

ATA DA 20ª REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO – ARPE, REALIZADA NO DIA 20 DE JANEIRO DE 2025.

Aos 20 dias do mês de janeiro de 2025, às 9h30min, na sede da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Pernambuco - ARPE, pessoa jurídica de direito público interno, situada na Av. Conselheiro Rosa e Silva, 975, Aflitos, Recife – PE, foi realizada a vigésima reunião do Conselho Consultivo da Agência de Regulação dos Serviços Públicos – ARPE, com a presença dos Conselheiros Consultivos: **Maria Teresa Caminha Duere**, representante do Estado de Pernambuco e Presidente do Conselho; **Érico Cavalcanti Furtado Filho**, representante da Federação das Indústrias de Pernambuco – FIEPE; **Bernardo Cavendish Duarte Ribeiro**, representante da Companhia Pernambucana de Gás – Copergás; **Maíra Rufino Fischer**, representante da Prefeitura da Cidade do Recife; e **Maria Gorette de Vasconcelos Aquino**, representante da Associação Municipalista do Estado de Pernambuco – AMUPE; com a participação remota dos Conselheiros Consultivos: **Waldenia Agny Torres de Lucena**, representante do Estado de Pernambuco; e **Rafael Bezerra de Souza**, representante do Ministério Público de Pernambuco; e também com a presença de servidores da Arpe: a Diretora Administrativo Financeira, **Lara Pinheiro De Macedo Montarroyos**, a Ouvidora, **Roberta Borges Brito**, a Diretora de Regulação Econômico-Financeiro em Exercício, **Maria Ângela Albuquerque De Freitas**, o Diretor de Regulação Técnico-Operacional em Exercício, **João Paulo Barbosa Da Costa**, e a Chefe de Gabinete, **Micheline Alexandra Neves**. **Ordem do dia:** “Demandas Prioritárias da Agência de Regulação de Pernambuco para o ano de 2025: 1- Presidência; 2- Diretoria Administrativo Financeira; 3- Diretoria de Regulação Econômico-Financeira; 4- Diretoria de Regulação Técnico-Operacional; e 5- Ouvidoria”. Dando início à reunião, a Presidente do Conselho, Teresa Duere, saudou todos os presentes e, ao iniciar a ordem do dia, ressaltou a importância de o Conselho Consultivo conhecer os projetos e ações da ARPE para o ano de 2025. Em seguida passou a palavra a Chefe de Gabinete, Micheline Neves, que inicialmente esclareceu que abordaria alguns tópicos das demandas prioritárias da Presidência e outros tópicos seriam abordados pela Diretora-Presidente em Exercício, Lara Pinheiro, que também vai tratar das demandas da Diretoria Administrativo Financeira. Micheline Neves disse que algumas das demandas prioritárias para o ano de 2025 já foram iniciadas no ano de 2024 e que a perspectiva é que sejam concluídas nesse ciclo. Em seguida passou a pontuar as demandas: **1. Nova Lei da Arpe** – Minuta encaminhada à SAD em fevereiro de 2024; **2. Lei Complementar que dispõe sobre a carreira de Analista de Regulação** – um pleito dos servidores, cuja minuta foi encaminhada à SAD em janeiro de 2024. Disse que o Presidente entregou em mãos um ofício à Secretária de Administração, Ana Maraíza, solicitando prioridade na tramitação dos processos que tratam da Lei da Arpe e da Lei da carreira de Regulação. Informou que a ARPE vai assinar um Acordo de Cooperação com a SAD, em que a ARPE se compromete a ceder temporariamente uma parte do espaço físico no 1º andar do edifício da Agência para abrigar a Gerência de Patrimônio e Arquitetura da SAD; que em contrapartida a SAD vai elaborar o projeto de reforma do edifício sede da ARPE, e se comprometeu a priorizar os processos relativos as leis citadas. Com a palavra, Dra. Lara Pinheiro pontuou que atualmente o quadro de servidores da ARPE é composto por 29 (vinte e nove) servidores permanentes (Analistas de Regulação), 12 (doze) Analistas Suplementares e 4 (quatro) Assistentes Suplementares, 20 (vinte) servidores exclusivamente

