

# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

JANEIRO A DEZEMBRO / 2020

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

Av. General Afonso Albuquerque Lima, S/N, Cambé, Fortaleza /CE, CEP 60.822-325  
[www.arce.ce.gov.br](http://www.arce.ce.gov.br)  
[protocolo@arce.ce.gov.br](mailto:protocolo@arce.ce.gov.br)

**CONSELHO DIRETOR**

**Hélio Winston Leitão (Presidente)**

Fernando Alfredo Rabello Franco

Francisco Rafael Duarte Sá

Jardson Saraiva Cruz

João Gabriel Laprovítera Rocha

Matheus Teodoro Ramsey Santos

**DIRETORIA EXECUTIVA**

Luiza Bárbara Vieira Cidrack

**ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL**

Maria Angélica Martins Holanda

**ASSESSORIA DE CONTROLE INTERNO**

Josiany Melo Negreiros

**ASSESSORIA DE GABINETE**

Danielle e Silva Pinto

**ASSESSORIA DO CONSELHO DIRETOR**

Felipe Mota Campos

**COORDENADORIA DE ENERGIA**

José Dickson Araújo de Oliveira

COORDENADORIA DE SANEAMENTO BÁSICO

Marcelo Silva de Almeida

COORDENADORIA DE TRANSPORTES

Hélio Henrique Holanda de Souza

COORDENADORIA DE PLANEJAMENTO E INFORMAÇÃO REGULATÓRIA

Álison José Maia Melo

COORDENADORIA ECONÔMICO-TARIFÁRIA

Mário Augusto Parente Monteiro

GERÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Arlan Mendes Mesquita

OUVIDORIA

Daniela Carvalho Cambraia Dantas

PROCURADORIA JURÍDICA

Marcelo Capistrano Cavalcante

# SUMÁRIO

## Sumário

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. A Instituição .....</b>                                                  | <b>1</b>  |
| 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO.....                                                      | 1         |
| 1.2 COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS.....                                           | 1         |
| 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA.....                                | 4         |
| 1.4 RECURSOS HUMANOS.....                                                      | 5         |
| 1.5 PATRIMÔNIO .....                                                           | 15        |
| 1.6 ESTRATÉGIAS DE AÇÃO .....                                                  | 16        |
| <b>2. Resultados da Atuação .....</b>                                          | <b>19</b> |
| 2.1 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO.....                         | 20        |
| 2.2 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS ..... | 35        |
| 2.3 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE GÁS CANALIZADO .....                           | 42        |
| 2.4 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA .....                         | 49        |
| 2.5 ATUAÇÃO DA ARCE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO (OUVIDORIA).....                 | 57        |
| 2.6 ATUAÇÃO DA ARCE DURANTE A PANDEMIA .....                                   | 62        |
| <b>3. Informações Orçamentárias e Financeiras.....</b>                         | <b>63</b> |
| 3.1 RECEITAS .....                                                             | 63        |
| 3.2 ORÇAMENTO.....                                                             | 64        |
| 3.3 SUBSÍDIO TARIFÁRIO .....                                                   | 65        |
| <b>4. Conclusão .....</b>                                                      | <b>67</b> |

## 1. A Instituição

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (Arce) é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa, vinculada à Procuradoria Geral do Estado. Criada em 30 de dezembro de 1997, por meio da lei nº 12.786, a Arce exerce o poder de direção, regulação e fiscalização sobre serviços públicos delegados, tendo como finalidade última o atendimento do interesse público. A Presidência da Arce vem sendo exercida pelo Conselheiro Hélio Winston Barreto Leitão desde 01/10/2019, conforme indicação do Governador do Estado.

Com abrangência em todo o Ceará, a Arce atua na regulação dos serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, gás canalizado e energia elétrica, além dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário no interior do Estado. Por meio da lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018, foi também atribuída à Arce a gestão do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

Além das competências acima citadas, no ano de 2019, por força da lei nº 16.868, de 15 de abril de 2019, foi estabelecida a atuação da Arce em projetos e contratos de concessões de relevância estratégica para a Administração Estadual.

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.

### 1.2 COMPETÊNCIAS INSTITUCIONAIS

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

- a) Regulação econômica dos serviços públicos delegados, mediante o estabelecimento de tarifas ou parâmetros tarifários que reflitam o mercado e os custos reais de produção, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos privados e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;
- b) Regulação técnica e controle dos padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme estabelecido em contrato de concessão,

termo de permissão, lei ou pelos órgãos competentes, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviço público;

- c) Atendimento ao usuário, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados;
- d) Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações;
- e) Implementar as diretrizes estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão e permissão de serviços sujeitos à competência da Arce;
- f) Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;
- g) Outorgar concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à Arce tal atribuição, por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente;
- h) Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos contratos de concessão e termos de permissão de serviços públicos, aplicando, se for o caso, diretamente, as sanções cabíveis, entre as quais, suspensão temporária de participação em licitações, intervenção administrativa e extinção da concessão ou permissão, em conformidade com as normas legais e pactuadas;
- i) Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação;
- j) Prestar consultoria técnica relativamente aos contratos de concessões e termos de permissões, mediante solicitação do poder concedente;
- k) Contratar com entidades públicas ou privadas serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;
- l) Fixar critérios para o estabelecimento, ajuste, revisão e aprovação de tarifas dos serviços públicos delegados, em consonância com as normas legais e pactuadas;
- m) Elaborar o seu regulamento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de

audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais;

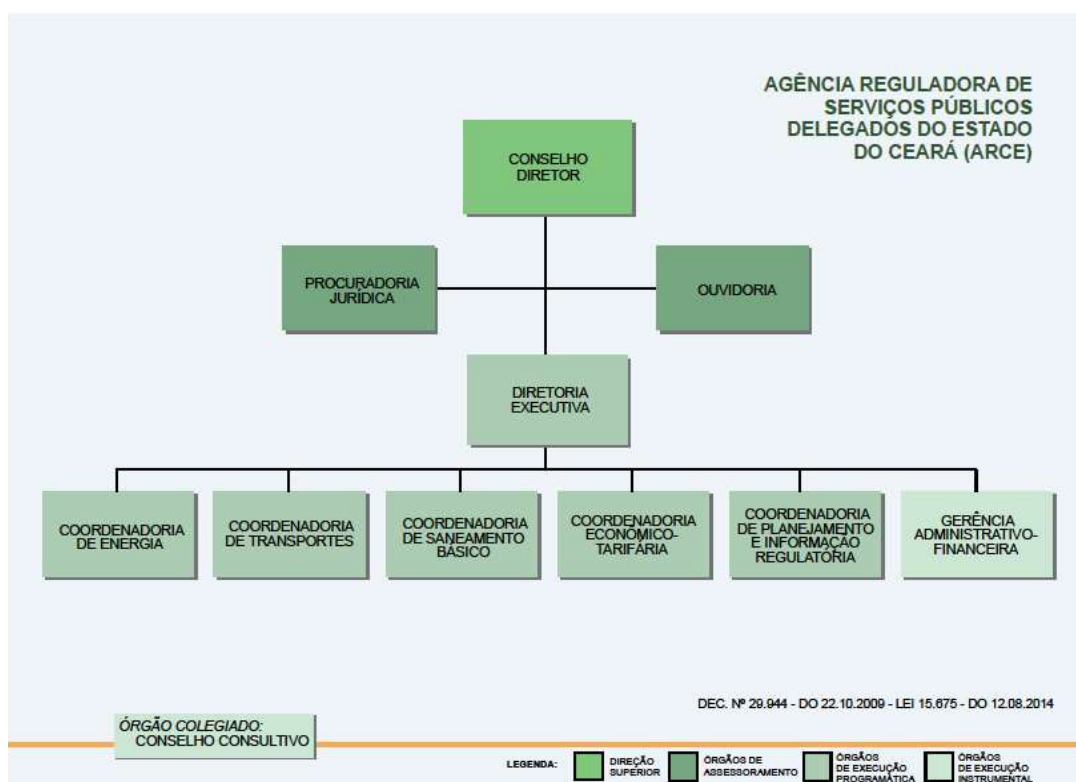
- n) Elaborar a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Estado;
- o) Contratar pessoal mediante concurso público;
- p) Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis às entidades reguladas conforme previsão legal ou pactuadas;
- q) Dar publicidade às suas decisões;
- r) Expedir resoluções e instruções nos limites de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte das entidades reguladas;
- s) Elaborar regras de ética aplicáveis à Arce, aos seus Conselheiros e demais servidores, independentemente do regime de contratação;
- t) Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações, compondo e arbitrando conflitos de interesses, e promovendo a coordenação com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;
- u) Elaborar relatório anual de suas atividades, nele destacando o cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo poder concedente e das políticas setoriais, enviando-o ao Governador do Estado e à Assembleia Legislativa;
- v) Praticar outros atos relacionados com sua finalidade ou que lhe sejam atribuídos por lei específica.

A partir da vigência da lei nº 16.710/2018, foi ainda acrescida, às atribuições da Arce, a gestão do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, sendo-lhe sub-rogados todos os termos e contratos de concessões, permissões, credenciamentos, autorizações e demais instrumentos congêneres, formalizados ou não, inclusive os derivados do art. 2º da lei nº 16.460, de 19 de dezembro de 2017, pertinentes aos Serviços de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e aos Terminais Rodoviários de Passageiros, bem como os atos de operação das ligações, expedidos pelo Poder Concedente a partir do ano de 2007, nos termos do art.10-B da lei nº 13.094, de 12 de janeiro de 2001.

## 1.3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E ORGANOGRAMA

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

**Figura 1.** Organograma da Arce



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

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

- Assessoria de Imprensa;
- Assessoria de Gabinete para assistência ao encaminhamento e acompanhamento das decisões do Conselho Diretor e da logística para seu funcionamento;
- Assessoria ao Conselho Diretor no exercício de suas funções;
- Assessoria de Comunicação e Relacionamento Institucional para assuntos relativos à

imagem institucional;

- Assessoria da Diretoria Executiva.

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

## 1.4 RECURSOS HUMANOS

Para execução das atividades da Arce, durante o período sob análise, houve o engajamento de 40 servidores do quadro próprio (36 Analistas de Regulação e 4 Procuradores Autárquicos), além de uma servidora originária de outro órgão e cedida temporariamente à Agência. Na direção superior, atuaram cinco Conselheiros nomeados para o exercício de mandato de quatro anos, permitida uma recondução, e uma Diretora Executiva. Há um servidor cedido para exercício temporário de cargo em outro órgão e três cargos vagos de Analista de Regulação.

O quadro efetivo da Agência é composto por servidores de nível superior, em sua maioria com pós-graduação a nível de mestrado. A idade média dos servidores é de 47 anos, com 53% deles na faixa etária entre 40 e 55 anos.

A formação dos servidores é bem diversificada, porém concentra 60% do quadro nas áreas de Engenharia e Direito. As demais formações estão voltadas para as áreas de Administração (14%), Economia (10%), Contabilidade (8%), Tecnologia da Informação (6%) e Jornalismo (2%). Cada especialidade cumpre seu papel de importância na gestão, bem como nas funções finalísticas de regulação.

A Agência anualmente destina parte de seu orçamento para a capacitação de seus servidores, com os procedimentos relativos dispostos na Resolução Arce nº 205/2016. Em 2020, a Arce planejou um orçamento de R\$150 mil para esta finalidade. Deste total, foram executados R\$103 mil (69%) com destaque para a ação de capacitação voltada à especialização de servidores em Políticas Públicas para Cidades Inteligentes.

O corpo técnico da Arce contou ainda com o apoio de 63 (sessenta e três) colaboradores

# A INSTITUIÇÃO

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

**Quadro 1.** Estrutura de Cargos e Quadro de Empregados Contratados (Posição em 31/12/2020)

| CATEGORIA                               | QTDE. | 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 à função de acordo com a determinação superior. |
| 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,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

# A INSTITUIÇÃO

| CATEGORIA                   | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 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 à função de acordo com a determinação superior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Assistente Técnico          | 8     | Ter concluído ensino 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 à 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 à função de acordo com a determinação de seu superior. |
| Bibliotecário               | 1     | Nível superior completo em Biblioteconomia; Registro profissional junto ao Conselho Regional de Biblioteconomia;                                                                                                                                                                                                                                                | Planejar, coordenar, supervisionar e avaliar as atividades da área de documentação; Desenvolver projetos e/ou elaborar normas de interesse da área de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# A INSTITUIÇÃO

| CATEGORIA | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                       | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |       | 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. | 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 à 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 com 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 à função de acordo com a determinação de seu superior. |
| Copeira   | 1     | Ensino fundamental completo ou incompleto; Conhecimentos práticos e específicos da função; Experiência comprovada nas tarefas requeridas pela categoria.                                                                                     | Preparar café, chá e afins; Zelar pela boa organização da copa, limpando-a e mantendo-a em ordem; Organizar, conferir e controlar os materiais de trabalho; Servir café e água nos gabinetes e nas suas dependências; Requisitar e manter sob sua guarda o material necessário à realização de suas atividades; Manter limpo e arrumado o local e os equipamentos utilizados na execução das tarefas; Realizar outras atividades correlatas à função de acordo com a determinação de seu superior.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Motorista | 4     | Ensino fundamental completo; Carteira de Habilitação categoria B com a observação "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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

# A INSTITUIÇÃO

| CATEGORIA             | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                           | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |       |                                                                                                                                                                                                  | limpeza do veículo confiado; Realizar verificações e manutenções básicas do veículo; Detectar problemas mecânicos; Identificar sinais sonoros, luminosos e visuais; Realizar outras atividades correlatas à 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 de 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 prévios 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 à 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 à função de acordo com a determinação de seu superior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Técnico Teleatendente | 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 | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

# A INSTITUIÇÃO

| CATEGORIA                | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                       | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |       | telefônicos.                                                                                                                                                                                                                                 | 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 à função de acordo com a determinação de seu superior.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Analista de Sistemas IV  | 1     | Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil. Experiência de atuação na área. | Auxiliar na definição de ações de governança de TIC; Auxiliar na definição de alternativas físicas para implantação de sistemas; Participar da aprovação de infraestrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Monitorar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar perfil de acesso às informações; Realizar revisões técnicas de rede e de sistemas; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Realizar simulações em ambiente controlado; Instalar e configurar hardware e software; Elaborar documentação de sistemas de tecnologia da informação, como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Documentar estrutura da rede; acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Participar do estabelecimento de padrões para ambiente de tecnologia da informação; Participar do estabelecimento de padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; Auxiliar na definição de requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Realizar outras atividades correlatas. |
| Analista de Sistemas III | 1     | Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC ou por instituições estrangeiras, devidamente revalidado por                                                            | Auxiliar na definição de alternativas físicas para implantação de sistemas; Participar da aprovação de infraestrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Monitorar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

