018, a Arce fiscalizou os sistemas operados pela Cagece em 40 municípios, compreendendo a sede municipal e distritos. No total, 70 localidades foram fiscalizadas, das quais 41 possuíam apenas Sistemas de Abastecimento de Água e 29, Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Paralelamente a execução de novas fiscalizações, a Arce executa o acompanhamento dos termos de notificação das ações fiscalizatórias de anos anteriores, cujos prazos ainda não se esgotaram.

Convém o destaque para a manutenção do intercâmbio e colaboração com o Ministério Público, por meio do qual a Arce promoveu ações de fiscalização durante o ano de 2018 nos municípios de Baturité, Juazeiro do Norte e Massapê.

As ações de fiscalização da CSB resultam em determinações e/ou recomendações, pelas não-conformidades identificadas na prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, as quais são destacadas em seis categorias principais, a saber:

- Provisão dos Serviços;
- Gestão Comercial e Faturamento;
- Relacionamento com os Usuários;
- Proteção Ambiental;
- Gestão de Emergências e Contingências e
- Qualidade da Água.

O acompanhamento da fiscalização é a etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas. Em 2018, das 3.296 não-conformidades aguardando término de prazos para cumprimento durante o

período, apenas 873 (26,49%) tiveram soluções comprovadas pela Cagece, tendo sido aplicadas 77 (setenta e sete) multas cujos valores arrecadados são destinados ao Fundo Estadual de Saneamento Básico (FESB), criado pela Lei Complementar 162/2016 para apoio a programas e projetos estruturantes e estruturais em saneamento básico, com vistas à redução dos indicadores de pobreza no Estado do Ceará.

A persistência do cenário de escassez hídrica levou a inclusão de mais 18 Planos de Racionamento apresentados pela Cagece, totalizando 20 municípios com planos sob a análise da Arce e que também servirão para avaliação das ações da concessionária acerca da gestão de riscos.

Em 2018, a Arce elaborou as Cartas de Desempenho, apresentando os resultados dos 18 indicadores dos serviços de saneamento de forma acessível ao público na sua página da internet. Os indicadores são divulgados por Município e abordam aspectos como Acessibilidade Econômica dos Serviços de Água e de Esgoto, Índice de Hidrometração, Índice de Atendimento Urbano de Água e de Esgoto, Índice de Reclamações, Índice de Perdas por Ligação, entre outros com o intuito de prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços.

A Arce iniciou a verificação do cumprimento de Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) no ano de 2014 e, em 2018, foram visitados 8 (oito) municípios selecionados por amostragem com a expedição de seus respectivos relatórios circunstanciados acerca da condução da gestão do saneamento no município.

Ainda, em 2018, a Arce participou de audiências públicas referentes à elaboração dos planos municipais de saneamento básico nos municípios de Cariré, Coreaú, Forquilha, Irauçuba e Massapê, além das audiências públicas do prognóstico dos municípios de Pacajus, Redenção e Ubajara. Também, em parceria com a Aprece e a Cagece, a Arce participou de diversas atividades, como desenvolvimento de metodologia de trabalho, oficinas de capacitação, entre outras, para auxiliar os municípios na elaboração de 31 PMSB.

Ao longo de 2018, a Arce participou de várias atividades no sentido de contribuir para a construção das políticas públicas da componente resíduos sólidos no estado do Ceará, entre as quais:

- Articulação com os municípios de Limoeiro do Norte e Sobral acerca dos consórcios de resíduos sólidos das regiões;
- Participação no Comitê Interinstitucional da Política Estadual de Resíduos Sólidos;
- Atividades no âmbito do acordo de cooperação técnica com a ABAR e o Ministério das Cidades (Projeto Acertar), para auditoria e certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico (SNIS);
- Elaboração do Plano de Trabalho para regulação do saneamento rural e discussão de outros instrumentos do marco regulatório estadual setorial;
- Atividades de cooperação técnica com o município de Guaiúba, visando apoiar a gestão do saneamento básico no município, tais como apoio à elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico e a implementação de projeto de uso racional de água nos prédios públicos;
- Atividades de cooperação técnica com o município de Jijoca de Jericoacoara, visando apoiar a gestão do saneamento básico no referido município, tais como a pactuação de Termo de Ajustamento de Conduta para realização de ações conjuntas para resolução de irregularidades afetas ao saneamento básico e a sensibilização para a problemática do Esgotamento Sanitário de Jericoacoara.

No segundo semestre de 2018, ocorreu o processo de revisão extraordinária das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Cagece, tendo sido elaborada a Nota Técnica Arce nº 005/2018, compreendendo a análise dos elementos fáticos relacionados à revisão tarifária extraordinária dos serviços e submetida à audiência pública, em dezembro de 2018.

É importante destacar que, no supracitado processo de revisão tarifária, a Arce incorporou o Município de Fortaleza a sua jurisdição regulatória, dando, dessa forma, efetividade à previsão legal contida na já anteriormente referida Lei Complementar estadual nº 162/2016.

Foi realizado, também, o processo de reajuste da tabela de preços dos serviços indiretos prestados pela concessionária cujas análises realizadas pela Arce foram materializadas na Nota Técnica n.º 004/2018 encaminhada ao Conselho Diretor em dezembro de 2018, com vistas à sua apresentação em audiência pública.

3. Resultados da Regulação do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros

Quadro 6. Indicadores da iniciativa 026.1.01

Iniciativa	026.1.01 – Regulação técnica do serviço de transporte intermunicipal de passageiros.
PROGRAMADO	2
REALIZADO	2
INDICADOR DE DESEMPENHO	100%
VALOR ORÇADO	5.000,00
VALOR EXECUTADO	0,00
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0,%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA65446	22503 – Regulação Técnica do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Quadro 7. Indicadores da iniciativa 026.1.02

Iniciativa	026.1.02 - Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros.
PROGRAMADO	0
REALIZADO	1
INDICADOR DE DESEMPENHO	100%
VALOR ORÇADO	1.321.000,00
VALOR EXECUTADO	547.924,32
EXECUÇÃO PERCENTUAL	41,5%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA65446	18308 – Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros.

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

No ano 2018, foram realizadas 2 fiscalizações do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará., relacionadas à iniciativa 026.1.01.

A primeira fiscalização realizada abordou a impossibilidade de compra ou reserva de bilhetes de algumas localidades não dotadas de sistema on-line de vendas. A fiscalização tratou, especificamente, de reservas antecipadas de passagem em viagens originadas no município de Redenção com destino a Fortaleza pela

transportadora Fretcar (Processo PCTR/CTR/0013/2018). Ficou caracterizada a ocorrência da irregularidade e não foram consideradas procedentes as alegações apresentadas pela transportadora, redundando na emissão do Termo de Notificação nº 66/2018 e abertura de processo punitivo.

O segundo processo de fiscalização tratou da venda de bilhetes de passagem pela cooperativa COOPSTAR para as linhas Morada Nova – Ibicuitinga e Ibicuitinga – Quixadá com valor acima do estabelecido pelo Poder Concedente. A fiscalização fundamentou-se na solicitação da 2ª Promotoria de Justiça da Comarca de Morada Nova que requereu auditoria na transportadora COOPSTAR. A Arce verificou que dos 9 (nove) bilhetes apresentados, 8 (oito) possuíam irregularidade no que se refere ao valor cobrado aos usuários, tendo sido emitidos 8 (oito) autos de infração.

Uma segunda iniciativa consignada no PPA 2016-2019 refere-se à Assistência Técnica e Estudos Regulatórios do Serviço de Transporte Rodoviário e Metroviário de Passageiros (Iniciativa 026.1.02), orçada em R\$1.321.000,00 e com execução de 41,5% em 2018. O produto entregue no ano de 2018 diz respeito à estudo para melhorias e modificações metodológicas do cálculo tarifário da Arce baseado na proposta da Associação Nacional de Transportes Públicos (ANPT). Foram realizados seminários para discussão acerca do novo método de planilhamento elaborado pela ANTP e de outras alternativas de cálculo tarifário do setor de transporte de passageiros, gerando um estudo preliminar como um dos subsídios para elaboração de minuta de resolução da Arce para cálculo dos valores dos parâmetros operacionais da tarifa do serviço interurbano regular. A referida minuta foi encaminhada ao Conselho Diretor em setembro de 2018 para deliberação.

A iniciativa 026.1.04 trata da Avaliação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros que, dentre outras frentes de ação, abrangeu o projeto de construção e modelagem do Sistema de Informações em Transportes (SIT). Iniciado em 2015 a partir da contratação da empresa Capgemini (CO/PRJ/0017/2015), o projeto tem como objetivo desenvolver uma solução de Gestão e Regulação do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, devendo possibilitar o monitoramento e controle mais eficientes. Deve subsidiar, também, a avaliação de desempenho do STRIP-CE e a

automatização dos procedimentos do órgão regulador, Arce, e do órgão gestor, Detran/Ce.

