

ATA DA 266ª REUNIÃO DA DIRETORIA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE PERNAMBUCO – ARPE, REALIZADA NO DIA 15 DE ABRIL DE 2025.

Aos 15 dias do mês de abril de 2025, às 11h30h, 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 ducentésima sexagésima sétima reunião da Diretoria Colegiada da Agência de Regulação dos Serviços Públicos - ARPE, contando com a presença do Diretor-Presidente, **Carlos Porto Filho**, da Diretora Administrativa Financeira, **Lara Pinheiro de Macedo Montarroyos**, do Diretor de Regulação Econômico-Financeira, **Frederico Arthur Maranhão Tavares de Lima**, da Diretora de Regulação Técnico-Operacional, **Roberta Araújo Machado**, da Ouvidora, **Roberta Brito Alecrim**, além da Gerente de Articulação Institucional, **Silvia Trindade de Melo**, e da Assessora de Controle Interno, **Marcela Magalhães de Freitas**. Dando início à reunião, o Diretor Presidente Carlos Porto, saudou os presentes e passou a palavra para o Diretor Frederico Maranhão que fez uma explanação sobre o Programa Mais Gás, que tem como objetivo incentivar o consumo de gás natural, promovendo a competitividade do insumo e ampliando sua participação na matriz energética do estado de Pernambuco. O programa incentiva 22 clientes pré-selecionados pela Companhia Pernambucana de Gás – Copergás. A estrutura tarifária proposta para o Programa Mais Gás 2025 será desenvolvida em conformidade com os dispositivos legais. Na sequência, o titular da DEF apresentou sugestão de Resolução que aprova o Programa Mais Gás 2025 – PMG25 proposto pela Companhia Pernambucana de Gás - COPERGÁS. A sugestão apresentada foi aprovada, por unanimidade, pela Diretoria Colegiada e será encaminhada para as suas devidas formalidades. Em seguida, da Diretora Roberta Machado trouxe o **Processo Administrativo CSAN nº 032/2019 Barreiros (SEI 0030200037.000085/2022-09)** com proposta de manter a decisão exarada pelo Coordenador de Saneamento em exercício que determinou aplicação da penalidade de advertência e multa no valor de R\$ 469.560,22 (quatrocentos e sessenta e nove mil, quinhentos e sessenta reais e vinte e dois centavos) à Companhia Pernambucana de Saneamento – Compesa, com fundamento no art. 46, inciso I, VIII, IX, XIII, XVI, XVIII e XXII, bem como no art. 48, V, da Resolução Arpe nº 62/2009; o **Processo Administrativo ARPE_GCAN**

Roberto

1
P
ef.
5
per


TO Nº 01/2025 -CEEGC-Arpe (0030200024.000326/2025-01) com proposta de manter a decisão exarada pelo Coordenador de Saneamento em exercício que determinou o arquivamento definitivo, em conformidade com o que estabelece o artigo 7º, inciso III, da Resolução Arpe nº 083, de 30 de julho de 2013. As propostas foram aprovadas, por unanimidade, pela Diretoria Colegiada e será encaminhada para suas formalidades. Dando continuidade, a Ouvidora Roberta Brito apresentou a ação da Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE), **Maratona Zera GCON** que é um projeto que tem o objetivo do encerramento dos atendimentos pendentes no sistema anterior GCON, em todo Estado de Pernambuco; na sequência, a Ouvidora fez o repasse da audiência ocorrida no Ministério Público de Pernambuco (MPPE) sobre as reclamações advindas da Companhia Pernambucana de Saneamento (Compesa) e apontou a ineficiência do atendimento “*Call Center*” da Ouvidoria da Compesa que é terceirizado, operado por empresa no Estado de Minas Gerais. Os usuários estão sem atendimento. Afirmou que o sistema de ouvidoria da companhia também está defasado, contando com número reduzido de servidores para atender à demanda crescente de consumidores insatisfeitos, sem atendimento humano. E listou os problemas recorrentes como: descumprimento do calendário de abastecimento, especialmente em áreas de maior vulnerabilidade urbana e técnica; inexistência de comunicação tempestiva e clara ao consumidor, sobre alterações, manutenções e estimativas de retorno do serviço; falta de padronização na linguagem dos canais de informação, dificultando o acesso por parte de camadas sociais mais vulneráveis; estrutura precária da ouvidoria da Compesa, com número insuficiente de profissionais para a análise e resposta das manifestações recebidas; inexistência ainda de grau de confiabilidade por região no calendário, gerando expectativas irreais de fornecimento em áreas críticas; falta de compensações ou alternativas de mitigação ao consumidor afetado por longos períodos sem abastecimento. E que à Compesa coube apresentar, no prazo de 30 dias, plano de ação detalhado, com cronograma, metas e responsáveis, contendo medidas para solucionar os problemas apresentados. Na sequência, apresentou, o novo indicador de Ouvidoria – Índice de Adequação às Diretrizes de Ouvidoria – IAO que está relacionado ao Sistema de Controle Interno e é utilizado pela SCGE para avaliar a adequação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual às diretrizes de controle interno. O indicador é importante para garantir a boa gestão pública e a transparência na utilização dos recursos estaduais. Em seguida, a


Ouvidora Roberta Brito informou que está organizando para o dia 29/04, a Ouvidoria Itinerante que será em Caruaru, no terminal rodoviário e no Procon. Dando continuidade, a Diretora Lara Pinheiro, informou sobre o tratamento dos dados recebidos para a Tarifa Social. Registrou que a diretoria precisa ser informada sobre os procedimentos da gestão de cadastro, envio e conferência de dados para a tarifa social. Na sequência, a Diretora Lara Pinheiro percebeu a necessidade de ter um manual pós assinatura da Resolução do comercializador de gás; um manual ou "FAQ" para os comercializadores de gás, detalhando os procedimentos pós-autorização, especialmente em relação à cobrança da TFSD, pois está ocorrendo questionamentos no financeiro e também na coordenadoria de gás. Nada mais havendo a tratar, foram suspensos os trabalhos para a lavratura da presente ata que foi lida, aprovada e assinada pelos integrantes da Diretoria.


CARLOS PORTO DE BARROS FILHO
Diretor-Presidente



ROBERTA ARAÚJO MACHADO
Diretora de Regulação Técnico-Operacional


FREDERICO ARTHUR MARANHÃO TAVARES DE LIMA
Diretor de Regulação Econômico-Financeira


LARA PINHEIRO DE MACEDO MONTARROYOS
Diretora Administrativa Financeira


ROBERTA BRITO ALECRIM
Ouvidora


MARCELA MAGALHÃES DE FREITAS
Assessora Especial de Controle Interno


SÍLVIA TRINDADE DE MELO
Gerente de Articulação Institucional