# A INSTITUIÇÃO

| CATEGORIA               | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                        | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |       | órgão competente no Brasil. Experiência de atuação na área.                                                                                                                                                                                   | perfil de acesso às informações; Realizar revisões técnicas de rede e de sistemas; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Realizar simulações em ambiente controlado; Instalar e configurar hardware e software; Elaborar documentação de sistemas de tecnologia da informação como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Documentar estrutura da rede, acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Participar do estabelecimento de padrões para ambiente de tecnologia da informação; Participar do estabelecimento de padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; auxiliar na definição de requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Realizar outras atividades correlatas. |
| Analista de Sistemas II | 2     | Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC ou por instituições estrangeiras, devidamente revalidado por órgão competente no Brasil; Experiência na atuação na área. | Auxiliar na análise, desenvolvimento e implantação de sistemas nas áreas financeira, comercial, de recursos humanos e nas atividades operacionais e de engenharia, de acordo com linguagem de programação e tecnologias adotadas pela organização; Orientar e auxiliar programadores na execução de suas tarefas; Levantar necessidades do cliente/usuário; Auxiliar no dimensionamento de requisitos e funcionalidades dos sistemas junto à área de negócios; Levantar fontes de dados; Sugerir a especificação da arquitetura dos sistemas; Dar suporte à escolha de ferramentas de desenvolvimento; Modelar dados; Auxiliar na especificação de aplicativos; Participar do desenvolvimento de arquitetura de sistemas e informações; Montar protótipo dos sistemas; Codificar programas e executar testes de sistemas e ambientes; Implantar sistemas; Incrementar novos módulos ou alterar sistemas em produção; Desenvolver rotinas eventuais; Documentar e manter                 |

| CATEGORIA              | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                        | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |       |                                                                                                                                                                                                                                               | atualizada a documentação de sistemas desenvolvidos; Dar treinamento teórico e prático para usuários e profissionais da área de informática; Dar manutenção aos sistemas existentes, em atendimento a solicitações do usuário; Executar procedimentos para melhoria de performance dos sistemas; Analisar funcionalidade do produto, avaliando seu desempenho e funcionalidade; Construir ambiente de teste; Corrigir falhas nos sistemas; Descrever processos (fluxo de atividades); Participar da elaboração de diagramas (caso de uso, fluxo de dados, mapa de site etc.); Elaborar dicionário de dados; Auxiliar na escolha de padrões de software; Realizar outras atividades correlatas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Analista de Sistemas I | 1     | Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC ou por instituições estrangeiras, devidamente revalidado por órgão competente no Brasil; Experiência na atuação na área. | Auxiliar na análise, desenvolvimento e implantação de sistemas nas áreas financeira, comercial, de recursos humanos e nas atividades operacionais e de engenharia de acordo com linguagem de programação e tecnologias adotadas pela organização; Orientar e auxiliar programadores na execução de suas tarefas; Levantar necessidades do cliente/usuário; Auxiliar no dimensionamento de requisitos e funcionalidade dos sistemas junto à área de negócios; Levantar fontes de dados; Sugerir a especificação da arquitetura dos sistemas; Dar suporte à escolha de ferramentas de desenvolvimento; Modelar dados; Auxiliar na especificação de aplicativos; Participar do desenvolvimento de arquitetura de sistemas e informações; Montar protótipo dos sistemas; Codificar programas e executar testes de sistemas e ambientes; Implantar sistemas; Incrementar novos módulos ou alterar sistemas em produção; Desenvolver rotinas eventuais; Documentar e manter atualizada a documentação de sistemas desenvolvidos; Dar treinamento teórico e prático para usuários e profissionais da área de informática; Dar manutenção aos sistemas existentes, em atendimento a solicitações do usuário; Executar procedimentos para melhoria de |

| CATEGORIA                                  | QTDE. | PERFIL                                                                                                                                                                                                                                                                          | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                 | performance dos sistemas; Analisar funcionalidade do produto, avaliando seu desempenho e funcionalidade; Construir ambiente de teste; Corrigir falhas nos sistemas; Descrever processos (fluxo de atividades); Participar da elaboração de diagramas (caso de uso, fluxo de dados, mapa de site etc.); Elaborar dicionário de dados; Auxiliar na escolha de padrões de software; Realizar outras atividades correlatas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Programador Pleno                          | 2     | Formação universitária ou técnica em Informática ou equivalente; Conhecimento em plataformas e metodologias de desenvolvimento de sistemas, lógica de programação, sistemas gerenciadores de banco (T-SQL), modelagem de dados; Inglês técnico. Experiência de atuação na área. | Selecionar, em acordo com os analistas de sistemas, recursos de trabalho, tais como metodologias de desenvolvimento de sistemas, linguagem de programação e ferramentas de desenvolvimento; Verificar, sempre que necessário, a utilização adequada dos sistemas implantados; Executar atividades documentadas de projetos lógicos para desenvolvimento e implantação de sistemas, mantendo-as atualizadas; Executar as atividades de documentação operacional dos sistemas implantados, mantendo-as atualizadas; Elaborar, desenvolver e testar as tarefas de programação em linguagem de computador; Programar e controlar a produção dos sistemas implantados, analisando operacionalmente as causas de inoperância, bem como buscando alternativas de solução; Acompanhar, com o(s) Analista(s) de Sistemas, o processo de implantação dos programas desenvolvidos até seu efetivo estado de produção; Projetar, implantar e realizar manutenção de sistemas e aplicações; Planejar, juntamente com a equipe, etapas e ações de trabalho; Executar outras atividades correlatas. |
| Suporte Operacional em Hardware e Software | 2     | Diploma de graduação em curso de Informática ou equivalente expedido por instituição brasileira reconhecida pelo MEC ou por instituições estrangeiras devidamente revalidado por órgão competente no Brasil. Experiência de atuação na área.                                    | Avaliar, monitorar e administrar ambiente de tecnologia da informação, definindo alternativas físicas para implantação de sistemas; Conduzir a aprovação de infraestrutura, software e rede; Monitorar performance dos sistemas; Avaliar e administrar recursos de rede, banco de dados e ambiente operacional; Controlar acesso aos dados e recursos; Administrar perfil de acesso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| CATEGORIA | QTDE. | PERFIL | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|-------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |       |        | <p>às informações; Realizar revisões técnicas e identificar falhas nos sistemas; Conduzir auditoria de sistemas e revisões técnicas de rede; Prestar suporte técnico ao cliente/usuário; Orientar áreas de apoio; Consultar documentação técnica; Consultar fontes alternativas de informações; Acompanhar e realizar simulações em ambiente controlado; Acionar suporte de terceiros; Instalar e configurar hardware e software; Analisar e propor melhoria em documentação de sistemas de tecnologia da informação como manuais do sistema e inventário de software e hardware; Analisar e documentar estrutura da rede; acordo de níveis de serviço (sla), capacidade e performance, soluções disponíveis e níveis de serviços; Elaborar especificação técnica referente a hardware e software; Estabelecer padrões para ambiente de tecnologia da informação; Estabelecer padrões de software; Participar da definição de níveis de segurança de tecnologia da informação; Definir requisitos técnicos para contratação de produtos e serviços; Definir nomenclatura padrão, padrões de interface com cliente/usuário e metodologias a serem adotadas; Especificar procedimentos para recuperação de ambiente operacional; Oferecer soluções para ambientes de tecnologia da informação, propondo mudanças de processos e funções, identificando a necessidade do cliente, avaliando proposta de fornecedores; Analisar, elaborar e propor sugestões de relatórios técnicos; Emitir pareceres técnicos; Avaliar e conduzir estudos de viabilidade técnica e econômica; Prestar consultoria técnica; Negociar alternativas com clientes ou fornecedores; Apresentar alternativas de solução; Analisar propostas técnicas comerciais; Pesquisar inovações em tecnologia da informação, avaliando padrões, técnicas e ferramentas disponíveis no mercado, construindo ambiente de teste e analisando a funcionalidade do produto; Comparar</p> |

| CATEGORIA                | QTDE. | PERFIL                                                                                 | DESCRIÇÃO DO CARGO                                                                         |
|--------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          |       |                                                                                        | alternativas tecnológicas e desempenhos do produto; Realizar outras atividades correlatas. |
| Vigilância Armada<br>24h | 1     | Profissional comprovadamente treinado e habilitado para o serviço de vigilância armada | Posto de vigilância fixa armada (4 profissionais em escala de 12x36 horas)                 |

Destaque-se que os serviços e as atividades englobadas pelas contratações em questão dizem respeito a serviços auxiliares ou de apoio operacional tidos como necessários ao suporte das operações finalísticas executadas por servidores efetivos da Agência, não havendo serviços ou categorias profissionais conflitantes com as atribuições dos cargos de Analista de Regulação, em qualquer de suas especialidades, e/ou de Procurador Autárquico.

## 1.5 PATRIMÔNIO

A Agência dispõe de sede própria, inaugurada no ano de 2017, em funcionamento no Centro Administrativo Governador Virgílio Távora (Cambeba), que possui vigilância armada, móvel e ininterrupta, da Polícia Militar do Estado do Ceará. Além da vigilância do Cambeba, a Arce possui contrato com a empresa Seguro Segurança Ltda. para prestação de serviço de vigilância armada fixa (24 horas) na sua sede.

A sede dispõe de cancelas automatizadas para controle de entrada/saída de pessoas, abertura com reconhecimento digital da porta do almoxarifado e de salas de informática e câmeras de vigilância para as áreas externas e internas. Esse conjunto de medidas é fundamental para a proteção do patrimônio público no âmbito da Agência.

A gestão patrimonial dos bens móveis da Arce é realizada por sua setorial administrativo-financeira que operacionaliza os inventários, o acompanhamento do estado de conservação dos bens, a atualização dos termos de responsabilidade, o levantamento de necessidades de aquisição, entre outras rotinas. Complementarmente, são desenvolvidos trabalhos por comissões multidisciplinares internas que analisam e emitem parecer acerca de processos específicos, como o inventário final de almoxarifado e patrimônio, o desfazimento de bens inservíveis, a avaliação de bens passíveis de doação e a avaliação de depreciação, os quais seguem para manifestação da Diretoria Executiva e deliberação do Conselho Diretor.

**Quadro 2.** Bens Móveis - Dez/2020

| Descrição                                          | Saldo     | Depreciação | Saldo final |
|----------------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|
| BENS MÓVEIS – TOTAL                                | 4.194.413 | 2.302.347   | 1.892.066   |
| Máquinas, aparelhos, equipamentos e ferramentas    | 844.807   | 186.828     | 657.979     |
| Bens de informática                                | 1.652.694 | 1.278.112   | 374.582     |
| Móveis e utensílios                                | 1.095.662 | 541.914     | 553.749     |
| Materiais culturais, educacionais e de comunicação | 178.459   | 55.551      | 122.909     |
| Veículos                                           | 369.003   | 228.768     | 140.235     |
| Demais bens móveis                                 | 53.788    | 11.174      | 42.614      |

Fonte: Balancete dezembro/2020 (dados em reais).

## 1.6 ESTRATÉGIAS DE AÇÃO

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

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

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

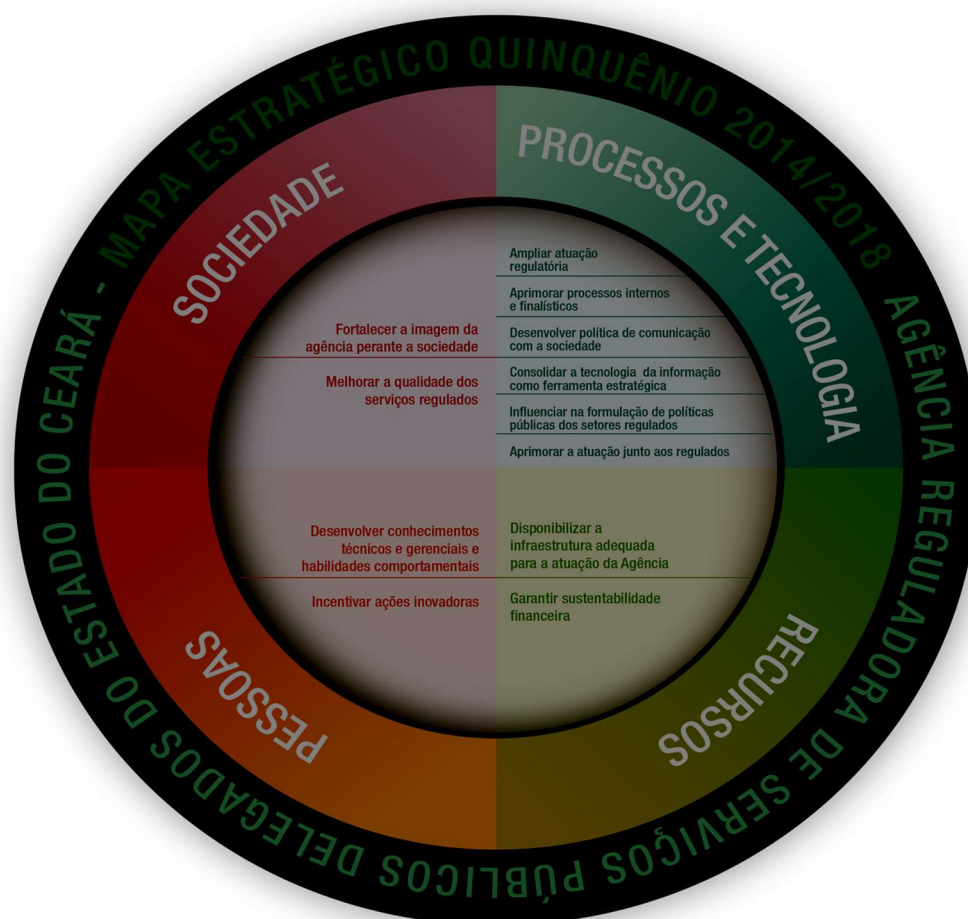
- Recursos: identifica ações para garantir a auto sustentabilidade financeira e infraestrutura necessárias para o crescimento;
- Pessoas: identifica ações na área de gestão de pessoas e comportamento organizacional, necessárias para assegurar o crescimento e o aprimoramento contínuo da Arce.

# A INSTITUIÇÃO

Descreve como pessoas e clima organizacional se conjugam para dar suporte à estratégia;

- Processos e Tecnologia: os gestores identificam os processos internos críticos e as tecnologias necessárias, estabelecendo medidas que focam na maximização do cumprimento da missão organizacional;
- Sociedade: existem ações relacionadas à própria missão da Arce enquanto instituição, ampliando sua força de atuação para a obtenção dos melhores resultados.

**Figura 2.** Mapa Estratégico 2014-2018



A partir do Mapa Estratégico, as unidades setoriais desenvolveram propostas para composição de um plano de ações indicando que iniciativas as equipes poderiam implantar ao

longo do período de 2014 a 2018, com o intuito de contribuir para os objetivos e as metas traçadas. O resultado consistiu em 101 possíveis iniciativas ou projetos distribuídos entre as quatro perspectivas do Plano Estratégico que são anualmente exploradas no Programa de Atividades e Plano de Metas Anual (PAM). Apesar de inicialmente previsto para o quadriênio anteriormente especificado, o Plano Estratégico continua válido até o período atual. Dentre as propostas para 2021, a Agência trabalhará em processo de contratação de consultoria para modernização da gestão, com vistas a atualizar seu plano estratégico, bem como alguns de seus processos internos.

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

O quadro sintético com as atividades e os projetos programados para cada ano no âmbito do PAM está disponível na página institucional da Arce<sup>1</sup>, podendo ser consultado por qualquer interessado.

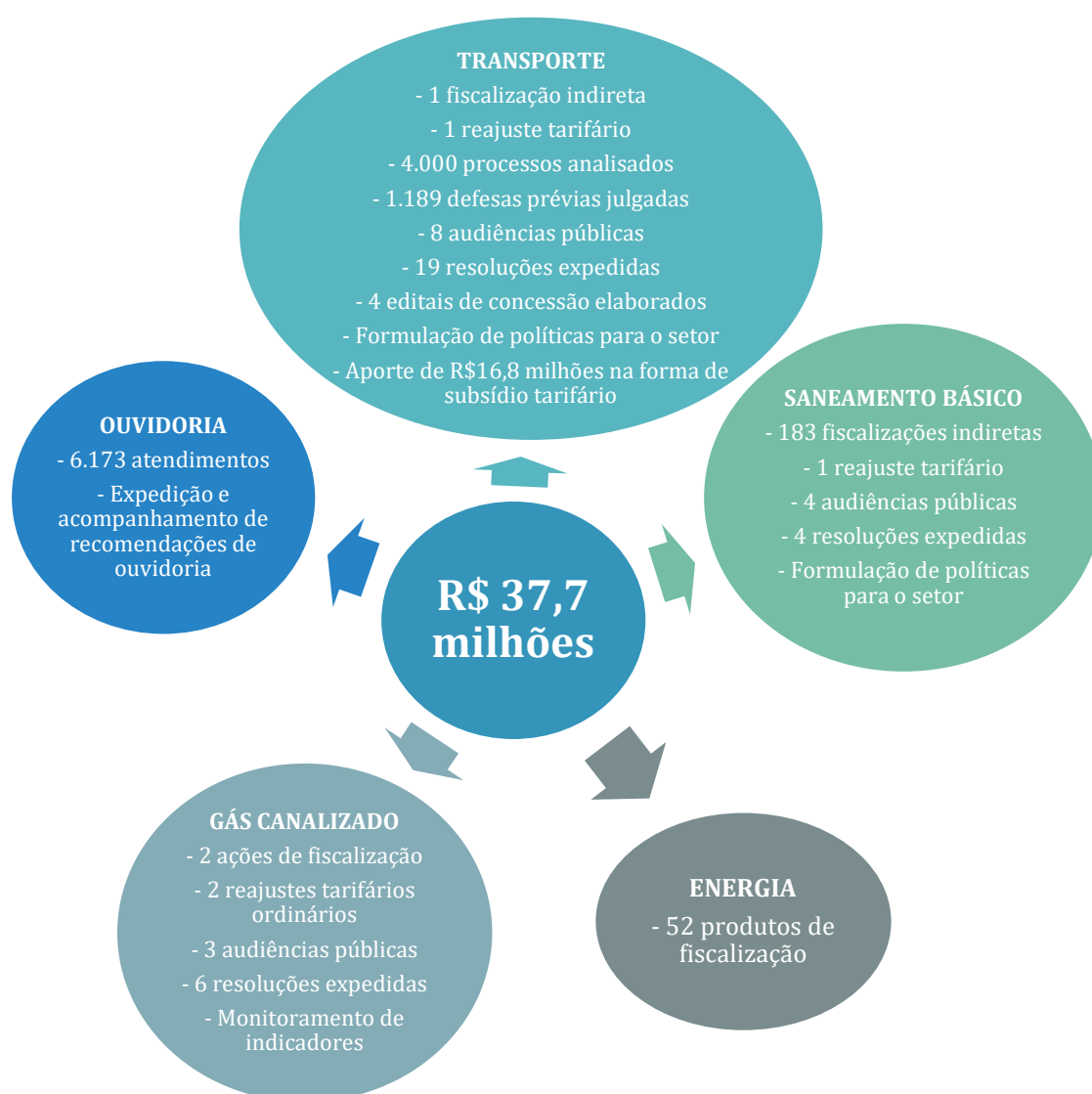
---

<sup>1</sup> <https://www.arce.ce.gov.br/institucional/plano-estrategico/>

## 2. Resultados da Atuação

Nos meses de janeiro a dezembro/2020, a Arce executou recursos da ordem de R\$37,7 milhões a título de despesa empenhada. Este valor foi equivalente a 86% do orçamento atualizado para o período. Do total executado, R\$16,8 milhões foram destinados ao setor de transporte intermunicipal de passageiros, na forma de subsídio tarifário. Simultaneamente, a Agência arrecadou R\$19,9 milhões. Na figura abaixo, pode ser observado, de forma sintética, os resultados da aplicação desses recursos no período.