Em 2018, foram realizadas atividades relacionadas à definição da tecnologia embarcada para o módulo de monitoramento de veículos, com avaliação de tecnologias de georreferenciamento e bilhetagem eletrônica e o desenvolvimento de funcionalidades do sistema relacionadas aos Relatórios Operacionais. Também foram iniciados testes nos módulos entregues do sistema mas que não avançaram como esperado. Os testes sofreram descontinuidade por problemas técnicos detectados e desinteresse da empresa contratada na prorrogação do contrato de prestação de serviços.

Em paralelo e como forma de alcançar a meta programada, a Arce realizou pesquisa de campo piloto em todas de Áreas de Operação do serviço interurbano e na Região Metropolitana de Fortaleza com o objetivo de validar o modelo proposto para aferição do IDO (Índice de Desempenho Operacional) com a finalidade de quantificar e qualificar o desempenho operacional das operadoras, nos termos do art. 158 do Decreto nº 29.687/2009. Após a realização da pesquisa, foi elaborada a minuta de Resolução que disciplina o IDO e a avaliação do serviço, sendo encaminhada para a direção da Arce e Conselho Diretor para ser submetida à audiência pública.

Além das ações previstas nas iniciativas consignadas no PPA da Arce para o setor de transporte, cabe o destaque ao monitoramento das operações dos sistemas. Os dados e informações são obrigatoriamente coletados pelas operadoras e enviados à Arce em relatórios trimestrais denominado Relatório de Estatísticas Operacionais – REO, nos termos da Lei Estadual nº 13.094/2001 e Resolução nº 145/2001. A partir dele, as informações são analisadas e consolidadas pela Arce, culminando na edição do Anuário Setorial disponível para consulta e download à todos os interessados no site da própria Agência. Ressalte-se que as operadoras que não enviaram os dados operacionais relativos à 2017/2018 estão sendo alvo de processo administrativo, conforme o disciplinado pela Resolução/Arce nº 231/2017. Convém destacar, também que, durante o ano de 2018, foram tratados 183

processos administrativos anteriores a 2016 relacionados à recursos interpostos por operadoras contra decisão do Conselho Diretor em aplicação de penalidades.

Em 2018, o processo de revisão extraordinária do Serviço Regular Metropolitano teve início por meio do recebimento do Ofício nº 011/2018, encaminhado pelo Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros do Estado do Ceará (Sindiônibus) ao Departamento Estadual de Trânsito do Ceará (Detran/CE), o qual solicitou análise e manifestação da Arce. Após os correspondentes estudos técnicos e econômicos, a Arce homologou a revisão extraordinária das tarifas do serviço via processo administrativo PCTR/CET/001/2018, estabelecendo o valor do coeficiente tarifário em R\$ 0,179370/km/passageiro (correspondente a uma variação de 6,30% em relação ao coeficiente tarifário vigente na época).

4. Resultados da Regulação do Serviço de Gás Canalizado

Quadro 8. Indicadores da iniciativa 026.1.10

Iniciativa	026.1.10 – Regulação técnica do serviço de gás canalizado
PROGRAMADO	2
REALIZADO	2
INDICADOR DE DESEMPENHO	100%
VALOR ORÇADO	158.000,00
VALOR EXECUTADO	131.588,89
EXECUÇÃO PERCENTUAL	83,3%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22505 – Regulação Técnica do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Em 2018, a Arce realizou duas ações de fiscalização programadas na Iniciativa 026.1.10, visando aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes, originando os Relatórios de Fiscalização RF/CEE/0004/2018 e RF/CEE/0008/2018, e seus respectivos Termos de Notificação TN/CEE/0004/2018 e TN/CEE/0016/2018.

A Ação de Fiscalização 01/2018 vinculada ao processo PGAS/CEE/0002/2018 foi realizada no período de março a julho e teve por objetivo verificar a qualidade no atendimento comercial e operacional da concessionária, bem como os indicadores de eficiência relacionados com a segurança dos serviços prestados e do produto fornecido, de acordo com os parâmetros estabelecidos nas Resoluções Arce 59 e 60

de 2005, contrato de concessão e demais legislação pertinente. A fiscalização resultou em 11 Constatações, originando 5 Não Conformidade e 6 Determinações e 2 Recomendações. No âmbito dos aspectos técnicos, foram constatadas a existência de Não Conformidades e Determinações em relação aos indicadores de qualidade dos serviços prestado: Índice de Vazamentos na rede de distribuição (IVAZ) e o Tempo de Atendimento de Emergência (TAE) e o não cumprimento dos prazos regulamentares para envio de relatórios técnicos pertinentes as atividades da concessionária, conforme estabelecidos nos normativos regulatórios.

A segunda ação de fiscalização do ano de 2018 foi realizada durante os meses de setembro e dezembro, também com a avaliação de documentos e realização de reunião técnica na sede da Concessionária. A fiscalização resultou em 05 Não Conformidades, 03 Determinações e 01 Recomendações, tendo sido constatado no Relatório de Fiscalização indícios de não cumprimento dos valores padrões para os indicadores, pressão na rede de distribuição; Características Físico-Químicas do gás (CFQ); Percentual de Perdas Totais de Gás (PPTG); Índice de Vazamento na rede de distribuição (IVAZ) e Tempo de Atendimento de Emergência (TAE). Foi verificado, também, divergências entre as informações do cadastro e dos critérios normativos de manutenção e operação da concessionária.

Em maio de 2018, foi elaborada a Nota Técnica NT/CEE/0001/2018 visando atualização da Resolução nº 60/2005 sobre as disposições e os requisitos básicos relativos à garantia da qualidade na prestação do serviço público de distribuição de Gás Canalizado no Estado do Ceará. A citada nota técnica subsidiou a elaboração da minuta de resolução, tendo sido submetida à Audiência Pública em 2019 (AP 04/2019) e será encaminhada para deliberação final do Conselho Diretor da Arce.

A Arce também contribuiu com para elaboração da minuta do Projeto de Lei Estadual para os serviços locais de gás canalizado, chamada lei do gás. Com o propósito de regulamentar as atividades que abrangem os serviços locais de gás canalizado e a expansão desse mercado no Estado do Ceará, a Arce, ao longo do ano de 2018, realizou pesquisas no âmbito nacional e reuniões com a concessionária a fim identificar pontos consensuais para elaboração da melhor proposta do projeto de lei. O presente processo está em fase final de redação,

sendo realizado os últimos acertos no texto, que em seguida será apresentado ao poder executivo em 2019.

Houve, ainda, a revisão ordinária anual do valor da margem bruta da Companhia de Gás do Ceará (Cegás) durante o ano de 2018, resultando num aumento da ordem de 112,0% (de R\$ 0,1772/m³ para R\$ 0,3760/m³). No âmbito dessa análise, foi elaborada a Nota Técnica CET/002/2018, a qual foi submetida ao procedimento de audiência pública (modalidade presencial e intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições do público interessado.

A elevação da margem bruta no ano de 2018 deu-se, principalmente, em razão da redução do volume de gás a ser faturado em 2018, tendo em vista as incertezas causadas pela interrupção do fornecimento para a Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. A referida redução causa impacto direto no valor da margem bruta calculada pela CET 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, resoluções Arce nº 123, de 07/01/10, e Arce nº 163, de 25/10/12).

Sobre o impacto do novo valor da margem bruta para o usuário do serviço de gás canalizado. Tendo em vista que a margem bruta recomendada pelo regulador (R\$ 0,3760/m³) representa aproximadamente 25% (vinte cinco por cento) e o preço de venda da Petrobrás (R\$ 1,1147/m³) para a Cegás cerca de 75%, e comparando a margem sugerida para o ano de 2018 (R\$ 0,3760/m³) com a aplicável no ano de 2017 (R\$ 0,1772/m³), tomando como referência o preço de venda da Petrobrás (R\$ 1,1147/m³), o usuário teve em média um acréscimo de cerca de 15% (quinze por cento) de aumento.

Durante o processo de revisão tarifária, cabe destacar que foi elaborado o Relatório de Impacto Regulatório pertinente com o objetivo de analisar os impactos econômico-financeiros das alterações na tarifa média.

Ainda no ano de 2018, a Arce realizou fiscalização da tarifa média – contratual e aplicada; a análise do estudo de viabilidade econômica da planta de gás natural renovável e do projeto GNC (Gás Natural Comprimido); a abertura de 02 Processos

Administrativo Punitivos referente à inobservância da tarifa média contratual no ano de 2017 e a não apresentação prévia de estudo de viabilidade econômica da planta de gás natural renovável; e a elaboração do relatório de indicadores, relativos ao período 2010 à 2017.