comissionados e 11 (onze) servidores cedidos para a ARPE. A Presidente solicitou que as minutas das leis fossem compartilhadas com o Conselho. Passando para a terceira demanda, **3. Concurso Público**, Dra. Lara informou que em reunião com a Secretaria de Projetos Estratégicos foi solicitado que a Arpe enviasse informações, como: dimensionamento justificado de pessoal (quantitativo e qualitativo), cronograma e impacto financeiro, para a realização de concurso e nomeação a partir de setembro. E acrescentou que essas informações foram enviadas na última sexta-feira. Micheline Neves, esclareceu que para a ARPE é mais importante que as leis e o decreto de progressão sejam publicados antes do concurso, para que o concurso se torne mais atrativo para pessoas com maior grau de conhecimento e/ou experiência. Dra. Lara informou que 10 anos após a realização do primeiro concurso as condições financeiras são as mesmas. Em seguida, Micheline Neves, trouxe as demais demandas prioritárias da Presidência: **4. Congresso da ABAR 2025** – informou que a ARPE sempre participa, inclusive com apresentação de trabalhos técnicos; que o congresso será realizado em 26, 27 e 28 de novembro, no Rio de Janeiro/RJ; **5. 25 Anos da ARPE** – disse que a ARPE fez aniversário dia 14 de janeiro; que um evento de comemoração estava programado para acontecer no primeiro semestre e que apesar de já terem sido iniciadas algumas ações nesse sentido, talvez o evento não aconteça. Dra. Lara esclareceu que no final de 2024 a DAF foi incumbida de realizar um evento festivo em comemoração aos 25 Anos da ARPE, com o intuito também de fortalecer a parte institucional de visibilidade da Agência para a sociedade, mas por questões financeiras as ações estão paralisadas neste momento; que foi realizada uma contratação para a elaboração de um vídeo institucional para ampla circulação; que a Comunicação da ARPE publicou uma ação no Instagram; que foram entregues lembranças aos servidores da Arpe; que serão realizadas ações internas durante o ano; que em 14 de janeiro foi apresentada a logomarca dos “25 Anos”. Micheline Neves passou aos próximos itens de demandas prioritárias: **6. Novo Regulamento da ARPE**; **7. Novo Manual de Serviços**; e **8. Novo Regimento Interno** – Disse que a intenção era de que o novo Regulamento fosse elaborado após a publicação da nova Lei da ARPE, porém essas normas já estão sendo trabalhadas pela Coordenadoria de Normatização Regulatória com contribuições de todos os setores da Agência. Continuando as Demandas da DPRES, Dra. Lara passou ao item **9. Planejamento Estratégico da Arpe** – disse que em dezembro de 2024 foi aprovado o novo Planejamento 2024-2027, com nova visão, missão, valores e objetivos estratégicos; destacou nos objetivos estratégicos a parte de “pessoas” e “recursos” com três objetivos estratégicos destrinchados: promoção de capacitação; valorização e promoção do bem-estar; fortalecimento da estrutura da Arpe, física e de pessoas; e inovação, com um novo olhar para o setor de TI, agora mais estratégico. Com a palavra, a Presidente disse que em relação à inovação, temos hoje muitas ferramentas para otimizar as atividades, como a inteligência artificial; que a própria estrutura é questionada; que é muito importante a construção de sistemas que possam contribuir com as demandas. Em relação à estrutura, a Presidente disse que o modelo atual está sendo questionado. Dra. Ângela esclareceu que nos primeiros anos a Arpe atuava com outra estrutura, sem setorização, e que não existiam as coordenadorias. Retomando os esclarecimentos sobre o planejamento estratégico, Dra. Lara disse que desde que o Diretor-Presidente, Carlos Porto, foi nomeado, em agosto de 2023, a Arpe vem passando por inovações, não apenas na parte tecnológica, de TI, mas inovação de forma geral, em processos, estruturação. Dra. Roberta Brito pontuou que Dra. Lara fez uma escuta com todos os servidores da ARPE para posteriormente definir junto com a Diretoria a movimentação interna dos servidores para outras áreas, conforme o perfil e identificação profissional, respeitando o que foi externado por cada servidor. Dra. Lara citou também como inovação a criação das Coordenadorias de Normatização Regulatória e de Governança Regulatória e Planejamento Estratégico, e da Assessoria