**Figura 3.** Resultados da atuação da Arce (jan-dez/2020)



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## 2.1 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO

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

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

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

Após a edição dessa lei, diversos consórcios públicos para a gestão integrada de resíduos sólidos foram instituídos, tendo seus instrumentos legais previsto a possibilidade de delegação da regulação da prestação dos serviços à Arce. Apesar disso, somente o Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS/RMS)<sup>2</sup> iniciou

---

<sup>2</sup> A Lei Complementar nº 168/2016, que instituiu a Região Metropolitana de Sobral (RMS), composta por 18 municípios da Zona Norte do Estado, tem por objetivo integrar o planejamento, a organização e a execução da destinação final e do tratamento dos resíduos sólidos, dentre outras funções públicas. Desta forma, a missão do CGIRS/RMS é promover o bem estar da população residente nos municípios da RMS, por meio da gestão

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

operação, em caráter piloto, tendo firmado Termo de Cooperação com a Arce em 2020 para preparar os instrumentos necessários à regulação dos serviços em 2021. O consórcio iniciou sua operação no mês de outubro (2020).

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

Por fim, em 2020, foi sancionada a lei federal nº 14.026, que revisa a lei federal nº 11.445/2007, além da Lei de Criação da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA (lei nº 9.984/2000). Entre as principais inovações desta lei, está a introdução da ANA como emissora de normas de referência para o setor, com cumprimento obrigatório pelos entes que capturem recursos da União para o setor, onerosos ou não. Desta forma, a Arce deverá, a partir da edição de cada norma de referência, prevista para 2021, adaptar-se aos regramentos da ANA.

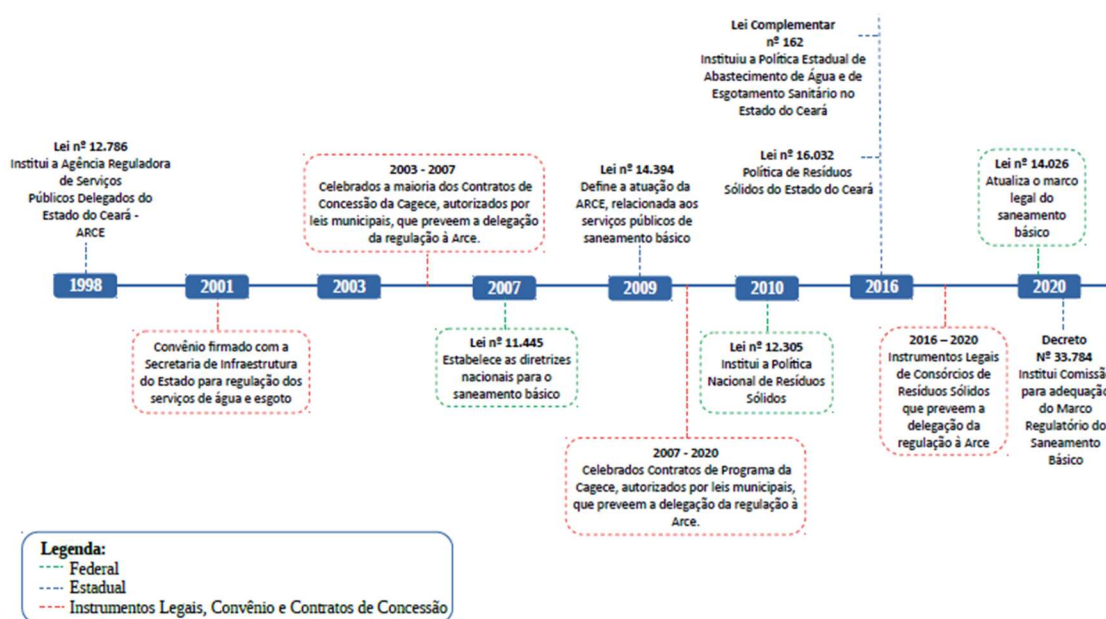
A Figura 4 sintetiza os principais marcos legais e institucionais da Arce no setor de saneamento básico.

---

integrada dos resíduos sólidos, de forma a impulsionar a preservação dos recursos naturais, propiciar ambientes saudáveis e desenvolver a beleza paisagística no campo e nas cidades, executando, de forma planejada e intersetorizada, os serviços de transbordo, transporte, destinação e tratamento dos resíduos sólidos urbanos e a disposição final dos rejeitos em aterro sanitário. Fonte: <https://www.cgirsrms.ce.gov.br/>.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Figura 4.** Linha do tempo dos marcos legais e institucionais da Arce no setor de saneamento básico.



Para além dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário – prestados pela Cagece – e de resíduos sólidos prestados pelo Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS/RMS), a atuação regulatória da Arce encontra-se disponibilizada para os demais prestadores de serviços, a exemplo dos Serviços Autônomos de Água e Esgoto (SAAE) e eventuais concessões que sejam licitadas no Estado.

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

A regulação técnica dos serviços de saneamento básico teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 20.235, executada em 49% durante o período sob análise, conforme detalhado no Quadro 3.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 3.** Indicadores da iniciativa 252.1.02

| Iniciativa              | 252.1.02 - Regulação dos serviços públicos de saneamento básico |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| PRODUTO                 | Fiscalização realizada                                          |
| PROGRAMADO              | 194                                                             |
| REALIZADO               | 183                                                             |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | 94%                                                             |
| VALOR ORÇADO            | 136.805                                                         |
| VALOR EXECUTADO         | 69.723                                                          |
| EXECUÇÃO PERCENTUAL     | 51%                                                             |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA       | 20235- Regulação Técnica dos Serviços de Saneamento Básico      |

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

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

A fiscalização pode ser do tipo direta ou indireta, planejada ou contingencial, resultando num relatório de fiscalização que poderá resultar em processos específicos para acompanhamento das não conformidades e/ou aplicação de penalidades. Convém destacar que a fiscalização direta abrange as atividades de verificação *in loco* do cumprimento dos aspectos técnicos, operacionais, comerciais e de infraestrutura da concessão previstos nas normas ou nos contratos. Já a fiscalização indireta abrange as atividades de coleta e análise de dados para avaliação do desempenho do setor/serviço por meio de indicadores. Em ambas, contudo, a análise documental se faz necessária, bem como a utilização dos indicadores. Os procedimentos aplicáveis às ações de fiscalização relativas à prestação do serviço de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário estão previstos na Resolução Arce nº 147/2010, disponível para consulta no endereço <https://www.arce.ce.gov.br/download/resolucoes-arce/>.

Em 2020, especialmente devido à pandemia, prevaleceu a fiscalização indireta, com a utilização de indicadores e análise documental da prestação dos serviços. Em 2020, foram realizadas 30 ações de fiscalização<sup>3</sup>, abrangendo 63 municípios e 164 localidades (sedes municipais e distritos), das quais 126 possuíam apenas sistema de abastecimento de água e as

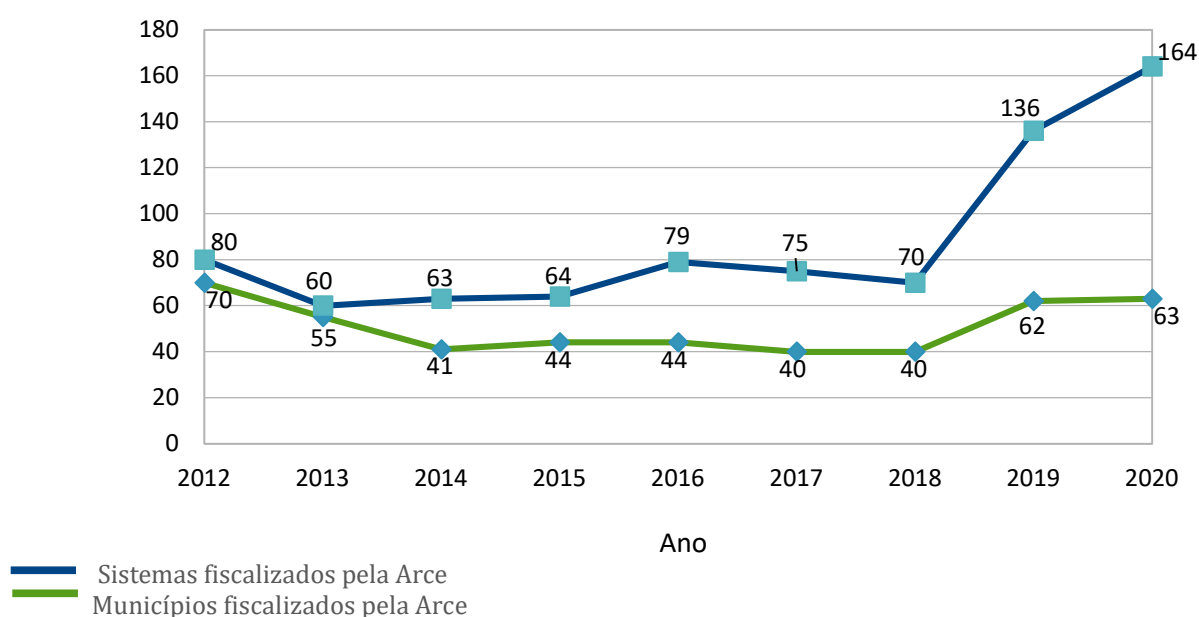
<sup>3</sup> A ação de fiscalização pode envolver mais de um município, bem como mais de uma ação de fiscalização ao ano no mesmo município.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

demaís, água e esgoto.

A Figura 5 traz o histórico das fiscalizações realizadas pela Arce e as quantidades anuais de municípios e sistemas fiscalizados no período 2012-2020. Cabe ressaltar a estratégia da Agência para a realização de ações de fiscalização regionais, o que representou um crescimento vertiginoso de municípios e sistemas fiscalizados.

**Figura 5.** Quantidade de municípios e de sistemas fiscalizados pela CSB – período: 2012 a 2020.



A situação da prestação dos serviços pode ser caracterizada em números absolutos de não-conformidades detectadas durante as ações de fiscalização realizadas nos 63 municípios, ao longo do ano de 2020, como exposto no mapa da Figura 6. Quanto menor o número de não-conformidades verificadas, melhor a condição dos serviços prestados pela Cagece no município.

Assim, pelo mapa, verifica-se que todos os municípios apresentaram não-conformidades nos serviços prestados pela Cagece. Abaiara, Acarape, Altaneira, Antonina do Norte, Aquiraz, Aracoiaba, Ararendá, Araripe, Aratuba, Assaré, Aurora, Barbalha, Barreira, Barro, Baturité, Bela Cruz, Campo Sales, Cariré, Catunda, Coreaú, Crateús, Eusébio, Frecheirinha, Granjeiro, Groaíras, Guaiuba, Guaraciaba do Norte, Guaramiranga, Hidrolândia, Independência, Ipaumirim, Jati, Jijoca de Jericoacoara, Lavras da Mangabeira, Marco, Massapê, Mauriti, Meruoca, Milagres,

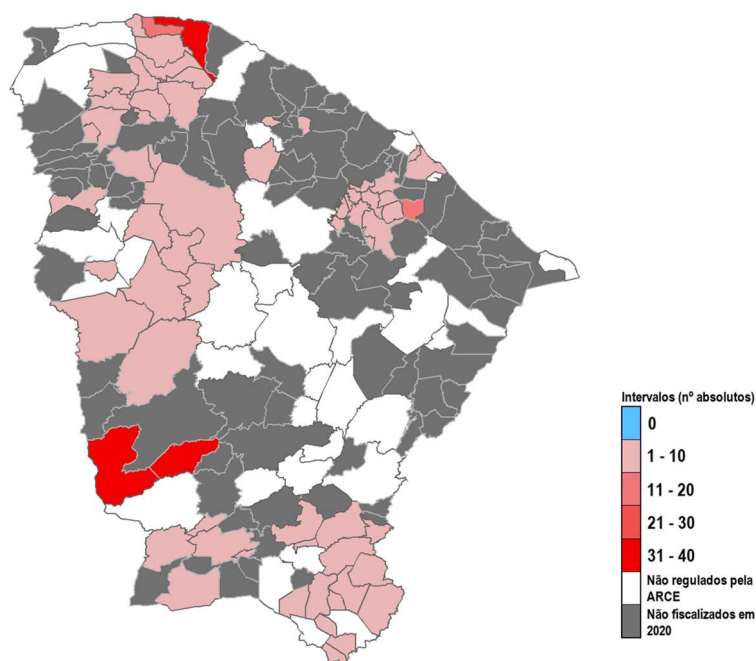
# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Missão Velha, Monsenhor Tabosa, Moraújo, Morrinhos, Mulungu, Pacoti, Palmácia, Penaforte, Porteiras, Redenção, Santa Quitéria, Santana do Acaraú, São Luis do Curú, Senador Sá, Tamboril, Tejuçuoca, Uruburetama, Uruoca e Várzea Alegre apresentaram as menores quantidades de não-conformidades constatadas nas fiscalizações, correspondente à segunda faixa (1 a 10 ocorrências). Os municípios de Arneiroz, Acaraú e Parambu tiveram os maiores números de constatações de não-conformidades detectadas, classificados portanto na última faixa (31 a 40 ocorrências).

Vale ressaltar que, relativamente a anos anteriores, a quantidade de não-conformidades foi menor haja vista a redução do escopo das fiscalizações em razão da pandemia, prevalecendo o tipo de fiscalização indireta, baseada em análise documental de dados operacionais e comerciais fornecidos pela Cagece, a exemplo dos parâmetros de qualidade de água e dos esgotos, atendimento comercial, pressão e continuidade, entre outros.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Figura 6.** Constatações de não-conformidades verificadas nas fiscalizações realizadas em 2020.

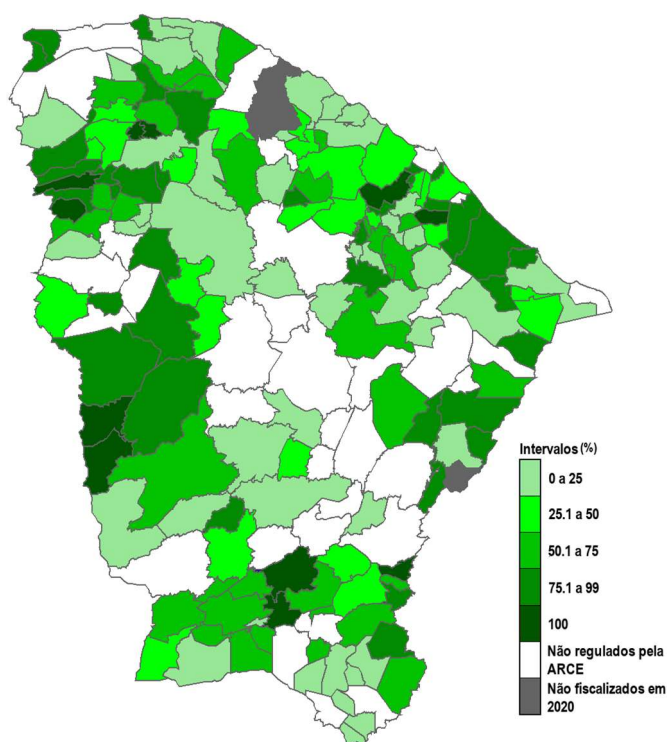


Outro modo de avaliar a prestação dos serviços é por meio do acompanhamento da fiscalização - etapa em que se verifica a correção das determinações de não-conformidades detectadas, constantes nos termos de notificação emitidos e pendentes de solução. Em 2020, existiam 3.817 não-conformidades de processos em andamento, aguardando término de prazo para cumprimento, conforme Figura 7.

O mapa temático dessa figura traz a representação do percentual de não-conformidades solucionadas pela Companhia de Água e Esgoto em 2020 para todos os territórios municipais do Estado. Alcântaras, Cariús, Carnaubal, Farias Brito, Ibiapina, Maranguape, Meruoca, Novo Oriente, Pacajús, Quiterianópolis e Umari foram os que obtiveram os melhores resultados positivos na solução das não-conformidades pendentes, alcançando a maior faixa de atendimento de determinações (100%). No geral, dos 149 municípios acompanhados, 79 solucionaram mais de 50% das constatações de não-conformidades pendentes, durante o acompanhamento das fiscalizações executado em 2020.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Figura 7.** Constatações atendidas pela Cagece em 2020.