5. Resultados da Regulação do Serviço de Energia Elétrica

Quadro 9 Indicadores da iniciativa 026.1.09

Iniciativa	026.1.09 – Regulação técnica dos serviços de distribuição e geração de energia elétrica
PROGRAMADO	23
REALIZADO	33
INDICADOR DE DESEMPENHO	143,5%
VALOR ORÇADO	51.000,00
VALOR EXECUTADO	433,67
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0,85%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22508-Regulação Técnica dos Serviços Públicos de Distribuição e Geração de Energia Elétrica

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

As atividades de fiscalização dos serviços públicos de distribuição de energia são realizados por diferentes abordagens, a saber:

- Apuração dos indicadores de continuidade coletivos e individuais: verificação do procedimento de coleta de dados e de apuração dos indicadores de continuidade e da realização das compensações financeiras devidas aos consumidores.
- Comercial: verificação do atendimento ao consumidor nos prazos e condições estabelecidas em relação à ligação e suspensão do fornecimento de energia elétrica, contratos de fornecimento, leitura e faturamento, irregularidades na medição, ressarcimento por danos elétricos e atendimento ao público.
- Indicadores de atendimento telefônico: verificação da qualidade do serviço de teleatendimento disponibilizado aos consumidores.
- Subvenção Baixa Renda: verificação da correta aplicação dos recursos da subvenção econômica à subclasse residencial baixa renda homologada mensalmente pela Aneel às distribuidoras.

- Universalização e Luz para Todos: verificação do cumprimento das metas acumuladas de quantidades de ligações a serem executadas anualmente nos programas de universalização e Luz para Todos.
- Técnica: verificação da manutenção das redes de distribuição e subestações, qualidade do atendimento emergencial, projetos e obras de reforço e expansão, operação do sistema e desempenho dos equipamentos de distribuição.
- Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta: algumas distribuidoras firmam Termos de Compromisso de Ajuste de Conduta (TAC) com a Aneel, estabelecendo que, em substituição da multa aplicada, fariam investimentos no valor da multa com o objetivo de regularizar a situação constatada pela fiscalização.

Desde o ano de 2017, o agente regulador alterou a estratégia e os procedimentos de fiscalização do setor de distribuição de energia elétrica, impactando diretamente as atividades da Arce que as executa por delegação de competências. A partir de então, o foco passou a ser a prevenção e a utilização de inteligência analítica e de técnicas de fiscalização baseada em evidências. A metodologia de “Campanhas de Fiscalização” impactaram a programação de metas do PPA 2016/2019 que, até então, tinham como único produto o “Relatório de Fiscalização” e passaram a abranger outros produtos, tais como “Relatório de Acompanhamento e Inspeção – RAI” e “Relatório Analítico – RA”, justificando, assim, a execução em 143% da meta programada para 2018.

Portanto, na iniciativa 026.1.09 foram concluídos 33 produtos intitulados “Relatórios de Fiscalizações”, sendo 09 vinculados ao setor de distribuição de energia elétrica e 24 vinculados ao setor de geração de energia elétrica.

Em 2018, a Arce, em parceria com a Superintendência de Fiscalização na Energia - SFE/Aneel, realizou 03 fiscalizações na sede da concessionária (Enel Ceará) abordando os seguintes temas:

- Apuração dos Indicadores de Continuidade (ICI) – RA nº 1001/2018, expedido em novembro;

- Apuração dos Indicadores de Tratamento das Reclamações (DER e FER) – RA nº 1002/2018, expedido em dezembro;
- Apuração dos Indicadores de Teleatendimento – Relatório de Acompanhamento nº 1003/2018, expedido em dezembro;

A fiscalização para apuração dos Indicadores de Continuidade (ICI) verificou o cumprimento dos procedimentos de coleta, apuração, registro, armazenamento e informação dos indicadores de continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, assim como, averiguar a correção do cálculo dos valores correspondentes às compensações por violação dos limites de continuidade individual, com base no que dispõem os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional – PRODIST, relativos ao ano de 2017. Essa fiscalização apontou falhas no pagamento de créditos por violação do indicador DICRI, o que representa que a Enel Ceará não está cumprindo integralmente os Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional quanto à qualidade de energia elétrica.

A fiscalização para apuração dos Indicadores de Tratamento das Reclamações verificou os procedimentos de apuração dos indicadores: Duração Equivalente de Reclamação (DER) e Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras (FER), e a adequada classificação dos registros de solicitação de informação, serviços, reclamações, sugestões e denúncias na empresa, conforme estabelecido nas Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica (Resolução Normativa Aneel nº 414/2010). Essa fiscalização comprovou que não foram registrados corretamente parte dos atendimentos referentes a informações, solicitações de serviços e reclamações realizados pelos consumidores de energia elétrica durante o ano de 2017. Especificamente às reclamações realizadas, foi constatado também que a Distribuidora não realizou corretamente a análise da procedência das mesmas.

A fiscalização para apuração dos Indicadores de Teleatendimento visava avaliar a estrutura da central de teleatendimento disponibilizada aos consumidores e a

qualidade das informações que são registradas pelo atendimento telefônico e que são encaminhadas mensalmente à Aneel para o cálculo dos indicadores de qualidade do Nível de Serviço – INS, do Índice de Abandono – IAb e do Índice de Chamadas Ocupadas – ICO, ano base de 2017, conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 414, de 9 de setembro de 2010, e suas atualizações. Como resultado dessa fiscalização, constatou-se a necessidade de a Enel Distribuição Ceará providenciar a imediata adequação dos seus procedimentos de apuração das informações da central de teleatendimento que são consolidadas em forma de relatório e encaminhadas à Aneel.

Ao final de 2018, as fiscalizações se encontravam em fase de análise das manifestações aos Termos de Notificação, podendo culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas.

Ainda em 2018, a CEE/Aneel deu continuidade ao acompanhamento do avanço e o cumprimento das ações, obras e investimentos previstos no Plano de Melhorias da Enel Distribuição Ceará relativo à prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica. A avaliação dos resultados alcançados no Plano de Melhorias se deu por verificação documental encaminhada pela Distribuidora, com as comprovações de realização das ações e obras, além de inspeção in loco e compuseram os produtos RAI nº 1001/2018 e RAI nº 1002/2018, expedidos em agosto e dezembro, respectivamente.

A partir desse acompanhamento, verificou-se que o avanço das ações está abaixo do previsto, o que requer da Distribuidora atenção especial para que ao final do prazo estabelecido os resultados sejam alcançados.

Durante o período, também houve a expedição no mês de agosto de um terceiro produto do tipo Relatório de Acompanhamento e Inspeção envolvendo pedidos de novas ligações com obras no Ceará, RAI nº 0003/2018.

Ainda em 2018, houve a expedição dos seguintes Relatórios Analíticos oriundos de fiscalizações realizadas sem a necessidade de inspeção de campo:

- RA nº 0001/2018 – finalizada em maio de 2018, acerca de Desconto na

Tarifa de Uso dos Sistemas de Distribuição – TSDU da EOL Dunas de Paracuru e Faturamento a maior no município de Tauá;

- RA nº 0002/2018 – finalizada em dezembro de 2018, acerca de verificação do cumprimento de determinação sobre devolução de valores cobrados a maior do município de Monsenhor Tabosa;
- RA nº 0004/2018 – finalizada em agosto de 2018, acerca da análise de restituição de valores da Enel.

Nas fiscalizações dos serviços de geração de energia, são analisados os procedimentos de operação, manutenção, a conservação das instalações, a segurança operacional da usina, o atendimento à legislação e às normas vigentes. No caso de fiscalizações de empreendimentos em obras de implantação ou modificação, são verificados o cumprimento do cronograma de implantação autorizado, os contratos de fornecimentos de produtos, materiais e serviços firmados, o avanço do processo de licenciamento ambiental, dentre outros pontos.

A metodologia de fiscalização estabelecida pela Superintendência de Fiscalização da Geração de Energia da Aneel utiliza ferramentas analíticas computacionais e conceitos de diferenciação de risco regulatório e de responsividade, podendo ser executada em três níveis:

- Monitoramento a partir de indicadores estruturados, definidos e apurados com base em informações obtidas dos agentes, de instituições setoriais e de fiscalizações anteriores realizadas pela SFG/Aneel;
- Ações à distância que consistem em atividades de fiscalização à distância centradas 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; e
- Ação de campo estratégica com foco na busca de evidências durante os trabalhos de fiscalização de campo, baseada no conhecimento gerado durante as duas etapas anteriores.