de Controle Interno. Continuando, disse que o Mapa Estratégico da ARPE foi elaborado com a participação de todos os servidores e posteriormente foi validado pela Diretoria Colegiada. Dra. Roberta Brito esclareceu que o Planejamento Estratégico foi elaborado com a participação minuciosa dos servidores e que representa a identidade da ARPE. A Presidente destacou a importância do sentimento de pertencimento na construção do Planejamento. Passando para as **Demandas Prioritárias da Diretoria Administrativo Financeira (DAF) para 2025**, Dr. Lara disse que as demandas não se restringem a aspectos administrativos, financeiros e de TI, mas também de proposição e desenvolvimento conjunto de resoluções que fazem correlação com outros objetivos estratégicos; citou como exemplo a resolução que vai regulamentar a Taxa de Fiscalização dos Serviços Delegados (TFSD) dos comercializadores de gás; e ainda, Processos Administrativos que culminem com aplicação de penalidades. Continuando, disse que para 2025 a ideia é estruturar a ARPE em gerências e núcleos, para especializar e ter uma maior agilidade no processo administrativo. Em relação à Gestão de Pessoas, Dra. Lara disse que o enfoque até 2027 é a capacitação regulatória; que o SGP e o E-Social são demandas de 2024 que perduram em 2025; que faz parte do planejamento de 2025 estruturar a área de Gestão de Pessoas. Com a palavra Dr. Rafael expressou contentamento com a pauta avançada que a ARPE tem para 2025; disse que o avanço organizacional e institucional da Agência é necessário; que cada vez mais o setor de regulação demanda essa especialização; expressou o desejo de que o concurso público traga os melhores profissionais, não só de Pernambuco, mas também de outros Estados, que possam contribuir para alavancar cada vez mais o setor de regulação em nosso Estado. Disse, ainda, que é um desafio para as entidades executar o Planejamento Estratégico. Continuando, Dra. Lara falou sobre a reforma da Arpe. Disse que como objetivo estratégico para fortalecer a estrutura da Agência estão a reforma e o concurso. Em relação à reforma, esclareceu que está para ser celebrado um Acordo de Cooperação Técnica com a SAD; que o Acordo inclui a cessão de parte do espaço físico da Arpe e a SAD em contrapartida vai auxiliar o projeto de arquitetura, engenharia, licitação, contratação da empresa e gestão e fiscalização da obra. Em seguida, passou a falar sobre a necessidade de estruturar a Coordenadoria de TI; que no momento está aguardando a chegada do novo coordenador que será cedido da UFPE; que em relação aos indicadores do iGovTI-TCE-PE, aferido a cada 2 (dois) anos, a Arpe evoluiu minimamente. Dra. Micheline pediu a palavra para pontuar uma outra demanda prioritária para 2025, a estruturação de um setor com competências para regular e fiscalizar a prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, considerando os avanços dos projetos dos Consórcios CISAPE, CONIAPE e CONSUL. Com a palavra, Dra. Roberta Brito passou a apresentar as **Demandas Prioritárias da Ouvidoria para 2025**. Disse que a “visão” no Planejamento Estratégico para 2024-2027 da Arpe mudou bastante; que a Ouvidoria está intimamente ligada para alcançar essa nova visão, ser conhecida como uma Agência que contribui para o desenvolvimento do estado e para a qualidade de vida dos pernambucanos; que, embora a Arpe tenha 25 anos, ainda é pouco conhecida pelos pernambucanos, principalmente nos interiores; que o projeto da Ouvidoria Itinerante, em parceria com a Assessoria de Comunicação, busca tornar a Arpe uma agência conhecida, que possa de fato contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços que são regulados pela agência; que além de estar alinhada com a missão, visão, valores e objetivos estratégicos da Arpe, a Ouvidoria precisa estar alinhada também com a missão, visão, valores e objetivos estratégicos da Ouvidoria Geral do Estado. Esclareceu que no estado há uma rede de Ouvidorias formada por todas as Ouvidorias do Executivo Estadual e que a Controladoria normatiza e orienta toda a rede de Ouvidoria. Pontuou a missão da rede de Ouvidorias para o próximo quadriênio: “Garantir o direito do usuário de se comunicar com o poder público estadual e contribuir com a melhoria da gestão e da transparência, estimulando a