A análise mais específica indica que a Cagece solucionou 1.971 das 3.817 não-conformidades, aguardando término de prazos para cumprimento, ou seja, 51,64% do total, índice muito abaixo do ideal (100%). Porém, este resultado superou o verificado em 2018 e 2019, cujos percentuais de não-conformidades solucionadas foram 26,49% e 43,99%, respectivamente.

Verifica-se, com isso que, a princípio, a empresa teria adotado uma postura mais decisiva para solucionar as determinações de não-conformidades verificadas pela Arce nas ações fiscalizatórias. O atendimento às determinações, contudo, não foi suficiente para resolver todas as não-conformidades pendentes. Por isso, em 2020, a Cagece foi apenas com 87 multas, no valor total de R\$ 1.302.717,75 (um milhão, trezentos e dois mil, setecentos e dezessete reais e setenta e cinco centavos)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup>Todos os valores arrecadados são destinados ao Fundo Estadual de Saneamento Básico (FESB), criado pela lei complementar nº 162/2016 para apoio a programas, projetos e ações em saneamento básico no Estado do Ceará. Por conta da pandemia, em 2020, foi aprovada a lei complementar nº 214, que autorizou o uso dos recursos do FESB para

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Ainda em 2020, a Cagece recolheu R\$ 1.276.424,06 (um milhão, duzentos e setenta e seis mil reais, quatrocentos e vinte e quatro reais e seis centavos), relativos a processos punitivos, sejam de 2020 ou de anos anteriores. O Quadro 4 mostra o histórico das multas aplicadas à Cagece pela Arce. Historicamente, a Arce já multou a Cagece em R\$ 4.343.246,22 (quatro milhões, trezentos e quarenta e três mil, duzentos e quarenta e seis reais e vinte e dois centavos), no acumulado do período de 2015 a 2020.

**Quadro 4.** Multas recolhidas no período de 2015-2020

| ANO  | Multas Aplicadas (R\$) | Acumulado (R\$) | Multas Efetivamente Pagas (R\$) | Acumulado (R\$) |
|------|------------------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|
| 2015 | 59.907,32              | 59.907,32       | Processos na Dívida Ativa       | -               |
| 2016 | 596.794,80             | 656.702,12      | Processos na Dívida Ativa       | -               |
| 2017 | 180.327,13             | 837.029,25      | 163.197,87                      | 163.197,87      |
| 2018 | 787.024,08             | 1.624.053,33    | 523.749,33                      | 686.947,20      |
| 2019 | 1.416.475,14           | 3.040.528,47    | 1.176.751,69                    | 1.863.698,89    |
| 2020 | 1.302.717,75           | 4.343.246,22    | 1.276.424,06                    | 3.140.122,95    |

Também no formato de fiscalização indireta, a Arce realizou o monitoramento de 152 municípios por meio de Regulação *Sunshine*. Trata-se de um método regulatório que consiste na medição, comparação e divulgação dos resultados do desempenho dos prestadores do serviço regulado, instituído por meio da Resolução Arce nº 222/2017 (<https://www.arce.ce.gov.br/download/resolucoes-arce/>).

A estratégia de implementação deste modelo de regulação foi gradual, a partir de 2013. A cada ano, são realizados trabalhos de coleta, validação e cálculo de alguns dos indicadores. O principal produto da Regulação *Sunshine* são as Cartas de Desempenho, que trazem, para cada município operado pela Cagece, os resultados dos indicadores de forma acessível ao público. Para tanto, desde 2017, as cartas passaram a ser divulgadas por meio da página institucional da Arce na *internet*, de modo a prover maior transparência e fomentar a participação social na gestão dos serviços de saneamento.

---

pagamento das tarifas de água para cerca de 120 mil famílias, com consumo mensal de até 10m<sup>3</sup>, atendidas pelo Sistema Integrado de Saneamento Rural (Sisar).

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

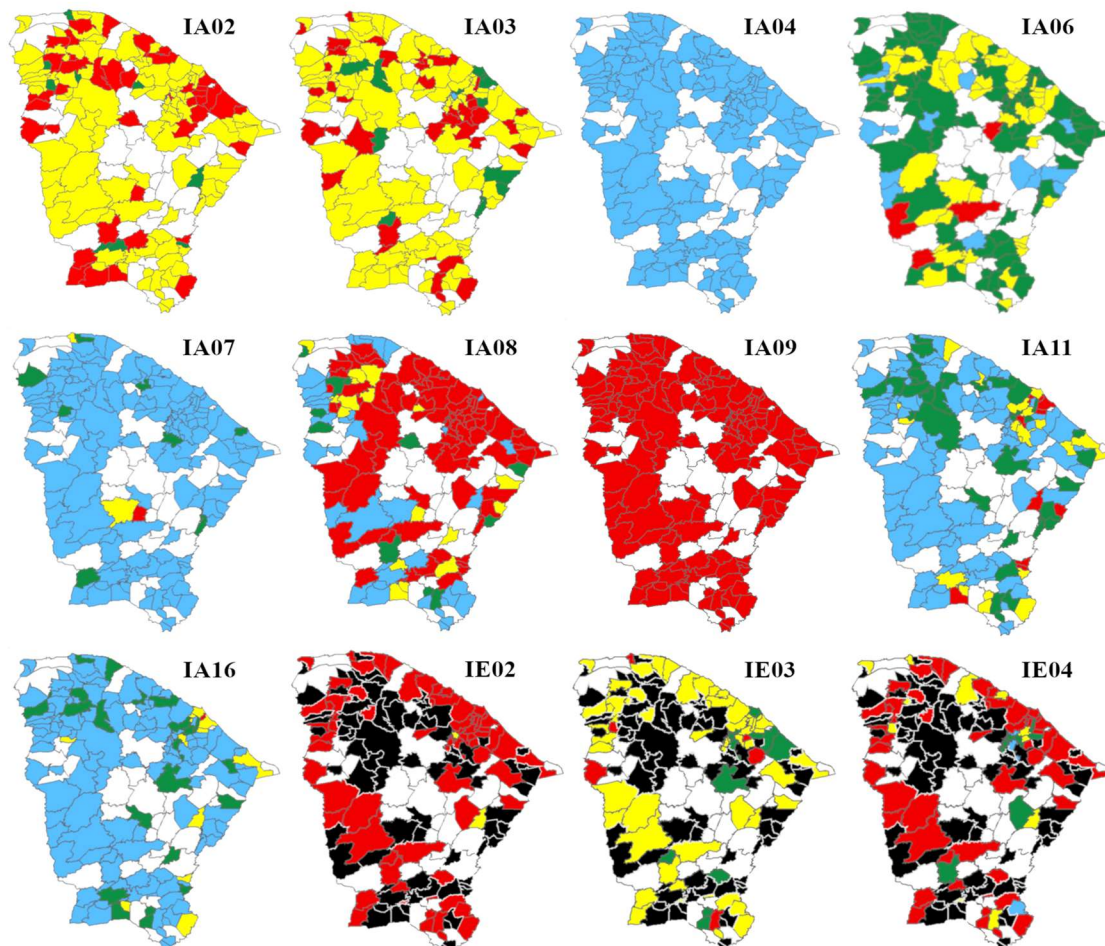
As Cartas de Desempenho elaboradas em 2020 – referentes ao exercício 2019 – estão disponíveis para consulta no endereço <https://www.arce.ce.gov.br/download/ano-2019/> e publicam os resultados dos 12 indicadores abaixo listados:

- Acessibilidade Econômica dos Serviços de Água;
- Acessibilidade Econômica dos Serviços de Esgoto;
- Índice de Hidrometração;
- Índice de Atendimento Urbano de Água;
- Índice de Atendimento Urbano de Esgoto;
- Índice de Reclamações (Água);
- Índice de Reclamações (Esgoto);
- Índice de Perdas por Ligação;
- Índice de Perdas de Faturamento;
- Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão;
- Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão;
- Incidência das Análises de Cloro Residual Livre Fora do Padrão.

O modelo possibilita ainda analisar o mesmo indicador em todos os municípios regulados, por meio de mapas temáticos (Figura 8), nos quais o leitor pode ter uma fotografia, no âmbito estadual, dos serviços prestado pela Cagece. Conforme observado na figura e no Quadro 5, os indicadores da Regulação Sunshine demonstram sérios problemas em relação à qualidade da água distribuída (indicador IA08 com 88 municípios em situação ruim), às reclamações dos usuários (indicador IA09 com todos municípios em situação ruim) e ao esgotamento sanitário (Indicadores IE02 e IE04, com 78 municípios em situação ruim cada um).

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Figura 8.** Mapas dos Indicadores de Desempenho nos municípios operados pela Cagece em 2020.



**Legenda:**

- IA02 - Índice de Atendimento Urbano de Água (%)
- IA03 - Acessibilidade Econômica (%)
- IA04 - Índice de Hidrometração (%)
- IA06 - Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (%)
- IA07 - Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão (%)
- IA08 - Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão (%)
- IA09 - Índice de Reclamações (recl./mil lig.)
- IA11 - Índice de Perdas Faturamento (%)
- IA16 - Índice de Perdas por Ligação (l/dia/lig.)
- IE02 - Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)
- IE03 - Acessibilidade Econômica (%)
- IE04 - Índice de Reclamações (recl./mil lig.)

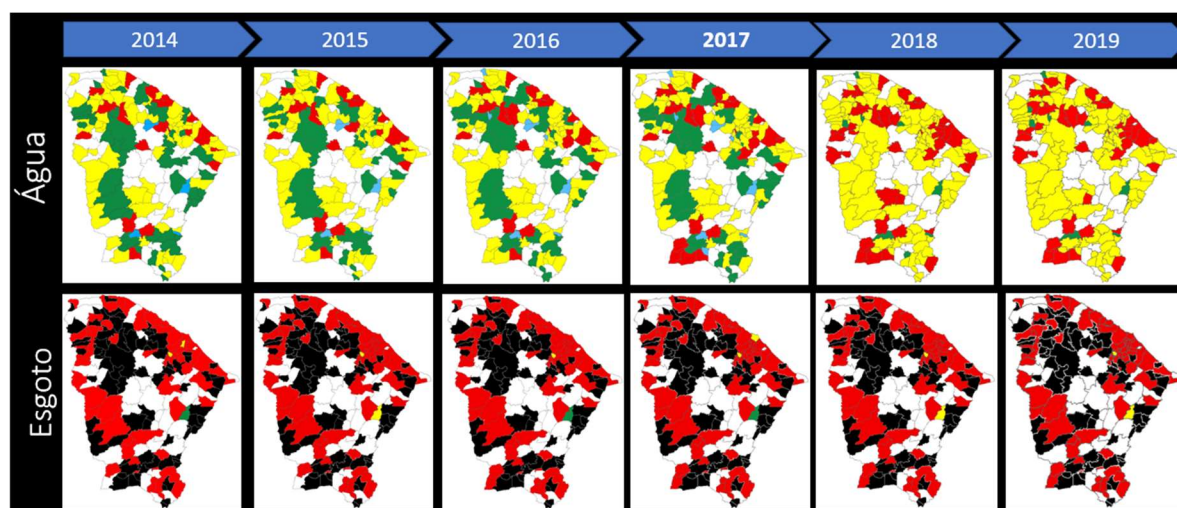
# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 5.** Situação dos municípios por indicador.

| ÍNDICE                                                          | CÓDIGO | SITUAÇÃO  |     |         |      |                 |                        |
|-----------------------------------------------------------------|--------|-----------|-----|---------|------|-----------------|------------------------|
|                                                                 |        | Excelente | Bom | Mediano | Ruim | Sem Informações | Não regulado pela Arce |
| Índice de Atendimento Urbano de Água (%)                        | IA02   | 0         | 9   | 103     | 40   | 0               | 32                     |
| Acessibilidade Econômica (%)                                    | IA03   | 1         | 11  | 102     | 38   | 0               | 32                     |
| Índice de Hidrometração (%)                                     | IA04   | 152       | 0   | 0       | 0    | 0               | 32                     |
| Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (%) | IA06   | 15        | 86  | 47      | 4    | 0               | 32                     |
| Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão (%)    | IA07   | 141       | 8   | 2       | 1    | 0               | 32                     |
| Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão (%)          | IA08   | 36        | 11  | 17      | 88   | 0               | 32                     |
| Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)                | IA09   | 0         | 0   | 0       | 152  | 0               | 32                     |
| Índice de Perdas Faturamento (%)                                | IA11   | 91        | 33  | 18      | 10   | 0               | 32                     |
| Índice de Perdas por Ligação (l/dia/lig.)                       | IA16   | 118       | 22  | 11      | 1    | 0               | 32                     |
| Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)                      | IE02   | 0         | 0   | 2       | 72   | 78              | 32                     |
| Acessibilidade Econômica (%)                                    | IE03   | 0         | 12  | 56      | 6    | 78              | 32                     |
| Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)                | IE04   | 3         | 9   | 11      | 51   | 78              | 32                     |

Assim como na Carta de Desempenho, esta avaliação estadual pode ser realizada de forma evolutiva para cada um dos indicadores, abrangendo um determinado período (Figura 9). Por esta figura, é claramente perceptível que, no período 2014-2019, houve redução no indicador IA02 (Índice de Atendimento Urbano de Água %) e estagnação do indicador IE02 (Índice de Atendimento Urbano de Esgoto %), sinalizando que os investimentos realizados foram insuficientes para acompanhar o crescimento vegetativo da população.

**Figura 9.** Evolução dos indicadores IA02 e IE02 no período 2014-2019.



# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## Outros resultados

### Resíduos sólidos

A política de resíduos sólidos do Estado do Ceará, estabelecida na lei nº 16.032/2016, em consonância com a Lei de Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico (lei nº 11.445/2007) e com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (lei nº 12.305/2010), estabeleceu a obrigação da regulação e fiscalização dessa componente do saneamento básico. Ademais, a lei nº 14.026/2020, que alterou a lei nº 11.445/2007, ratificou no art. 8º, § 5º, que o titular dos serviços públicos de saneamento básico deverá definir a entidade responsável pela regulação e fiscalização desses serviços, independentemente da modalidade de sua prestação.

Portanto, como ente regulador, a Arce tem participado de várias atividades no sentido de contribuir para a construção das políticas públicas da componente resíduos sólidos no Estado do Ceará e se credenciar junto aos consórcios de manejo de resíduos sólidos, como futuro regulador das infraestruturas.

Os esforços têm se concentrado na criação de uma ambiência para a regulação dos serviços a serem prestados no âmbito do Consórcio de Gestão Integrada de Resíduos da Região Metropolitana de Sobral (CGIRS-RMS), de Limoeiro do Norte (CGIRS-VJ) e do Consórcio Comares-Cariri. Também constou como ação neste componente a participação no Termo de Cooperação Técnica – Combustível Derivado de Resíduos (CDR), no Projeto Regulares e na realização de pesquisa sobre os consórcios de resíduos no Estado do Ceará.

- **CGIRS/RMS:** Trata-se do único consórcio cuja infraestrutura (central de tratamento de resíduos e estações de transbordo) entrou em operação piloto em outubro de 2020. Em agosto de 2020, o CGIRS/RMS e a Arce assinaram Acordo de Cooperação Técnica – ACT CV/PRJ/002/2020, a fim de criar instrumentos para a regulação da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos. Dentre as atividades previstas no referido acordo, há a elaboração de minutas de normas de regulação para a adequada prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos. Entre as atividades realizadas no âmbito do ACT, registra-se reunião com a Secretaria Executiva do CGIRS/RMS, participação na Assembleia Geral e Ordinária para tratar da regulação dos serviços prestados pelos consórcios e proposta de resolução sobre as condições da prestação e indicadores técnico-operacionais.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

- **CGIRS/VJ:** Referido consórcio está com suas obras de infraestrutura suspensas. Foi realizada, em 2020, reunião com o consórcio e o IFCE, para apoio na elaboração do TR do plano de comunicação; elaborado parecer sobre a contratação de estudos para as CMRs pelo consórcio; discutida versão preliminar do APP DataGirs; apresentados os impactos do novo marco regulatório em Assembleia Geral; realizada reunião presencial com a futura presidência do consórcio para discussão do planejamento para 2021;
- **Comares-Cariri:** Ao longo de 2020, foram desenvolvidos estudos para modelagem de uma concessão para as etapas de manejo de resíduos sólidos no âmbito do programa de estruturação de parcerias público-privadas do Governo Federal, contando com apoio do Governo do Estado. Entre as ações, destaca-se participação de reunião com a Caixa, MDR e SCidades sobre o projeto Regulares no Cariri, em Fortaleza, em Juazeiro e no Crato com o consórcio; reunião entre Arce e consultoria da Caixa, para discussão da minuta de convênio; reuniões com SCidades/Seplag/Caixa para análise de projeto de engenharia e rota tecnológica do consórcio; elaboração de pareceres enviados à Seplag; reuniões com Caixa e ME para tratar das pendências da Arce relacionadas ao Comares; análise dos estudos de engenharia, edital e contratos da modelagem da Caixa; apresentação das análises na Seplag, com participação da SCidades e Seinfra; participação em reunião do GTP/Seplag para discussão sobre o estudo da consultoria.
- **Projeto Regulares:** Trata-se de projeto coordenado pelo Governo Federal, objetivando definir um modelo de regulação para o manejo de resíduos sólidos no país. No âmbito da participação da Arce, foram analisados e revisados os produtos de consultoria (P4 e P5) contratada pelo Governo Federal; revisadas fichas síntese dos produtos do Projeto Regulares em conjunto com outras agências reguladoras (ADASA, ARESPCJ, ARSESP etc); e houve participação no curso de encerramento do Projeto Regulares, promovido pelo MDR.
- **Execução do Termo de Cooperação Técnica – Combustível Derivado de Resíduos (CDR):** Referido acordo tem como objeto a construção

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

de incentivos para aplicação do CDR no Estado do Ceará, coordenado pela SCidades. Em 2020, a Arce participou da revisão do plano de Trabalho do acordo e do questionário para as cimenteiras, encaminhando-os para a SCidades, bem como reunião com o comitê CDR.