Em 2018, a Arce fiscalizou 24 empreendimentos de geração, através de três

campanhas de fiscalização demandadas pela Aneel:

- 5ª Campanha de fiscalização de usinas em implantação;
- 6ª Campanha de fiscalização de usinas em implantação;
- Campanha de fiscalização de desempenho de usinas eólicas.

A 5ª campanha de fiscalização de usinas em implantação foi realizada em virtude da constatação de dificuldades de viabilização de obras de usinas outorgadas. Diversos empreendimentos autorizados que deveriam ter iniciado suas obras de implantação até 2018 ainda estavam pendentes, o que representava risco de inviabilidade do empreendimento dado o tempo transcorrido desde a emissão das outorgas e que, por consequência, poderia afetar o suprimento de eletricidade do País. No Ceará, foram selecionados para o segundo nível dessa campanha de fiscalização 6 empreendimentos de geração, sendo 5 usinas eólicas e 1 pequena central hidroelétrica, a saber:

- EOL Jandaia;
- EOL Jandaia I;
- EOL Nossa Senhora de Fátima;
- EOL São Clemente;
- EOL São Januário;
- PCH Castanhão.

Todas as empresas autorizadas a explorar as usinas foram notificadas pela Arce em virtude do descumprimento dos respectivos cronogramas de implantação.

A 6ª campanha de fiscalização de usinas em implantação, por sua vez, foi desenvolvida para acompanhar as empresas que já tinham iniciado as obras de implantação dos empreendimentos de geração, mas os cronogramas comprometidos com a Aneel estavam atrasados de tal forma que questionava-se a viabilidade de conclusão das obras e início da operação comercial das usinas. A Arce atuou a partir do segundo nível dessa campanha em 7 usinas eólicas, a saber:

- EOL Ubatuba;

- EOL Santa Catarina;
- EOL Pitombeira;
- EOL Ventos de Horizonte;
- EOL Goiabeira;
- EOL Bons Ventos Cacimbas 2;
- EOL Bons Ventos Cacimbas 7.

A fiscalização da empresa Alupar Investimentos S.A., empresa controladora das usinas eólicas Ubatuba, Santa Catarina, Pitombeira, Ventos de Horizonte e Goiabeira resultou em emissão de Termo de Notificação por atraso em cronograma de implantação das usinas. Após decisão da Aneel em estender o prazo para início da operação comercial dessas usinas, esses Termos de Notificação se tornaram sem efeito e foram, portanto, arquivados. A fiscalização da empresa Bons Ventos da Serra S.A. constatou que a viabilidade das usinas eólicas Bons Ventos Cacimbas 2 e 7 não estava comprometida, embora tenha sido constatado atraso no início da operação comercial dessas usinas, ou seja, o atraso nas obras foi considerado de pequena monta e, portanto, de impacto reduzido.

A campanha de fiscalização de desempenho de eólicas foi realizada em virtude da constatação do baixo desempenho operacional de usinas eólicas. O desempenho dos empreendimentos foi quantificado em função dos montantes de energia elétrica efetivamente gerados em função das garantias físicas das usinas. Foram relacionadas como de baixo desempenho e, portanto, selecionadas ao segundo nível da campanha, 11 usinas eólicas, as quais foram:

- EOL Volta do Rio;
- EOL Buriti;
- EOL Coqueiro;
- EOL Cajucoco;
- EOL Praia do Morgado;
- EOL Quixaba;

- EOL Canoa Quebrada;
- EOL Bons Ventos;
- EOL Embuaca;
- EOL Icarai;
- EOL Praia de Parajuru.

Nessa campanha, todos os agentes participantes foram notificados por apresentarem déficits de geração de energia elétrica devido a problemas de manutenção em unidades geradoras que resultaram na indisponibilidade parcial ou total, temporária ou permanente desses equipamentos. Às empresas foram determinadas a apresentação de planos de melhoria com ações de curta e média duração que visassem a recuperação do desempenho operacional de suas usinas.

Destaca-se que a 5ª campanha de fiscalização de usinas em implantação e a campanha de fiscalização de desempenho de usinas eólicas não se encerraram ao término de 2018. No início de 2019 se encontravam em fase de análise das manifestações aos Termos de Notificação, podendo culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas.

Por fim, cabe o destaque de que a Arce executou as atividades da iniciativa apenas com pessoal próprio, sem o suporte de empresa especializada de apoio técnico como previa a ação orçamentária vinculada, justificando, assim, a baixa execução orçamentária em 2018.

6. Resultados da Ouvidoria e Relacionamento com a Sociedade

O serviço de Ouvidoria tem a finalidade de receber, registrar, processar, analisar e dar conclusão às demandas do público interessado acerca de solicitações de ouvidoria (reclamações, consultas, denúncias, sugestões/críticas/elogios e pedidos de informações) relacionadas aos serviços públicos regulados. Nesta atividade, a métrica mais elementar para os trabalhos desenvolvidos é a “quantidade de usuários atendidos”, relacionada ao volume de atendimentos encerrados na

Ouvidoria na Arce.

Quadro 10. Indicadores da iniciativa 026.1.03

Iniciativa	026.1.03 – Atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado
PROGRAMADO	3.088
REALIZADO	7.050
INDICADOR DE DESEMPENHO	228%
VALOR ORÇADO	35.000
VALOR EXECUTADO	0,00
EXECUÇÃO PERCENTUAL	0%
AÇÃO ORÇAMENTÁRIA	22588 – Atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Destaque-se que as metas para o PPA para esta iniciativa foram revisadas com o objetivo de ajustar o quantitativo estimado e que os relatórios quantitativos e qualitativos de cada área regulada são divulgados no site da Arce para todos os interessados, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, além de prazos médios de atendimento.

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

Além do atendimento do serviço de ouvidoria, em 2018 a Arce realizou uma 2ª edição da Pesquisa de Conhecimento do Usuário do Setor de Transporte tendo como objetivos atualizar, por meio de pesquisa presencial, o perfil dos usuários do serviço de transporte público intermunicipal quanto ao conhecimento da legislação e do órgão regulador visando à melhoria da qualidade do referido serviço público e aferir os efeitos do atendimento no posto presencial da Arce no Terminal Rodoviário João Thomé.

Em 2018, a Arce promoveu pesquisas de satisfação semestrais por meio de aplicação de questionário por telefone tendo como respondentes uma amostragem dos usuários atendidos pela Arce. A pesquisa visa o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Arce e seus resultados estão devidamente publicados no site da Agência.

O projeto Café com a Arce, lançado em 2018, teve como finalidade interagir diretamente com o usuário, envolvendo além da própria Ouvidoria, os outros setores da Agência que também participam do processo de atendimento e solução das demandas.

O Fórum Regulação e Cidadania, evento permanente desde 2012, tem o objetivo e promover a transparência da ação regulatória e, em 2018, foi realizado em 03 eventos temáticos, a saber:

- Saneamento Básico: Ociosidade da rede coletora de esgotos (maio/2018);
- O Papel das Agências Reguladoras nas Delegações de Serviço Público e Parcerias Público-Privadas (agosto/2018) e
- O Controle da Administração Pública - Os Desafios do Controle no Século XXI (outubro/2018).

No ano de 2018, foram realizadas 04 audiências públicas fomentando o debate e a coleta de contribuições para resoluções e outros atos de caráter normativo que afetem interesses das entidades reguladas e dos consumidores e usuários dos serviços públicos.

Tidas como instrumentos essenciais de participação, controle social e legitimação das decisões regulatórias da Agência, as Audiências Públicas tem como objetivos:

- I. recolher subsídios e informações para o processo decisório;
- II. propiciar às entidades reguladas e aos usuários e consumidores a possibilidade de encaminhamento de seus pleitos, informações, opiniões e sugestões;
- III. identificar, da forma mais ampla possível, todos os aspectos relevantes à matéria objeto de audiência pública;
- IV. dar publicidade, legitimidade e transparência à ação regulatória da Arce;
- V. promover a troca de informações entre todos os interessados;
- VI. analisar e aferir, de forma ampla e democrática, as contribuições fornecidas pelos manifestantes.

