

RESOLUÇÃO N.º 19, de 02 de agosto de 2024

Institui a gestão de processos organizacionais e os Manuais dos Macroprocessos da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – Arce.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - Arce, no uso das atribuições legais que lhe conferem a Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, e os arts. 3º, incs. II e XVI, art. 23 do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998;

RESOLVE:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Determinar a implantação de práticas de gestão, identificação, análise, modelagem, documentação e monitoramento dos macroprocessos organizacionais derivados da Cadeia de Valor da Arce.

Parágrafo único. A Cadeia de Valor da Arce é composta pelos macroprocessos abaixo listados.

- I – normatização;
- II – fiscalização técnica.
- III – regulação econômico tarifária;
- IV – reajuste e revisão tarifária;
- V – ouvidoria;
- VI – julgamento de infrações;
- VII – gestão do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- VIII – governança e controle interno;
- IX – planejamento estratégico;
- X – processo decisório;
- XI – assessoramento jurídico;
- XII – comunicação e relacionamento;
- XIII – gestão de tecnologia da informação e comunicação;
- XIV – gestão de pessoas;
- XV – gestão orçamentária e financeira;
- XVI – gestão da logística e
- XVII – gestão de convênios e contratos administrativos.

Art. 2º Para fins e efeitos desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I – Cadeia de Valor: é a arquitetura de macroprocessos interdependentes, vinculados à missão institucional e competências legais da Arce, com o objetivo de criar valor público e assegurar seu posicionamento estratégico.

II – Macroprocesso: primeiro nível hierárquico da cadeia de valor, corresponde ao conjunto de processos e ou subprocessos com objetivo ou função em comum.

III – Processo: segundo nível hierárquico da cadeia de valor, corresponde ao conjunto de atividades executadas para alcançar os resultados do macroprocesso.

Art. 3º Ficam instituídos os Manuais de Macroprocessos da Arce que são instrumentos de apoio à gestão, elaborados a partir do planejamento, análise, documentação e representação gráfica dos fluxos, procedimentos e indicadores de monitoramento dos processos.

§1º Os manuais devem conter a indicação da setorial gestora do processo e a equipe técnica responsável pela sua elaboração, bem como:

- I – o público-alvo para o qual o manual é destinado;
- II – o detalhamento do escopo e objetivo do processo;
- III – os produtos ou entregáveis esperados;
- IV – a base legal, riscos e controles inerentes ao processo;
- V – as instruções de operação;
- VI – os papéis e responsabilidades dos atores do processo e
- VII – os indicadores de desempenho.

§2º Os manuais também devem documentar de forma gráfica os fluxos de trabalho mapeados.

§3º A setorial responsável pelo desenvolvimento institucional da Arce definirá o modelo e padrões para a documentação do Manual de Macroprocessos Organizacionais, bem como sua classificação de nível de acesso à informação, controle de versões e repositório dos manuais.

§4º A setorial responsável pelo controle interno da Arce validará os riscos e controles mapeados e o *compliance* dos processos em relação às normas.

§5º No que for aplicável, os Manuais de Macroprocessos da ARCE adotará as diretrizes estabelecidas na Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais – PEPD e à Lei Federal n.º 13.709, de 2018 (LGPD), podendo o Comitê Setoriais de Proteção de Dados Pessoais (CSP) da Arce manifestar-se previamente à aprovação dos manuais de processos organizacionais.

Art. 4º As unidades setoriais da ARCE são responsáveis por avaliar as prioridades de manualização com base nas suas competências e da relevância dos processos, podendo contar com o apoio da setorial responsável pelo desenvolvimento institucional da Arce.

Art. 5º Os Manuais de Macroprocessos entrarão em vigor quatro meses após sua aprovação, período onde devem ser procedidas as comunicações internas e partes interessadas, além de proporcionar tempo hábil para realização de treinamentos, quando necessário.

Parágrafo único. Este prazo poderá ser ajustado — reduzido ou estendido — pelo CDR de acordo com a complexidade do processo ou por motivos de conveniência devidamente justificados.

Art. 6º Cabe aos gestores das unidades organizacionais da Arce:

- I – gerenciar os macroprocessos e processos sob a responsabilidade da sua setorial de vinculação;
- II – orientar, coordenar e garantir que a equipe executora observe os procedimentos

e orientações dos manuais de processos;

III – buscar alcançar o padrão de desempenho e conformidade previstos nos manuais, inclusive reportando o desempenho ao controle interno, bem como problemas nestes critérios;

IV – identificar oportunidades de melhorias nos processos e propor ajustes com o suporte da setorial responsável pelo desenvolvimento institucional da Arce mantendo sempre o manual de processos atualizado;

Art. 7º Cabe à setorial responsável pelo desenvolvimento institucional da Arce:

I - coordenar a gestão de processos, seus métodos, ferramentas, comunicação, padrões e uniformização;

II – aperfeiçoar a maturidade de processos e auxiliar na implantação das oportunidades de melhoria e recomendações;

III - buscar melhores práticas de gestão de processos, incorporando-as às metodologias utilizadas na Arce;

IV – auxiliar as unidades organizacionais na modelagem de seus processos.

Art. 8º A cada 2 (dois) anos, a setorial responsável pelo desenvolvimento institucional da Arce deverá conduzir uma avaliação sistematizada da Cadeia de Valor da Arce e de todos os Manuais de Macroprocessos visando identificar a necessidade de revisão dos mesmos.

Art. 9º Os Manuais de Macroprocessos propostos pelas unidades setoriais deverão ser aprovados pelo Conselho Diretor em ato normativo do tipo Portaria Interna, precedido de validação da setorial responsável pelo desenvolvimento institucional da Arce e manifestação do Controle Interno.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

JOÃO GABRIEL LAPROVÍTERA ROCHA
Presidente do Conselho Diretor

JARDSON SARAIVA CRUZ
Conselheiro Diretor

MATHEUS TEODORO RAMSEY SANTOS
Conselheiro Diretor

RAFAEL MAIA DE PAULA
Conselheiro Diretor



KAMILE MOREIRA CASTRO
Conselheira Diretora

Documento assinado eletronicamente por: RAFAEL MAIA DE PAULA em 23/08/2024, às 18:06 JOAO GABRIEL LAPROVITERA ROCHA em 23/08/2024, às 18:01 e outros; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 90AC-2B91-238C-7A68.