Além das ações citadas, a Arce realizou pesquisa sobre os consórcios públicos de resíduos no Estado do Ceará, lançada em evento transmitido pela TV Assembleia. O estudo trouxe importantes contribuições para o desenvolvimento dos consórcios.

## Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB)

No ano de 2020, em virtude da pandemia, não houve acompanhamento dos PMSB. Contudo, em relação à elaboração dos planos, a Arce contribuiu com a SCidades na revisão dos planos apoiados por esta secretaria, além dos planos feitos por equipes da Cagece. Destaque para a elaboração de pareceres técnicos sobre os PMSB's de Maracanaú e Baturité, participação nas audiências públicas para discussão das minutas, elaboração de pareceres técnicos (1ª e 2ª revisões) dos PMSB's de Russas, Jaguaratama, Quixeré e Tabuleiro do Norte, além de reunião com a consultoria responsável por esses planos, contratadas no âmbito do programa BID/SCidades.

## Regulação econômica

No exercício de suas atribuições regulatórias sobre os elementos de natureza econômica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Estado do Ceará, notadamente, no que se refere a tarifas e outros preços cobrados pela Cagece, a Arce implementou ações voltadas para a consolidação de mecanismos técnicos e transparentes aplicáveis à definição dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, com base, especialmente, na lei complementar estadual nº 162/2016.

Contudo, as atividades de regulação tarifária foram também impactadas pelos efeitos econômicos da pandemia gerada pelo coronavírus (SARS-COV2). A suspensão das atividades produtivas de largas parcelas da economia do Estado implicou severa redução na capacidade financeira dos usuários e prestadores dos serviços públicos regulados.

No âmbito de atuação da Arce, cita-se a edição da lei estadual nº 17.196/2020, que, em razão da pandemia, isentou os usuários de baixa renda dos serviços de água e esgoto nos

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

municípios onde a referida atividade é prestada pela Cagece. Porém, referida lei determinou que os valores das contas pagas fossem compensados com recursos da tarifa de contingência, o que ocasionou a suspensão dos investimentos autorizados para o setor.

A cobrança de tarifa de contingência, pela Cagece, aos usuários do serviço, foi autorizada pela Resolução Arce nº 201/2015. A Arce realiza o acompanhamento e o controle periódico das receitas arrecadadas, dos projetos de aplicação dos recursos e da prestação de contas dos gastos com as ações de combate às perdas de água e de segurança hídrica executados pela Cagece.

Também no contexto da pandemia, atenta à realidade socioeconômica de 2020, a Agência publicou a Resolução ARCE nº 271/2020, postergando, para dezembro desse ano, os efeitos financeiros do reajuste e da revisão ordinária das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

No intuito de aprimorar os mecanismos de regulação econômico-tarifária sobre o setor regulado, bem como fortalecer os princípios constitucionais da transparência e da legalidade, foi expedida a Resolução Arce nº 274/2020, dispondo sobre a metodologia e os procedimentos para a realização de revisões tarifárias e de reajustes anuais dos serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgotos.

O reajuste da tarifa cobrada para os serviços de água e esgoto operados pela Cagece foi aprovado no mês de novembro/2020, em conformidade com os preceitos da Resolução Arce nº 259/2019. O reajuste autorizado foi de 12,25%.

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

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

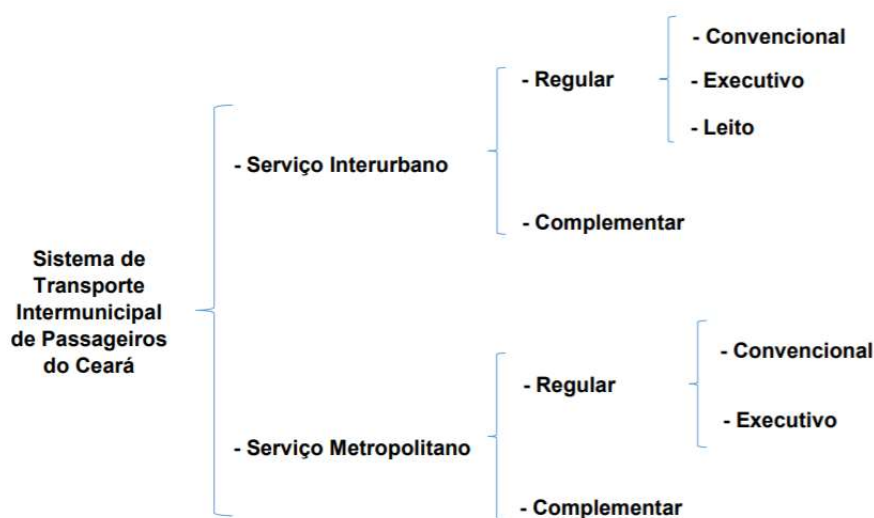
O transporte rodoviário intermunicipal de passageiros é um serviço público de titularidade do Estado do Ceará, cuja prestação tem sido outorgada à iniciativa privada desde seus primórdios, por não se tratar de um monopólio natural e por demandar baixos investimentos

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

de capital, dado que a infraestrutura viária e de terminais é disponibilizada pelo poder público. Mesmo delegando a operação do serviço, o Estado continuou centralizando as funções de poder concedente, gestor e regulador dos serviços.

O setor de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Ceará divide-se em dois serviços independentes – o metropolitano e o interurbano – em cada um deles havendo as figuras do regular (operado por ônibus) e regular complementar (operado por vans, micro-ônibus e/ou mini ônibus). A Figura 10 contém um diagrama explicitando a composição do sistema, inclusive os serviços convencional, executivo e leito.

**Figura 10.** Composição do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Ceará



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

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

## Metropolitano

- Serviço Regular Metropolitano Convencional: transporte de passageiros realizado com ônibus, com características fixadas pelo poder concedente, entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza, ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente;
- Serviço Regular Metropolitano Executivo: serviço regular metropolitano realizado em ônibus com ar-condicionado, número reduzido de paradas e passageiros somente sentados;
- Serviço Regular Metropolitano Complementar: transporte de passageiros realizado com mini ônibus, micro-ônibus, Veículo Utilitário de Passageiro (VUP) ou Veículo Utilitário Misto (VUM), com características fixadas pelo poder concedente, entre os municípios da Região Metropolitana de Fortaleza ou entre municípios vizinhos quaisquer quando a linha atravessar região com elevada densidade populacional, a critério do poder concedente.

## Interurbano

- Serviço Regular Interurbano Convencional: transporte de passageiros entre dois ou mais municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com ônibus com características fixadas pelo poder concedente;
- Serviço Regular Interurbano Executivo: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, passageiros somente sentados e realizado em ônibus com ar-condicionado, poltronas reclináveis com encosto de pernas e banheiro com sanitário;
- Serviço Regular Interurbano Leito: serviço regular interurbano prestado com um número reduzido de paradas, realizado com ônibus dotado de poltrona reclinável tipo leito com encosto de pernas, ar-condicionado e banheiro com sanitário;
- Serviço Regular Interurbano Complementar: transporte de passageiros entre dois ou mais municípios do Estado do Ceará, situando-se, pelo menos um deles, fora da Região Metropolitana de Fortaleza, e realizado com mini ônibus, micro-ônibus, Veículo Utilitário de Passageiros (VUP) ou Veículo Utilitário Misto (VUM), com características fixadas pelo poder concedente.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

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

A regulação técnica dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros teve seus custos específicos previstos nas ações orçamentárias 20.214 e 10.537, detalhadas nos Quadros 6 e 7 a seguir apresentados. A primeira ação, voltada a custos específicos de fiscalização. A segunda, à avaliação do serviço prestado.

**Quadro 6.** Indicadores da iniciativa 252.1.01

|                         |                                                                                                                             |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iniciativa</b>       | <b>252.1.01 – Promoção da regulação técnica dos serviços públicos delegados de transporte intermunicipal de passageiros</b> |
| PRODUTO                 | Fiscalização realizada                                                                                                      |
| PROGRAMADO              | 2                                                                                                                           |
| REALIZADO               | 1                                                                                                                           |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | 50%                                                                                                                         |
| VALOR ORÇADO            | 2.000                                                                                                                       |
| VALOR EXECUTADO         | 0                                                                                                                           |
| EXECUÇÃO PERCENTUAL     | 0%                                                                                                                          |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA       | 20214 – Regulação Técnica dos Serviços de Transporte Intermunicipal de Passageiros                                          |

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Em 2020, foi realizada uma fiscalização indireta sobre a concessionária do lote 5, de forma a subsidiar a renovação ou não de seu contrato de concessão, bem como a necessidade de decretação de caducidade dado que a empresa apresentava diversos problemas. Ao final do relatório, sugeriu-se a não renovação de seu contrato. Não houve motivação para outra fiscalização do mesmo tipo e porte e, em função da decretação do estado de emergência em saúde e a consequente suspensão dos serviços em alguns momentos, as fiscalizações diretas programadas foram suspensas, estando em execução apenas fiscalizações indiretas. Não houve custo direto associado à fiscalização, razão por que não houve execução orçamentária.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 7.** Indicadores da iniciativa 252.1.01

|                         |                                                                                                                                |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iniciativa</b>       | <b>252.1.01 - Assistência técnica e estudos regulatórios do serviço de transporte rodoviário e metroviário de passageiros.</b> |
| PRODUTO                 | Avaliação realizada                                                                                                            |
| PROGRAMADO              | 1                                                                                                                              |
| REALIZADO               | 0                                                                                                                              |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | 0%                                                                                                                             |
| VALOR ORÇADO            | 187.600                                                                                                                        |
| VALOR EXECUTADO         | 0                                                                                                                              |
| EXECUÇÃO PERCENTUAL     | 0%                                                                                                                             |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA       | 10537 - Avaliação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros                                            |

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

O decreto estadual nº 29.687/2009 estabelece que a Arce deve apurar o Índice de Desempenho Operacional (IDO) anualmente. O objetivo é avaliar de forma quantitativa e qualitativa o desempenho dos serviços prestados no Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros - STIP, devendo traduzir o acompanhamento de forma direta e continuada das condições de prestação do serviço. Para tanto, a Arce desenvolveu método (Resolução Arce nº 254/2019) que contempla uma série de aspectos, gerando, por fim, uma nota de desempenho para as transportadoras. Esse método foi aplicado em 2019, mas não foi aplicado em 2020 por demandar a contratação de empresa de pesquisa. Devido à pandemia e aos contingenciamentos de recursos, a Arce ficou impedida de contratar, apesar de ter elaborado minutas de editais para tanto.

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

Algumas das ações com custos orçamentários associados, voltadas à gestão dos serviços, mantiveram-se com execução realizada em parceria com o Detran, especialmente em razão do limite do quadro de pessoal da Arce para execução integral das ações. Foi o caso da iniciativa relacionada à expansão do acesso de passageiros a estrutura adequada de transporte intermunicipal (iniciativa 343.1.18), que tinha por entrega a construção e a ampliação de terminais rodoviários, bem como da iniciativa voltada à promoção da gestão dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros (iniciativa 343.1.22), vinculada à realização de fiscalizações diretas.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Verificou-se a conclusão de obra de ampliação do terminal rodoviário do município de Campos Sales e a execução parcial de obra no terminal rodoviário de Senador Pompeu (34%). Em relação a novos terminais construídos, ao final de 2020, encontrava-se em estágio de 36% de execução o terminal rodoviário do município de Icó, 19% o de Itarema e 8% o de Granja. No tocante às fiscalizações diretas, realizadas em parceria por meio de convênio entre Arce e Detran, foram realizadas 5.902 blitz de fiscalização de transportes no Estado do Ceará. Como resultado dessas fiscalizações, foram gerados 3.680 autos de infração, tendo sido apresentada defesa prévia para 33% deles. Foram julgadas pela Arce em 2020, por meio do seu Núcleo de Julgamento de Infrações (NJI), 94% das defesas apresentadas, o que corresponde a um total de 1.189 relatórios de julgamento.

Ainda no âmbito da gestão dos serviços de transporte, couberam diretamente à Arce as entregas relacionadas a outorgas concedidas, porém sem programação de entrega para o exercício 2020.

Considera-se outorga concedida a transferência da execução dos serviços públicos de transporte intermunicipal de passageiros – por outorga ou delegação – a terceiros após realização de procedimentos licitatórios. As entregas (outorgas concedidas) serão contabilizadas pela quantidade de contratos assinados com concessionários/permissionários. No ano de 2020, foram elaborados estudos que resultaram em 4 minutas de editais de concessão. Foram realizadas audiências públicas e diversas reuniões técnicas. Uma das licitações foi ainda publicada em 2020, porém resultou deserta, inviabilizando contratações. Os demais editais serão publicados ao longo de 2021.

Também associado à gestão dos serviços regular, regular complementar e fretamento, porém sem produto vinculado no PPA, registra-se que a Arce recebeu e tratou, em 2020, mais de 4 mil pedidos/processos versando principalmente sobre mudanças na oferta de transporte (itinerário, frequências e horários), renovação e registro de cooperados, empresas e veículos.

## Outros resultados

Além das atividades previstas no PPA, devido ao cenário atípico vivido em 2020, houve uma série de alterações ao marco legal de transporte, algumas temporárias outras permanentes.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Referidas alterações se materializaram na forma de projetos de lei, decretos e resoluções que foram elaborados diretamente ou com a contribuição da Arce.

O ano de 2020 foi bastante desafiador para toda a sociedade com o acometimento do quadro de pandemia, principalmente a partir de março de 2020 no Ceará. Um dos impactos do quadro pandêmico sobre o sistema de transporte intermunicipal foi o de insolvência financeira dos operadores causada pelo avanço da doença e pelas medidas restritivas de circulação de pessoas, tomadas com o intuito de reduzir a proliferação do vírus.

Diante disso, o Estado do Ceará promulgou a lei complementar nº 219/2020, que autorizou o poder executivo estadual a conceder subsídio a concessionários e permissionários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado. A operacionalização desse subsídio ficou sob a responsabilidade da Arce, que editou as Resoluções nº 273, definindo os valores a título de subsídio, e nº 277, dispondo sobre regras e procedimentos para a composição da prestação de contas contábil-financeira dos gastos realizados com os subsídios transferidos. Diante desse cenário, o Conselho Diretor da Arce editou ainda a Resolução nº 281/2020, adiando a realização de revisões, ordinárias e/ou extraordinárias, das tarifas dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará para os anos subsequentes.

A regulação econômico-tarifária destina-se, em última análise, a contribuir para a definição de forma técnica e transparente dos preços a serem praticados pelos prestadores dos serviços públicos, com a adoção sistemática do princípio da modicidade tarifária. Sendo assim e diante do cenário acima apresentado, no ano de 2020, a regulação econômico-tarifária focou na realização do cálculo de índices de reajustes tarifários, com base nos instrumentos contratuais vigentes, e na realização de estudos econômicos-tarifários para acompanhar o cenário econômico do setor, visando acumular informações para futuros ajustes tarifários/regulatórios.

Como principal resultado dessa atividade regulatória no setor de transporte intermunicipal no Estado do Ceará no ano de 2020, os Índices de Reajuste Tarifários (IRT) calculados no corrente ano ficaram abaixo do Índice de Referência para a Inflação, no caso, o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), em todos os casos, conforme se observa abaixo:

- Serviço Interurbano Regular: IRT = -0,18% | IPCA = 2,31%;

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

- Serviço Interurbano Regular Complementar: IRT = -0,18% | IPCA = 2,31%;
- Serviço Metropolitano Regular: IRT = 3,99% | IPCA = 5,97%.