Quadro 11. Audiências públicas 2018

Nº	SETOR	OBJETO	VIGÊNCIA
01/2018	Transportes	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que dispõe sobre as condições gerais relativas à venda de bilhetes de passagem nos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará e, dá outras providências.	28/02 a 14/03
02/2018	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Minuta de Resolução que atribui nova redação ao Art. 74 da Resolução Nº 130, de 25 de Março de 2010.	16/05 a 25/05
03/2018	Gás Natural Canalizado	Divulgar e obter subsídios para o aperfeiçoamento da Nota Técnica CET/002/2018, que dispõe sobre a Revisão Ordinária da Margem Bruta do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado da Companhia de Gás do Estado do Ceará - Cegás..	05/09 a 28/09
04/2018	Saneamento Básico	Divulgar e obter subsídios para a minuta de resolução que propõe a alteração do texto da Resolução Arce 201/2015, que dispõe sobre a autorização de implantação da tarifa de contingência pela Companhia de Água e Esgoto do Ceará (Cagece), visando à gestão do consumo de água potável em face da situação de escassez de recursos hídricos e dá outras providencias.	19/12 a 28/12

Fonte: Assessoria de Comunicação/Arce

7. Outros Destaques Institucionais

Com o objetivo de facilitar cada vez mais o acesso à informação e alinhada com os valores institucionais de transparência e diálogo, a Arce lançou oficialmente o aplicativo Conectarce para smartphone, no sistema Android e disponível na PlayStore – Google Play, onde os interessados podem fazer reclamações, denúncias ou mesmo sugestões, além de solicitar informações. Desenvolvido em dois módulos, o módulo “Ouvidoria” do aplicativo visa dar mais agilidade ao recebimento de demandas dos usuários e o módulo “Legislação” disponibiliza as principais normas aplicáveis aos setores regulados.

Em 2018, a ouvidoria da Arce ocupou, o segundo lugar geral dentre as 65 melhores, na Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado, tendo sido ganhado a Secretaria da infraestrutura – Seinfra a campeão da categoria. A análise foi realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) e acontece semestralmente seguindo os critérios e procedimentos definidos pelo Decreto nº

30.938, de 10 de julho de 2012. Por cinco anos consecutivos, a Ouvidoria da Arce foi apontada como a melhor, ocupando o primeiro lugar no Tipo 1.

A partir dos dados coletados e analisados no Sistema de Ouvidoria – SOU, e das informações extraídas dos relatórios periódicos e durante visitas técnicas às ouvidorias setoriais, são consolidados os resultados finais da avaliação. Cada ouvidoria é dividida de acordo com o número de manifestações registradas por ano. Assim, as ouvidorias setoriais que recebem e consolidam até 300 manifestações no ano pertencem ao Tipo 1; as que ficam entre 301 e 1000 pertencem ao Tipo 2; e, por fim, as ouvidorias do Tipo 3 são as que registram e consolidam acima de 1000 manifestações/ano.

Cabe, também, o destaque para a Arce no que diz respeito às ferramentas de acompanhamento da gestão e de exercício do Controle Social que o Governo do Estado disponibiliza à sociedade. A agência aparece em primeiro lugar no ranking de resolubilidade e transparência com 100% de resolubilidade das Demandas de Ouvidoria; Transparência do Site Institucional (www.arce.ce.gov.br) e respostas dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação, atendendo à todos os quesitos previstos na lei de Acesso à Informação (LAI). O ranking refere-se ao período de janeiro a abril de 2018, tempo em que o Comitê Gestor de Acesso à Informação, da Controladoria e Ouvidoria Geral (CGE) desenvolveu ação com o propósito de medir e aferir a atuação e desempenho de cada órgão. Ao todo, são avaliados 63 órgãos pela CGE.

Em 2018, a Arce criou o Prêmio Arce de Excelência em Regulação. A iniciativa visa valorizar experiências de boas práticas sobre qualidade na prestação dos serviços públicos regulados. A primeira edição da premiação englobou quatro categorias:

- Projetos dos Entes Regulados;
- Projetos Internos;
- Governo e
- Sociedade.

O vencedor na categoria Entes Regulados foi a Companhia de Água e Esgoto do

Ceará (Cagece) com o projeto “Água para Cidadania”, que teve como foco a regularização dos serviços de abastecimento de água das comunidades de Jagatá, Novos Barreiros, São Francisco e Lagos do Tocó.

A categoria de Projetos Internos se refere aos projetos desenvolvidos internamente pela Arce, tendo como vencedor o projeto apresentado pela coordenadoria de saneamento da Arce pelo “Abraço Jeri e Cuido do Meio Ambiente”, cujo objetivo foi a busca da solução para os problemas de esgotamento sanitário e ao indiscriminado dos recursos hídricos do município de Jijoca de Jericoacoara.

A categoria Governo contempla iniciativas de destaque no desenvolvimento dos serviços públicos do Estado e teve como vencedor o secretário-chefe do gabinete do Governador, Élcio Batista, que se destacou no que se refere ao desenvolvimento dos serviços públicos de infraestrutura do Estado do Ceará.

A categoria Sociedade destaca com ações sociais que contribuíram para o desenvolvimento da atividade regulatória no Estado, com premiação concedida à procuradora do Ministério Público do Estado do Ceará (MP-Ce), Sheila Pitombeira, cujo papel na regulação ficou destacado em duas ações relevantes: Carta do Cariri, que buscou reduzir as ligações de esgoto ociosas na região, e a coordenação de um acordo de cooperação técnica, que resultou na política estadual de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Institucionalmente, um importante passo foi dado para o progresso da Arce com relação aos seus controles internos e sua governança a partir de reestruturação interna. Na Reunião Ordinária do dia 11 de maio de 2018, o Conselho Diretor decidiu, por unanimidade, instituir a Câmara Temática de “Gestão, Controle Interno e Saneamento Público”, enviando proposta de alteração no decreto que disciplina a estrutura organizacional da Arce, culminando com a expedição do Decreto n.º 32.862. O decreto reestrutura a Assessoria de Gabinete para “Assessoria de Gabinete e Controle Interno” que compete assistir do Conselho Diretor no encaminhamento e acompanhamento de suas decisões e da logística para seu funcionamento, bem como na supervisão e no controle das atividades

administrativas da Arce.

Destaque-se que também foram criadas as Câmaras Temáticas de “Transporte Público, Concessões e Parcerias Público-Privadas” e de “Energia, Gás e Tarifas”, cada uma delas lideradas por um Conselheiro Diretor e reforçando o trabalho técnico e multissetorial da Arce.

Ainda com relação ao fortalecimento institucional, a Arce promoveu, em conjunto com a CGE, o evento relacionado à primeira Reunião de Fomento ao Controle Social de 2018. Na edição que aconteceu na sede da Agência, o tema central foi sobre as “Boas Práticas em Ouvidoria”, tendo sido abordados os critérios avaliativos que definem o ranking das ouvidorias setoriais, englobando a entrega do relatório; a resolubilidade das demandas; a infraestrutura; a composição da equipe; e, ainda, as ações inovadoras, que são fundamentais. Na oportunidade, a Arce apresentou as atividades realizadas pela sua própria ouvidoria, compartilhando as boas experiências.

Um importante destaque para o período de 2018 diz respeito ao início das transmissões ao vivo das reuniões do Conselho Diretor conferindo maior transparência às decisões de seu colegiado. Desde outubro do referido ano, sessões são sempre veiculadas via redes sociais em tempo real e as deliberações publicadas no site da Arce (www.arce.ce.gov.br).

Em 2018, a Arce promoveu, em parceria com os Consórcios de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS-RMS) e do Vale do Jaguaribe (CGIRS-VJ), seminários sobre a prestação dos serviços de resíduos sólidos tendo como público-alvo os prefeitos e vereadores de ambas as regiões para discussão sobre a cobrança dos serviços e como a população poderá contribuir para a preservação dos recursos naturais.

A Arce também sediou o V Encontro Nacional dos Fiscais da Distribuição (ENAFID) de iniciativa da Superintendência de Fiscalização de Energia (SFE), da Aneel. O encontro contou com a participação de representantes de todas as agências estaduais conveniadas com a Aneel e teve como objetivo a troca de experiências e a integração entre as equipes, aprimorando as atividades fiscalizatórias. No evento,

participaram as agências estaduais do Ceará, do Rio Grande do Sul, de São Paulo, de Goiás, da Paraíba, de Pernambuco, do Mato Grosso e do Mato Grosso e teve como ápice a palestra “Liderança, Superação, Motivação e Trabalho em Equipe”, com Rosier Alexandre.

O evento “Indicadores de Desempenho para Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário” também foi sediado pela Arce em 2018. Trata-se de capacitação promovida e ministrada pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras (Abar).

Em parceria com o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Decon-Ceará, a Arce promoveu curso de capacitação técnica envolvendo o quadro de pessoal daquele órgão que atua junto ao público visando o aprimoramento e a otimização na solução das demandas dos órgãos de defesa do consumidor. O curso ocorreu no auditório da Escola Superior do Ministério Público do Estado do Ceará – ESMP.

Como uma das agências reguladoras estaduais mais antigas do país, é comum a Arce receber visitas técnicas e de benchmarking acerca das suas práticas de gestão e atividades regulatórias. Em 2018, a Arce recebeu visitas de representantes da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Piauí (Agrespi) e da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Santa Catarina (Aris).