participação social”. Esclareceu que quando foi elaborar as ações da Ouvidoria, considerou os objetivos estratégicos da Rede de Ouvidorias e planejou as ações dentro dessas dimensões: resultados, processos internos, pessoas e recursos. Dentro desse dimensionamento, citou a elaboração do FAQ da Arpe (Perguntas Frequentes), publicado no Portal da Agência, para promover a transparência ativa e o acesso à informação. Disse que para garantir a humanização foi criada uma sala de atendimento mais acolhedora. Continuando, pontuou que para o dimensionamento de resultados está o apoio na implantação do Sistema Ouve.PE; a capacitação dos gestores no novo sistema; divulgação da Cartilha de Gratuitades no Transporte Intermunicipal, em 6 (seis) terminais rodoviários, junto com as entidades que participaram da elaboração, EPTI, PROCON, Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa Idosa e Conselho de Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência; criação do FAQ da Arpe; e Ouvidoria Itinerante. Sobre a Ouvidoria Itinerante, explicou que o projeto foi lançado ano passado, que optou por um formato mais econômico e de alcance maior; que teve a ideia de juntar a Ouvidoria Itinerante junto com os programas de cidadania que os municípios realizam, por já ter um público nesses dias que estão à procura dos atendimentos ofertados, como exames, vacinação e outros serviços; que há um grande retorno de usuários onde as ações da Ouvidoria são realizadas. A Presidente perguntou a Dra. Roberta sobre as ações da Comunicação da Arpe em relação ao trabalho da Ouvidoria Itinerante. Dra. Roberta esclareceu que a Assessoria de Comunicação divulga todas as ações da Ouvidoria Itinerante nas redes sociais da Arpe e em matérias em Jornais. Dra. Ângela disse que antes quase não tinham demandas de Ouvidoria na área de transportes e que a Ouvidoria Itinerante gerou mais demandas. Retomando a palavra, Dra. Roberta disse que, como foco em pessoas e recursos, tem no dimensionamento reuniões estratégicas mensais com a Neoenergia; que nessas reuniões são discutidas 30 (trinta) amostras de reclamações de usuários; que são feitas as recomendações para que elas façam as corretivas. Sobre o dimensionamento de melhoria do clima organizacional a Ouvidoria também tem que promover ações internas. Explicou que esse ano será implantado o projeto “Escuta Arpe”; que o escopo do projeto será uma parceria da Ouvidoria junto com a Gestão de Pessoas, para melhorar o clima organizacional ouvindo os servidores da Agência; que visitou Suape, que tem esse projeto implantado, e que adaptou o projeto para a Arpe; que vai discutir temas sensíveis; que vai ouvir os servidores para que eles digam como podem contribuir e como o trabalho e o clima organizacional podem ser melhorados; que serão realizadas ações de reconhecimento do trabalho do servidor. Continuando, disse que a Ouvidoria Geral do Estado fez uma indicação para debater temas voltados à saúde mental; que serão realizados cafés da manhã temáticos, para trazer especialistas, como psicólogos, para debater esse tema tão importante. Dra. Micheline pediu a palavra para registrar que as ações da Ouvidoria são totalmente inovadoras; que a Ouvidoria da Arpe tem uma nova roupagem e dinâmica; e que temos uma Ouvidoria muito mais atuante. Com a palavra, a Presidente sugeriu que as apresentações das demandas das Diretorias Técnicas ficassem para a próxima reunião do Conselho. Todos os Conselheiros concordaram com a sugestão. A próxima reunião do Conselho Consultivo foi agendada para o dia **03 de fevereiro de 2025**, tendo como pauta a **continuação das demandas prioritárias da Arpe para o ano de 2025 – Diretoria de Regulação Técnico-Operacional e Diretoria de Regulação Econômico-Financeira**. Nada mais havendo a tratar, a presidente agradeceu a presença de todos e encerrou a sessão. Eu, **Micheline Alexandra Neves**, Chefe de Gabinete, lavrei a presente Ata, que, se aprovada, será assinada por todos os Conselheiros presentes na reunião.

_____. Recife, 20 de janeiro de 2025.

ATA DA 20ª REUNIÃO DO CONSELHO CONSULTIVO DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO – ARPE, REALIZADA NO DIA 20 DE JANEIRO DE 2025.



MARIA TERESA CAMINHA DUERE
Governo do Estado de Pernambuco
Presidente do Conselho Consultivo



WALDENIA AGNY TORRES DE LUCENA
Governo do Estado de Pernambuco



MAÍRA RUFINO FISCHER
Prefeitura da Cidade do Recife




RAFAEL BEZERRA DE SOUZA
Ministério Público de Pernambuco



BERNARDO CAVENDISH DUARTE RIBEIRO
Companhia Pernambucana de Gás – Copergás



MARIA GORETTE DE VASCONCELOS AQUINO
Associação Municipalista do Estado de Pernambuco - AMUPE



ÉRICO CAVALCANTI FURTADO FILHO
Federação das Indústrias de Pernambuco – FIEPE