## 2.3 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE GÁS CANALIZADO

No ano de 2020, tomando como referência o mês de novembro, a oferta de gás natural no Brasil ficou em média 74,58 milhões de m<sup>3</sup>/dia, correspondendo a 27,8% da regaseificação de gás natural liquefeito (GNL), 22,4% do gás boliviano e 49,8% de oferta nacional. A produção nacional registrou uma média de 127,49 milhões de m<sup>3</sup>/dia, um aumento menor que 1% comparativamente ao ano 2019. O segmento industrial, termelétrico e de GNV foram responsáveis por aproximadamente 70% da demanda de gás no país. O parque térmico a gás natural é composto por 39 usinas, registrando um consumo médio de 24,43 milhões de m<sup>3</sup>/dia de gás natural, equivalente à geração de energia de 35,09 mil GWh, no período em análise<sup>5</sup>.

A concessão para explorar os serviços locais de distribuição de gás canalizado no Estado do Ceará foi atribuída à Companhia de Gás do Ceará (Cegás) pelo prazo de 50 (cinquenta) anos. Referido serviço é realizado pela concessionária no sistema de distribuição que fornece gás canalizado aos municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú, Pacajus, Horizonte, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante (Pecém), Eusébio e Aracati. Compete à Arce regular os serviços locais de distribuição de gás canalizado realizados pela Cegás.

A maior parte do suprimento de gás à Cegás tem como fonte o GNL, localizado nos terminais do Pecém, da Bahia e de Sergipe. O biometano oriundo da purificação do biogás originado nos resíduos sólidos urbanos do Aterro Sanitário Metropolitano Oeste de Caucaia responde por aproximadamente 13% do volume de gás comercializado pela concessionária cearense.

A demanda média de gás natural, no ano de 2020 no Estado do Ceará, foi de 0,600 milhões de m<sup>3</sup>/dia para os seguimentos térmicos e não térmicos, enquanto no ano de 2019, foi registrada uma média de 1,207 milhões de m<sup>3</sup>/dia, representando uma queda considerável no volume de gás distribuído. Tal fato pode ser explicado pelas medidas restritivas sociais adotadas no Estado devido à pandemia de Covid-19. Dentre as distribuidoras estaduais da Região Nordeste, a Cegás é a quarta em volume de gás distribuído.

---

<sup>5</sup> Boletim mensal de acompanhamento da indústria de gás natural – edição Nº 165 – MME.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

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

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

A regulação técnica do serviço de gás canalizado teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 20.213, sem execução durante o período sob análise, conforme apresentado no Quadro 8.

**Quadro 8.** Indicadores da iniciativa 252.1.03

| Iniciativa              | 252.1.03 – Regulação técnica do serviço de gás canalizado              |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| PRODUTO                 | Fiscalização realizada                                                 |
| PROGRAMADO              | 2                                                                      |
| REALIZADO               | 2                                                                      |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | 100%                                                                   |
| VALOR ORÇADO            | 1.000                                                                  |
| VALOR EXECUTADO         | 0                                                                      |
| EXECUÇÃO PERCENTUAL     | 0%                                                                     |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA       | 20213 – Regulação Técnica do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado |

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

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

- Etapa 1 - planejamento, organização e solicitação de informações à concessionária;
- Etapa 2 - análise da documentação enviada e elaboração do respectivo roteiro de fiscalização (*checklist*);
- Etapa 3 - reunião e visitas técnicas de campo;
- Etapa 4 - elaboração do Termo de Notificação e Relatório de Fiscalização.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

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

As fiscalizações programadas da Arce em 2020 foram realizadas com o objetivo de aferir o cumprimento, por parte da Cegás, do contrato de concessão e dos demais procedimentos normativos vigentes.

Referente às ações de fiscalização 01/2020 e 02/2020, foram emitidos, respectivamente, os Termos de Notificação TN/CEE/0005/2020 e TN/CEE/0006/2020. Nas fiscalizações, foram identificadas irregularidades que originaram não conformidades e determinações que têm como objetivo a correção das inconformidades constatadas.

A primeira ação de fiscalização de 2020 foi realizada no período de abril a junho, a partir de 10 constatações – constantes no Relatório de Fiscalização RF/CEE/0010/2020 – que originou 1 não conformidade e 6 determinações.

Referida ação foi realizada em duas etapas, consistindo a primeira na avaliação de documentos requeridos à concessionária e a segunda, em reunião técnica na sede administrativa da Cegás.

Importante ressaltar alguns pontos desta ação de fiscalização, como o acompanhamento da construção do gasoduto de distribuição do gás biometano, que compreende aproximadamente 23 km a interligar o Aterro Sanitário Municipal Oeste de Caucaia à unidade usuária da empresa Cerbrás; a fase inicial de apuração do indicador de segurança Concentração de Odorante do Gás (COG); o acompanhamento dos procedimentos das equipes de atendimento às ocorrências de emergência; o monitoramento das ações realizadas para a instalação de instrumentos eletrônicos nas unidades usuárias para correção do volume de gás medido nas condições de entrega para as condições padrão de medição e faturamento; e o acompanhamento de incidentes ocorridos na rede de distribuição de gás canalizado provocados por execução de obras relacionados a outros serviços.

A segunda ação de fiscalização foi realizada no período de outubro a dezembro e objetivou, além da verificação de itens habituais, a verificação dos serviços de movimentação de gás estabelecidos em contrato entre a Refinaria Lubrificantes e Derivados do Nordeste (LUBNOR) e a Cegás.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Assim como a primeira, esta ação foi também realizada em duas etapas, consistindo a primeira na análise e avaliação documental da Cegás e a segunda, em reunião técnica na sede administrativa da Companhia para esclarecimento de assuntos relacionados com os serviços de distribuição de gás canalizado. Esta ação de fiscalização analisou um total de 12 itens, sendo registradas, no Relatório de Fiscalização, 4 não conformidades, 4 determinações e 2 recomendações. Foram constatados indícios de irregularidades no monitoramento da pressão da rede de distribuição, no monitoramento do indicador de Características Físico-Químicas do gás (CFQ) e no tempo de atendimento de emergência da concessionária.

Dos itens analisados, constatou-se que dentre 325 pedidos de novas ligações, 69 foram classificados como sem viabilidade, devido aos parâmetros de retorno de investimento utilizados atualmente pela Cegás.

## Outros resultados

No ano de 2020, a Companhia de Gás do Ceará (Cegás) atendeu a uma base de clientes constituída por 22.482 usuários do serviço de gás canalizado regulado pela Arce nos segmentos residencial (21.777), comercial (511), industrial (126), cogeração (8), automotivo (59) e térmico (1).

Destaca-se que o ano de 2020 foi marcado pela crise sanitária decorrente da pandemia da Covid-19, declarada em março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde, razão pela qual houve um impacto econômico que alterou o cenário de fornecimento do gás no Estado do Ceará. Diante do cenário apresentado, o faturamento efetivo de 218.648.596 m<sup>3</sup> (duzentos e dezoito milhões, seiscentos e quarenta e oito mil, quinhentos e noventa e seis metros cúbicos) em 2020 correspondeu a uma redução de 50,36% em relação ao volume faturado em 2019 (440.523.166m<sup>3</sup>).

**Quadro 9.** Faturamento de Gás natural por segmento de consumo (2020)

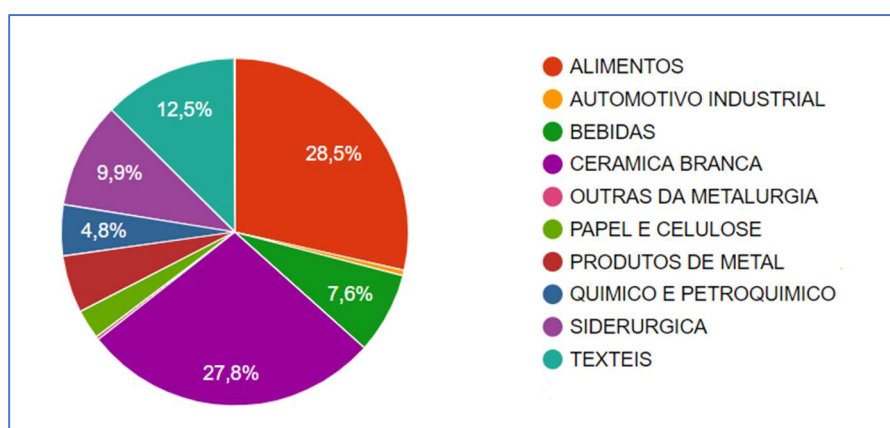
| SEGMENTO     | VOLUME FATURADO (m3) | PARTICIPAÇÃO(%) |
|--------------|----------------------|-----------------|
| Industrial   | 104.288.238          | 47,70%          |
| Cogeração    | 2.602.668            | 1,19%           |
| Automotivo   | 61.980.710           | 28,35%          |
| Comercial    | 2.668.984            | 1,22%           |
| Residencial  | 1.906.830            | 0,87%           |
| Térmico      | 45.201.166           | 20,67%          |
| <b>TOTAL</b> | <b>218.648.596</b>   | <b>100%</b>     |

Fonte: Cegás.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

A Figura 11 evidencia a distribuição do consumo pelos diferentes segmentos da atividade, restando dela evidente a predominância do consumo nas atividades ligadas a siderurgia e alimentos, responsáveis por mais da metade do total consumido.

**Figura 11.** Consumo por segmento de atividade



Fonte: Cegás

De acordo com informações prestadas pela concessionária, o impacto econômico causado pela pandemia da Covid-19 resultou na diminuição do volume de gás faturado no ano de 2020, o que ocasiona um cenário de incerteza para o ano de 2021 em virtude da continuidade da crise sanitária ainda no ano corrente.

No que se refere à regulação econômico-tarifária do gás natural, cumpre ressaltar que a Arce realizou, ao longo do biênio 2019-2020, duas revisões ordinárias anuais do valor da margem bruta da Cegás, resultando numa redução da ordem de 23,53% (de R\$ 0,3760/m<sup>3</sup> para R\$ 0,2875/m<sup>3</sup>) em 2019, seguida por um acréscimo de aproximadamente 80,55% (de R\$ 0,2875/m<sup>3</sup> para R\$ 0,5191/m<sup>3</sup>) em 2020.

No âmbito dessas análises, foram elaboradas as Notas Técnicas CET/006/2019 e CET/001/2020, ambas apresentadas à sociedade em audiência pública (modalidade presencial e intercâmbio documental) com o propósito de obter contribuições para a manifestação final da Arce. Cabe salientar que tais procedimentos reforçam o compromisso da Agência com a transparência (*accountability*) das decisões do ente regulador.

A elevação da margem bruta no ano de 2019 deu-se, principalmente, em razão do

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

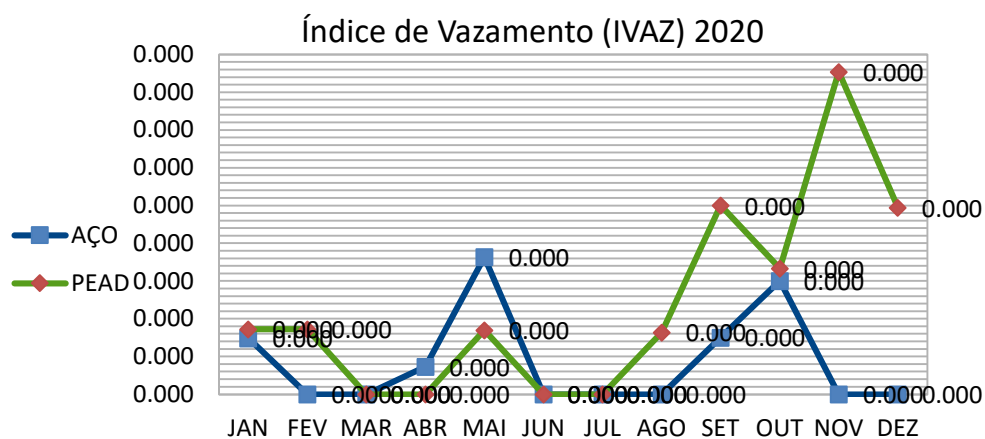
incremento do volume de gás a ser faturado em 2019, visto o restabelecimento do fornecimento para a Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. O referido fornecimento causa impacto direto no valor da margem bruta calculada pela Arce a partir da aplicação dos instrumentos jurídicos em vigor (Contrato de Concessão, de 30/12/93, Primeiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, de 01/03/04, Resolução Arce nº 123, de 07/01/10, e Arce nº 163, de 25/10/12). Tendo em vista que a margem bruta recomendada pelo regulador em 2019 (R\$ 0,2875/m<sup>3</sup>) correspondia a aproximadamente 20% (vinte por cento) do valor da tarifa média então praticada, tal redução na margem bruta em 2019 implicou um decréscimo de cerca de 5,53% (cinco inteiros e cinquenta e três por cento) no valor da tarifa média para o usuário.

Em 2020, o aumento da margem bruta teve como principal causa a redução do volume de gás a ser faturado nesse ano, em razão do impacto econômico provocado pela pandemia, conforme já exposto, e pela interrupção de fornecimento para a Central Geradora Termelétrica Fortaleza S.A. Considerando esse cenário, a Arce promulgou a Resolução nº 271, de 16 de julho de 2020, adiando os efeitos financeiros da revisão do gás canalizado para o dia primeiro do mês de dezembro de 2020.

Foi ainda realizado o acompanhamento dos indicadores de desempenho da Cegás, tendo como objetivo demonstrar a eficiência da concessionária na prestação dos serviços prestados. O estudo de análise dos indicadores é realizado permanentemente através da coleta e apuração executada pela Cegás. Com esse monitoramento, que compreende 13 indicadores, podem ser identificadas desde variações no prazo de atendimento de novas ligações, no sistema de segurança que envolve a rede de dutos, como também na qualidade do gás fornecido aos usuários. Nos gráficos que seguem, serão apresentados 2 dos principais indicadores apurados no ano de 2020.

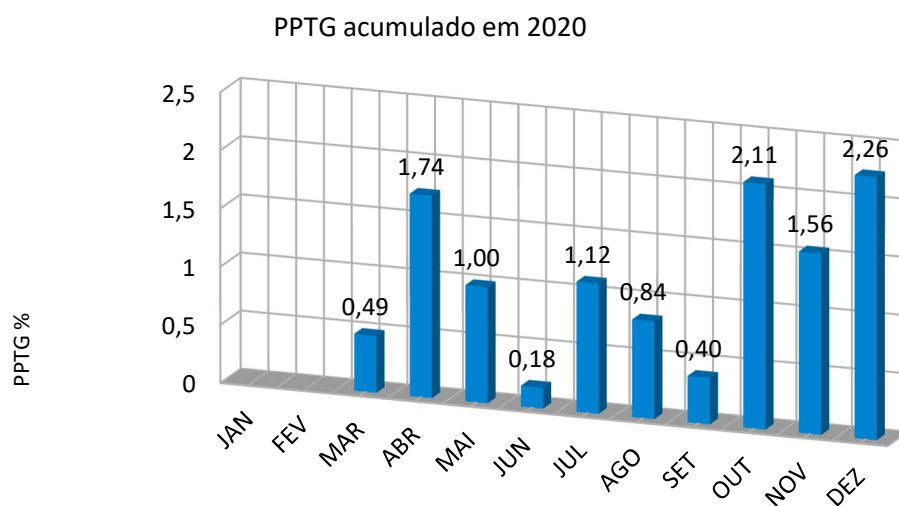
# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Gráfico 1.** Acompanhamento do Índice de Vazamento (IVAZ)



Fonte: Cegás (2020).

**Gráfico 2.** Porcentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG)



Fonte: Cegás (2020).

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Além das atividades anteriormente destacadas, a Arce procedeu à realização das seguintes ações regulatórias, no âmbito do setor de distribuição de gás canalizado:

- Análise da regulação de Sistemas Isolados de Distribuição de Gás Canalizado para viabilidade econômico-financeira do projeto GNC Cariri (Gás Natural Comprimido);
- Alteração da Resolução Arce nº 88/2007;
- Alteração da Resolução Arce nº 60/2005;
- Análise do Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;
- Análise sobre a inclusão do gás biometano como nova fonte supridora da concessionária;
- Aplicação de multa no valor de R\$144.316,75, conforme processo PVIR/CEE/0001/2020, decorrente da Ação de Fiscalização nº 02/2017.

## 2.4 ATUAÇÃO DA ARCE NO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA

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

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

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

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

A regulação técnica dos serviços de energia elétrica teve seus custos específicos

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

previstos na ação orçamentária 20.215, com execução de 0,48% durante o período sob análise, conforme apresentado no Quadro 10.

**Quadro 10.** Indicadores da iniciativa 252.1.04

|                         |                                                                                                         |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Iniciativa</b>       | <b>252.1.04 - Regulação técnica dos serviços públicos de distribuição e geração de energia elétrica</b> |
| PRODUTO                 | Fiscalização realizada                                                                                  |
| PROGRAMADO              | 29                                                                                                      |
| REALIZADO               | 52                                                                                                      |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | 179%                                                                                                    |
| VALOR ORÇADO            | 51.556                                                                                                  |
| VALOR EXECUTADO         | 249                                                                                                     |
| EXECUÇÃO PERCENTUAL     | 0,48%                                                                                                   |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA       | 20215 - Regulação Técnica dos Serviços Públicos de Distribuição e Geração de Energia Elétrica           |

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Apesar da baixa execução em termos de custos específicos, observa-se que a meta física foi superior à programada tendo sido realizadas ações relacionadas à área de geração de energia elétrica e à área de distribuição, conforme será apresentado nos itens que seguem. Registre-se que o cômputo das entregas inclui a contagem de toda a produção técnica relacionada à ação de fiscalização, tais como relatórios, pareceres, exposição de motivos, notas técnicas, dentre outros.