A Arce recebeu, também, Cagece, da Fundação Nacional de Saúde (Funasa), do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef) e da Agência Brasileira de Cooperação. A visita teve o objetivo de dar prosseguimento ao projeto de cooperação sul-sul trilateral, entre os governos do Brasil e da Etiópia, além do Unicef, para o fortalecimento do sistema de água e saneamento etíope. A Arce contribui com o assessoramento na estruturação do ambiente institucional e regulatório no setor de saneamento básico daquele país africano e vem participando das atividades da Missão Etiópia desde 2014.

8. Execução Orçamentária e Financeira

A previsão orçamentária da Arce para o exercício 2018 foi de R\$ 27,6 milhões, dos quais foram empenhados 72,5% para custeio da infraestrutura da Agência, financiamento das ações finalísticas e dos investimentos da Arce.

Dentre as ações finalísticas contempladas no orçamento, destaca-se a fiscalização dos serviços públicos regulados e a divulgação das ações institucionais da Agência.

Quadro 12. Execução Orçamentária Anual – Jan/Dez 2018

Tipo	R\$
Orçamento Previsto	27.636.167
Empenhado	20.035.661
Pago	19.172.141

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2018)

O total da receita efetivamente arrecadada no exercício 2018 (R\$ 27,0 milhões), conforme detalhamento a seguir, ficou abaixo em cerca de 2,4% (R\$ 672,9 mil) do valor inicialmente previsto (R\$ 27,6 milhões).

Quadro 13. Arrecadação por Fonte – Jan-Dez/2018 (Valores em R\$1,00)

Fonte	Origem	R\$	%
70	Saneamento	8.262.818	31%
	Transporte	4.408.127	16%
	Energia	1.363.215	5%
	Gás Canalizado	1.298.504	5%
	Rendimentos	993.191	4%
	Outros	325	0%
00	Tesouro	10.637.135	39%
Total		26.963.315	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2018)

A receita estimada – correspondente à previsão orçamentária destacada no item anterior, da ordem de R\$ 27,6 milhões – baseou-se nas seguintes fontes de recursos, a saber:

- Tesouro Estadual (fonte 00), no valor de R\$ 10,6 milhões, cujo repasse foi destinado ao custeio parcial da folha de vencimento dos servidores da Agência; e
- Arrecadação própria (fonte 70) no montante de R\$ 16,3 milhões.

A arrecadação própria da Arce é composta pelas seguintes origens:

- taxa de regulação do serviço de transporte intermunicipal de passageiros, conforme Lei nº 14.024/2007, alterada pela Lei nº 15.368/2013;
- taxa de regulação dos serviços de saneamento básico e esgotamento sanitário, nos termos da Lei nº 14.394/2009;
- repasse realizado pela Companhia de Gás do Estado do Ceará (Cegás), conforme cláusula contratual prevista no primeiro termo aditivo ao contrato de concessão do serviço; e
- repasse realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), conforme previsto em contratos de metas, os quais pactuam as ações relacionadas à regulação do serviço de geração e distribuição de energia elétrica.

Do orçamento autorizado, atingiu-se um percentual de execução das despesas no exercício da ordem de 72,5 % (R\$ 20,0 milhões). No quadro a seguir, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas em 2018 a partir de três categorias principais: despesas de manutenção (R\$ 18,5 milhões), despesas finalísticas (R\$ 1,1 milhão) e investimentos (R\$ 383,6 mil).

Quadro 14. Consolidado da Execução por Categoria de Despesa – Jan/Dez 2018

Programa	R\$	%
Manutenção	18.520.887	92%
Finalístico	1.131.217	6%
Investimentos	383.558	2%
Total	20.035.661	100%

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2018)

Na primeira categoria, constam as despesas relacionadas à infraestrutura da Agência, aqui incluídas as despesas com pessoal próprio (R\$ 13,6 milhões) e terceirizado (R\$ 3,1 milhões). A categoria seguinte consolida o montante gasto com ações relacionadas às atividades de fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, gás

canalizado e geração e distribuição de energia elétrica. No tocante aos investimentos (R\$ 383,6 mil), parcelas significativas foram direcionadas para a construção da sede própria (R\$ 140,0 mil) e capacitação de servidores (R\$ 114,9 mil).

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 68,1% (R\$ 13,6 milhões) do montante (R\$ 20,0 milhões); e dispêndio com terceirizados para apoio às atividades administrativas, segurança e tecnologia da informação, 15,5% (R\$ 3,1 milhões).

Do montante executado com os gastos finalísticos, 91,2% (R\$ 1,0 milhão) estão relacionados às consultorias nas áreas de saneamento básico (R\$ 264,5 mil), transporte (R\$ 635,8 mil) e gás canalizado (R\$ 131,6 mil), que dão suporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce.

No tocante aos investimentos (R\$ 383,6 mil), os valores mais representativos foram registrados com gastos inerentes à construção da sede própria da Arce (36,5%), da ordem de R\$ 140,0 mil, e capacitação de servidores (30,0%), no valor de R\$ 114,9 mil.

Quadro 15. Principais Despesas Empenhadas – Jan/Dez 2018

Tipo	Total em R\$	%
Pessoal e Encargos	13.636.178	68
Terceirização (Administrativo/ Segurança/ TI)	3.104.959	15
Consultoria – CTR	635.770	3
PASEP (Arrecadação/ Parcelamento)	383.869	2
Consultoria – CSB	264.500	1
Material de Consumo	191.374	1
Publicação – Diário Oficial do Estado	155.961	1
Energia Elétrica	149.710	1
Construção da Sede Própria	139.992	1
Consultoria – CEE (Gás)	131.589	1
Capacitação de Servidores	114.941	1
Outros	1.126.818	6
Total	20.035.661	100

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR (2018)

Para uma análise dos principais dispêndios da Arce, o quadro a seguir relaciona aqueles de maior destaque durante o exercício. Comparativamente com o exercício anterior, quando fora executado um total de R\$ 23,6 milhões, observa-se o decréscimo de 15,1%.

Aferição da Eficiência e Economicidade

Para subsidiar a gestão financeira e o monitoramento da eficiência e economicidade das ações da Arce, são elaborados alguns relatórios periódicos, a saber:

- Relatório de Transparência – periodicidade mensal;
- Relatório de Análise de Custos – periodicidade mensal;
- Relatório Financeiro Gerencial – periodicidade anual.

O primeiro relatório expõe os demonstrativos financeiros a cada mês, buscando identificar as receitas arrecadas e a execução das despesas, inclusive relacionando-as e apresentando uma análise simplificada das informações. Destaque-se que o referido relatório é encaminhado para a Diretoria Executiva, Conselho Diretor e disponibilizada no site da Arce.

Com relação ao Relatório de Análise de Custos, é realizada uma verificação simplificada de eficiência e economicidade, avaliando os produtos gerados pela atividade regulatória e os custos e recursos empregados durante o ano. Para a composição do relatório são levantados e consolidados os custos diretos de cada atividade regulatória e somados aos custos administrativos, sendo estes calculados proporcionalmente utilizando critérios de rateio como o quantitativo de demandas originárias de cada setorial, o tamanho de cada equipe ou rateio linear, conforme a natureza do custo. Para verificação dos produtos gerados, por sua vez, foram considerados os resultados dos principais serviços prestados pela Agência em sua atividade finalística, tais como relatórios de fiscalizações emitidos, municípios fiscalizados e usuários atendidos no serviço de ouvidoria. Destaque-se que o referido relatório é utilizado para fins gerenciais e divulgado internamente para a alta administração.

Quadro 15. Dados de Custos e Produtividade dos Anos de 2015 á 2018 (em R\$)

Área Regulada	2015	2016	2017	2018
Distribuição e Geração de Eletricidade				
Qtd Relatórios de Fiscalização Distribuição	6,00	4,00	3,00	9,00
Qtd Usinas Fiscaliz. De Campo Geração	22,00	42,00	8,00	24,00
Custos da Unidade Setorial	1.766.897,21	1.855.039,98	1.769.272,58	1.533.015,07
Custos da Área Regulada	5.671.545,34	4.297.740,58	4.432.672,00	4.094.101,83
Receitas da Área Regulada	1.014.053,01	1.032.526,89	1.075.112,49	1.363.215,00
Gás Canalizado				
Qtd Relatórios de Fiscalização Gás	2,00	2,00	2,00	2,00
Custos da Unidade Setorial	441.724,30	463.760,00	442.318,14	383.253,77
Custos da Área Regulada	2.359.835,00	2.263.852,30	2.299.306,32	1.364.883,95
Receitas da Área Regulada	417.980,52	417.980,52	678.460,83	1.298.504,00
Transporte Rodov. Interm. de Passageiros				
Qtd Relatórios de Fiscalização	0,00	2,00	2,00	2,00
Custos da Unidade Setorial	2.198.485,91	2.376.000,28	2.491.169,61	2.207.268,72
Custos da Área Regulada	4.837.999,41	5.134.814,01	5.342.769,78	5.216.473,35
Receitas da Área Regulada	4.352.753,34	5.471.989,89	5.385.078,14	4.408.127,00
Saneamento Básico				
Qtd Relatórios de Fiscalização	64,00	42,00	41,00	41,00
Qtd Municípios fiscalizados	44,00	40,00	40,00	40,00
Custos da Unidade Setorial	1.791.751,34	2.355.490,52	2.112.062,52	2.356.337,33
Custos da Área Regulada	5.257.968,02	6.900.178,09	7.214.419,96	8.835.020,04
Receitas da Área Regulada	6.581.179,22	7.540.245,46	8.125.680,72	8.262.818,00
Receitas PforR/WB	0,00	629.916,48	210.066,17	0,00
Setor de Ouvidoria (Todas as áreas)				
Usuários atendidos	548,00	1.099,00	4.469,00	6.550,00
Usuários atendidos (energia elétrica)	149.245,00	0,00	90,00	62.404,00
Custos da Unidade Setorial	R\$ 1.608.583,60	R\$ 1.306.508,04	R\$ 1.462.541,78	R\$ 1.515.351,05

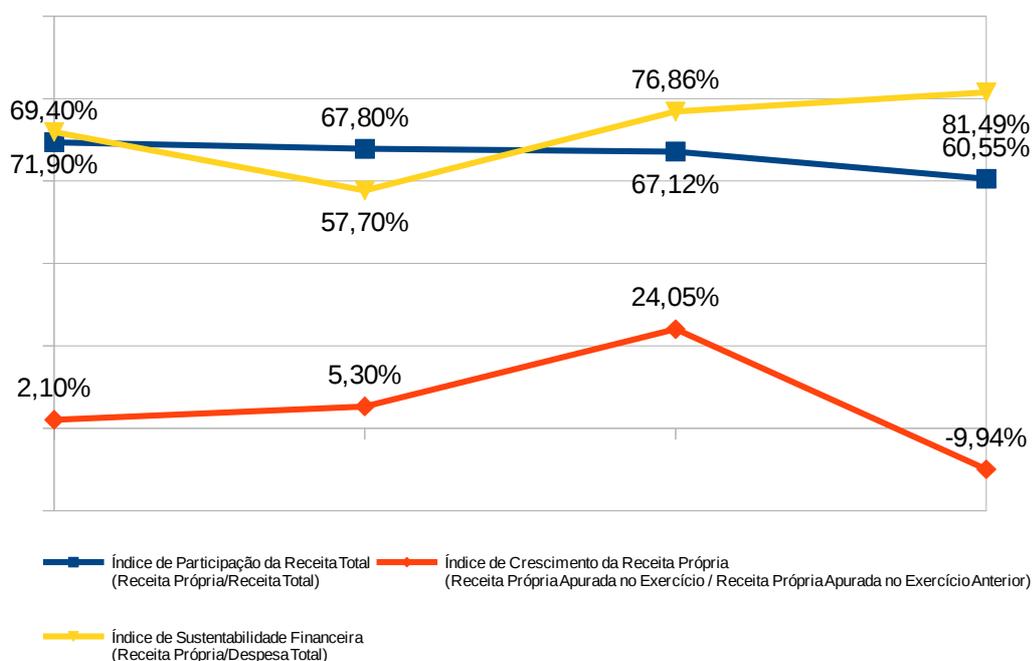
Fonte: Relatórios Gerenciais Administrativo Financeiro Arce e Relatórios PAM/Arce

O Relatório Financeiro Gerencial é elaborado anualmente condensando a visão de 12 meses dos principais indicadores financeiros da Arce, acompanhamento de considerações e análises dos dados pela setorial responsável pela gestão administrativa financeira da Agência. O relatório também demonstra e compara a evolução dos dados financeiros desde o ano de 2015.

Além dos relatórios acima descritos, podem ser citados alguns exemplos de indicadores monitorados internamente pela Arce: Execução Orçamentária Anual (%); Arrecadação por Fonte (%); Execução por Categoria de Despesa (%); Relação das Receitas Arrecadadas e Despesas Executadas (%); Custo por Unidade Setorial (R\$); Custo por Área Regulada (R\$ e %); Comparativo Custos e Arrecadação por Área Regulada (R\$), entre outros.

No gráfico abaixo são ilustrados alguns desses indicadores.

Gráfico 1 – Indicadores de Sustentabilidade Financeira 2015 á 2017



Fonte: Relatórios Gerenciais Administrativo Financeiro Arce

III – DEMONSTRATIVOS DE RECURSOS EXTERNOS E DE TRANSFERÊNCIAS

O inciso III, do Art. 11, da Instrução Normativa Secon n.º 01, de 28 de fevereiro de 2008, estabelece que o Relatório de Desempenho da Gestão deverá conter informações acerca dos demonstrativos de recursos externo e de transferências.

No entanto, considera-se que o dispositivo não é aplicável à Arce, posto que inexistem programas ou projetos financiados com recursos externos nem transferências de recursos concedidas e recebidas mediante convênio, acordo, ajuste, contrato de repasse, termo de parceria ou outros instrumentos congêneres.

IV – CONCLUSÃO

Por todo o exposto no relatório de Desempenho da Gestão, pode ser verificado que a Arce buscou executar suas atribuições legais e cumprir os compromissos assumidos em suas metas traçadas para o ciclo de 2018.

A Arce encerrou o ano de 2018 com mais uma significativa atribuição na regulação dos serviços públicos a ser implantada a partir de 2019. Com a ampliação de sua atuação, a Arce passará a exercer um papel preponderante no setor de transporte intermunicipal de passageiros do Ceará em suas as funções de gestão do sistema, antes exercidas pelo Departamento Estadual de Trânsito (Detran/CE). O incremento decorre da Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, que veio dispor sobre o modelo de gestão do Poder Executivo, alterando a estrutura da administração estadual.

O principal objetivo da mudança foi promover a consolidação do gerenciamento do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros à Arce, alinhando o modelo de gestão estadual destes serviços àquele já consolidado em âmbito Federal, pela Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). Nesse contexto, coube à Arce, como gestora integral do Sistema, regular, explorar, organizar, dirigir, coordenar, executar, fiscalizar, delegar e controlar a prestação destes serviços, inclusive nos terminais rodoviários, além de promover as licitações para as concessões e permissões inerentes. Além disso, ficou estabelecido à Arce criar, permitir, modificar, disciplinar, regulamentar, fiscalizar e controlar as linhas e itinerários relativos ao transporte intermunicipal do estado do Ceará. Esse significativo acréscimo nas atribuições se traduz como um evidente voto de confiança no trabalho que a Agência já exercia com êxito, reafirmando a capacidade de seu corpo técnico e a importância de um marco regulatório sedimentado.

Assim, a função pública de regulação exercida pela Agência adquire uma nova e ampliada dimensão, ao absorver novos compromissos de organização, fiscalização e controle de um setor caracterizado por complexa dinâmica de mercado. O intuito continua sendo o de buscar elementos de indução dos agentes privados a decisões mais próximas do interesse público e à melhoria dos serviços prestados, resultando

em ganhos diretos para a população.

Por sua vez, a análise de dados e informações do resultado do acompanhamento das ações de fiscalização dos serviços de saneamento básico demonstra que apenas 26,49% do total de determinações de não-conformidades foram corrigidas em 2018. Este fato justifica a emissão de multas pecuniárias aplicadas à Cagece por parte da Arce, cujo valor total atingiu R\$ 798.972,39 (setecentos e noventa e oito mil, novecentos e setenta e dois reais e trinta e nove centavos).

A situação de estiagem ainda permanece, interferindo tanto na quantidade quanto na qualidade da água dos mananciais, contribuindo negativamente na prestação dos serviços prestados pela Cagece e no atendimento às determinações de não-conformidades identificadas pela Arce, levando a empresa a elaborar e gerir vários planos de racionamento para enfrentar as dificuldades provocadas pela seca.

Dentre os novos desafios surgidos a partir da aprovação dos marcos regulatórios estaduais para componentes manejo de resíduos sólidos (Lei Nº 16.032/2016) e de abastecimento de água e esgotamento sanitário (Lei Complementar nº 162/2016), em 2018, a Arce avançou no desenvolvimento dos instrumentos regulatórios com a elaboração de minutas de resoluções direcionada para os Consórcios de Resíduos Sólidos e para o Saneamento Rural.