## Geração de energia elétrica

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

É conveniente destacar que, em concordância com a lei nº 9.427, de 23 de dezembro de 1996 (Lei de Criação da Aneel), não podem ser descentralizados – às agências estaduais conveniadas que executam atividades complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de geração de energia elétrica – os serviços de interesse do sistema elétrico interligado e também de transmissão de energia elétrica integrantes da rede básica.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Segundo a Resolução Normativa da Aneel nº 425, de 1º de fevereiro de 2011, as instalações de geração de energia elétrica de interesse do sistema elétrico interligado são aquelas com potência instalada superior a 200 MW, que não possuam Contrato de Prestação de Serviços Ancilares (CPSA) assinado com o Operador Nacional do Sistema (ONS) e, no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como "fio d'água".

Mediante autorização específica concedida pela Aneel, empreendedores habilitados recebem permissão para estabelecer centrais geradoras de energia e realizar a comercialização dessa energia produzida nos ambientes de contratação livre e regulado. A relação das usinas em operação e em implantação pode ser conhecida por meio da página institucional da Aneel, no Banco de Informações de Geração.

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

## Metodologia de fiscalização

A metodologia de fiscalização dos empreendimentos de geração de energia elétrica estabelece a realização das fiscalizações em três níveis complementares e subsequentes. A primeira etapa, chamada de Monitoramento, é realizada a partir de indicadores estruturados dos empreendimentos eólicos, definidos e apurados com base em informações obtidas dos agentes, de instituições setoriais e de fiscalizações anteriores. A segunda etapa, nomeada Ações à Distância, consiste na investigação dos pontos de maior risco técnico-regulatório relativos à conformidade esperada, contando com avaliação de dados adicionais em maior detalhe que os

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

da etapa anterior. Por fim, a Ação de Campo busca evidências das hipóteses geradas durante as etapas anteriores.

O Monitoramento é a etapa mais abrangente do processo e envolve o universo dos agentes de geração de energia. Nesse nível, todos os agentes de geração outorgados são monitorados por meio de indicadores de qualidade e desempenho gerados a partir de dados obtidos por meio de formulários de Auto Declaração, preenchidos pelos próprios agentes, e de bases de dados de outras instituições como o Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), dentre outros. Prestando-se de ferramentas computacionais, é realizada análise de risco regulatório de forma a se identificar os empreendimentos que apresentam risco potencial para determinada avaliação (por exemplo, para a avaliação de usinas em implantação, o monitoramento poderá avaliar quais empreendimentos apresentam baixa viabilidade de implantação e/ou maior risco de atraso na conclusão das obras), entendida também como não conformidade. A Ação à Distância envolve o conjunto de usinas selecionadas por meio da análise de risco realizada na etapa de Monitoramento, em que os empreendimentos foram selecionados e priorizados em face de baixos indicadores observados. Este nível contempla, na própria sede da Aneel ou da Arce, a análise minuciosa dos indicadores e documentos das empresas e empreendimentos, de modo a se promover uma avaliação qualitativa e quantitativa detalhada da usina.

Caso a investigação em segundo nível seja suficiente para apurar a adequação ou inadequação regulatória, os procedimentos e ritos formais da fiscalização podem ser realizados sem a Ação Presencial. Se necessário, o procedimento se estende a uma inspeção *in loco* no empreendimento ou na sede da empresa, quando couber, visando a coleta de informações mais detalhadas e evidências de possíveis problemas para a formalização do processo de fiscalização.

## Campanhas de fiscalização

Em 2020, foram realizadas 7 fiscalizações dos agentes de geração de energia elétrica pela Arce conforme resumo a seguir apresentado:

- Processo PCEE/CEE/0009/2019 – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas eólicas Bons Ventos, Enacel e Canoa Quebrada. Agente autorizado: CPFL Renováveis. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0004/2020,

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

emitido em 27/1/2020.

- Processo PCEE/CEE/0001/2020 – Fiscalização das condições de operação e manutenção da usina termelétrica Maracanaú. Agente autorizado: Maracanaú Geradora de Energia S.A. Relatório de Fiscalização Nº 0002/2020-ARCE-SFG, emitido em 3/2/2020;
- Processo PCEE/CEE/0010/2019 – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas eólicas Buriti, Cajucoco, Coqueiros. Agente autorizado: Energimp S.A. Relatório de Fiscalização nº RF/CEE/0006/2020, emitido em 7/2/2020.
- Processo PCEE/CEE/0003/2020 – Fiscalização das condições de operação e manutenção das usinas termelétricas Aracati, Baturité, Caucaia, Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte e Pecém. Agentes autorizados: Enguia Gen Ce Ltda. Relatório de Fiscalização Nº 0006/2020-ARCE-SFG, emitido em 17/3/2020;
- Processo PCEE/CEE/0004/2020 – Fiscalização do avanço das obras de implantação das usinas fotovoltaicas Lavras 1, Lavras 2, Lavras 3, Lavras 4 e Lavras 5. Agente autorizado: Consórcio Lavras. Nota Técnica Relatório nº NTEC/CEE/0001/2020, emitida em 11/5/2020.
- Processo PCEE/CEE/0005/2020 – Fiscalização do avanço das obras de implantação da Pequena Central Hidrelétrica Castanhão. Agente autorizado: Central Geradora Hidrelétrica Castanhão S.A. Nota Técnica Nº NTEC/CEE/0002/2020, emitida em 9/6/2020.
- Processo PVIR/CEE/0013/2019 – Fiscalização das empresas Cubico Sustainable Investments e Rio Energy quanto ao cumprimento de obrigações normativas pelas usinas eólicas Embuaca, São Jorge, São Cristóvão, Santo Antônio de Pádua EOL e Itarema V. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0012/2020, emitido em 23/11/2020. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0016/2020, emitido em 24/11/2020.

As fiscalizações das condições de operação e manutenção das usinas termelétricas Aracati, Baturité, Caucaia, Crato, Iguatu, Juazeiro do Norte e Pecém (PCEE/CEE/0003/2020) e da Maracanaú Energia (PCEE/CEE/0001/2020) redundaram na abertura dos Processos

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Administrativos Punitivos PCEE/CEE/0006/2020 e PVIR/CEE/0001/2020, respectivamente, com as respectivas emissões dos Autos de Infração Nº 0001/2020-ARCE-SFG e 0002/2020-ARCE-SFG. A penalidade aplicada à Enguia Gen Ce foi mantida pelo Conselho Diretor da Arce (CDR). O recurso da Maracanaú Energia está em análise pelo CDR.

As fiscalizações das usinas eólicas Bons Ventos, Enacel e Canoa Quebrada, Buriti, Cajucoco, Coqueiros, Lavras 1, Lavras 2, Lavras 3, Lavras 4 e Lavras 5 foram encerradas sem a emissão de Notificações aos agentes autorizados, tendo em vista que os objetivos das fiscalizações foram alcançados e por estarem vigentes planos de melhorias desses parques eólicos compromissados junto à Arce.

As fiscalizações das usinas eólicas Embuaca, São Jorge, São Cristóvão, Santo Antônio de Pádua EOL e Itarema V, ao final de 2020, estavam na etapa de análise das manifestações das empresas às notificações apresentadas pela Agência.

A fiscalização da PCH Castanhão resultou na emissão de Termo de Intimação de Penalidade Editalícia.

## Distribuição de energia elétrica

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

Desta forma, são realizadas análises cíclicas do serviço de distribuição, que se constituem em avaliações detalhadas de dados e informações relevantes, como reclamações de consumidores, indicadores de qualidade do serviço e demandas de órgãos externos, resultando em diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço. Uma vez identificadas, as irregularidades são classificadas obedecendo aos critérios de importância, prioridade e risco, definindo atuações preventivas junto ao agente fiscalizado.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Em 2020, foi dado enfoque especial à qualidade do serviço de distribuição, aos procedimentos de leitura e faturamento das unidades consumidoras e aos procedimentos de conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras de expansão ou reforço da rede elétrica de distribuição. Tais análises redundaram na pactuação de planos de resultados específicos, com compromisso da distribuidora de aperfeiçoar os serviços e melhorar os equipamentos e instalações da concessão. As fiscalizações dos citados temas estão consubstanciadas nos processos administrativos PVIR/CEE/0011/2020, PVIR/CEE/0006/2020 e PVIR/CEE/0008/2020 e prosseguirão ao longo de 2021.

Além da temática acima, foram também instauradas fiscalizações com as seguintes problemáticas:

- Processo PCEE/CEE/0006/2019 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto ao procedimento de emissão de faturas. Consumidores reclamam o recebimento de faturas duplicadas. Relatório de Fiscalização Nº 0002/2019-ARCE-SFE, emitido em 06/01/2020.
- Processo PCEE/CEE/0002/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto a qualidade do fornecimento de energia elétrica, especificamente quanto à conformidade dos indicadores coletivos de continuidade, isto é do DEC (Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e do FEC (Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora). Relatório de Fiscalização Nº 0001/2020-ARCE-SFE, emitido em 23/01/2020.
- Avaliação e acompanhamento do plano de ação da Enel Distribuição Ceará acerca da manutenção dos procedimentos essenciais na prestação dos serviços de distribuição para o enfrentamento dos efeitos da incidência do coronavírus (Covid-19).
  - Relatório de avaliação do Plano Covid-19, emitido em 23/4/2020.
  - 1º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 30/04/2020.
  - 2º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 13/05/2020.
  - 3º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 05/06/2020.
  - 4º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 26/06/2020.
  - 5º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/07/2020.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

- 6º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 29/07/2020.
- 7º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/08/2020.
- 8º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 28/08/2020.
- 9º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/09/2020.
- 10º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 30/9/2020.
- 11º relatório de acompanhamento do Plano Covid-19, emitido em 14/10/2020.
- Processo PVIR/CEE/0010/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto à cobrança, pelas usinas de geração, da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (TUSD). Relatório de Fiscalização Nº 0002/25020-ARCE-SFE, emitido em 30/11/2020;
- Processo PVIR/CEE/0004/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto ao cumprimento de determinações e regularização de não conformidades confirmadas em fiscalizações anteriores. Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0017/2020, emitido em 23/10/2020.
- Processo PVIR/CEE/0011/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto à continuidade do serviço de distribuição. Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição Nº RF/CEE/0015/2020, emitido em 15/09/2020.
- Processo PVIR/CEE/0006/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto aos procedimentos de faturamento. Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição Nº RF/CEE/0014/2020, emitido em 16/09/2020.
- Processo PVIR/CEE/0008/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto aos procedimentos de conexão de novas unidades consumidoras com a necessidade de realização de obras de expansão ou reforço da rede elétrica de distribuição. Relatório de Fiscalização – Análise da Distribuição Nº RF/CEE/0016/2020, emitido em 18/09/2020.
- Processo PVIR/CEE/0009/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto à aderência ao módulo 11 (Faturas de energia elétrica e informações suplementares) dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional (PRODIST). Relatório de Fiscalização Nº RF/CEE/0018/2020, emitido em 30/10/2020.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

- Processo PVIR/CEE/0012/2020 – Fiscalização da Enel Distribuição Ceará quanto ao cumprimento de decisões da Aneel contidas nos despachos nº 4.050/2015 e 957.

As fiscalizações da concessionária de distribuição de energia elétrica quanto aos procedimentos de emissão de faturas (PCEE/CEE/0006/2019) e quanto à qualidade do fornecimento de energia elétrica (PCEE/CEE/0002/2020) redundaram na abertura dos Processos Administrativos Punitivos PVIR/CEE/0007/2020 e PVIR/CEE/0005/2020, respectivamente, com a consecutivas emissões dos Autos de Infração nº 0001/2020-ARCE-SFE e 0002/2020-ARCE-SFE. Ambos processos aguardam julgamento do Conselho Diretor da Arce.

A fiscalizações da cobrança da TUSD (PVIR/CEE/0010/2020) e do cumprimento de determinações e regularização de não conformidades (PVIR/CEE/0004/2020) foram arquivadas por terem sido consideradas satisfatórias as alegações registradas nas manifestações da empresa.

Os demais processos fiscalizatórios estão em curso. As ações continuam e podem culminar em abertura de processos administrativos punitivos, caso as irregularidades apontadas sejam confirmadas após a análise do contraditório.

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

A Ouvidoria da Arce figura como principal meio de acesso para os usuários que desejam sugerir, criticar, questionar, reclamar ou mesmo elogiar a Arce ou os serviços públicos por ela regulados. O objetivo fundamental da Ouvidoria é estabelecer um canal de diálogo entre os prestadores de serviços e os seus usuários, de modo a viabilizar a solução de conflitos, procurando sempre pautar sua atuação com base nos princípios da equidade, imparcialidade, independência, agilidade e responsabilidade social, com o intuito de contribuir para a melhoria geral dos serviços públicos regulados.

Outra relevante missão da Ouvidoria da Arce é promover iniciativas que fortaleçam os controles interno e social, favorecendo a prestação de contas à sociedade. Nesse contexto, a Ouvidoria realiza reuniões quadrimestrais com as áreas finalísticas da Agência, elabora relatórios quantitativos e qualitativos, referindo-se a cada área regulada, indicando as solicitações mais frequentes e/ou graves, além de prazos médios de atendimento. A Arce publica o conteúdo desses relatórios no site para que a sociedade acompanhe e tenha o máximo de informação possível.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como telefone gratuito, *internet*, *e-mail*, correspondência, atendimento pessoal, *WhatsApp* e aplicativo. Os atendimentos funcionam de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h, sem interrupção para almoço. Os atendimentos presenciais são realizados na sede da Agência (Av. General Afonso Albuquerque Lima, s/n, Cambéba), no Terminal Rodoviário João Thomé e nas unidades do Programa Vapt-Vupt (Fortaleza, Sobral e Juazeiro do Norte).

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

O atendimento em ouvidoria teve seus custos específicos previstos na ação orçamentária 20.298, sem execução financeira durante o período sob análise, conforme apresentado no Quadro 11.

**Quadro 11.** Indicadores da iniciativa 252.1.07

| Iniciativa              | 252.1.07 – Promoção do atendimento em ouvidoria ao usuário do serviço público delegado e relacionamento com a sociedade |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PRODUTO                 | Atendimento realizado                                                                                                   |
| PROGRAMADO              | 4.216                                                                                                                   |
| REALIZADO               | 6.173                                                                                                                   |
| INDICADOR DE DESEMPENHO | 146%                                                                                                                    |
| VALOR ORÇADO            | 1.000                                                                                                                   |
| VALOR EXECUTADO         | 0                                                                                                                       |
| EXECUÇÃO PERCENTUAL     | 0%                                                                                                                      |
| AÇÃO ORÇAMENTÁRIA       | 20298 – Atendimento em ouvidoria dos usuários dos serviços públicos delegados                                           |

Fonte: SIMA, SIOF e S2GPR.

Entretanto, apesar de não ter sido executado o orçamento inicialmente planejado, verifica-se que não houve prejuízo à execução física, realizada, inclusive, acima da estimativa (146%) durante o período sob análise, totalizando 6.173 usuários atendidos (demandas encerradas) dentre informações, reclamações, denúncias, consultas, elogios e sugestões/críticas.

A situação excepcional de pandemia em nosso Estado naturalmente influenciou no comportamento do usuário do serviço público regulado pela Arce e, por consequência, nos atendimentos e números da Ouvidoria da Arce no decorrer do ano de 2020, apesar de mantidos

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

os mesmos números de antes da pandemia, ou, para algumas áreas, com quantidades mais elevadas do que em anos anteriores.

Na área de energia, com relação ao número de solicitações de informações, verificou-se, com exceção dos meses de outubro e novembro, um retorno gradual da atividade a partir do mês de junho, comparativamente aos números dos dois primeiros meses anteriores à pandemia. Já as reclamações mantiveram uma média constante durante o ano.

No tocante à área de saneamento, o número de solicitações de informações teve um ápice em abril, maio e junho, começando a reduzir a partir do mês de agosto, de forma que, em dezembro, chegou a número semelhante aos meses anteriores à pandemia. Já o número de reclamações teve um elevado aumento nos meses de julho, agosto, setembro e outubro. No entanto, após ações da Ouvidoria da Arce junto à Ouvidoria da Cagece, como, por exemplo, reuniões e envio de e-mails com sugestões e orientações, obteve-se reduções em novembro e dezembro.

Na área de transporte, provavelmente ainda por conta do decreto estadual nº 33.519, de 19 de março de 2020 e prorrogações, o qual interrompeu a operação do serviço de transporte rodoviário intermunicipal e metropolitano de passageiros, regular e complementar, constatarem-se alterações significativas. O número de solicitações de informações dos usuários nos meses de abril, maio, junho, julho, agosto e setembro foi bastante elevado, chegando a aumentar 3.850%, quando comparado à média do primeiro trimestre de 2020. Por outro lado, com o número de reclamações aconteceu o processo inverso, com uma baixa de 92% nos meses de abril e maio. Nos demais meses, contudo, a média foi mantida, inclusive comparando-se aos meses anteriores à pandemia.

Outro ponto relevante da área de transporte foi o significativo aumento do número de usuários utilizando o canal *WhatsApp* como ferramenta de acesso durante a pandemia, chegando a aumentar mais de 1.000%, com uma tendência de que esse canal de atendimento permaneça em alta mesmo após superada a pandemia.

Importante também registrar a adoção de audiências de mediação virtuais pela Arce, a fim de não prejudicar o andamento de solicitações e reclamações de usuários, tendo sido obtidos índices satisfatórios de solução dos conflitos.

No Quadro 12, serão apresentados os cinco principais temas reclamados na Ouvidoria da Arce em 2020, por área regulada.

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

**Quadro 12.** *Ranking* dos principais temas de atendimento da Ouvidoria da Arce em 2020

| Ranking | Saneamento                           | Transporte                                                | Gás Canalizado                                | Energia                                                       |
|---------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1       | Falta de água ou baixa pressão (51%) | Pré-embarque: alteração no serviço sem aviso prévio (27%) | Ligação (2 reclamações)                       | Variação de consumo / consumo elevado / erro de leitura (35%) |
| 2       | Cobrança indevida (24%)              | Veículo em mau estado de conservação e limpeza (21%)      | Cobrança indevida (1 reclamação)              | Falta de energia (30%)                                        |
| 3       | Pedido de ligação de água (14%)      | Adiantamento, atraso ou interrupção de viagem (21%)       | Recuperação de pavimento (1 reclamação)       | Ligação Apresentação e entrega de fatura (13%)                |
| 4       | Deslocamento de hidrômetro (6%)      | Motorista com conduta inadequada (18%)                    | Parcelamento de débito / multa (1 reclamação) | Cobrança indevida (11%)                                       |
| 5       | Vazamento na ligação predial (5%)    | Pré-embarque: serviço de vendas (13%)                     | -                                             | Alteração cadastral (11%)                                     |

O prazo médio de atendimento para o período foi de 21 dias para assuntos relacionados a saneamento básico, 28 dias para transporte e 13 dias para energia.

## Outros resultados

Em 2020, alimentada pelas demandas dos usuários, a Ouvidoria da Arce propôs alteração à Resolução Arce nº 130, de 25 de março de 2010. Entende-se que a Ouvidoria de um órgão, além de receber e tratar demandas, também deve ser proativa visando sempre a melhoria dos serviços públicos. Nesse sentido, com base nas demandas da Ouvidoria, em especial, as audiências de mediações realizadas entre a Cagece e os usuários de serviço público de água e esgoto, identificou-se que a Resolução nº 130 continha dispositivo que poderia ser desfavorável para o usuário do serviço. Dessa forma, encaminhou-se para análise da área técnica e do Conselho Diretor da Arce relato detalhado da situação encontrada e proposta de solução, gerando o processo PVIR/OUV/0022/2020. Foi realizada audiência pública na modalidade

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

intercâmbio documental, entre os dias 30 de novembro e 09 de dezembro de 2020.

O principal objetivo da audiência foi divulgar e obter contribuições para o aprimoramento da resolução, alterando a redação do seu art. 98, que estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Objetivando ainda o aprimoramento da atuação da Arce juntos aos cidadãos usuários dos serviços regulados pela Agência, o fortalecimento da imagem da Agência junto à sociedade e a melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, a Ouvidoria da Arce promoveu e realizou reuniões periódicas com Enel e Cagece em 2020.

As reuniões periódicas com representantes da Enel tiveram como objetivo principal tratar procedimentos adotados por sua Ouvidoria no tratamento e análise de reclamações de consumidores. Referidas reuniões resultaram em aprimoramento de procedimentos da Enel em relação ao tratamento de reclamações e na adoção de procedimentos por parte da prestadora do serviço que vieram a beneficiar os usuários do serviço de energia.

Por meio desses encontros mensais, bem como da análise de dados estatísticos, a Ouvidoria da Arce fez o acompanhamento do documento Recomendação de Ouvidoria, no qual a Enel se comprometeu a adotar ações de melhoria para os problemas apontados no referido documento. A Ouvidoria da Arce constatou e recomendou à Ouvidoria da Enel a solução de 4 problemas reincidentes: 1) Descumprimento reiterado dos prazos de atendimento a pedidos de ligação, em especial os que necessitam de obras de extensão de rede; 2) Flutuação/Variação/Oscilação de Tensão e Qualidade do Serviço – Interrupções frequentes; 3) Conexão e Faturamento de Microgeração e 4) Reclamações decorrentes da mudança do Sistema Comercial da Distribuidora ocorrida em julho/2019.

Já com a Cagece, a Ouvidoria da Arce realizou 3 reuniões. Tais reuniões ajudaram a aprimorar o relacionamento entre as Ouvidorias da Cagece e da Arce, permitindo a ampliação do conhecimento da Ouvidoria da Arce sobre aquela Companhia, bem como, o melhoramento do atendimento aos cidadãos, já que nas reuniões, além de assuntos gerais também foram tratadas e solucionadas com mais celeridade demandas específicas.

Importante salientar que a Ouvidoria da Arce interage com o Sistema de Ouvidoria Estadual, tratando e respondendo as solicitações direcionadas a esta Agência, tendo como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do

# RESULTADOS DA ATUAÇÃO

cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada. A atuação da Ouvidoria da Arce na Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará é coordenada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE).

## 2.6 ATUAÇÃO DA ARCE DURANTE A PANDEMIA

Em 16 de março de 2020, por meio do decreto estadual nº 33.510, foi decretada situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Internacional (ESPIN) para o Estado do Ceará. Nesse novo contexto, a Agência precisou adaptar suas atividades de forma a manter o seu adequado funcionamento com as restrições aplicáveis à situação.

No plano de ação adotado pela Arce, foi mantido o funcionamento parcial da Ouvidoria da Agência, porém com restrições de acesso. Posteriormente, a Agência disponibilizou ferramenta para agendamento em seu site de atendimentos de ouvidoria, de forma a reduzir a circulação de pessoas externas à Agência. Foi possível realizar a requisição direta de serviços por meio da Central de Serviços da Arce<sup>6</sup> e a entrega de documentos em meio digital por meio do endereço [protocolo@arce.ce.gov.br](mailto:protocolo@arce.ce.gov.br). Inclusive, mesmo os documentos recebidos fisicamente passaram a ser digitalizados e tratados somente em formato digital.

As reuniões internas, bem como as do Conselho Diretor da Arce, passaram a ser realizadas em formato virtual, retomando o formato presencial somente no segundo semestre do ano. Ainda assim, foi mantida a participação virtual para interessados externos à Agência.

Relativamente aos processos, a equipe de TI da Agência adaptou ferramenta já existente para possibilitar seu trabalho em formato eletrônico. Para viabilizar um melhor controle dos processos internos, no segundo semestre, foi priorizado, pela TI, o desenvolvimento de sistema para o trabalho de processos eletrônicos, com uma primeira versão apresentada ao final do exercício. O sistema, chamado Processo Eletrônico, começou a ser utilizado a partir de 2021.

Registre-se ainda que, por meio da portaria interna nº 17, a Arce instituiu protocolo interno com medidas de caráter temporário para a mitigação dos riscos decorrentes da doença causada pelo coronavírus, expedida em outubro/2020 quando do retorno presencial dos servidores da Agência, à exceção daqueles classificados em grupo de risco.

---

<sup>6</sup> <https://www.arce.ce.gov.br/central-de-servicos/>

## 3. Informações Orçamentárias e Financeiras

### 3.1 RECEITAS

As receitas da Agência, em 2020, foram provenientes, em sua totalidade, de arrecadação própria associada à atividade regulatória em suas quatro áreas de atuação. No Quadro 13, pode ser observado o detalhamento desses recursos, de acordo com a origem.

**Quadro 13.** Arrecadação por fonte – Jan-dez/2020 (Valores em R\$1,00)

| Fonte | Origem         | Previsão legal                                       | R\$        | %    |
|-------|----------------|------------------------------------------------------|------------|------|
| 70    | Saneamento     | Lei nº 14.394/2009                                   | 8.609.807  | 43%  |
|       | Transporte     | Lei nº 14.024/2007 e alterações                      | 7.566.572  | 38%  |
|       | Energia        | Contratos de metas firmados com a Aneel              | 2.109.320  | 11%  |
|       | Gás Canalizado | 1º termo aditivo ao contrato de concessão do serviço | 1.271.356  | 6%   |
|       | Rendimentos    |                                                      | 376.179    | 2%   |
| Total |                |                                                      | 19.933.234 | 100% |

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

A receita estimada para o exercício de 2020 contemplava, além das origens acima elencadas, repasse oriundo do Projeto de Apoio à Melhoria da Segurança Hídrica e Fortalecimento da Inteligência na Gestão Pública do Estado do Ceará – IPF/Ceará, referente a operação de crédito firmada entre o Estado do Ceará e o Banco Mundial, da ordem de R\$ 3,6 milhões. Entretanto, somente em 2021, foram viabilizados os procedimentos necessários à seleção de empresas para contratação.

Comparativamente ao exercício 2019, observou-se queda de 3% na arrecadação do exercício, o que indica que houve baixo impacto arrecadatório em razão da pandemia.

# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS

## 3.2 ORÇAMENTO

O orçamento inicialmente autorizado, da ordem de R\$ 25,2 milhões, teve o incremento, por meio de crédito especial decorrente de superávit financeiro de exercícios anteriores, da ordem de R\$ 18,8 milhões (ver item 3.3). Pela metodologia de elaboração da proposta orçamentária, o superávit não pode ser incluído na previsão do orçamento, devendo ser inserido no orçamento em execução.

Desta forma, analisando-se o orçamento autorizado com o ajuste citado, atingiu-se um percentual de execução de despesas da ordem de 86% (R\$ 37,7 milhões). Em 2019, a execução correspondeu a 79%. Além do custeio de manutenção, este montante contempla o financiamento das ações finalísticas e investimentos.

**Quadro 14.** Execução orçamentária – Jan-dez /2019-2020 (Valores em R\$1,00)

| Tipo               | 2019       | 2020       | Análise Horizontal |
|--------------------|------------|------------|--------------------|
| Orçamento Previsto | 27.525.231 | 43.836.439 | 59%                |
| Empenhado          | 21.691.867 | 37.708.302 | 74%                |
| Pago               | 20.601.531 | 36.785.430 | 79%                |

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

No Quadro 15, pode ser observada a distribuição das despesas empenhadas no período sob análise a partir de três categorias principais: despesas de manutenção (R\$ 37,4 milhões), despesas finalísticas (R\$ 69 mil) e investimentos (R\$204 mil).

**Quadro 15.** Consolidado da execução por categoria de despesa – Jan-dez/2020

| Programa      | R\$        | %     |
|---------------|------------|-------|
| Manutenção    | 37.433.985 | 99,3% |
| Finalístico   | 69.972     | 0,2%  |
| Investimentos | 204.435    | 0,5%  |
| Total         | 37.708.302 | 100%  |

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

Na primeira categoria, constam as despesas com subsídio tarifário (44,8%); gastos

# INFORMAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS E FINANCEIRAS

relacionados à infraestrutura da Agência, inclusos dispêndios com pessoal e encargos (regimes próprio e geral da previdência social), respondendo por 38,8%, bem como custos com terceirizados para apoio às atividades administrativas, segurança e tecnologia da informação (12,1%).

Os gastos finalísticos estão relacionados principalmente a consultoria (R\$ 36,3 mil) e serviço de análise laboratorial (R\$ 33,2 mil), que dão suporte aos trabalhos desenvolvidos pela Arce na área de saneamento básico.

Com relação aos investimentos, destacam-se dispêndios com capacitação de servidores (R\$ 120,3 mil) e equipamentos/material permanente (R\$ 84,1 mil).

Para uma análise dos principais dispêndios da Arce, o quadro a seguir relaciona aqueles de maior destaque. Comparativamente com o exercício anterior, quando fora executado um total de R\$ 21,7 milhões, observou-se o acréscimo de 73,8%.

**Quadro 16.** Principais despesas empenhadas – Jan-dez/2020

| Tipo                                         | Total em R\$ | %     |
|----------------------------------------------|--------------|-------|
| Subsídio tarifário                           | 16.774.200   | 44,5% |
| Pessoal e Encargos                           | 14.513.877   | 38,5% |
| Terceirização (Administrativo/ Segurança/TI) | 4.551.094    | 12,1% |
| Tributárias                                  | 403.285      | 1,1%  |
| Serviços TI (Internet / Nuvem)               | 358.188      | 0,8%  |
| Energia Elétrica                             | 128.269      | 0,3%  |
| Capacitação                                  | 103.534      | 0,3%  |
| Estagiários                                  | 103.318      | 0,3%  |
| Outros                                       | 772.537      | 2,1%  |
| Total                                        | 37.708.302   | 100%  |

Fonte: Sistema de Gestão Governamental por Resultados - S2GPR

## 3.3 SUBSÍDIO TARIFÁRIO

Em razão da suspensão do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, decorrente da pandemia da Covid-19, o Governo do Estado sancionou a lei complementar nº 219/2020, que estabeleceu a concessão de subsídio ao serviço regular (concessionárias) e complementar (permissionárias) de transporte, com base em recursos orçamentários da Arce, conforme disposto em seu art. 3º.

Adicionalmente, a Arce normatizou duas resoluções: nº 273/2020, que dispõe sobre os critérios e a definição dos valores devidos a título de subsídio conferido aos concessionários e

permissionários do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará; e nº 277/2020, que dispõe sobre as regras e procedimentos para a composição da prestação de contas contábil-financeira dos gastos realizados com os subsídios transferidos aos concessionários e permissionários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado do Ceará.

O orçamento inicial da Agência, que era de R\$ 25,2 milhões, teve o incremento, por meio de crédito especial, decorrente de superávit financeiro de exercícios anteriores, da ordem de R\$18,8 milhões. Com isso, o orçamento da Agência passou a ser de R\$37,7 milhões. Deste montante, R\$ 17,7 milhões foram destinados ao pagamento do subsídio tarifário, sendo realizados R\$ 16,8 milhões a este título e R\$20,9 milhões com as demais despesas da Agência.

## 4. Conclusão

O Relatório Anual de Atividades aqui apresentado contemplou as ações realizadas ao longo do exercício 2020, durante a gestão do Conselheiro Hélio Winston Leitão. Foram abordadas as estratégias de atuação da Arce (seção 1), detalhadas as atividades executadas (seção 2) e apresentados os recursos orçamentários e financeiros do período (seção 3). Informações sobre recursos patrimoniais, infraestrutura e quadro de pessoal foram inseridas na seção 1.

Em se tratando de um ano atípico, onde se vivenciou um cenário de crise mundial decorrente da pandemia da Covid-19, observou-se que os resultados apresentados pela Agência superaram as estimativas propostas para 2020, evidenciando que houve a adoção de adequados mecanismos de gestão de crise pela Agência.

Registre-se que, mesmo com uma reduzida equipe, a Arce disponibilizou meios para receber documentos de forma totalmente eletrônica, bem como desenvolveu ferramentas para trabalhar seus processos e atender os usuários de forma totalmente digital. Destaque para a Central de Serviços da Arce e para os meios disponibilizados para agendamento dos atendimentos de Ouvidoria em razão das restrições de acesso físico às dependências da Agência como mecanismo de controle da disseminação do coronavírus. Ao final de 2020, a equipe de TI da Agência disponibilizou versão inicial do seu sistema de Processos Eletrônicos, substituindo ferramentas adaptadas em 2020.

Ademais, com recursos decorrentes de superávits de exercícios anteriores, a Arce deu aporte ao setor de transporte intermunicipal de passageiros, contribuindo para a recuperação da economia do setor. Além disso, expediu resoluções para adaptar a gestão e a regulação dos serviços sob sua competência ao novo cenário construído pela pandemia.

Nas demais áreas reguladas pela Arce (serviço de saneamento, gás e energia), observou-se um crescente uso de indicadores como forma de verificação da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias, o que possibilitou que fosse mantida a averiguação dos serviços apesar das restrições físicas impostas pela pandemia. De uma forma geral, os setores da Agência conseguiram moldar suas atividades ao novo contexto apresentado, a partir do emprego de novas soluções aos desafios impostos.

# CONCLUSÃO

Apesar de extremamente desafiador e apresentando gargalos em diversos momentos, o resultado final de 2020 foi considerado extremamente satisfatório pela gestão, podendo-se afirmar que houve ganho de eficiência nas realizações do exercício.

Fortaleza, 30 de março de 2020.

Hélio Winston Leitão