Em atendimento ao princípio da Transparência, a regulação Sunshine está no seu segundo ano em que as Cartas de Desempenho são disponibilizadas no site para acesso do público em geral, principalmente, os usuários dos serviços.

Por fim, no campo das relações institucionais, a Agência continua atuando com seu expertise no apoio ao desenvolvimento do setor por meio da participação em iniciativas a nível nacional, estadual e municipal.

A regulação técnica exercida pela Arce nos serviços de abastecimento de água e de esgoto prestados pela Cagece já adquiriu um padrão operacional suficiente, com identidade e concretude. Esse estágio de evolução da Arce como entidade reguladora confere-lhe credibilidade para ampliar sua atuação para novos encargos em áreas ainda não reguladas do saneamento básico (resíduos sólidos, saneamento rural, entre outras), tanto que já avançou no desenvolvimento dos instrumentos

regulatórios com a elaboração de minutas de resoluções direcionada para os Consórcios de Resíduos Sólidos e para o Saneamento Rural.

Em 2018, foi dada continuidade às ações compreendidas no Programa de Cooperação entre os Governos do Brasil e da Etiópia, juntamente com a colaboração dos escritórios de país do Fundo das Nações Unidas para a Infância – UNICEF na Etiópia e no Brasil, com vistas à transferência de conhecimento sobre a experiência brasileira no fornecimento de Água, Saneamento e Higiene (WASH) em áreas urbanas. Entre tais ações, cumpre destacar a participação da Arce em reunião técnica com representantes do Governo Federal, do UNICEF e do Ministério da Água, Irrigação e Energia da Etiópia, e a realização, na sede desta Agência, de reunião preparatória para missão àquele país, com o objetivo de impulsionar o componente de esgoto condominial do referido programa de cooperação técnica.

Finalmente, merece menção a participação de integrante desta Coordenadoria em evento preparatório do Fórum Mundial da Água. Esse evento, realizado na cidade de Salvador-BA, objetivou aprofundar o intercâmbio de experiências e fortalecer a cooperação entre os diferentes atores no setor de água e saneamento básico no Brasil.

No caso das atividades de regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado no ano de 2018, houve a execução da programação estabelecida pela Arce tendo como foco as Resoluções n.º 59 e n.º 60 de 2005, que procurou verificar as condições gerais de fornecimento e os requisitos mínimos para garantir a qualidade do produto e dos serviços prestados pela Cegás no Estado do Ceará. Como resultado das atividades desenvolvidas podemos citar, além das mencionadas em itens anteriores, outras que contribuíram para melhorar os serviços prestados pela concessionária, a saber:

- proposta de minuta de resolução para adequação do modelo de contrato de Adesão de gás canalizado para o segmento usuários públicos atendendo uma necessidade do mercado estadual;
- acompanhamento da implantação do Centro de Controle e Operação na sede da Cegás;

- análise e manifestação da Arce sobre Projeto Cegás de 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.

Por fim, cabe ressaltar, que a expansão e modernidade da atividade de distribuição de gás canalizado, depende em primeiro lugar da iniciativa da concessionária voltada a expansão do seu sistema de distribuição, bem como, explorar outras alternativas de investimentos para sua atividade como no caso de novos fornecedores e a inclusão de novas atividades na prestação dos serviços, porém, tais ações não podem se distanciar da normatização e do controle regulatório exercido pela Arce, que tem com objetivo garantir o equilíbrio e a segurança nas relações entre os agentes envolvidos no mercado local de gás canalizado.

Durante o ano de 2018, a Arce atingiu as metas estabelecidas em conjunto com a Aneel para a fiscalização da distribuidora de energia elétrica local e das usinas de geração de energia elétrica que atuam no Estado do Ceará, contribuindo para a melhoria da qualidade do fornecimento de energia elétrica, para a satisfação dos consumidores e também para manter o suprimento de energia elétrica no Estado.

A geração de energia elétrica no Estado do Ceará tem crescido nas últimas décadas através da instalação de usinas de geração eólica e fotovoltaica, e a atuação da Arce se faz presente neste cenário acompanhando as obras de implantação e as condições de operação e manutenção destas usinas por intermédio de campanhas de fiscalizações. A campanha de fiscalização de 2018 selecionou as usinas que não estavam cumprindo os requisitos técnicos de implantação ou de desempenho de geração de energia e atuou para regularizar a atuação destes agentes.

A distribuidora de energia elétrica do Estado do Ceará foi objeto de fiscalização nos quesitos de apuração de indicadores de continuidade, de tratamento de reclamações de consumidores e do teleatendimento, condições necessárias para apuração tanto da qualidade do fornecimento de energia elétrica como do tratamento dispensado aos consumidores. Com estas ações, a Arce dá continuidade ao plano de fiscalizações firmados anualmente em convênio com a Aneel com o objetivo de otimizar os serviços prestados pela distribuidora aos consumidores de

energia elétrica do Estado do Ceará.

Ao longo do ano de 2018, a Arce ampliou sua participação na estruturação dos projetos de concessão e parcerias público-privadas conduzidos pelo Governo do Estado do Ceará. Acompanhados pela Secretaria de Planejamento e Gestão, a estruturação dos projetos de concessão e parcerias público-privadas é de responsabilidade das secretarias setoriais, segundo a Lei nº 14.391, de 07 de julho de 2009. Todavia, devido à especificidade do tema e a complexidade requerida para a estruturação de projetos de concessão exitosos, desde 2016, a Arce vem sendo chamada tanto para assessorar o Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas, como partícipe do Grupo Técnico de Parcerias, como na elaboração dos estudos de viabilidade econômico-financeira, dos modelos de planos de negócio e dos instrumentos convocatórios.

Assim, no último exercício orçamentário, a equipe técnica da Arce participou da revisão e aprovação dos estudos resultantes da Proposta de Manifestação de Interesse (PMI) para estruturação de uma parceria público-privada para construção e operação de uma usina de dessalinização da água do mar no litoral da Região Metropolitana de Fortaleza, lançada pela Companhia de Água e Esgoto do Estado do Ceará. Dado o caráter pioneiro desse projeto no Brasil, a experiência da Arce na regulação de grandes contratos, especialmente na área de saneamento básico, foi relevante para o aprimoramento dos estudos apresentados pelo consórcio vencedor da PMI, que servirão de base para o futuro contrato de concessão.

Além dessa iniciativa, a pedido do Conselho Gestor de Parcerias Público-Privadas, a Arce promoveu a atualização dos estudos de viabilidade econômico-financeira para a concessão onerosa à iniciativa privada do Centro de Eventos do Ceará (CEC). A atualização dos resultados econômicos encontrados no estudo original de 2016 visou permitir ao Governo do Estado reavaliar a conveniência e a oportunidade de lançar o edital de licitação para concessão do CEC. Ademais, ao longo de todo o ano de 2018, a Arce participou ativamente da estruturação do projeto de parceria público-privada da Arena Castelão, cujo contrato venceu em dezembro daquele ano. Responsável por conduzir os estudos de levantamento de mercado, demanda e projeções econômico-financeiras, a Arce elaborou o relatório de viabilidade

econômica da PPP. Além disso, a Arce também participou da elaboração do modelo de avaliação de desempenho a ser aplicado no futuro contrato de PPP da Arena. Com foco nos resultados da operação e no bem-estar dos usuários da arena, os indicadores de desempenho da concessionária serão aferidos pela Arce, que ficará responsável também pelo acompanhamento dos ativos concedidos.

A ano de 2018 foi, também, o marco para lançamento oficial do aplicativo Conectarce para smartphone; ano em que ouvidoria da Arce ocupou o segundo lugar geral dentre as 65 instituições participantes da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Estado e primeiro lugar no ranking de resolubilidade e transparência do site institucional (www.arce.ce.gov.br) e respostas dos Comitês Setoriais de Acesso à Informação.

Foi também o ano de criação do Prêmio Arce de Excelência em Regulação visando a valorização de experiências e boas práticas para a qualidade na prestação dos serviços públicos regulados.

Institucionalmente, um importante passo foi dado para o progresso da Arce com relação aos seus controles internos e sua governança a partir de reestruturação interna. Foram instituídas as Câmaras Temáticas de “Gestão, Controle Interno e Saneamento Público”, “Transporte Público, Concessões e Parcerias Público-Privadas” e de “Energia, Gás e Tarifas”, além da expedição do Decreto n.º 32.862 proposto pela Arce para reestruturação da Assessoria de Gabinete para “Assessoria de Gabinete e Controle Interno”.

O início das transmissões ao vivo das reuniões do Conselho Diretor conferindo maior transparência às decisões de seu colegiado. Desde outubro do referido ao, sessões são sempre veiculadas via redes sociais em tempo real e as deliberações publicadas no site da Arce (www.arce.ce.gov.br).